



**RANCANG BANGUN APLIKASI ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN PADA LAZIZAA *CHICKEN*
AND PIZZA CABANG KUSUMA BANGSA SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**Program Studi
S1 Sistem Informasi**



Oleh:

YOMANDA MAULANA HANTORO

13410100093

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA
2018**

ABSTRAK

Lazizaa Chicken And Pizza merupakan salah satu usaha waralaba yang bergerak pada bidang kuliner berbentuk restoran cepat saji atau *fast food* yang beralamatkan di Jalan Bkr Ketabang No. 30, Ketabang, Genteng, Kota Surabaya. Selama ini belum ada kusioner untuk mengetahui kepuasan pelanggan, sehingga setiap keluhan disampaikan secara lisan. Permasalahannya apabila keluhan disampaikan secara lisan kepada pegawai *Lazizaa Chicken And Pizza*, seringkali pegawai yang menerima keluhan tersebut lupa untuk menyampaikan kepada pihak manajemen karena keluhannya tidak tertulis dan tidak terdokumentasi.

Berdasarkan permasalahan yang ada maka dibuatlah sebuah Rancang Bangun Aplikasi Kepuasan Pelanggan Pada *Lazizaa Chicken and Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya dengan menggunakan metode *gap analysis*, sehingga dapat membantu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Aplikasi ini berbasis *web* karena dapat mempermudah dalam penerapannya dan juga dapat diakses pada semua platform yang dapat menggunakan *web browser*.

Berdasarkan hasil uji coba aplikasi untuk 30 responden dengan hasil rata-rata ada pada kuadran 1 yaitu prestasi utama dan kuadran 2 yaitu pertahankan prestasi, selain itu aplikasi dapat menampilkan hasil rekomendasi analisis kepuasan pelanggan berupa laporan dalam bentuk grafik *importance performance analysis* (IPA) dan tabel analisis *gap* untuk pemilik *Lazizaa Chicken And Pizza* sehingga faktor pelayanan mana yang harus ditingkatkan dan diperbaiki.

Kata Kunci : Aplikasi, *Web*, Kusioner, dan Analisis Kepuasan Pelanggan

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Restoran.....	8
2.3 Makanan Cepat Saji (<i>Fast Food</i>)	9
2.4 Aplikasi	10
2.5 Kepuasan Pelanggan	10
2.6 Instrumen Kuesioner	14
2.7 Kuesioner Kepuasan Pelanggan	15
2.8 Skala Pengukuran (<i>Likert Scale</i>)	17
2.9 Populasi	17

	Halaman
2.10 Sampel.....	18
2.11 Distribusi Normal.....	19
2.12 Uji Validitas	19
2.13 Uji Reliabilitas.....	20
2.14 <i>Indeks Kepuasan Pengunjung</i>	22
2.15 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	23
2.16 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	23
2.17 <i>System Development Life Cycle (SDLC)</i>	24
2.18 <i>Website</i>	26
2.19 <i>Hypertext Preprocessor (PHP)</i>	26
2.20 Sistem Basis Data.....	27
2.21 <i>Black Box Testing</i>	28
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	29
3.1 Analisis Proses Bisnis	29
3.2 Perancangan Sistem.....	31
3.2.1 Tahap <i>Communication</i>	31
3.2.2 Tahap <i>Planning</i>	64
3.2.3 Tahap <i>Modelling</i>	64
BAB IV IMPLEMENTASI DAN EVALUASI	112
4.1 Implementasi Sistem	112
4.1.1 Pengguna Aplikasi Sebagai Pelanggan	113
4.1.2 Pengguna Aplikasi Sebagai Staf IT	116
4.1.3 Penggunaan Aplikasi Sebagai Pemilik.....	140

	Halaman
4.2 Evaluasi Sistem	149
4.2.1 Uji Fungsi <i>Login</i> Aplikasi	150
4.2.2 Uji Fungsi <i>Maintenance</i> Data Pengguna	151
4.2.3 Uji Fungsi <i>Maintenance</i> Data Dimensi	152
4.2.4 Uji Fungsi <i>Maintenance</i> Data Kuesioner	154
4.2.5 Uji Fungsi <i>Maintenance</i> Data Periode	155
4.2.6 Uji Fungsi <i>Maintenance</i> Data Pelanggan	157
4.2.7 Uji Fungsi Untuk Pengujian Uji Validitas dan Reliabilitas	158
4.2.8 Uji Fungsi Analisa Kepuasan Pelanggan	159
4.2.9 Uji Fungsi Analisa GAP	159
4.2.10 Uji Fungsi Laporan	160
4.2.11 Uji Fungsi <i>Form Register</i> Pelanggan	160
4.2.12 Uji Fungsi <i>Form</i> Pengisian Kuesioner Kepuasan Pelanggan	161
4.3 Analisis Hasil Uji Coba	162
BAB V PENUTUP	164
5.1 Kesimpulan	164
5.2 Saran	164
DAFTAR PUSTAKA	166
LAMPIRAN	169

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lazizaa *Chicken And Pizza* merupakan salah satu usaha waralaba yang bergerak pada bidang kuliner berbentuk restoran cepat saji atau *fast food*. Lazizaa *Chicken And Pizza* sebagai restoran *fast food* yang menyediakan makanan antara lain seperti ayam goreng, kentang goreng, *hamburger*, *hot dog*, dan *pizza*. Lazizaa *Chicken And Pizza* di bawah perusahaan PT Lazizaa Rahmat Semesta yang memiliki kantor pusat di Perumahan Taman Pondok Jati AL No. 12A Taman Sidoarjo. PT Lazizaa Rahmat Semesta memiliki visi yaitu restoran *fast food* rahmatan lil alamin, dengan misi membangun ekonomi keumatan dengan menduplikasi Lazizaa *Chicken and Pizza* secara global. Tujuan dari perusahaan memberi manfaat sebesar-besarnya kepada alam semesta. Strategi perusahaan yaitu 4S (*Simple, Standart, Speed, dan Syar'i*). Adapun nilai perusahaan yaitu jujur, transparan, akuntabel, dan berorientasikan kepada pelanggan. PT Lazizaa Rahmat Semesta ini memiliki cabang yang tersebar di beberapa kota besar di Jawa Timur. Salah satu cabangnya adalah di Kusuma Bangsa Surabaya yang baru berdiri pada bulan Oktober 2016. Rata-rata jumlah pelanggan per hari di cabang Kusuma Bangsa ini sebanyak 230 orang.

Selama ini belum ada kuesioner untuk mengetahui kepuasan pelanggan, sehingga setiap keluhan disampaikan secara lisan. Keluhan-keluhan tersebut yang diterima oleh manajemen Lazizaa *Chicken And Pizza* misalnya kurang lengkapnya fasilitas, kebersihan, waktu tunggu dalam melayani beberapa menu

seperti *pizza* waktu pembuatannya lama, fasilitas untuk menunggu pesanan yang kurang memadai, dan lain-lain. Permasalahannya apabila keluhan disampaikan secara lisan kepada pegawai Lazizaa *Chicken And Pizza*, seringkali pegawai yang menerima keluhan tersebut lupa untuk menyampaikan kepada pihak manajemen karena keluhannya tidak tertulis dan tidak terdokumentasi. Hal ini menyebabkan pihak manajemen kesulitan untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan keluhan dari pelanggan.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka pihak manajemen Lazizaa *Chicken And Pizza* membutuhkan sebuah aplikasi analisis kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu pada penelitian ini, dibuatlah sebuah Rancang Bangun Aplikasi Kepuasan Pelanggan Pada Lazizaa *Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya, sehingga dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Aplikasi ini berbasis *web* karena dalam penerapannya dapat diakses pada semua platform yang dapat menggunakan *web browser*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana merancang dan membangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Lazizaa *Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Lazizaa *Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya ini dibatasi sebagai berikut:

1. Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Lazizaa *Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya menggunakan metode *Gap Analysis*.
2. Kelanjutan dari hasil laporan kepuasan pelanggan akan dilakukan oleh manajemen dari Lazizaa *Chicken And Pizza*.
3. Kuesioner diadopsi dari penelitian Thomas Stefanus Kaihatu dalam Jurnal Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi-Universitas Kristen Petra dengan judul “Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya”.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan pada penelitian ini adalah menghasilkan Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan pada Laziza *Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang memuat uraian secara garis besar pada setiap bab-bab yang akan dibahas pada laporan ini dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan pada penelitian Tugas Akhir ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang landasan teori apa saja yang berkaitan dengan analisis kepuasan pelanggan dan perancangan aplikasi kepuasan pelanggan. Teori tersebut dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan dalam rancang bangun aplikasi analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode *gap analysis* pada *Lazizaa Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini menjelaskan tentang analisis, tahap *planning*, dan tahap *modelling* pada rancang bangun aplikasi analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode *gap analysis* pada *Lazizaa Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya..

BAB IV IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Pada bab ini menjelaskan tentang implementasi dan evaluasi dari aplikasi analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode gap pada *Lazizaa Chicken And Pizza*. Implementasi dan evaluasi sistem yang terdapat pada bab ini dijelaskan berdasarkan kebutuhan fungsional dan non-fungsional yang ada pada bab III (tiga) sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian Tugas Akhir yang dibuat serta saran yang terkait dengan pengembangan aplikasi kepuasan pelanggan ini.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian tentang merancang dan membangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Lazizaa *Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya. Penulis melakukan studi dan analisis terhadap penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh beberapa peneliti dengan tema yang sama yaitu tentang kepuasan pelanggan. Peneliti sebelumnya adalah sebagai yaitu:

Penelitian yang pertama dengan judul Rancang Bangun Sistem Analisa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menerapkan *Importance And Performance Analysis* (Studi Kasus: Hotel Elmi) (Kartikasari, 2008). Data sampel yang digunakan adalah hasil *survey* di Hotel Elmi Surabaya. Variabel yang menjadi perhitungan untuk memenuhi kebutuhan konsumen adalah kamar, pemesanan, restoran, bar, dan fasilitas lainnya. Skala jawaban responden menggunakan skala *likert*, dimana skala internal yang digunakan adalah skala *likert* 5 butir dengan tingkatan tidak penting, kurang penting, cukup penting, penting, dan sangat penting. Perhitungan *Importance Performance Analysis* menggunakan metode *Kartesianus*. Hal tersebut dapat dilihat dari batasan masalah yang ditulis oleh peneliti. Penelitian ini berfokus pada kuesioner yang menerapkan pendekatan *Importance Performance Analysis* terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Hotel Elmi. Tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah

merancang dan membangun sistem analisa terhadap tingkat kepuasan pelanggan dengan menerapkan *Importance Performance Analysis* pada Hotel Elmi.

Penelitian yang kedua dengan judul Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pengunjung pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur (Ashari, 2016). Data sampel yang digunakan adalah hasil *survey* di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Peneliti melakukan penelitian ini hanya menyangkut bidang layanan pada perpustakaan umum. Pada penelitian ini peneliti mengambil responden dari sampel sebanyak 150 orang. Peneliti menggunakan metode *Gap Analysis* untuk merancang dan membangun aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Pada penelitian ini peneliti menggunakan sampel data kuesioner kepuasan pengunjung pada tahun 2015. Tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah menghasilkan Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

Penelitian yang ketiga dengan judul Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Speedrocky Gym Surabaya (Rafsanjani, 2016). Dalam penelitian ini penulis menggunakan data pelanggan dalam kuesioner hanya data member Speedrocky Gym Surabaya dan tidak termasuk data pelanggan isendental (harian). Pada data member saat ini sekitar 235 member, dalam satu bulan ada 15-25 member baru dan 10-30 member tidak aktif. Member dikatakan tidak aktif apabila tidak datang dan tidak membayar selama 3 bulan. Peneliti menggunakan *Gap Analysis* untuk merancang dan membangun aplikasi analisis kepuasan pelanggan pada Speedrocky Gym Surabaya. Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah

menghasilkan Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Speedrocky Gym Surabaya.

Penelitian yang keempat dengan judul Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Tamu Pada Hotel 88 Embong Malang Surabaya (Putra, 2017). Data sampel yang digunakan adalah hasil *survey* di Hotel 88 Embong Malang Surabaya. Peneliti melakukan penelitian ini dengan wawancara kepada pihak manajemen Hotel 88 Embong Malang Surabaya yang telah menyebarkan 429 data kuesioner pada bulan Agustus 2016. Peneliti menggunakan *Gap Analysis* untuk merancang dan membangun aplikasi analisis kepuasan tamu. Tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah menghasilkan Aplikasi Analisis Kepuasan Tamu Pada Hotel 88 Embong Malang Surabaya.

2.2 Restoran

Restoran adalah istilah umum untuk menyebut usaha gastronomi yang menyajikan hidangan kepada masyarakat kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan itu serta menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya. Umumnya restoran menyajikan makanan di tempat, tetapi ada juga restoran yang menyediakan layanan *take-out dinning* dan *delivery service* untuk melayani konsumennya. Restoran biasanya memiliki spesialisasi dalam jenis makanan yang dihidangkannya.

Sedangkan menurut Suarhana (2006) “Restoran adalah tempat usaha yang komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan pelayanan makanan dan minuman untuk umum di tempat usahanya”.

2.3 Makanan Cepat Saji (*Fast Food*)

Makanan cepat saji (*fast food*) adalah makanan yang tersedia dalam waktu cepat dan siap disantap, seperti *fried chicken*, *hamburger*, dan *pizza*. Mudahnnya memperoleh makanan siap saji di pasaran memang memudahkan tersedianya variasi pangan sesuai selera dan daya beli. Selain itu, pengolahan dan penyiapannya lebih mudah dan cepat, cocok bagi mereka yang selalu sibuk. (Sulistijani, 2002).

Kehadiran makanan cepat saji (*fast food*) dalam industri makanan di Indonesia juga bisa mempengaruhi pola makan kaum remaja di kota. Khususnya bagi remaja tingkat menengah ke atas, restoran makanan cepat saji merupakan tempat yang tepat untuk bersantai. Makanan di restoran *fast food* ditawarkan dengan harga terjangkau dengan kantong mereka, servisnya cepat dan jenis makanannya memenuhi selera. Makanan cepat saji (*fast food*) umumnya mengandung kalori, kadar lemak, gula, dan sodium (NA) yang tinggi tetapi rendah serat vitamin A, asam akorbat, kalsium, dan folat. Makanan cepat saji (*fast food*) adalah gaya hidup remaja. (Khomsan, 2004).

Keberadaan restoran-restoran cepat saji (*fast food*) yang semakin menjamur di kota-kota besar di Indonesia, yang menyajikan berbagai makanan siap saji yang dapat berupa makanan tradisional Indonesia (seperti restoran padang) dan makanan barat (*Kentucky Fried Chicken* (KFC) dan *California Fried Chicken* (CFC)) yang terkenal dengan ayam gorengnya, disamping jenis makanan yang tidak kalah populer seperti *Hamburger*, *Pizza*, *Sandwich*, dan sebagainya. Dengan manajemen yang handal dan juga dilakukannya terobosan misalnya pelayanan yang praktis, desain interior restoran dibuat rapi, menarik, dan bersih

tanpa meninggalkan unsur kenyamanan, serta rasanya yang lezat membuat mereka yang sibuk dalam pekerjaannya memilih alternatif untuk mengonsumsi makanan jenis *fast food*, karena lebih cepat dan juga mengandung gensi bagi sebagian golongan masyarakat. Bahkan di hari libur pun biasanya banyak keluarga yang memilih makanan di luar dengan jajanan cepat saji (*fast food*). (Khomsan, 2004).

2.4 Aplikasi

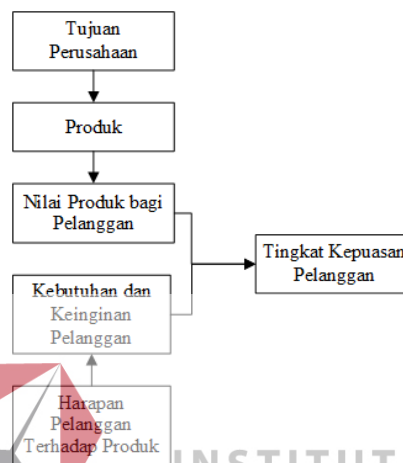
Aplikasi adalah perangkat lunak yang digunakan untuk melayani berbagai macam kebutuhan. Teknologi canggih dari sebuah perangkat keras akan berfungsi bila diberi instruksi-instruksi tertentu. Instruksi-instruksi yang diberikan disebut dengan perangkat lunak (*software*). (Jogiyanto, 2003).

2.5 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2007:138) *Customer satisfaction* atau kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya, dengan kata lain kepuasan sebagai evaluasi paska konsumsi dimana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Irawan (2002) Tugas utama dari perusahaan adalah memuaskan para pelanggan. Pelanggan adalah orang yang paling penting dalam suatu perusahaan. Pelanggan tidak bergantung kepada perusahaan, tetapi perusahaan yang bergantung kepada pelanggan. Ketika pelanggan mendapatkan kepuasan, pelanggan akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain.

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Menurut Rangkuti (2002), pengertian tersebut dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap satu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan, sebagaimana dapat dilihat pada Gambar



2.1 berikut.

Gambar 2.1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan (Rangkuti, 2002)

Oleh karena itu, baik pelanggan maupun produsen, akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi menurut Irawan (2002).

Pada saat ini, biaya riset kepuasan pelanggan relatif tinggi, tetapi biaya yang dikeluarkan akan lebih kecil bila dibandingkan dengan tingginya biaya yang harus dikeluarkan ketika terjadi kesalahan pengambilan keputusan akibat kekeliruan dalam memahami selera konsumen menurut Rangkuti (2002). Pengukuran kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Oleh karena itu, perusahaan selalu membutuhkan umpan balik secara langsung dari pelanggan. Umpan balik dari pelanggan secara langsung atau dari *focus*

group atau dari keluhan pelanggan merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan menurut Rangkuti (2002).

Menurut Kotler (2005) dan Tjiptono & Chandra (2011) ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan kritik dan saran, pendapat serta keluhan pelanggan. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus dan lain-lain mengingat aman sekarang teknologi sudah maju sekarang perusahaan-perusahaan dapat membuat *account* di jejaring sosial dan mengirimkan keluhan atau dapat melalui *e-mail*.

2. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman pelanggan dalam pembelian produk-produk tersebut.

3. *Lost Customer Analysis*

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

4. *Survey Kepuasan Pelanggan*

Kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan, dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Menurut Kotler (2005), terdapat indikator yang digunakan dalam menilai kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kualitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.
2. Pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi pelanggan.
3. Kepuasan bagi setiap pelanggan yang memesan makanan.

Setiap perusahaan yang memperhatikan kepuasan pelanggan akan memperoleh beberapa manfaat pokok sebagai berikut menurut Tjiptono dan Chandra (2011):

1. Reputasi perusahaan semakin positif dimata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya.
2. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
3. Memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga semakin banyak orang yang akan membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan.

4. Meningkatkan volume penjualan dan keuntungan.
5. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis.
6. Mendorong setiap anggota organisasi untuk bekerja dengan tujuan serta kebanggaan yang lebih baik.
7. Menekan biaya melayani pelanggan sebagai dampak faktor kekeluargaan dan relasi khusus dengan pelanggan.

2.6 Instrumen Kuesioner

Menurut Sugiyono (2012) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Pada sebuah penelitian diperlukan sebuah alat ukur yang biasanya dinamakan instrumen penelitian. Pengertian instrumen menurut Sugiyono (2012) adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner atau angket.

Terdapat berbagai jenis angket atau kuesioner yang dapat dipakai dalam melakukan sebuah penelitian yaitu:

1. Kuesioner Terbuka: pertanyaan-pertanyaan yang memberi pilihan-pilihan respons terbuka kepada responden. Pada pertanyaan terbuka antisipasilah jenis respons yang muncul. Respons yang diterima harus tetap bisa diterjemahkan dengan benar.
2. Kuesioner Tertutup: pertanyaan-pertanyaan yang membatasi atau menutup pilihan-pilihan respons yang tersedia bagi responden.

Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis pertanyaan tertutup dengan pilihan jawaban respon yang masing-masing memiliki ukuran nilai seperti baik sekali, baik, kurang, dan buruk.

2.7 Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Organisasi bisnis ini harus mengetahui kebutuhan serta harapan pelanggan dan akan dapat menentukan apakah memang dapat memenuhi dengan cara yang memuaskan. Menurut Supranto (2009), menggunakan persepsi dan sikap pelanggan untuk memperkirakan mutu barang dan jasa, instrumen atau alat pengukuran kepuasan pelanggan harus benar-benar dapat mengukur dengan tepat persepsi dan sikap pelanggan tersebut. Salah satu cara untuk mengukur sikap dan persepsi pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner.

Alat yang dipergunakan untuk mengukur tingkat kepuasan ialah daftar pertanyaan atau kuesioner. Data yang diperoleh berupa jawaban dari para tamu terhadap pertanyaan yang diajukan seperti sangat baik (5), baik (4), netral (3), kurang (2), dan buruk (1) terhadap pelayanan yang ada menurut Supranto (2009). Dengan memberikan jawaban yang berupa angka bisa dihitung rata-rata tingkat kepuasan terhadap ciri pelayanan tertentu.

Kuesioner yang dirancang dalam penelitian Winanda (2016) menggunakan *Servqual* (*Servis Quality*) dengan lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kuesioner tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut ini.

Tabel 2.1 Indikator Pertanyaan Kuesioner

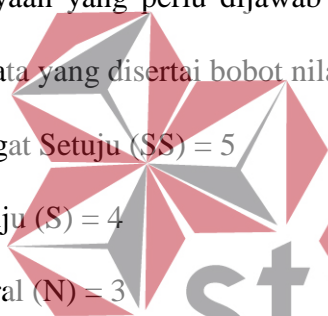
No.	Dimensi	Indikator
1	Tangible	Ketersediaan tempat parkir yang luas.
2		Kebersihan ruangan restoran cepat saji.
3		Kebersihan dan kerapian pada penampilan karyawan.
4		Kemudahan pelanggan dalam membaca menu.
5		Keberadaan jumlah toilet telah memadai.
6		Ketersediaan tempat cuci tangan yang bersih dan fasilitas pendukung cuci tangan yang lengkap.
7		Ketersediaan tempat ibadah (musholah) dan terdapat fasilitas pendukung yang lengkap.
8		Keberadaan jumlah kasir yang melayani dapat memadai jumlah pelanggan (saat ramai).
9		Ketersediaan dan kelengkapan menu yang ada di restoran cepat saji.
10		Ketersediaan fasilitas delivery order dalam partai besar maupun kecil.
11	Reliability	Ketepatan waktu pelayanan (sesuai yang dijanjikan, misal > 10 menit).
12		Kejelasan menyampaikan informasi terkait dengan promosi yang dilakukan.
13	Responsiveness	Kemampuan kasir untuk menghitung dengan teliti.
14		Kecepatan dalam ketanggapan yang baik dari pihak manajemen restoran dalam menanggapi keluhan pelanggan.
15		Kecepatan pelayanan oleh kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak.
16		Kejelasan karyawan dalam menyampaikan menu yang tersedia di restoran cepat saji.
17	Assurance	Ketersediaan tempat parkir yang aman dan nyaman.
18		Kenyamanan dan keamanan yang dapat ditunjukkan di restoran cepat saji.
19		Pemberian jaminan penggantian menu makanan jika ditemukan makanan kurang sesuai.
20	Empathy	Kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan tanpa diminta.
21		Keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan layanan.
22		Kecepatan pihak manajemen dalam memberi solusi jika terdapat keluhan dari pelanggan.
23		Komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan dalam melayani.

2.8 Skala Pengukuran (*Likert Scale*)

Skala pengukuran yang digunakan pada kuesioner kepuasan tamu pada penelitian ini adalah Skala *Likert*. Menurut Umar (2004), Skala *Likert* ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, seperti sangat baik, baik, netral, kurang, dan buruk. Selain itu Skala *Likert* digunakan untuk mengatur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang.

Pada Skala *Likert* variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi sub variabel. Kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang terukur yang mana menjadi tolak ukur untuk membuat item instrumen berupa pertanyaan yang perlu dijawab responden. Setiap jawaban diungkapkan dengan kata-kata yang disertai bobot nilai, yaitu:

1. Sangat Setuju (SS) = 5
2. Setuju (S) = 4
3. Netral (N) = 3
4. Tidak Setuju (TS) = 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1



INSTITUT BISNIS
& INFORMATIKA
stikom
SURABAYA

2.9 Populasi

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang membentuk peristiwa, hal atau orang yang membentuk karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2006). Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan dari Lazizaa *Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Surabaya.

2.10 Sampel

Sampel adalah subyek dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi (Ferdinand, 2006). Subyek ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin kita meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu kita membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* yaitu peneliti memilih sampel *purposive* secara subyektif (Ferdinand, 2006). Pemilihan sampel bertujuan dilakukan karena mungkin saja peneliti telah memahami informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dari satu kelompok sasaran tertentu yang mampu memberikan informasi yang dikehendaki karena memang mereka memiliki informasi seperti itu dan mereka memenuhi kriteria yang dilakukan oleh peneliti. Calon responden harus memiliki kriteria tertentu yaitu, responden yang dipilih merupakan pelanggan Lazizaa Chicken And Pizza Cabang Kusuma Bangsa Surabaya.

Dalam penelitian *multivariate* penentuan jumlah minimal sampel dihitung berdasarkan rumus sebagai berikut (Ferdinand, 2006):

$$n = (25 \times \text{variabel independen}) \dots \dots \dots (2.1)$$

Alasan mengapa peneliti menggunakan rumus di atas adalah karena peneliti menganggap populasi yang dituju terlalu besar dan dengan jumlah berubah-ubah.

2.11 Distribusi Normal

Menurut Hogg, R. V., & Craig, A. T. (2005) Distribusi Normal, disebut juga distribusi Gauss, adalah distribusi probabilitas yang paling banyak digunakan dalam berbagai analisis statistika untuk peluang kontinu yang sangat penting. Distribusi normal baku adalah distribusi normal yang memiliki rata-rata nol dan simpangan baku satu. Distribusi ini juga dijuluki *kurva lonceng (bell curve)* karena grafik fungsi kepekatan probabilitasnya mirip dengan bentuk lonceng. Distribusi Normal secara matematis bergantung pada parameter.

Distribusi normal memodelkan fenomena kuantitatif pada ilmu alam maupun ilmu sosial. Distribusi normal banyak digunakan dalam berbagai bidang statistika, misalnya distribusi sampling rata-rata akan mendekati normal, meski distribusi populasi yang diambil tidak berdistribusi normal. Distribusi normal juga banyak digunakan dalam berbagai distribusi dalam statistika, dan kebanyakan pengujian hipotesis mengasumsikan normalitas suatu data.

2.12 Uji Validitas

Isi Sebuah instrumen yang akan digunakan dalam penelitian harus dapat mengukur atau mengungkapkan data dari variabel yang diteliti. Hal ini dapat diketahui dengan uji validitas untuk mengetahui valid atau tidaknya sebuah instrumen. Untuk menguji validitas alat ukur, maka terlebih dahulu dihitung harga korelasi dengan rumus *Product Moment* menurut Supranto (2009), yaitu:

$$r_x = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}} \dots \dots \dots (2.2)$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi
 $\sum y$ = Jumlah skor total
 n = Jumlah responden
 $\sum x^2$ = Jumlah kuadrat skor item
 $\sum y^2$ = Jumlah kuadrat skor total
 $\sum x$ = Jumlah skor item
 $\sum xy$ = Total perkalian skor item dan total

2.13 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berbicara mengenai masalah ketepatan (*accuracy*) alat ukur. Ketepatan ini dapat dinilai dengan analisa statistik untuk mengetahui *measurement error* atau salah ukur. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut cukup dapat dipercaya sebagai alat pengukur data. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Adapun rumus *Cronbach's Alpha* menurut Supranto (2009) adalah sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{K}{(K-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma^2} \right] \dots \dots \dots (2.3)$$

Keterangan:

r = Realibilitas instrumen

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

K = Banyaknya butir instrumen

$\sum \sigma^2$ = Varians total

Menurut (Sugiyono, 2010) memberikan penafsiran koefisien korelasi yang didapat tersebut besar atau kecil, adapun tabelnya dapat dilihat pada tabel 2.2 di bawah berikut ini:



Tabel 2.2 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

2.14 Indeks Kepuasan Pengunjung

Perhitungan indeks kepuasan pengunjung di Lazizaa *Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya. Penilaian diukur dengan skala *likert* 1–5, dimana 1 (Tidak Setuju), 2 (Kurang Setuju), 3 (netral), 4 (Setuju), dan 5 (Sangat Setuju). Kemudian dari skala tersebut dihitung rata-rata, yang mana semakin tinggi nilai indeks kepuasan pengunjung menyatakan semakin tinggi pula kepuasan pengunjung terhadap pelayanan Lazizaa *Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya.

Pengukuran tingkat kepuasan pengunjung dilakukan dengan cara membandingkan skor harapan dengan skor persepsi pengunjung terhadap kenyataan pelayanan yang diterima. Dari hasil perbandingan tersebut akan dapat diketahui tingkat kepuasan pengunjung. Rumus yang dipakai untuk mengukur tingkat kepuasan tersebut adalah sebagai berikut. (Supranto, 2003):

$$TKP = \frac{P}{E} \times 100\% \dots \dots \dots (2.4)$$

Keterangan:

TKP = Tingkat Kepuasan Pengunjung

P = Skor Harapan/Kepentingan

E = Skor Kenyataan/Kepuasan

2.15 Importance Performance Analysis (IPA)

Pendekatan *Importance Performance Analysis* digunakan untuk menjawab masalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh *Lazizaa Chicken And Pizza* sebagai studi kasus pada penelitian ini. *Importance Performance Analysis* terdiri dari dua komponen yaitu, analisis kesenjangan (*gap*) dan analisis kuadran. Dengan analisis kuadran dapat diketahui respon pelanggan terhadap atribut dari setiap variabel pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja atribut tersebut, dan digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut.

2.16 Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Kualitas pelayanan yang diterima pelanggan adalah kesenjangan antara skor persepsi dan skor harapan yang dapat dihitung dengan rumus seperti di bawah berikut ini:

$$KP = SP - SE \dots \dots (2.4)$$

Menurut (Supranto, 2003) tingkat kualitas pelayanan dibedakan menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu:

1. $SP - SE = 0$, maka tingkat kualitas pelayanan yang diberikan sama dengan harapan pengunjung.

2. $SP - SE > 0$, maka tingkat kualitas pelayanan yang diberikan sangat memuaskan pengunjung.
3. $SP - SE < 0$, maka tingkat kualitas pelayanan yang diberikan lebih rendah dari yang diharapkan pengunjung.

2.17 System Development Life Cycle (SDLC)

Menurut Pressman (2015), *System Development Life Cycle* (SDLC) atau Siklus Hidup Pengembangan Sistem adalah proses perancangan sistem serta metodologi yang digunakan untuk mengembangkan sistem-sistem tersebut. Salah satu model dalam SDLC adalah Model *Waterfall*.



Gambar 2.2 SDLC Pressman (2015)

Menurut Pressman (2015), nama lain dari Model *Waterfall* adalah Model Air Terjun. Terkadang dinamakan siklus hidup klasik (*classic life cycle*), dimana hal ini menyiratkan pendekatan yang sistematis dan berurutan (sekuensial) pada pengembangan perangkat lunak. Pengembangan perangkat lunak dimulai dari spesifikasi kebutuhan pengguna dan berlanjut melalui tahapan-tahapan perencanaan (*planning*), pemodelan (*modeling*), konstruksi (*construction*), serta penyerahan sistem perangkat lunak ke para pelanggan atau pengguna (*deployment*), yang diakhiri dengan dukungan berkelanjutan pada perangkat lunak yang dihasilkan.

1. Tahap 1: *Communication (Project Initiation and Requirements Gathering)*

Sebelum memulai pekerjaan yang bersifat teknis, sangat diperlukan adanya komunikasi dengan *customer* demi memahami dan mencapai tujuan yang ingin dicapai. Hasil dari komunikasi tersebut adalah inisialisasi proyek, seperti menganalisis permasalahan yang dihadapi dan mengumpulkan data-data yang diperlukan, serta membantu mendefinisikan fitur dan fungsi *software*. Pengumpulan data-data tambahan bisa juga diambil dari jurnal, artikel, dan internet.

2. Tahap 2: *Planning (Estimating, Scheduling, and Tracking)*

Tahap berikutnya adalah tahapan perencanaan yang menjelaskan tentang estimasi tugas-tugas teknis yang akan dilakukan, resiko-resiko yang dapat terjadi, sumber daya yang diperlukan dalam membuat sistem, produk kerja yang ingin dihasilkan, penjadwalan kerja yang akan dilaksanakan, dan *tracking* proses pengerjaan sistem.

3. Tahap 3: *Modeling (Analysis and Design)*

Tahapan ini adalah tahap perancangan dan permodelan arsitektur sistem yang berfokus pada perancangan struktur data, arsitektur *software*, tampilan *interface*, dan algoritma program. Tujuannya untuk lebih memahami gambaran besar dari apa yang akan dikerjakan.

4. Tahap 4: *Construction (Code and Test)*

Tahapan *Construction* ini merupakan proses penerjemahan bentuk desain menjadi kode atau bentuk atau bahasa yang dapat dibaca oleh mesin. Setelah pengkodean selesai, dilakukan pengujian terhadap sistem dan juga kode yang

sudah dibuat. Tujuannya untuk menemukan kesalahan yang mungkin terjadi untuk nantinya diperbaiki.

5. Tahap 5: *Deployment (Delivery, Support, and Feedback)*

Tahapan *Deployment* merupakan tahapan implementasi *software* ke *customer*, pemeliharaan *software* secara berkala, perbaikan *software*, evaluasi *software*, dan pengembangan *software* berdasarkan umpan balik yang diberikan agar sistem dapat tetap berjalan dan berkembang sesuai dengan fungsinya.

2.18 Website

Menurut Shelly & Vermaat (2010) *web* adalah koleksi dokumen elektronik milik semua orang di dunia yang mengaksesnya melalui internet menggunakan *web browser*. Menurut Simarmata (2010) aplikasi *web* adalah sebuah sistem informasi yang mendukung interaksi pengguna melalui antarmuka berbasis *web*. Fitur-fitur aplikasi *web* biasanya berupa data *persistence*, mendukung transaksi dan komposisi halaman *web* dinamis yang dapat dipertimbangkan sebagai *hibridasi*, antara *hypermedia* dan sistem informasi. Aplikasi *web* adalah bagian dari *clientside* yang dapat dijalankan oleh *browser web*. *Client-side* mempunyai tanggung jawab untuk pengeksekusian proses bisnis.

2.19 Hypertext Preprocessor (PHP)

Menurut Peranginangin (2006), PHP adalah singkatan *Hypertext Preprocessor* yang digunakan sebagai *script server-side* dalam pengembangan *web* yang disisipkan pada dokumen HTML. *Hypertext Preprocessor* (PHP) dikatakan sebagai sebuah *server-side embedded script language* artinya *sintaks-sintaks* dan

perintah yang kita berikan akan sepenuhnya dijalankan oleh *server* tetapi disertakan pada *web browser*, tetapi prosesnya secara keseluruhan dijalankan di *server*. *Hypertext Preprocessor* (PHP) memiliki beberapa kelebihan, yaitu:

1. Bahasa pemrograman *Hypertext Preprocessor* (PHP) adalah sebuah bahasa *script* yang tidak meleakukan sebuah kompilasi dalam penggunaannya.
2. Banyak *web server* yang mendukung *Hypertext Preprocessor* (PHP) *script* antara lain: Apache, AOLServer, Microsoft IIS, dan sebagainya. *Web server* ini dapat dijalankan pada berbagai sistem operasi, dengan konfigurasi yang relatif mudah.
3. Dalam sisi pengembangan lebih mudah, karena banyaknya milis-milis dan developer yang siap membantu dalam pengembangan.
4. *Hypertext Preprocessor* (PHP) mendukung banyak paket *database*, baik yang komersil maupun nonkomersil, seperti Oracle, Informix, MySQL, Microsoft SQL *Server* dan lain-lain.

2.20 Sistem Basis Data

Menurut Marlinda (2004), sistem basis data adalah suatu sistem menyusun dan mengelola *record-record* menggunakan komputer untuk menyimpan atau merekam serta memelihara dan operasional lengkap sebuah organisasi atau perusahaan sehingga mampu menyediakan informasi optimal yang diperlukan pemakai untuk proses pengambil keputusan. Pada dasarnya prinsip kerja Sistem Basis Data adalah pengaturan arsip.

2.21 Black Box Testing

Black box testing atau yang biasa disebut sebagai *functional testing* merupakan teknik pengujian yang dilakukan tanpa adanya suatu pengetahuan tentang detail struktur sistem atau komponen yang akan diuji menurut Romeo (2003). *Black box testing* berfokus pada kebutuhan fungsional sistem berdasarkan spesifikasi kebutuhan sistem yang telah ditentukan.

Dengan melakukan pengujian menggunakan *black box testing*, perencana perangkat lunak dapat menggunakan kebutuhan fungsional pada suatu program. *Black box testing* dilakukan untuk mengecek kesalahan (*error*) pada suatu perangkat lunak dan mengecek fungsi-fungsi yang diperlukan telah berjalan sesuai dengan yang diharapkan.



BAB III

ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

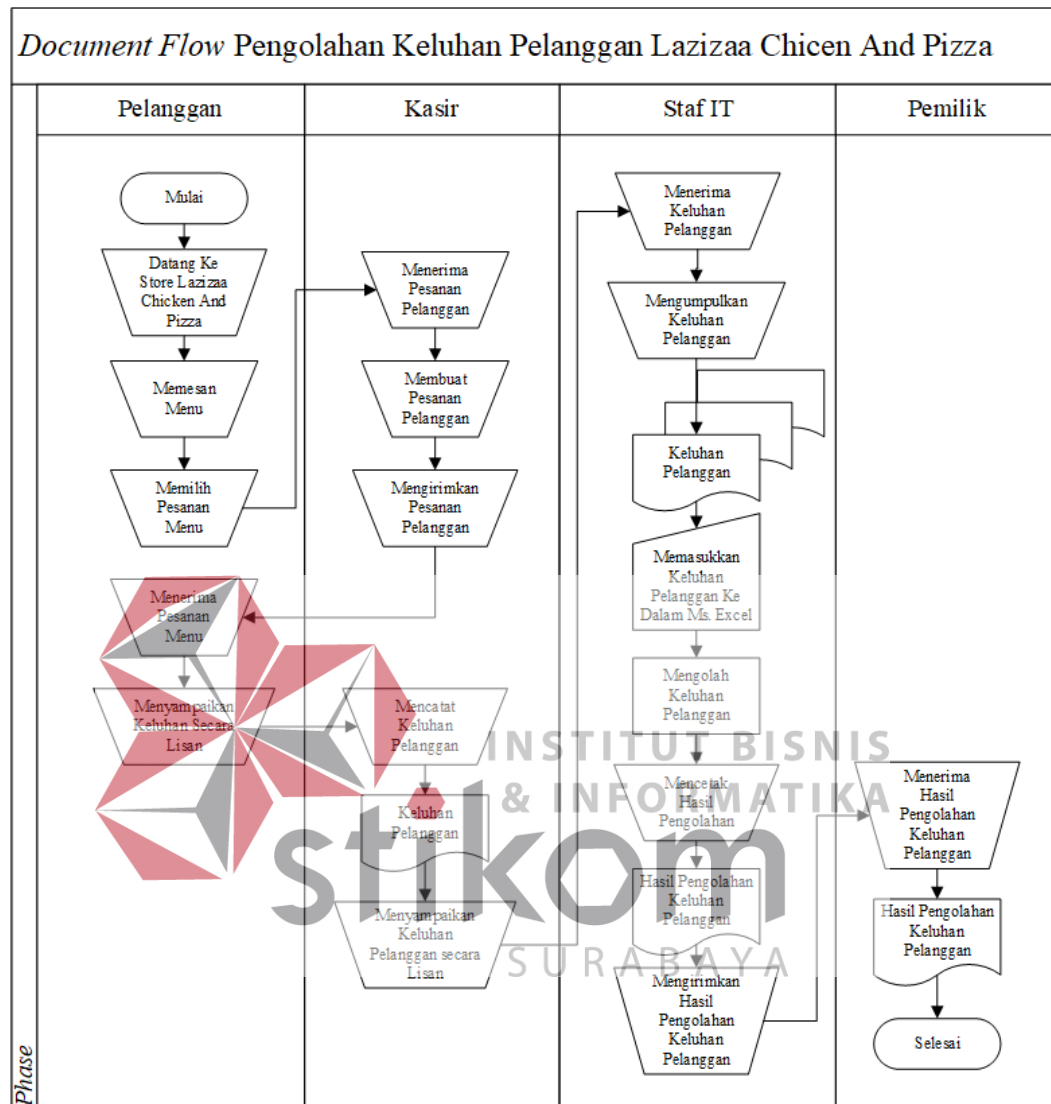
Pada pembahasan di bab tiga ini berisi tentang pengerjaan Tugas Akhir, yaitu tahapan-tahapan Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada *Lazizaa Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya. Tahapan-tahapan tersebut terdiri dari analisis, perancangan, dan evaluasi sistem.

3.1 Analisis Proses Bisnis

Analisis ini adalah tahapan pertama untuk melakukan observasi kepada perusahaan dengan melakukan Tugas Akhir untuk mendapatkan permasalahan yang dihadapi oleh *Lazizaa Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya. Pertama dengan mengamati proses bisnis pada *Lazizaa Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya, pada proses bisnis ini menjelaskan bagaimana selama ini proses dalam melakukan kegiatan bisnisnya sehari-hari.

Pada proses bisnis ini juga menjelaskan bagaimana pelanggan memesan menu makanan yang disediakan oleh pihak *lazizaa Chicken And Pizza* dan bagaimana pelanggan menyampaikan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak *Lazizaa Chicen And Pizza*. Lebih jelasnya dapat dilihat pada *document flow* yang akan dijelaskan pada gambar di bawah proses bisnis pengolahan keluhan pelanggan pada *Lazizaa Chicken And Pizza*. Dalam *document flow* tersebut memiliki 4 (empat) *stakeholder* yaitu pelanggan, kasir, Staf IT, dan pemilik.

Document flow ini menjelaskan bagaimana proses Lazizaa Chicken And



Pizza melakukan pengolahan keluhan pada pelanggan.

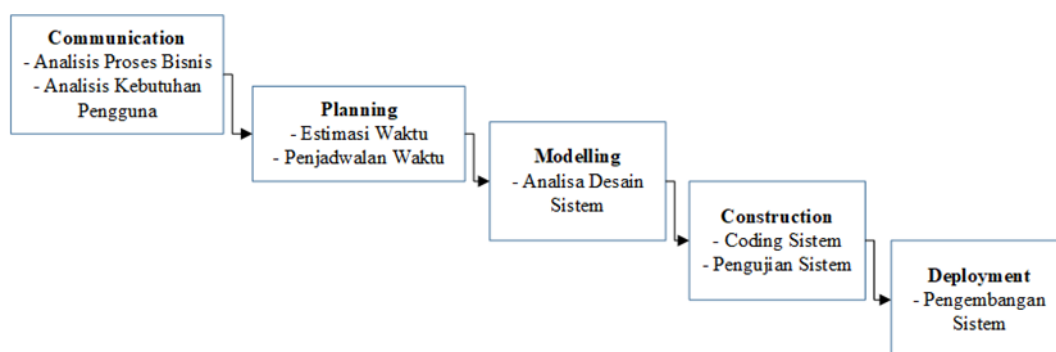
Gambar 3.1 Document Flow Pengolahan Keluhan Pelanggan

Berdasarkan pada hasil proses bisnis di atas yang terjadi pada pengolahan keluhan pelanggan pada Lazizaa Chicken And Pizza Cabang Kusuma Bangsa Surabaya. Proses bisnis ini terlihat pada gambar 3.1 document flow di atas dimulai dari pelanggan datang ke store Lazizaa Chicken And Pizza kemudian pelanggan memilih menu yang telah disediakan oleh pihak Lazizaa. Kedua setelah pelanggan memilih menu yang diinginkan kemudian pelanggan melakukan pembayaran

kepada kasir sesuai dengan harga menu yang dipilih. Ketiga setelah pelanggan membayar menu pesanan, pelanggan membawa pesanan ke meja yang telah disediakan oleh pihak *Lazizaa Chicken And Pizza*. Selama ini dalam melakukan pengolahan keluhan pelanggan belum adanya kuesioner untuk kepuasan pelanggan, jadi jika ada keluhan dari pelanggan disampaikan secara lisan kepada kasir atau karyawan *Laziza Chicken And Pizza*. Kemudian bagian Staf IT mengolah keluhan secara lisan tersebut ke dalam *Microsoft Office Excel* dan menetak untuk diberikan kepada pemilik *Lazizaa Chicken And Pizza* secara langsung.

3.2 Perancangan Sistem

Pada perancangan sistem ini menggunakan metode penelitian digunakan untuk mengumpulkan data-data yang digunakan dalam proses pembuatan Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada *Lazizaa Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut di bawah ini:



Gambar 3.2 SDLC Pressman (2015)

3.2.1 Tahap *Communication*

Tahap *Communication (Project Initiation & Requirements Gathering)* yaitu tahap awal dari pembuatan tugas akhir Rancang Bangun Aplikasi Analisis

Kepuasan Pelanggan Pada Lazizaa *Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya. Data dan informasi yang diperlukan dapat diperoleh dari berbagai sumber untuk mendapatkan informasi yang lengkap sehingga berguna dalam pengembangan aplikasi analisis kepuasan pelanggan. Tahap ini dibagi menjadi empat sub tahapan yaitu analisis proses bisnis, analisis kebutuhan pengguna, analisis kebutuhan sistem, dan studi kepustakaan.

A. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan dengan mengamati proses pengolahan keluhan pelanggan, menentukan masalah dalam proses pengolahan keluhan pelanggan, dan menentukan solusi serta tujuan. Penjelasannya terdapat pada tabel 3.1 di bawah ini.

Tabel 3.1 Permasalahan, Dampak, dan Solusi

Permasalahan	Dampak	Solusi
Selama ini pelanggan dalam menyampaikan keluhan kepada pihak Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i> secara lisan dan tidak terdokumentasi.	Sering terjadinya lupa menyampaikan keluhan dari pelanggan diakibatkan keluhan disampaikan secara lisan dan tidak terdokumentasi.	Membangun dan mengimplementasikan aplikasi analisis kepuasan pelanggan agar membantu pihak Staf IT dalam menganalisis kepuasan pelanggan.
Belum adanya kuesioner untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i> .	Tidak dapat mengetahui dengan jelas apakah selama ini pelanggan sudah puas dengan pelayanan yang diberikan Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i> .	Membangun dan mengimplementasikan aplikasi analisis kepuasan pelanggan dengan menyediakan kuesioner agar dapat mengetahui sampai mana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i> .

Dari penjelasan tabel di atas bahwa pada *Lazizaa Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya selama ini pelanggan dalam menyampaikan keluhan secara lisan dan belum adanya kuesioner yang bisa menampung keluhan serta keinginan dari para pelanggan. Dampaknya sering terjadinya lupa menyampaikan keluhan dari pelanggan diakibatkan keluhan disampaikan secara lisan dan tidak terdokumentasi dan tidak dapat mengetahui dengan jelas apakah selama ini pelanggan sudah puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini menyebabkan keluhan para pelanggan tidak dapat disampaikan kepada pihak pemilik *Lazizaa Chicken and Pizza*, pada akhirnya menyebabkan tingkat kepuasan pelanggan menurun sehingga pemilik *Lazizaa Chicken And Pizza* sulit untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap mampu bersaing dengan para pesaingnya. Untuk itu adapun solusi yang dapat diberikan kepada pihak *Lazizaa Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya agar dapat memberikan kemudahan penyelesaian permasalahan adalah membangun dan mengimplementasikan aplikasi analisis kepuasan pelanggan dan menentukan faktor (dimensi) kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam bentuk kuesioner kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian Kaihatu (2008), bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan dibutuhkan suatu model yang dapat mengidentifikasi faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Model yang akan digunakan adalah Model *Servqual* (*Service Quality*). Pada Model *Servqual* (*Service Quality*) dikutip dari Kotler (2000:440) memiliki lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

1. *Reliability; The ability to perform the promised service dependably and accurately.* (Keandalan; yaitu adalah kemampuan menyajikan kinerja layanan seperti yang disajikan dengan handal dan akurat).
2. *Responsiveness; The willingness to help costumers and to provide prompt service.* (Daya tangkap; kesedian untuk membantu para pelanggan dan menyediakan layanan dengan cepat).
3. *Assurance; The knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.* (Jaminan; mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para staff untuk membangun kepercayaan pelanggan).
4. *Empathy; The provision of caring, individualized attention to costumers.* (Empati; merupakan bentuk kepedulian dan perhatian pribadi kepada konsumen).
5. *Tangibles; The appear of phisical facilities, equipment, personnel, and communication materials.* (Bukti fisik; meliputi fasilitas fisik, perlengkapan tampilan fisik pegawai, serta sarana komunikasi).

B. Identifikasi Pengguna

Identifikasi pengguna yaitu dengan dilakukan wawancara dan mengamati bagaimana karakteristik pengguna yang ada pada *Lazizaa Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa. Karakteristik pengguna yang ada saat ini yaitu Pelanggan, Staf IT *Lazizaa Chicken And Pizza*, dan Pemilik *Lazizaa Chicken And Pizza*. Sebagian besar pengguna memiliki pengalaman hampir sama secara keseluruhan dalam mengoperasikan komputer yaitu cukup berpengalaman dalam mengoperasikan sistem operasi *Windows*, bekerja menggunakan *Microsoft Office* seperti *Microsoft Office Word* dan menggunakan aplikasi yang diberikan oleh

pusat (*holding*) untuk Staf IT dan pemilik *Lazizaa Chicken And Pizza*. serta dapat menggunakan internet dengan baik.

Tabel 3.2 *Role* Pengguna

No	Nama Pengguna	Role
1.	Pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi <i>form</i> pelanggan. 2. Mengisi form kuesioner yang disajikan oleh Staf IT <i>Lazizaa Chicken And Pizza</i>.
2.	Staf IT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat periode pertanyaan kuesioner. 2. Membuat dimensi pertanyaan kuesioner. 3. Membuat pertanyaan kuesioner. 4. <i>Maintenance</i> data pelanggan. 5. Melakukan uji <i>validitas</i> dan uji <i>reliabilitas</i>. 6. Melakukan <i>importance performance analysis</i>. 7. Melakukan <i>gap analysis</i>. 8. Menentukan hasil rekomendasi.
3.	Pemilik <i>Lazizaa Chicken And Pizza</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima hasil laporan analisis kepuasan pelanggan. 2. Menerima hasil laporan <i>importance performance analysis</i> 3. Menerima hasil laporan <i>gap analysis</i>. 4. Menerima hasil rekomendasi

C. Identifikasi Data

Identifikasi data yaitu dengan dilakukan sebagai syarat untuk memenuhi informasi kebutuhan-kebutuhan data bagi pengguna secara khusus. Hasil dari identifikasi data dan analisis data yaitu berupa daftar kebutuhan data, menentukan variabel penelitian, menentukan instrumen penelitian, dan menentukan populasi dan sampel. Langkah-langkah yang akan dilakukan dengan melakukan pengumpulan data yang berkaitan dengan entitas dalam sistem analisis kepuasan pelanggan pada *Lazizaa Chicken And Pizza*. Berikut adalah tabel hasil identifikasi

data yang dilakukan pada *Lazizaa Chicken And Pizza* dalam proses analisis kepuasan pelanggan.

Tabel 3.3 Kebutuhan Data Pengguna

No	Nama Pengguna	Kebutuhan Data
1.	Pelanggan	1. Data pertanyaan kuesioner
2.	Staf IT	1. Data pelanggan 2. Data dimensi pertanyaan kuesioner 3. Data jawaban kuesioner 4. Data uji validitas dan uji reliabilitas
3.	Pemilik <i>Lazizaa Chicken And Pizza</i>	1. Data hasil analisis <i>gap</i> 2. Data hasil <i>importance performance analysis</i> 3. Data hasil rekomendasi

C.1. Variabel Penelitian

Tahapan variabel penelitian adalah untuk mengetahui variabel apa saja yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian tugas akhir ini hanya terdapat satu variabel yaitu, variabel bebas atau independen. Variabel bebas atau independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat atau dependen. Variabel bebas yang terdapat pada penelitian ini adalah keandalan (*Reliability*), daya tangkap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti fisik (*Tangibles*).

C.2. Instrumen Penelitian

Instrumen yang dapat digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah kuesioner. Ada beberapa tahapan dalam mendesain kuesioner yaitu perancangan konstruk, konsep konstruk, dan perancangan atribut konstruk.

C.2.1. Perancangan Konstruk

Konstruk adalah elemen dari kuesioner yang digunakan sebagai pendefinisian tujuan penelitian sebuah kuesioner terhadap objek kuesioner. Konstruk untuk aplikasi analisis kepuasan pelanggan mengacu pada penelitian Kaihatu, T. S. (2008) dan Winanda (2016).

C.2.2. Konsep Konstruk

Konstruk yang telah ditentukan sebelumnya harus didefinisikan ke dalam sebuah konsep yang menjelaskan fungsi dari masing-masing konstruk tersebut. Berikut adalah konsep dari konstruk untuk kuesioner kepuasan pelanggan.

1. Konstruk *Tangible* (Bukti Fisik)

Dipilihnya konstruk ini karena untuk mengukur tampilan fisik, fasilitas, karyawan, dan sarana komunikasi.

2. Konstruk *Reliability* (Keandalan)

Dipilihnya konstruk ini karena untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan oleh pelanggan.

3. Konstruk *Responsiveness* (Daya Tangkap)

Dipilihnya konstruk ini karena untuk membantu memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sangat cepat.

4. Konstruk *Assurance* (Kepastian)

Dipilihnya konstruk ini karena untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan.

5. Konstruk *Empathy* (Empati)

Dipilihnya konstruk ini karena untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen dan empati yang diberikan oleh karyawan.

C.2.3. Perancangan Item Konstruk

Perancangan item konstruk adalah setelah konstruk ditentukan dan didefinisikan, maka akan ditentukan atribut-atribut dari faktor-faktor (dimensi) yang telah ditetapkan dalam identifikasi masalah. Penentuan atribut ini berdasarkan pada penelitian Kaihatu, T. S. (2008) dan Winanda (2016). Atribut dari kualitas pelayanan adalah sebagai berikut seperti di bawah ini:

1. Atribut *Tangible* (Bukti Fisik)
 - a. Ketersediaan tempat parkir yang luas.
 - b. Kebersihan ruangan restoran cepat saji.
 - c. Kebersihan dan kerapian pada penampilan karyawan.
 - d. Kemudahan pelanggan dalam membaca menu.
 - e. Keberadaan jumlah toilet telah memadai.
 - f. Ketersediaan tempat cuci tangan yang bersih dan fasilitas pendukung cuci tangan yang lengkap.
 - g. Ketersediaan tempat ibadah (musholah) dan terdapat fasilitas pendukung yang lengkap.
 - h. Keberadaan jumlah kasir yang melayani dapat memadai jumlah pelanggan (saat ramai).

- i. Ketersediaan dan kelengkapan menu yang ada di restoran cepat saji.
 - j. Ketersediaan fasilitas delivery order dalam partai besar maupun kecil.
2. Atribut *Reliability* (Keandalan)
 - a. Ketepatan waktu pelayanan (sesuai yang dijanjikan, misal > 10 menit).
 - b. Kejelasan menyampaikan informasi terkait dengan promosi yang dilakukan.
 - c. Kemampuan kasir untuk menghitung dengan teliti
 3. Atribut *Responsiveness* (Daya Tangkap)
 - a. Kecepatan dalam ketanggapan yang baik dari pihak manajemen restoran dalam menanggapi keluhan pelanggan.
 - b. Kecepatan pelayanan oleh kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak.
 - c. Kejelasan karyawan dalam menyampaikan menu yang tersedia di restoran cepat saji.
 4. Atribut *Assurance* (Kepastian)
 - a. Ketersediaan tempat parkir yang aman dan nyaman.
 - b. Kenyamanan dan keamanan yang dapat ditonjolkan di restoran cepat saji.
 - c. Pemberian jaminan penggantian menu makanan jika ditemukan makanan kurang sesuai.
 5. Atribut *Empathy* (Empati)
 - a. Kesiapan karyawan untuk membantu pelanggan tanpa diminta.
 - b. Keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan layanan.
 - c. Kecepatan pihak manajemen dalam memberi solusi jika terdapat keluhan dari pelanggan.

- d. Komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan dalam melayani.

C.3. Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah pelanggan Lazizaa *Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya. Sampel yang digunakan yaitu minimal 30 responden berdasarkan perhitungan di bawah ini.

$$n = \frac{230}{1 + 230 (0,1)^2} = 30.....(3.1)$$

C.4. Pengolahan Kuesioner

Dikarenakan belum terdapatnya kuesioner pada Lazizaa *Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya, tetapi juga belum adanya suatu sistem yang digunakan untuk mengolah kuesioner dari pelanggan. Sehingga dengan dibuatlah aplikasi ini dapat membantu dalam melakukan hal tersebut. Setelah kuesioner diberikan kepada pelanggan dan pelanggan mengisi kuesioner tersebut selanjutnya Staf IT melakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

Pada penjelasan di bawah ini akan menjelaskan tentang cara melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dapat dilakukan dengan rumus seperti penjelasan di bawah ini.

$$r_x = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}.....(3.2)$$

Contoh perhitungan pengujian pada uji validitas:

$$r_x = \frac{(15)(3060) - (54)(843)}{\sqrt{((15)(212) - (54)^2)((15)(47493) - (843)^2)}} = 0,556.....(3.3)$$

Penjelasan:

Tabel $r (n-2) = 30-2 = 28 (0,374)$

Responden $n = 30$ responden

Jika hasil dari korelasi lebih besar dari tabel r maka kuesioner bisa dikatakan valid dan jika hasil dari korelasi lebih kecil dari tabel r maka kuesioner bisa dikatakan tidak valid. Pada contoh di atas hasil dari korelasi adalah 0,556 dan nilai tabel r adalah 0,374 maka hasil dari korelasi lebih besar jadi kuesioner valid. (Lebih Jelasnya dapat dilihat pada Lampiran 4. Contoh Perhitungan)

Uji realibilitas dapat dilakukan dengan rumus seperti di bawah ini.

$$r = \left[\frac{K}{(K-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_b^2} \right] \dots (3.4)$$

Contoh perhitungan pengujian pada uji reliabilitas:

$$r = \left[\frac{8}{(8-1)} \right] \left[1 - \frac{1488}{21030,4} \right] = 1,06 \dots (3.5)$$

Penjelasan:

Tabel $r (n-2) = 23-2 = 21 (0,549)$

Responden $n = 23$ responden

Jika hasil dari koefisiensi *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai tabel r maka kuesioner bisa dikatakan memiliki hasil instrumen reliabilitas yang tinggi atau baik, sedangkan jika hasil dari koefisiensi *Cronbach's Alpha* lebih kecil dari nilai tabel r maka kuesioner bisa dikatakan memiliki hasil instrumen reliabilitas yang rendah atau buruk. Pada contoh di atas yaitu nilai koefisiensi *Cronbach's Alpha* 1,06 dan nilai tabel r 0,549, maka 1,06 lebih besar dari 0,549 sehingga hasil instrumen reliabilitas pada contoh di atas tinggi atau baik. (Lebih Jelasnya dapat dilihat pada Lampiran 4. Contoh Perhitungan)

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas Staf IT akan melakukan analisis gap untuk melakukan penilaian analisis kepuasan pelanggan. Untuk melakukan analisis kepuasan pelanggan menggunakan rumus seperti di bawah ini.

$$KP = SP - SE \dots (3.6)$$

Contoh penerapan rumus di atas dalam perhitungan analisis *gap*.

$$KP = 4,06 - 2,93 = 1,13 \dots (3.7)$$

Penjelasan:

Responden $n = 30$

Jika hasil dari perhitungan *gap* menunjukkan 1,13 yaitu berarti $SP - SE > 0$, maka berarti tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan kepada pelanggan sudah memuaskan pelanggan. (Lebih Jelasnya dapat dilihat pada Lampiran 4. Contoh Perhitungan)

C.5. Pelaporan Data Hasil Laporan Kepada Pemilik

Pada saat ini yang terjadi pemilik hanya dapat mengambil keputusan berdasarkan keluhan pelanggan yang disampaikan langsung kepada Staf IT Lazizaa *Chicken And Pizza* melalui karyawan. Hal ini menyebabkan keluhan pelanggan yang lain tidak dapat tersampaikan kepada pemilik. Sehingga keinginan pelanggan yang disampaikan berupa keluhan tidak dapat terpenuhi. Jika tidak dapat memuaskan pelanggan maka akan kalah bersaing dengan kompetitornya.

D. Analisis Kebutuhan Pengguna

Analisis kebutuhan pengguna yaitu dengan dilakukan sebagai syarat untuk mengetahui kebutuhan-kebutuhan pengguna dalam proses analisis kepuasan pelanggan dan kebutuhan informasi yang terlibat di dalamnya. Adapun langkah yang dilakukan adalah dengan cara melakukan wawancara dan melakukan pengamatan terhadap perilaku pengguna yang terlibat dalam proses analisis kepuasan pelanggan serta memahami informasi apa yang dibutuhkan dan memahami ketentuan yang ada. berikut adalah tabel hasil analisis kebutuhan pengguna yang berisikan tentang informasi apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna dalam melakukan proses bisnis analisis kepuasan pelanggan.

Tabel 3.4 Kebutuhan Informasi Pengguna

No.	Nama Pengguna	Kebutuhan Informasi
1.	Pelanggan	1. Informasi yang berisi tentang pertanyaan dari kuesioner yang diberikan oleh Staf IT Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i> .
2.	Staf IT	1. Informasi yang berisi tentang pelanggan. 2. Informasi yang berisi tentang dimensi pertanyaan untuk pelanggan. 3. Informasi yang berisi tentang jawaban kuesioner yang diisikan oleh pelanggan. 4. Informasi yang berisi tentang uji validitas dan uji reliabilitas dari kuesioner yang diisikan oleh pelanggan.
3.	Pemilik Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i>	1. Informasi yang berisikan tentang hasil analisis gap. 2. Informasi yang berisikan tentang <i>importance performance analysis</i> (IPA). 3. Informasi yang berisikan tentang hasil rekomendasi dari analisis gap.

E. Analisis Kebutuhan Fungsional

Kebutuhan fungsional yaitu merupakan suatu layanan sistem yang harus disediakan dan bagaimana sistem dapat berinteraksi dengan pengguna sistem, seperti pengguna dapat melakukan apa saja di dalam sistem. Aplikasi yang dirancang harus mampu memenuhi kebutuhan fungsional pengguna dan penjelasan kebutuhan fungsional sebagai berikut di bawah ini:

E.1 Pelanggan

Kebutuhan fungsional yang akan dijelaskan pada tabel di bawah ini adalah untuk pengguna yaitu pelanggan detailnya bisa dilihat pada tabel 3.5 dan tabel 3.6.

E.1.1 Fungsi Pengisian *Form* Pelanggan.

Tabel 3.5 Pengisian *Form* Pelanggan

Nama Fungsi	Pengisian <i>Form</i> Pelanggan	
Deskripsi	Fungsi ini berguna untuk melakukan aktivitas pengisian <i>form</i> pelanggan yang dilakukan oleh pelanggan sebagai bahan masukan untuk Staf IT Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i> .	
Kondisi Awal	Tidak ada.	
Alur Normal	Aksi Pengguna	Respon Sistem
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna langsung mengisi <i>form</i> pelanggan yang sudah disediakan oleh staf IT. 2. Pengguna diharuskan mengisi <i>form</i> sesuai dengan yang ditentukan dalam <i>form</i> tersebut. 3. Mengisi secara lengkap <i>form</i> pelanggan. 4. Menyimpan <i>form</i> pelanggan yang telah diisikan tersebut. 	<i>Form</i> pelanggan terkirim kepada staf IT Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i> melalui notifikasi yang ada di aplikasi tersebut, data pelanggan tersimpan di dalam tabel pelanggan.

Alur Alternatif	Tidak ada.	
Alur Eksepsi	Aksi Pengguna	Respon Sistem
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna salah dalam menginputkan data pada <i>form</i> pelanggan. 2. Pengguna tidak mengisikan secara lengkap data pada <i>form</i> pelanggan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menampilkan <i>alert</i> kesalahan pada penginputan <i>form</i> pelanggan. 2. Sistem tidak akan pernah menyimpan data pelanggan tersebut.
Kondisi Akhir	Pengisian <i>form</i> pelanggan berhasil dan tersimpan.	
Kebutuhan Non-Fungsional	a. <i>Security</i>	Setiap data pelanggan yang diinputkan akan aman hanya sebagaibahan masukan untuk staf IT.
	b. <i>Time Behaviour</i>	Maksimal waktu pemrosesan adalah 5 detik.
	c. <i>Operability</i>	Dalam mengoperasikannya mudah.

E.1.2 Fungsi Pengisian *Form* Kuesioner

Tabel 3.6 Pengisian *Form* Kuesioner

Nama Fungsi	Pengisian <i>Form</i> Kuesioner.	
Deskripsi	Fungsi ini digunakan oleh pelanggan untuk menilai kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf IT Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i> .	
Kondisi Awal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data pertanyaan sudah tersedia di sistem. 2. Data pelanggan sudah tersedia di sistem. 	
Alur Normal	Aksi Pengguna	Respon Sistem
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna sudah mengisi <i>form</i> pelanggan yang disediakan oleh staf IT. 2. Muncul beberapa pertanyaan pada kuesioner tentang pelayanan di Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i>. 3. Pengguna mengisi <i>form</i> kuesioner sesuai penilaian pelanggan. 4. Menyimpan <i>form</i> kuesioner yang sudah 	<i>Form</i> kuesioner akan tersimpan setelah semua pertanyaan dalam kuesioner tersebut diisi oleh pelanggan.

	diisikan.	
Alur Alternatif	Tidak ada.	
Alur Eksepsi	Aksi Pengguna	Respon Sistem
	1. Pengguna tidak lengkap dalam mengisi <i>form</i> kuesioner.	Menampilkan <i>alert</i> kesalahan inputan <i>form</i> kuesioner.
Kondisi Akhir	<i>Form</i> kuesioner telah terisi dan tersimpan.	
Kebutuhan Non-Fungsional	a. <i>Time Behaviour</i>	Maksimal waktu pemrosesan sistem adalah 5 detik.
	b. <i>Accuracy</i>	Data yang terisi sesuai dengan <i>form</i> kuesioner yang dibuat oleh Staf IT. Dalam pengeoperasiannya mudah.
	c. <i>Operability</i>	

E.2 Staf IT

Kebutuhan fungsional yang akan dijelaskan pada tabel di bawah ini adalah untuk pengguna yaitu pelanggan detailnya bisa dilihat pada tabel 3.7, tabel 3.8, tabel 3.9, tabel 3.10, tabel 3.11, tabel 3.12, tabel 3.13, dan tabel 3.14.

E.2.1 Fungsi *Maintenance Data Pelanggan*

Tabel 3.7 *Maintenance Data Pelanggan*

Nama Fungsi	<i>Maintenance Data Pelanggan.</i>	
Deskripsi	Fungsi ini digunakan untuk melakukan <i>maintenance</i> pada data pelanggan yang telah diisikan pelanggan melalui <i>form</i> pelanggan.	
Kondisi Awal	Data pelanggan sudah tersedia di sistem.	
Alur Normal	Aksi Pengguna	Respon Sistem
	1. Pengguna <i>login</i> sebagai staf IT Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i> . 2. Masuk ke dalam menu pelanggan. 3. Mengisi <i>form</i> edit pelanggan.	Data pelanggan akan tersimpan sesuai dengan yang diinputkan oleh staf IT Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i> ke dalam tabel pelanggan.

	4. Menyimpan perubahan data pelanggan.	
Alur Alternatif	Tidak ada.	
Alur Eksepsi	Aksi Pengguna	Respon Sistem
	1. Pengguna salah dalam menginputkan <i>id</i> dan atau <i>password</i> saat <i>login</i> ke dalam sistem.	Menampilkan <i>alert</i> kesalahan inputan <i>id</i> dan <i>password</i> tersebut.
Kondisi Akhir	Data pelanggan berhasil diubah dan tersimpan.	
Kebutuhan Non-Fungsional	a. <i>Security</i>	Pembatasan hak akses dengan <i>id</i> dan <i>password</i> .
	b. <i>Time Behaviour</i>	Maksimal waktu pemrosesan pada sistem adalah 5 detik.
	c. <i>Accuracy</i>	Data pelanggan sesuai dengan yang diinputkan staf IT Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i> .
	d. <i>Operability</i>	Dalam pengeoperasiannya mudah.

E.2.2 Fungsi *Maintenance Data* Pertanyaan Kuesioner

Tabel 3.8 *Maintenance Data* Pertanyaan Kuesioner

Nama Fungsi	<i>Maintenance Data</i> Pertanyaan.	
Deskripsi	Fungsi ini digunakan untuk melakukan <i>maintenance</i> pada data pertanyaan yang telah diisikan staf IT melalui <i>form</i> pertanyaan.	
Kondisi Awal	Data pertanyaan sudah tersedia di sistem.	
Alur Normal	Aksi Pengguna	Respon Sistem
	1. Pengguna <i>login</i> sebagai staf IT Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i> . 2. Masuk ke dalam menu pertanyaan. 3. Mengisi <i>form</i> edit pertanyaan. 4. Menyimpan perubahan data pertanyaan.	Data pertanyaan akan tersimpan sesuai dengan yang diinputkan oleh staf IT Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i> kedalam tabel pertanyaan.
Alur Alternatif	Tidak ada.	
Alur Eksepsi	Aksi Pengguna	Respon Sistem

	1. Pengguna salah dalam menginputkan <i>id</i> dan atau <i>password</i> saat <i>login</i> ke dalam sistem.	Menampilkan <i>alert</i> kesalahan inputan <i>id</i> dan <i>password</i> tersebut.
Kondisi Akhir	Data pertanyaan berhasil diubah dan tersimpan.	
Kebutuhan Non-Fungsional	a. <i>Security</i>	Pembatasan hak akses dengan <i>id</i> dan <i>password</i> .
	b. <i>Time Behaviour</i>	Maksimal waktu pemrosesan pada sistem adalah 5 detik.
	c. <i>Accuracy</i>	Data pelanggan sesuai dengan yang diinputkan Staf IT Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i> .
	d. <i>Operability</i>	Dalam pengeoperasiannya mudah.



E.2.3 Fungsi *Maintenance Data Dimensi*

Tabel 3.9 *Maintenance Data Dimensi*

Nama Fungsi	<i>Maintenance Data Dimensi.</i>	
Deskripsi	Fungsi ini digunakan untuk melakukan <i>maintenance</i> pada data dimensi yang telah diisikan staf IT melalui <i>form</i> dimensi.	
Kondisi Awal	Data dimensi sudah tersedia di sistem.	
Alur Normal	Aksi Pengguna	Respon Sistem
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna <i>login</i> sebagai staf IT <i>Lazizaa Chicken And Pizza.</i> 2. Masuk ke dalam menu dimensi. 3. Mengisi <i>form</i> edit dimensi. 4. Menyimpan perubahan data dimensi. 	Data dimensi akan tersimpan sesuai dengan yang diinputkan oleh staf IT <i>Lazizaa Chicken And Pizza</i> kedalam tabel dimensi.
Alur Alternatif	Tidak ada.	
Alur Eksepsi	Aksi Pengguna	Respon Sistem
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna salah dalam menginputkan <i>id</i> dan atau <i>password</i> saat <i>login</i> ke dalam sistem. 	Menampilkan <i>alert</i> kesalahan inputan <i>id</i> dan <i>password</i> tersebut.
Kondisi Akhir	Data dimensi berhasil diubah dan tersimpan.	
Kebutuhan Non-Fungsional	<ol style="list-style-type: none"> a. <i>Security</i> b. <i>Time Behaviour</i> c. <i>Accuracy</i> d. <i>Operability</i> 	<p>Pembatasan hak akses dengan <i>id</i> dan <i>password</i>.</p> <p>Maksimal waktu pemrosesan pada sistem adalah 5 detik.</p> <p>Data pelanggan sesuai dengan yang diinputkan Staf IT <i>Lazizaa Chicken And Pizza.</i></p> <p>Dalam pengeoperasiannya mudah.</p>

E.2.4 Fungsi Membuat Data Pertanyaan Kuesioner

Tabel 3.10 Membuat Data Pertanyaan Kuesioner

Nama Fungsi	Membuat Data Pertanyaan Kuesioner.	
Deskripsi	Fungsi ini bertujuan untuk membuat pertanyaan yang digunakan sebagai kuesioner yang akan diberikan kepada pelanggan.	
Kondisi Awal	Data pertanyaan dan data dimensi telah tersedia di sistem.	
Alur Normal	Aksi Pengguna	Respon Sistem
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna login sebagai staf IT Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i>. 2. Masuk kedalam menu pertanyaan. 3. Memilih tambah pertanyaan. 4. Memilih periode untuk berapa bulan pertanyaan ini diberikan kepada pelanggan. 5. Menyimpan pertanyaan yang sudah dibuat tersebut. 	Sistem membuat pertanyaan yang telah dibuat oleh staf IT dan pertanyaan tersebut akan sesuai dengan periode berapa bulan diberikan pada pelanggan yang ada pada kuesioner.
Alur Alternatif	Tidak Ada.	
Alur Eksepsi	Aksi Pengguna	Respon Sistem
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna salah dalam menginputkan <i>id</i> dan atau <i>password</i> saat <i>login</i>. 2. Tidak mengisikan pertanyaan pada kuesioner. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menampilkan <i>alert</i> kesalahan inputan <i>id</i> dan atau <i>password</i>. 2. Sistem akan menampilkan pesan belum ada pertanyaan yang dibuat pada kuesioner.
Kondisi Akhir	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data pertanyaan berhasil dibuat. 2. Data pertanyaan tercantum dalam kuesioner. 	
Kebutuhan Non-Fungsional	a. <i>Security</i>	Pembatasan kepada hak akses dengan <i>id</i> dan <i>password</i> .
	b. <i>Time Behaviour</i>	Maksimal waktu pemrosesan sistem adalah tidak lebih dari 5 detik.
	c. <i>Accuracy</i>	Data pertanyaan sesuai dengan yang dibuat oleh pengguna.
	d. <i>Operability</i>	Dalam mengoperasikannya mudah.

E.2.5 Fungsi Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Pada Kuesioner

Tabel 3.11 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Pada Kuesioner

Nama Fungsi	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Pada Kuesioner.	
Deskripsi	Fungsi ini bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas dari kuesioner yang telah diisikan oleh pelanggan.	
Kondisi Awal	Data jawaban kuesioner telah tersedia di sistem.	
Alur Normal	Aksi Pengguna 1. Pengguna login sebagai staf IT Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i> . 2. Masuk kedalam menu analisis uji validitas dan uji reliabilitas. 3. Memilih periode yang ingin diuji. 4. Maka akan muncul hasil dari uji validitas dan uji reliabilitasnya.	Respon Sistem Sistem menampilkan hasil uji validitas dan uji reliabilitas sesuai dengan periode yang telah dipilih oleh staf IT.
Alur Alternatif	Tidak Ada.	
Alur Eksepsi	Aksi Pengguna 1. Pengguna salah dalam memasukkan <i>id</i> dan atau <i>password</i> saat <i>login</i> . 2. Tidak memilih periode yang telah di uji validitas dan reliabilitas.	Respon Sistem 1. Menampilkan <i>alert</i> kesalahan inputan <i>id</i> dan atau <i>password</i> . 2. Sistem akan menampilkan pesan periode belum dipilih.
Kondisi Akhir	Data uji validitas dan uji reliabilitas berhasil dibuat.	
Kebutuhan Non-Fungsional	a. <i>Security</i> b. <i>Time Behaviour</i> c. <i>Accuracy</i> d. <i>Operability</i>	Pembatasan kepada hak akses dengan <i>id</i> dan <i>password</i> . Maksimal waktu pemrosesan sistem adalah tidak lebih dari 5 detik. Data pertanyaan sesuai dengan yang dibuat oleh pengguna. Dalam mengoperasikannya mudah.

E.2.6 Fungsi Mengolah Kuesioner Dengan *Importance Performance Analysis*

Tabel 3.12 Mengolah Kuesioner Dengan *Importance Performance Analysis*

Nama Fungsi	Mengolah Kuesioner Dengan <i>Importance Performance Analysis</i> .	
Deskripsi	Fungsi ini bertujuan untuk menghitung data jawaban kuesioner yang telah valid dan reliabel dengan <i>importance performance analysis</i> dari kuesioner yang telah diisi oleh pelanggan.	
Kondisi Awal	Data jawaban kuesioner yang valid dan reliabel telah tersedia di sistem.	
Alur Normal	Aksi Pengguna	Respon Sistem
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna login sebagai staf IT Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i>. 2. Masuk kedalam menu analisis <i>importance performance analysis</i>. 3. Memilih periode yang ingin diuji. 4. Maka akan muncul hasil dari <i>importance performance analysis</i>. 	Sistem menampilkan hasil <i>importance performance analysis</i> sesuai dengan periode yang telah dipilih oleh staf IT.
Alur Alternatif	Tidak Ada.	
Alur Eksepsi	Aksi Pengguna	Respon Sistem
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna salah dalam menginputkan <i>id</i> dan atau <i>password</i> saat <i>login</i>. 2. Tidak memilih periode yang telah di olah dengan <i>importance performance analysis</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menampilkan <i>alert</i> kesalahan inputan <i>id</i> dan atau <i>password</i>. 2. Sistem akan menampilkan pesan periode belum dipilih.
Kondisi Akhir	Data hasil <i>importance performance analysis</i> berhasil dibuat.	
Kebutuhan Non-Fungsional	<ol style="list-style-type: none"> a. <i>Security</i> b. <i>Time Behaviour</i> c. <i>Accuracy</i> d. <i>Operability</i> 	<p>Pembatasan kepada hak akses dengan <i>id</i> dan <i>password</i>.</p> <p>Maksimal waktu pemrosesan sistem adalah tidak lebih dari 5 detik.</p> <p>Data pertanyaan sesuai dengan yang dibuat oleh pengguna.</p> <p>Dalam mengoperasikannya mudah.</p>

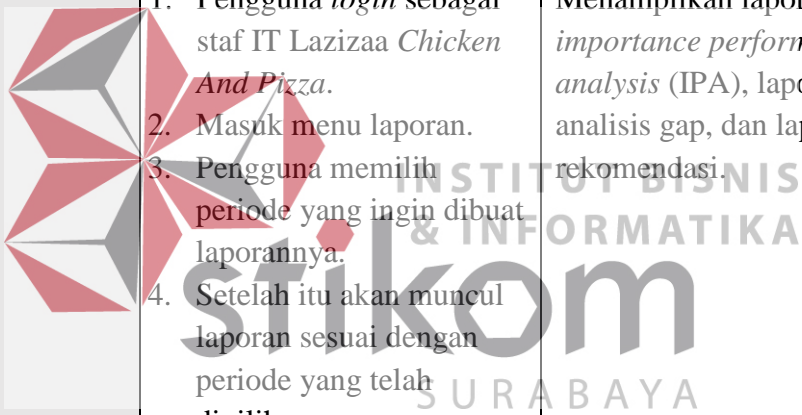
E.2.7 Fungsi Mengolah Kuesioner Dengan *Gap Analysis*

Tabel 3.13 Mengolah Kuesioner Dengan *Gap Analysis*

Nama Fungsi	Mengolah Kuesioner Dengan <i>Gap Analysis</i> .	
Deskripsi	Fungsi ini bertujuan untuk menghitung data jawaban kuesioner yang telah dihitung dengan <i>Gap analysis</i> dari kuesioner yang telah diisi oleh pelanggan.	
Kondisi Awal	Data jawaban kuesioner yang hasil <i>importance performance analysis</i> telah tersedia di sistem.	
Alur Normal	Aksi Pengguna	Respon Sistem
	<ol style="list-style-type: none"> 5. Pengguna login sebagai staf IT Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i>. 6. Masuk kedalam menu analisis <i>gap analysis</i>. 7. Memilih periode yang ingin diuji. 8. Maka akan muncul hasil dari <i>gap analysis</i>. 	Sistem menampilkan hasil <i>gap analysis</i> sesuai dengan periode yang telah dipilih oleh staf IT.
Alur Alternatif	Tidak Ada.	
Alur Eksepsi	Aksi Pengguna	Respon Sistem
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna salah dalam menginputkan <i>id</i> dan atau <i>password</i> saat <i>login</i>. 2. Tidak memilih periode yang telah di olah dengan <i>gap analysis</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menampilkan <i>alert</i> kesalahan inputan <i>id</i> dan atau <i>password</i>. 2. Sistem akan menampilkan pesan periode belum dipilih.
Kondisi Akhir	Data hasil <i>gap analysis</i> berhasil dibuat.	
Kebutuhan Non-Fungsional	<ol style="list-style-type: none"> a. <i>Security</i> b. <i>Time Behaviour</i> c. <i>Accuracy</i> d. <i>Operability</i> 	<p>Pembatasan kepada hak akses dengan <i>id</i> dan <i>password</i>.</p> <p>Maksimal waktu pemrosesan sistem adalah tidak lebih dari 5 detik.</p> <p>Data pertanyaan sesuai dengan yang dibuat oleh pengguna.</p> <p>Dalam mengoperasikannya mudah.</p>

E.2.8 Fungsi Pembuatan Laporan Hasil Analisis IPA, *Gap Analysis*, dan Rekomendasi

Tabel 3.14 Pembuatan Laporan Hasil Analisis IPA. *Gap Analysis*, dan Rekomendasi

Nama Fungsi	Pembuatan Laporan Hasil Analisis IPA, <i>Gap Analysis</i> , dan Rekomendasi	
Deskripsi	Fungsi ini adalah berguna dalam melakukan pembuatan laporan untuk pemilik yang dilakukan oleh staf IT Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i> mulai dari memilih periode yang ingin dibuat laporannya yaitu laporan <i>importance performance analysis</i> (IPA), laporan <i>gap analysis</i> , dan laporan rekomendasi.	
Kondisi Awal	Data analisis <i>importance performance analysis</i> (IPA), data analisis gap, dan data rekomendasi tersedia dalam sistem.	
Alur Normal	Aksi Pengguna	Respon Sistem
	 <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna <i>login</i> sebagai staf IT Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i>. 2. Masuk menu laporan. 3. Pengguna memilih periode yang ingin dibuat laporannya. 4. Setelah itu akan muncul laporan sesuai dengan periode yang telah dipilih. 	Menampilkan laporan <i>importance performance analysis</i> (IPA), laporan analisis gap, dan laporan rekomendasi.
Alur Alternatif	Tidak ada.	
Alur Eksepsi	Aksi Pengguna	Respon Sistem
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna salah dalam menginputkan <i>id</i> dan <i>password</i> saat <i>login</i>. 	Menampilkan <i>alert</i> kesalahan <i>id</i> dan <i>password</i> .
Kondisi Akhir	Menampilkan hasil analisis kepuasan pelanggan.	
Kebutuhan Non-Fungsional	<ol style="list-style-type: none"> a. <i>Security</i> b. <i>Time Behaviour</i> c. <i>Accuracy</i> d. <i>Operability</i> 	<p>Pembatasan kepada hak akses dengan <i>id</i> dan <i>password</i>.</p> <p>Maksimal waktu pemrosesan sistem tidak lebih dari 5 detik.</p> <p>Data hasil analisis kepuasan pelanggan sesuai dengan data jawaban kuesioner pelanggan.</p> <p>Dalam pengoperasiannya mudah.</p>

E.3 Pemilik

Kebutuhan fungsional yang akan dijelaskan pada tabel di bawah ini adalah untuk pengguna yaitu pelanggan detailnya bisa dilihat pada tabel 3.15 dan tabel 3.16.

E.3.1 Fungsi Melihat Laporan Hasil IPA dan *Gap Analysis*

Tabel 3.15 Melihat Laporan Hasil IPA dan *Gap Analysis*

Nama Fungsi	Melihat Laporan Hasil IPA dan <i>Gap Analysis</i> .	
Deskripsi	Fungsi ini adalah berguna untuk melihat laporan yang telah dibuat Staf IT untuk Pemilik yang dilakukan oleh staf IT Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i> mulai dari memilih periode yang ingin dibuat laporannya yaitu laporan hasil IPA dan <i>Gap Analysis</i> .	
Kondisi Awal	Hasil <i>importance performance analysis</i> dan <i>gap analysis</i> sudah tersedia dalam sistem.	
Alur Normal	Aksi Pengguna	Respon Sistem
	1. Pengguna <i>login</i> sebagai Pemilik Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i> . 2. Masuk pada menu laporan rekomendasi.	Sistem akan menampilkan hasil <i>importance performance analysis</i> dan <i>gap analysis</i> .
Alur Alternatif	Tidak ada.	
Alur Eksepsi	Aksi Pengguna	Respon Sistem
	1. Pengguna salah dalam menginputkan <i>id</i> dan <i>password</i> saat <i>login</i> .	Menampilkan <i>alert</i> kesalahan inputan <i>ID</i> dan atau <i>password</i> .
Kondisi Akhir	Menampilkan hasil analisis kepuasan pelanggan.	
Kebutuhan Non-Fungsional	a. <i>Security</i>	Pembatasan kepada hak akses dengan <i>id</i> dan <i>password</i> .
	b. <i>Time Behaviour</i>	Maksimal waktu pemrosesan sistem tidak lebih dari 5 detik.
	c. <i>Operability</i>	Dalam pengoperasiannya mudah.

E.3.2 Fungsi Melihat Laporan Hasil Rekomendasi

Tabel 3.16 Melihat Laporan Hasil Rekomendasi

Nama Fungsi	Melihat Laporan Hasil Rekomendasi.
Deskripsi	Fungsi ini adalah berguna untuk melihat laporan yang telah dibuat Staf IT untuk Pemilik yang dilakukan oleh staf IT

	Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i> mulai dari memilih periode yang ingin dibuat laporannya yaitu laporan hasil rekomendasi.	
Kondisi Awal	Data hasil analisis kepuasan pelanggan dalam sistem.	
Alur Normal	Aksi Pengguna	Respon Sistem
	1. Pengguna <i>login</i> sebagai pemilik Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i> . 2. Masuk kedalam menu rekomendasi. 3. Memilih hasil rekomendasi kepuasan pelanggan.	Menampilkan laporan hasil rekomendasi.
Alur Alternatif	Tidak ada.	
Alur Eksepsi	Aksi Pengguna	Respon Sistem
	1. Pengguna salah dalam memasukkan <i>id</i> dan <i>password</i> saat <i>login</i> .	Menampilkan <i>alert</i> kesalahan masukan <i>id</i> dan <i>password</i> .
Kondisi Akhir	Menampilkan hasil analisis kepuasan pelanggan	
Kebutuhan Non-Fungsional	a. <i>Security</i>	Pembatasan kepada hak akses dengan <i>id</i> dan <i>password</i> .
	b. <i>Time Behaviour</i>	Maksimal waktu pemrosesan sistem kurang dari 5 detik.
	c. <i>Accuracy</i>	Dapat menampilkan rekomendasi dari hasil analisis kepuasan pelanggan.
	d. <i>Operability</i>	Dalam pengoperasiannya mudah.

F. Analisis Kebutuhan Non-Fungsional

Analisis kebutuhan non-fungsional dilakukan untuk mengetahui spesifikasi kebutuhan sistem yang mendukung berjalannya kebutuhan fungsional. Berikut adalah peranan dari kebutuhan non-fungsional yang ditunjukkan pada tabel 3.17.

Tabel 3.17 Kebutuhan Non-Fungsional Aplikasi

Aktor	Fungsional Sistem	Non-Fungsional Sistem
Pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengisian <i>Form</i> Pelanggan 2. Pengisian <i>Form</i> Kuesioner 	<i>Security</i> <i>Time Behaviour</i> <i>Accuracy</i> <i>Operability</i>
Staf IT	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Maintenance</i> Data Pelanggan 2. Membuat Pertanyaan Kuesioner 3. Analisis Kepuasan Pelanggan 	
Pemilik Lazizaa <i>Chicken And Pizza</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi Analisis Kepuasan Pelanggan (IPA dan <i>Gap Analysis</i>) 2. Informasi Rekomendasi Hasil Analisis Kepuasan Pelanggan 	

G. Analisis Kebutuhan Sistem

Analisis kebutuhan sistem yaitu dengan dilakukan sebagai syarat untuk mengetahui spesifikasi kebutuhan sistem dalam membangun aplikasi analisis kepuasan pelanggan pada Lazizaa *Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya. Spesifikasi kebutuhan sistem melibatkan analisis kebutuhan perangkat keras (*hardware*) dan analisis perangkat lunak (*software*), serta blok diagram aplikasi.

G.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras (*Hardware*)

Pada tahap ini dilakukan analisis kebutuhan perangkat keras yang mampu mendukung untuk dijalankannya aplikasi analisis kepuasan pelanggan pada *Lazizaa Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya. Berikut adalah tabel kebutuhan perangkat keras di bawah ini:

Tabel 3.18 Kebutuhan Perangkat Keras (*Hardware*)

Komponen	Spesifikasi
<i>Processor</i>	Intel Pentium Dual-Core T4200 2.00GHz atau lebih tinggi
<i>Memmmory</i>	1.00 GB atau lebih tinggi
<i>Hard Disk</i>	1.00 GB atau lebih tinggi
<i>Monitor</i>	Resolusi 1024x768 atau lebih tinggi
<i>Keyboard</i>	Logitech K120 atau sesuai kebutuhan
<i>Mouse</i>	Logitech M100 atau sesuai kebutuhan
Jarigan Internet	Sesuai keputusan perusahaan

G.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak (*Software*)

Pada tahap analisa kebutuhan perangkat lunak menjelaskan tentang aplikasi-aplikasi yang dapat mendukung berjalannya aplikasi analisis kepuasan pelanggan. Berikut adalah tabel kebutuhan perangkat lunak tersebut:

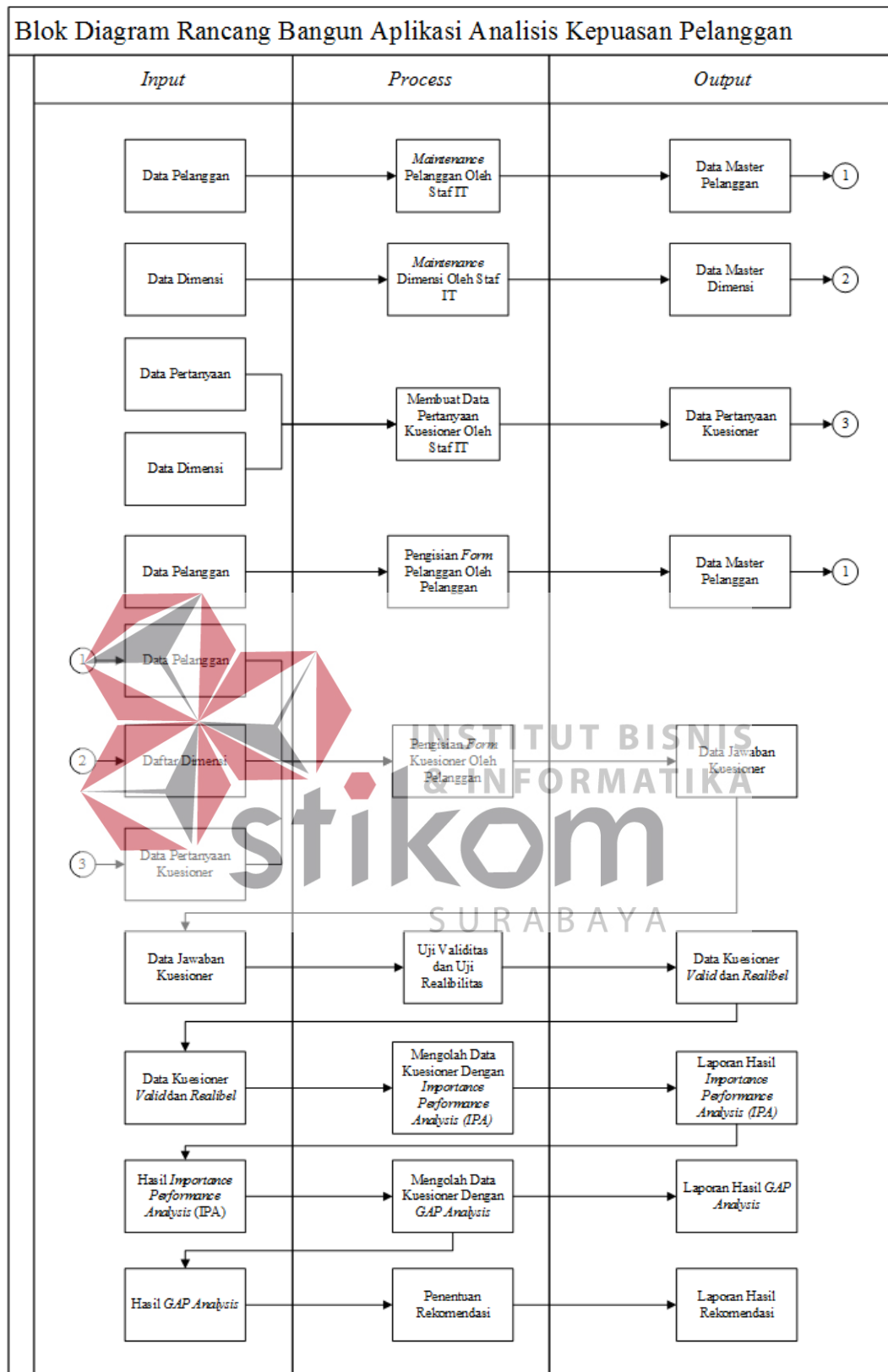
Tabel 3.19 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak (*Software*)

Komponen	Spesifikasi
Sistem Operasi	Windows 7 Profesional 32bit atau lebih tinggi
<i>Database</i>	MySQL
Bahasa Pemrograman	PHP 7
Aplikasi <i>Server</i>	XAMPP Version 7.0.9.1
<i>Browser</i>	Google Chrome

H. Blok Diagram

Pada blok diagram ini didasarkan dari hasil analisis kebutuhan fungsional yang telah dilakukan, maka dapat digambarkan blok diagram untuk aplikasi pada gambar 3.3 pada halaman selanjutnya.





Gambar 3.3 Blok Diagram

Gambar 3.3 adalah gambaran dari *Block Diagram* yang menjelaskan mengenai *Input*, *Process*, dan *Output* dari aplikasi analisis kepuasan pelanggan. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing bagian:

H.1 Input

- a. Data pelanggan adalah data yang berisi tentang atribut-atribut pelanggan diantaranya seperti nama pelanggan, jenis kelamin, alamat, no. telp, email, dan *password*.
- b. Data dimensi adalah data yang berisi tentang dimensi yang terkait dengan pembuatan pertanyaan kuesioner.
- c. Data pertanyaan kuesioner adalah data yang berisi tentang pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang dapat diisikan oleh pelanggan.
- d. Data jawaban kuesioner adalah data yang berisi tentang jawaban-jawaban dari kuesioner yang telah diisikan oleh pelanggan.
- e. Data kuesioner valid dan reliabel adalah data yang berisi tentang apakah jawaban dari pengisian kuesioner yang dilakukan oleh pelanggan valid dan tidak valid kemudian apakah reliabel yaitu tepat atau tidak.
- f. Hasil *importance performance analysis* (IPA) adalah data yang berisi tentang hasil dari kuesioner pelanggan yang telah terisi valid dan perhitungan *importance performance analysis* (IPA).
- g. Hasil *gap analysis* adalah data yang berisi tentang hasil dari perhitungan *gap analysis*.
- h. Laporan hasil *gap analysis* dan laporan kepuasan pelanggan adalah data yang berisi tentang *gap analysis* dan laporan kepuasan pelanggan untuk pihak pemilik *Laziza Chicken And Pizza*.

H.2 Process

- a. *Maintenance* pelanggan oleh Staf IT adalah sebuah proses yang berisi tentang mengolah data pelanggan. Seperti *insert*, *update*, dan *delete* data pelanggan.
- b. *Maintenance* dimensi oleh Staf IT adalah sebuah proses yang berisi tentang mengolah data dimensi. Seperti *insert*, *update*, dan *delete* data dimensi.
- c. Membuat data pertanyaan kuesioner adalah sebuah proses yang di mana staf IT melakukan pembuatan pertanyaan kuesioner untuk pelanggan.
- d. Pengisian *form* pelanggan oleh pelanggan adalah sebuah proses yang di mana pelanggan melakukan pengisian *form* pelanggan pada aplikasi tersebut.
- e. Pengisian *form* kuesioner oleh pelanggan adalah sebuah proses yang di mana pelanggan melakukan pengisian *form* kuesioner pada aplikasi tersebut. Dalam melakukan pengisian kuesioner pihak Staf IT Lazizaa *Chicken And Pizza* menyediakan perangkat *gadget tablet* sebelah mesin kasir untuk pelanggan melakukan pengisian kuesioner.
- f. Uji validitas dan uji reliabilitas adalah proses yang di mana menguji kebenaran atau valid dan ketepatan atau reliabel pada kuesioner yang telah diisi oleh pelanggan.
- g. Mengolah data kuesioner dengan *importance performance analysis (IPA)* adalah proses di mana melakukan pengolahan terhadap kuesioner yang telah valid dan reliabel dengan menggunakan *importance performance analysis (IPA)*.
- h. Mengolah data kuesioner dengan *gap analysis* adalah proses yang di mana melakukan pengolahan terhadap data kuesioner yang telah valid dan reliabel dengan menggunakan *gap analysis*.

- i. Penentuan rekomendasi adalah saran yang di berikan kepada pihak Staf IT apa yang harus dibenahi dari hasil perhitungan *gap analysis*.
- j. Visualisasi informasi adalah untuk menampilkan hasil rekomendasi untuk Staf IT berupa grafik.

H.3 Output

- a. Data master pelanggan adalah data hasil dari proses *input* dari data pelanggan berupa nama pelanggan, jenis kelamin, alamat, no. telp, email, dan *password*.
- b. Data master dimensi adalah data hasil dari proses data dimensi berupa dimensi-dimensi yang dibuat oleh Staf IT Lazizaa *Chicken And Pizza* untuk penentuan pembuatan pertanyaan.
- c. Data jawaban kuesioner adalah data hasil dari proses data pelanggan, data pertanyaan, dan data dimensi yang berisi jawaban-jawaban yang diisikan oleh pelanggan.
- d. Data kuesioner valid dan reliabel adalah data hasil dari proses data jawaban pelanggan yang berisi data jawaban kuesioner yang valid dan reliabel.
- e. Laporan hasil *importance performance analysisist* (IPA) adala berupa data yang dihasilkan dari pengolahan data kuesioner yang valid dan reliabel menggunakan *importance performance analysisist* (IPA).
- f. Laporan hasil *gap analysis* adalah berupa data yang dihasilkan dari pengolahan data kuesioner yang valid dan reliabel menggunakan *gap analysis*.

- g. Laporan Kepuasan Pelanggan adalah berupa data yang dihasilkan dari hasil *gap analysis* dan penentuan rekomendasi dari pihak Staf IT Lazizaa *Chicken And Pizza* untuk pemilik.

Hasil visualisasi informasi adalah berupa data yang berasal dari laporan *gap analysis* dan laporan kepuasan pelanggan yang ditujukan kepada pemilik Lazizaa *Chicken And Pizza* agar lebih dapat dimengerti dengan penyajian informasi grafik-grafik yang menarik.

I. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data dengan melakukan studi kepustakaan adalah bertujuan untuk mencari informasi dari berbagai literatur buku ataupun jurnal yang berhubungan dan dapat mendukung dalam proses pembuatan aplikasi analisis kepuasan pelanggan pada Lazizaa *Chicken and Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya.

3.2.2 Tahap *Planning*

Tahap *Planning* mendeskripsikan penjadwalan kerja yang akan dilaksanakan untuk membangun aplikasi analisis kepuasan pelanggan pada Lazizaa *Chicken And Pizza*. Untuk studi literatur dilakukan selama pengerjaan aplikasi mulai dari Februari 2017 hingga Mei 2017. Sedangkan untuk pengumpulan data, perancangan, pembuatan aplikasi, hingga testing aplikasi dilakukan selama 10 Bulan mulai dari bulan Februari 2017 hingga Desember 2017.

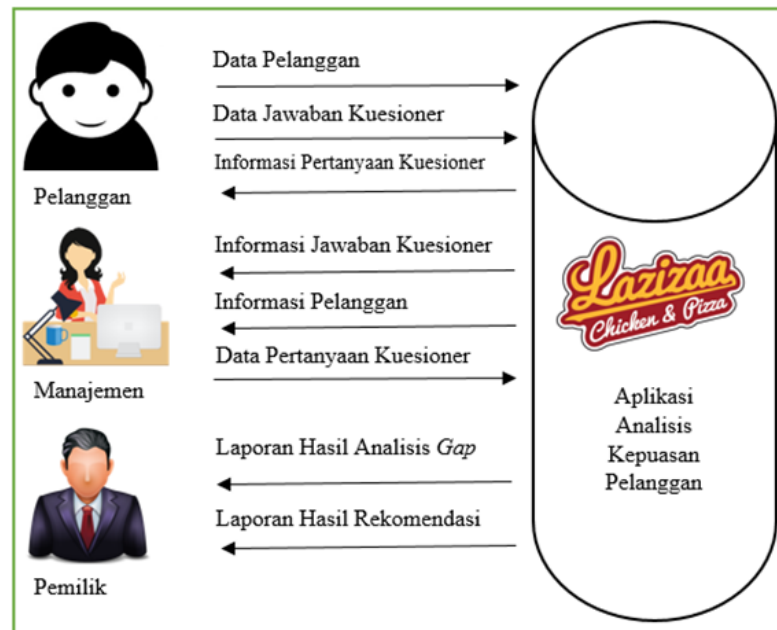
3.2.3 Tahap *Modelling*

Tahapan ini adalah tahap perancangan dan permodelan arsitektur sistem yang berfokus pada perancangan struktur data, arsitektur *software*, tampilan

halaman muka atau *interface*, dan algoritma program. Tujuannya untuk lebih memahami gambaran besar dari apa yang akan dikerjakan dalam tugas akhir ini. Berikut adalah hasil pemodelan dalam pembuatan aplikasi analisis kepuasan pelanggan.

A. Gambaran Umum Sistem

Pada gambaran umum sistem aplikasi kepuasan pelanggan ini dimulai dari pelanggan melakukan registrasi dengan pengisian *form* pelanggan di *front office*. Kemudian setelah pelanggan terdaftar dalam aplikasi tersebut, data pelanggan akan disimpan pada *database* pelanggan. Kemudian pelanggan akan menemui informasi tentang pengisian kuesioner kepuasan pelanggan. Setelah pelanggan mendapatkan informasi pengisian kuesioner pelanggan diharapkan mengisi data pelanggan yang telah didaftarkan dalam *form* pelanggan tadi. Setelah itu pelanggan dapat menjawab kuesioner yang disediakan oleh *Staf IT* dan menyimpan hasil jawaban kuesioner tersebut dalam *database* aplikasi. Selanjutnya, pemilik *Lazizaa Chicken And Pizza* dapat menampilkan informasi dan laporan dari aplikasi kepuasan pelanggan sesuai dengan periode yang diinginkan. Laporan yang dapat dilihat oleh pemilik *Lazizaa Chicken And Pizza* adalah laporan seperti hasil analisis *gap* dan hasil rekomendasi untuk kepuasan pelanggan. Gambaran umum sistem tersebut dapat dilihat pada gambar 3.4 di bawah ini.



Gambar 3.4 Gambaran Umum Sistem Aplikasi Kepuasan Pelanggan

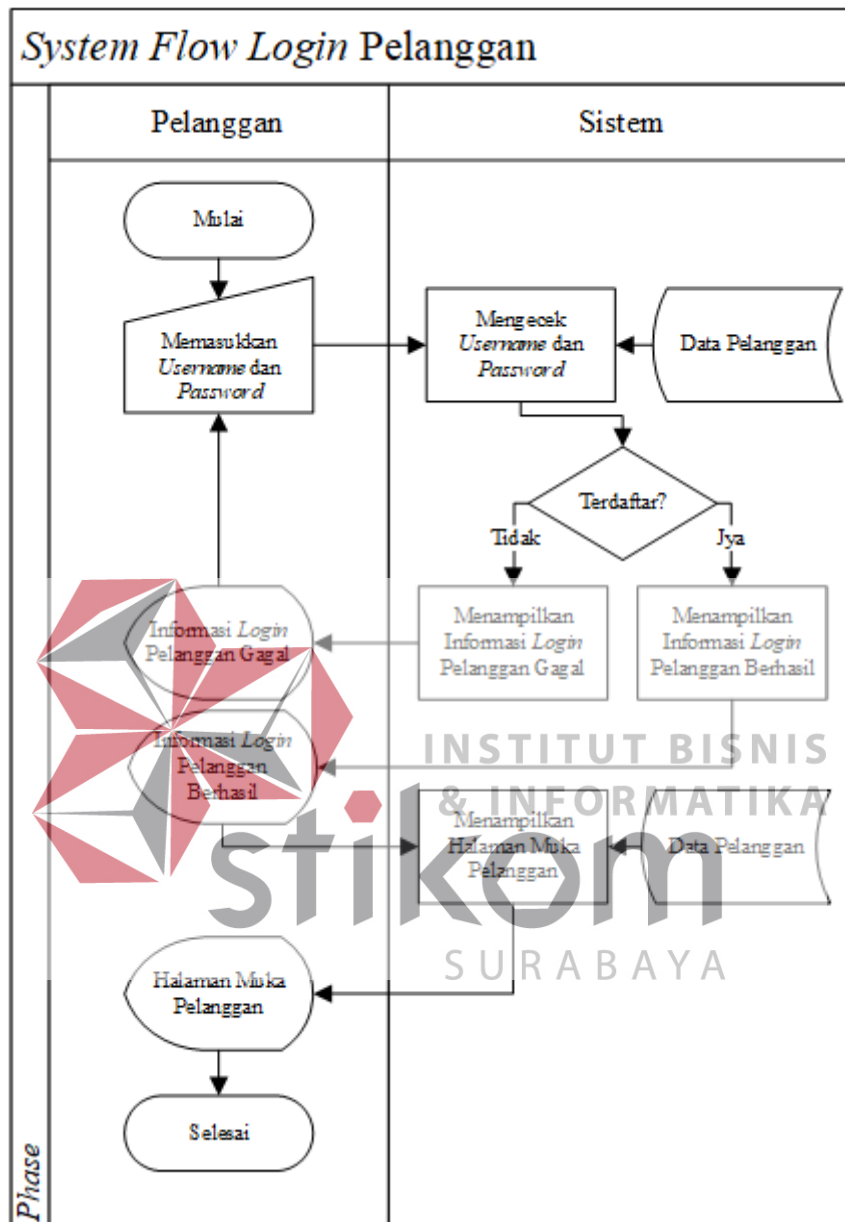
B. Alur Sistem (*System Flow*)

System flow menggambarkan alur proses sistem dan interaksi pengguna dengan sistem. Penggunaan *system flow* mempermudah penggambaran langkah demi langkah alur proses sistem dan interaksi pengguna dengan sistem. Pada aplikasi kepuasan pelanggan ini terdapat tiga pengguna yaitu pelanggan, staf IT, dan pemilik. Pada setiap pengguna harus memiliki hak akses untuk mengakses aplikasi tersebut berupa *username* dan *password* yang unik dan setiap pengguna berbeda-beda.

B.1. *System Flow Login Pelanggan*

Tahapan *system flow login* pelanggan menjelaskan tentang bagaimana sistem menyediakan fasilitas untuk *user* yaitu pelanggan melakukan *login* ke dalam aplikasi sebagai tahap proses kedua dalam melakukan pengolahan data kuesioner. Pada *system flow* pengisian *form* pelanggan terdiri dari proses *input username* dan *password* yang telah didaftarkan ke dalam sistem.

Adapun penjelasannya lebih lanjut dan jelasnya dapat dilihat pada gambar



3.5 system flow login pelanggan sebagai berikut ini.

Gambar 3.5 System Flow Login Pelanggan

Pada gambar di atas menjelaskan tentang system flow login pelanggan yang dimulai dengan pelanggan memasukkan *username* dan *password* sebagai hak akses pelanggan kepada aplikasi analisis kepuasan pelanggan. Kemudian sistem mengecek *username* dan *password* yang telah dimasukkan oleh pelanggan

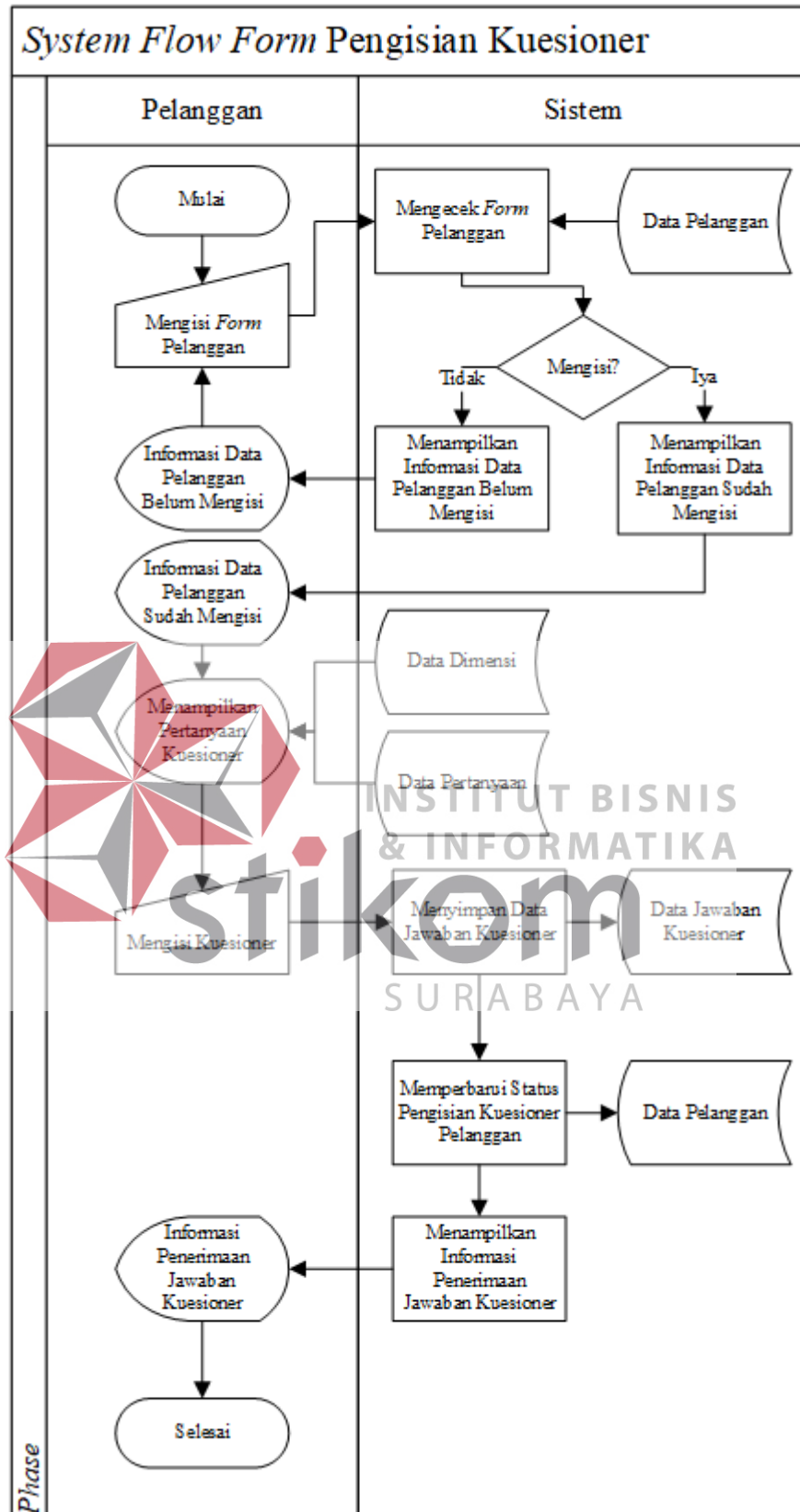
diambil dari data pelanggan dari *database* pelanggan. Jika sudah terdaftar sistem menampilkan informasi *login* pelanggan berhasil dan jika belum terdaftar maka sistem akan menampilkan informasi *login* pelanggan gagal dan harus memasukkan kembali *username* dan *password* lagi.

Setelah pelanggan berhasil *login* sistem menampilkan halaman *form* kuesioner kepuasan pelanggan yang diambil dari data pelanggan dari *database* pelanggan. Akhirnya setelah menampilkan halaman *form* kuesioner kepuasan pelanggan proses maka *system flow login* pelanggan selesai.

B.2. System Flow Pengisian Form Kuesioner

Tahapan *system flow* pengisian *form* kuesioner menjelaskan tentang bagaimana sistem menyediakan fasilitas untuk *user* yaitu pelanggan melakukan pengisian kuesioner sebagai tahap proses kedua dalam melakukan pengolahan data kuesioner. Pada *system flow* pengisian *form* kuesioner terdiri dari proses pengecekan data pelanggan, pengisian data pertanyaan kuesioner, dan penyimpanan data jawaban kuesioner.

Adapun penjelasan lebih lanjut dan jelasnya dapat dilihat pada gambar 3.6 *system flow* pengisian kuesioner di bawah ini sebagai berikut.



Gambar 3.6 System Flow Pengisian Form Kuesioner

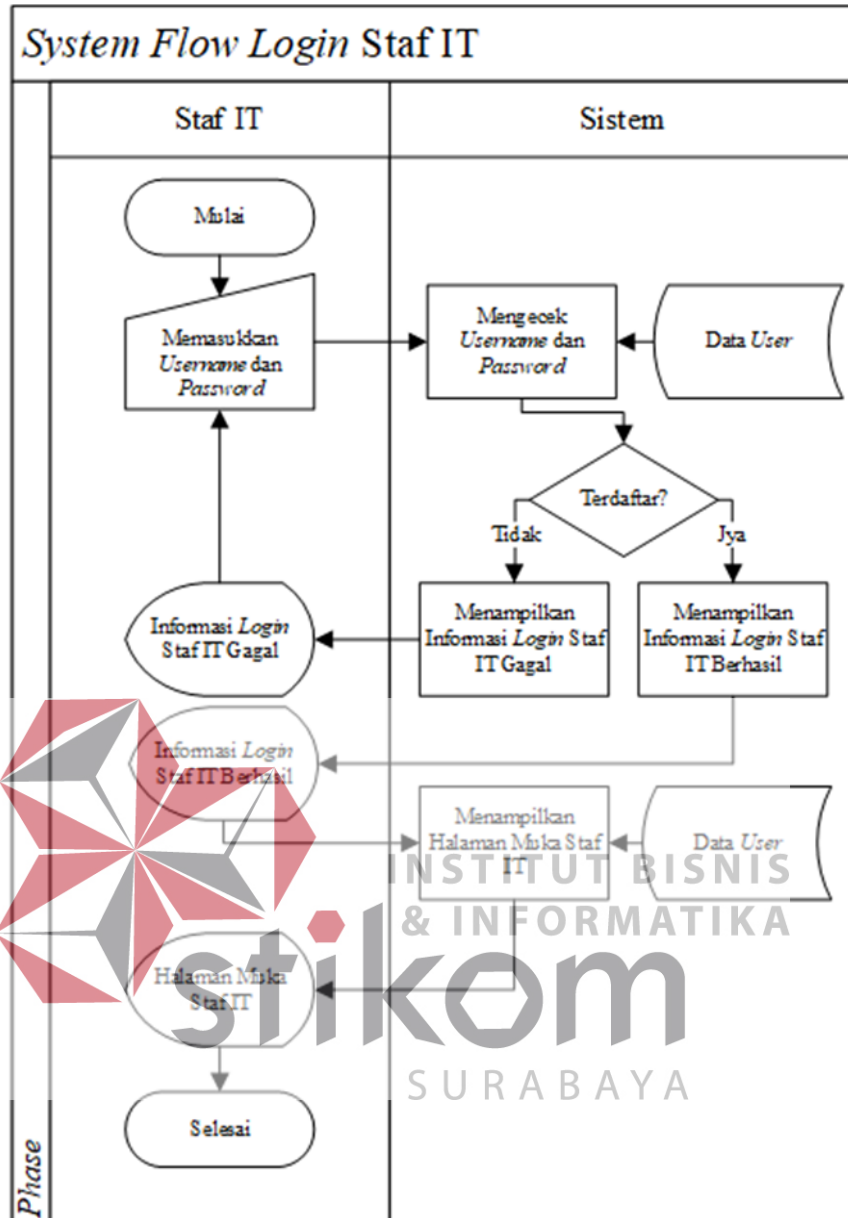
Pada gambar di atas menjelaskan tentang *system flow* pengisian kuesioner yang dimulai dengan pelanggan melakukan pengisian *form* pelanggan, setelah itu sistem mengecek data pelanggan pada *database* apakah pelanggan sudah mengisi *form* pelanggan atau belum mengisi *form* pelanggan. Jika sudah mengisi *form* pelanggan langsung sistem menampilkan informasi pelanggan sudah mengisi *form* dan jika pelanggan belum mengisi *form* kemudian sistem menampilkan informasi pelanggan belum mengisi *form* pelanggan dan pelanggan tersebut diharapkan mengisi *form* pelanggan terlebih dahulu.

Setelah pelanggan mengisi *form* pelanggan dan berhasil selanjutnya menampilkan pertanyaan kuesioner yang diambil dari data dimensi dan data pertanyaan pada *database*. Kemudian pelanggan melakukan pengisian kuesioner, sistem melakukan penyimpanan data jawaban kuesioner pelanggan pada *database* data jawaban kuesioner. Setelah itu sistem memperbarui status pengisian kuesioner pelanggan ke *database* data pelanggan dan sistem menampilkan informasi penerimaan jawaban kuesioner. Terakhir Pelanggan mendapatkan informasi bahwa pengisian kuesioner berhasil dilakukan dan diterima oleh sistem.

B.3. System Flow Login Staf IT

Tahapan *system flow login* staf IT menjelaskan tentang bagaimana sistem menyediakan fasilitas untuk *user* yaitu staf IT melakukan *login* atau masuk ke dalam aplikasi analisis kepuasan pelanggan. Pada *system flow login* staf IT terdiri dari proses pengecekan hak akses untuk dapat mengakses kedalam aplikasi analisis kepuasan tersebut.

Adapun penjelasan lebih lanjut dan jelasnya dapat dilihat pada gambar 3.7 *system flow login* staf IT di bawah ini sebagai berikut.



Gambar 3.7 *System Flow Login Staf IT*

Pada gambar di atas menjelaskan tentang *system flow login* staf IT yang dimulai dengan staf IT memasukkan *username* dan *password* sebagai hak akses staf IT kepada aplikasi analisis kepuasan pelanggan. Kemudian sistem mengecek *username* dan *password* yang telah dimasukkan oleh staf IT diambil dari data *user* pada *database*. Jika sudah terdaftar sistem menampilkan informasi *login* staf IT berhasil dan jika belum terdaftar maka sistem akan menampilkan informasi *login* staf IT gagal dan harus memasukkan kembali *username* dan *password* lagi.

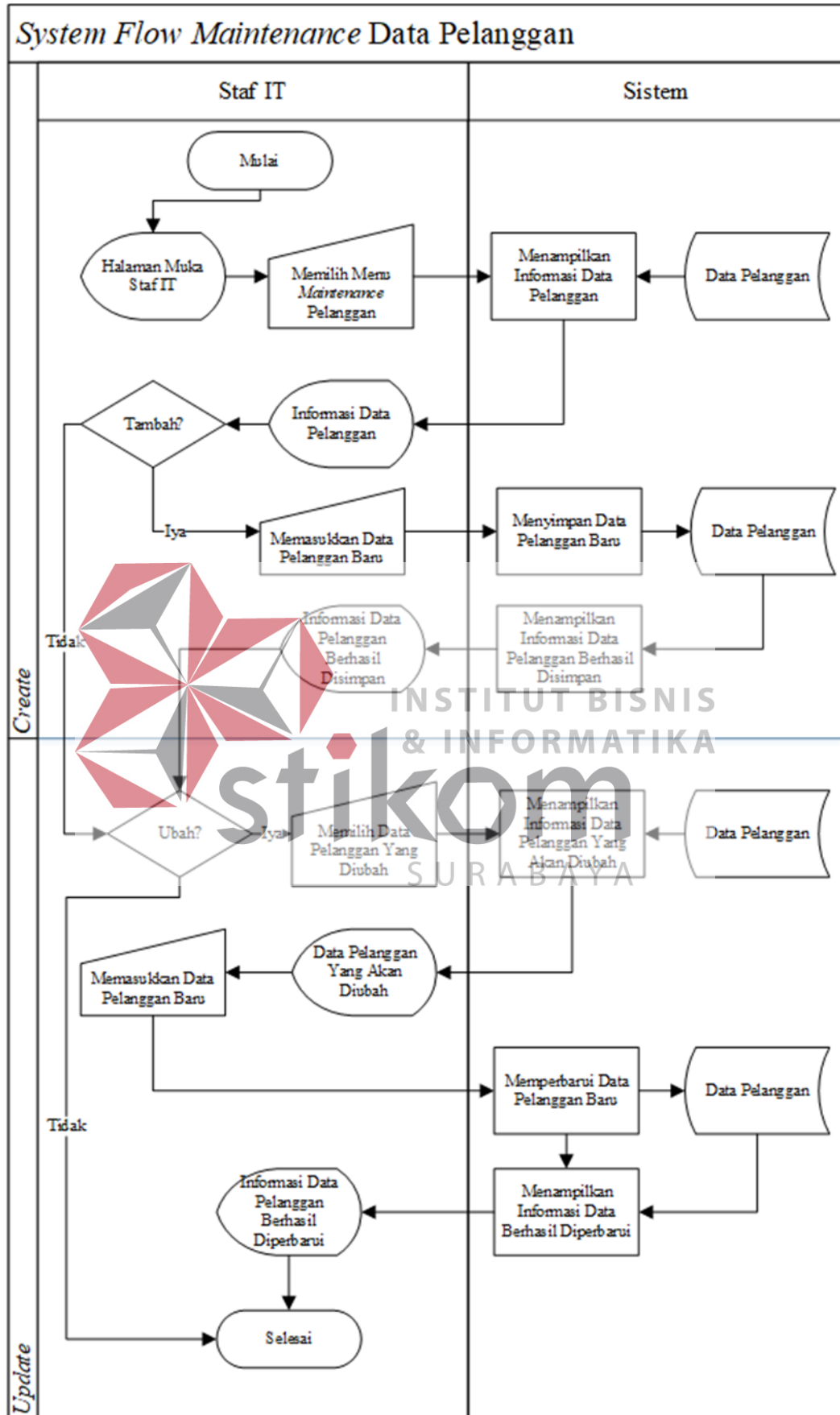
Setelah staf IT berhasil *login* sistem menampilkan halaman muka staf IT yang diambil dari data *user* pada *database*. Akhirnya setelah menampilkan halaman muka staf IT proses *system flow login* staf IT selesai.

B.4. System Flow Maintenance Data Pelanggan

Tahapan *system flow maintenance* data pelanggan menjelaskan tentang bagaimana sistem menyediakan fasilitas untuk *user* yaitu staf IT melakukan *maintenance* data pelanggan dalam aplikasi analisis kepuasan pelanggan. Pada *system flow maintenance* data pelanggan terdiri dari dua proses *create* dan *update* data pelanggan dalam aplikasi analisis kepuasan tersebut.

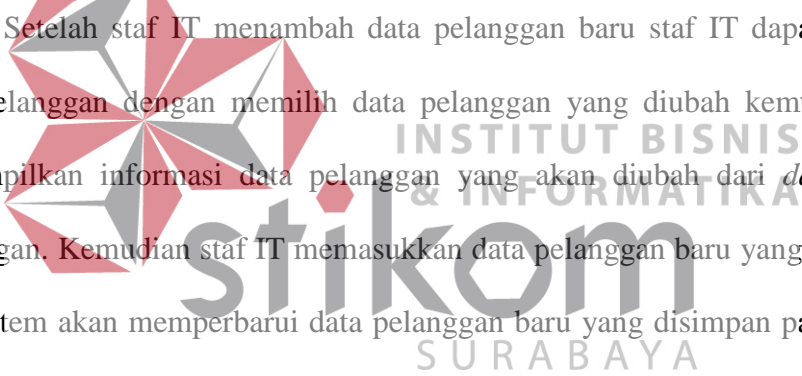
Adapun penjelasan lebih lanjut dan jelasnya dapat dilihat pada gambar 3.8 *system flow maintenance* data pelanggan di bawah ini sebagai berikut.





Gambar 3.8 System Flow Maintenance Data Pelanggan

Pada gambar di atas menjelaskan tentang *system flow maintenance* data pelanggan yang dimulai dengan staf IT telah masuk ke sistem dan menampilkan halaman muka staf IT kemudian staf IT memilih menu *maintenance* pelanggan dan sistem menampilkan informasi data pelanggan diambil dari *database* data pelanggan. Kemudian sistem mengirimkan informasi ke staf IT data pelanggan dan apakah ingin menambah pelanggan. Jika ingin menambah pelanggan staf IT diharuskan memasukkan data baru pelanggan kemudian sistem menyimpan informasi data pelanggan baru ke *database* data pelanggan. Jika tidak ingin menambah data pelanggan staf IT langsung dapat mengubah data pelanggan yang diinginkan.



Setelah staf IT menambah data pelanggan baru staf IT dapat mengubah data pelanggan dengan memilih data pelanggan yang diubah kemudian sistem menampilkan informasi data pelanggan yang akan diubah dari *database* data pelanggan. Kemudian staf IT memasukkan data pelanggan baru yang akan diubah dan sistem akan memperbarui data pelanggan baru yang disimpan pada *database* data pelanggan kemudian setelah berhasil sistem menampilkan informasi data pelanggan berhasil diperbarui oleh sistem. Jika tidak ingin mengubah data pelanggan langsung dapat selesai dan akhirnya *system flow maintenance* data pelanggan selesai.

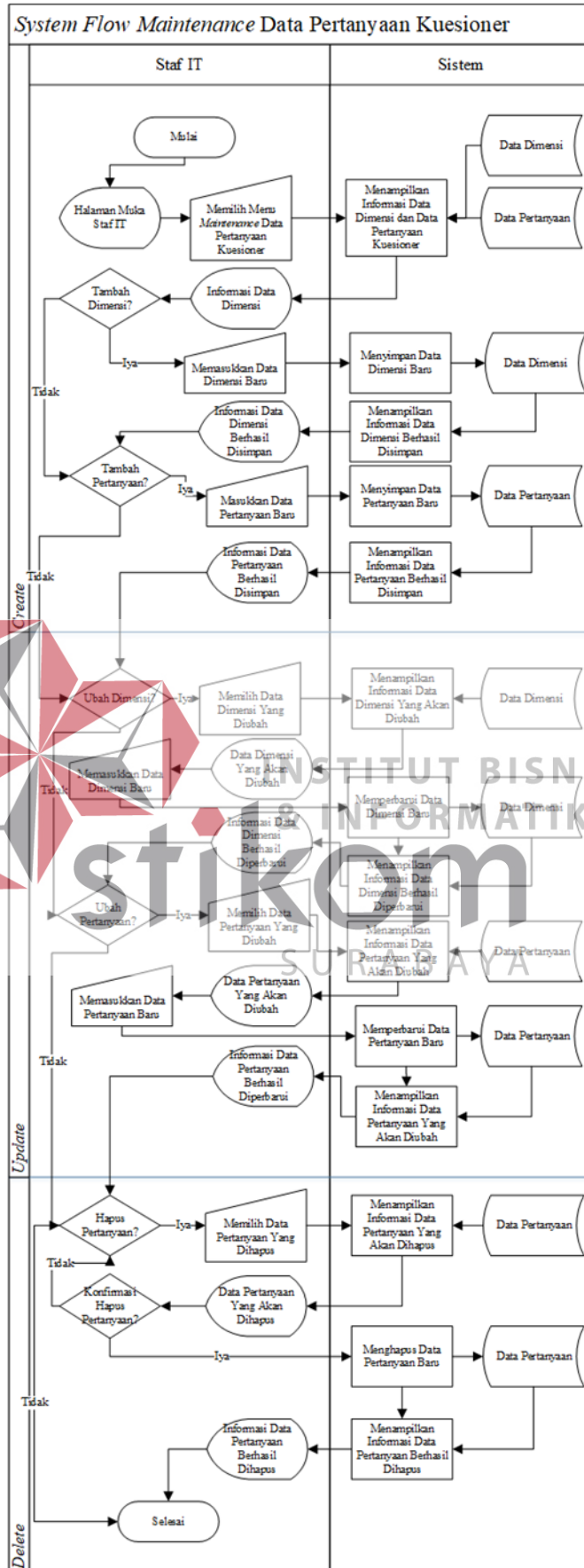
B.5. System Flow Maintenance Data Pertanyaan Kuesioner

Tahapan *system flow maintenance* data pertanyaan kuesioner menjelaskan tentang bagaimana sistem menyediakan fasilitas untuk *user* yaitu staf IT melakukan *maintenance* data pertanyaan kuesioner dalam aplikasi analisis kepuasan pelanggan. Pada *system flow maintenance* data pertanyaan kuesioner

terdiri dari tiga proses *create*, *update*, dan *delete* data pertanyaan kuesioner dalam aplikasi analisis kepuasan tersebut.

Adapun penjelasan lebih lanjut dan jelasnya dapat dilihat pada gambar 3.9 *system flow maintenance* data pertanyaan kuesioner di bawah ini sebagai berikut.





Gambar 3.9 System Flow Maintenance Data Pertanyaan Kuesioner

Pada gambar di atas menjelaskan tentang *system flow maintenance* data pertanyaan kuesioner yang dimulai dengan staf IT telah masuk ke sistem dan menampilkan halaman muka staf IT kemudian staf IT memilih menu *maintenance* data pertanyaan kuesioner dan sistem menampilkan informasi data dimensi dan data pertanyaan kuesioner diambil dari *database* data dimensi dan data pertanyaan. Kemudian sistem mengirimkan informasi ke staf IT data dimensi dan apakah ingin menambah dimensi. Jika ingin menambah dimensi staf IT diharuskan memasukkan data dimensi baru kemudian sistem menyimpan data dimensi baru ke *database* data dimensi dan sistem akan menampilkan informasi data dimensi berhasil disimpan. Jika tidak ingin menambah data dimensi staf IT langsung dapat mengubah data pertanyaan. Jika ingin menambahkan pertanyaan baru staf IT harus memasukkan data pertanyaan baru kemudian sistem menyimpan data pertanyaan baru ke dalam *database* data pertanyaan. Setelah itu sistem menampilkan informasi data pertanyaan berhasil disimpan.

Jika staf IT tidak ingin menambah pertanyaan langsung dapat melakukan perubahan kepada dimensi dengan memilih data dimensi yang diubah dan sistem akan menampilkan informasi data dimensi yang ingin dirubah mengambil dari *database* data dimensi. Setelah itu staf IT memasukkan data dimensi baru dan sistem akan memperbarui data dimensi baru untuk disimpan di *database* data dimensi dan sistem akan menampilkan informasi data dimensi berhasil disimpan. Jika staf IT tidak ingin melakukan perubahan dimensi dapat langsung merubah pertanyaan dengan memilih data pertanyaan yang akan diubah dan sistem akan menampilkan data pertanyaan yang akan diubah melalui *database* data pertanyaan. Setelah itu staf IT memasukkan data pertanyaan baru dan sistem akan

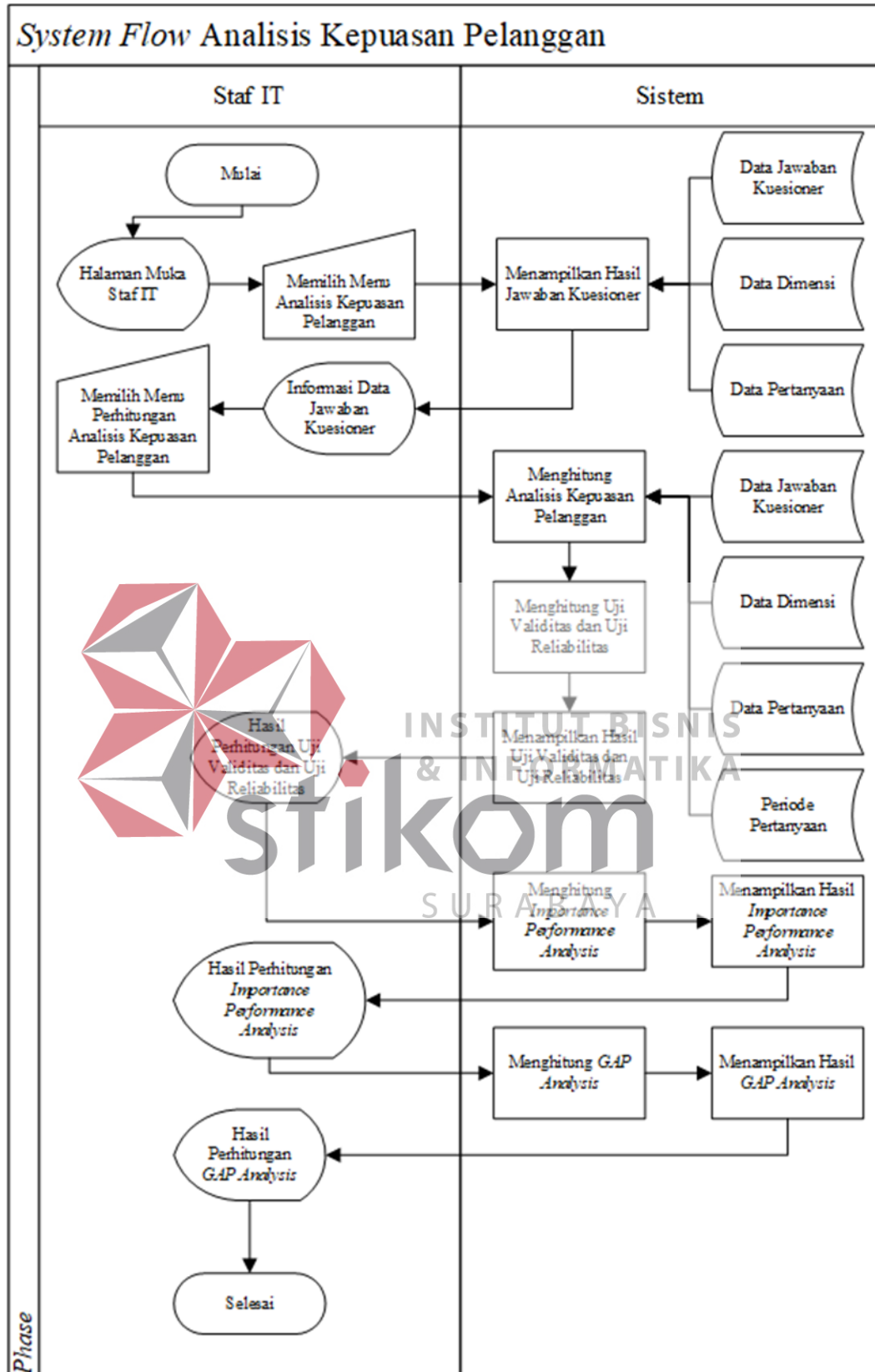
memperbarui data pertanyaan dan disimpan pada *database* data pertanyaan kemudian sistem menampilkan data pertanyaan berhasil diperbarui.

Setelah itu jika staf IT tidak ingin melakukan perubahan pertanyaan dapat melakukan hapus pertanyaan dengan memilih data pertanyaan yang dihapus kemudian sistem menampilkan informasi data pertanyaan yang akan dihapus melalui *database* data pertanyaan kemudian data pertanyaan yang akan dihapus dikonfirmasi apakah benar akan hapus pertanyaan. Jika iya sistem menghapus data pertanyaan baru kemudian disimpan ke *database* data pertanyaan dan sistem akan menampilkan informasi data pertanyaan berhasil dihapus dan proses pun selesai. Jika tidak maka proses akan kembali lagi pilih pertanyaan apa yang akan dihapus. Setelah itu jika staf IT tidak ingin menghapus pertanyaan maka proses selesai.

B.6. System Flow Analisis Kepuasan Pelanggan

Tahapan *system flow* analisis kepuasan pelanggan menjelaskan tentang bagaimana sistem menyediakan fasilitas untuk *user* yaitu staf IT melakukan analisis kepuasan pelanggan dalam aplikasi. Pada *system flow* analisis kepuasan pelanggan ini menjelaskan bagaimana proses mengolah jawaban kuesioner, uji validitas dan uji reliabilitas, *importance performance analysis*, dan *gap analysis*.

Adapun penjelasan lebih lanjut dan jelasnya dapat dilihat pada gambar 3.10 *system flow* analisis kepuasan pelanggan di bawah ini sebagai berikut.



Gambar 3.10 System Flow Analisis Kepuasan Pelanggan

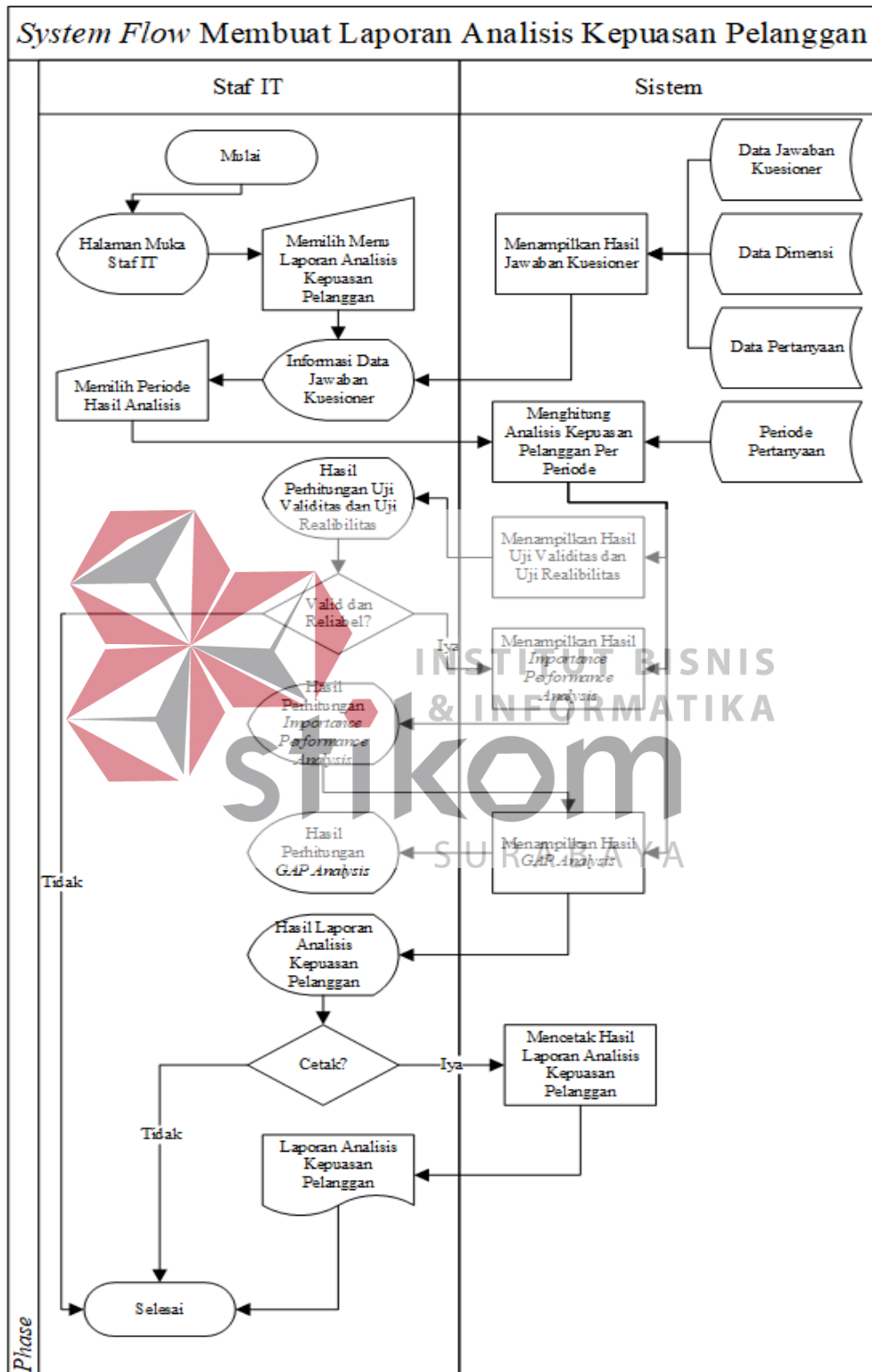
Pada gambar di atas menjelaskan tentang *system flow* analisis kepuasan pelanggan yang dimulai dengan staf IT telah masuk ke sistem dan menampilkan halaman muka staf IT kemudian staf IT memilih menu analisa kepuasan pelanggan dan sistem menampilkan hasil jawaban kuesioner dari *database* data jawaban kuesioner, data dimensi, dan data pertanyaan. Setelah staf IT mendapatkan informasi data jawaban kuesioner dari sistem kemudian staf IT memilih menu perhitungan analisis kepuasan pelanggan. Sistem melakukan perhitungan dengan mendapatkan data dari *database* data jawaban kuesioner, data dimensi, data pertanyaan, dan data periode pertanyaan. Setelah itu sistem melakukan perhitungan uji validitas dan uji reliabilitas kemudian sistem menampilkan hasil uji validitas dan uji realibitas kepada staf IT.

Selanjutnya setelah hasil perhitungan uji validitas dan uji reliabilitas sistem melakukan perhitungan *importance performance analysis* setelah itu sistem menampilkan hasil *importance performance analysis*, hasil perhitungannya ditampilkan kepada staf IT setelah itu sistem menghitung *gap analysis* dan sistem menampilkan hasil *gap analysis*. Terakhir hasil perhitungan *gap analysis* ditampilkan kepada staf IT dan proses selesai.

B.7. System Flow Membuat Laporan Analisis Kepuasan Pelanggan

Tahapan *system flow* membuat laporan analisis kepuasan pelanggan menjelaskan tentang bagaimana sistem menyediakan fasilitas untuk *user* yaitu staf IT melakukan pembuatan analisis kepuasan pelanggan dalam aplikasi. Pada *system flow* analisis kepuasan pelanggan ini menjelaskan bagaimana proses membuat laporan analisis kepuasan pelanggan.

Adapun penjelasan lebih lanjut dan jelasnya dapat dilihat pada gambar



3.11 system flow analisis kepuasan pelanggan di bawah ini sebagai berikut.

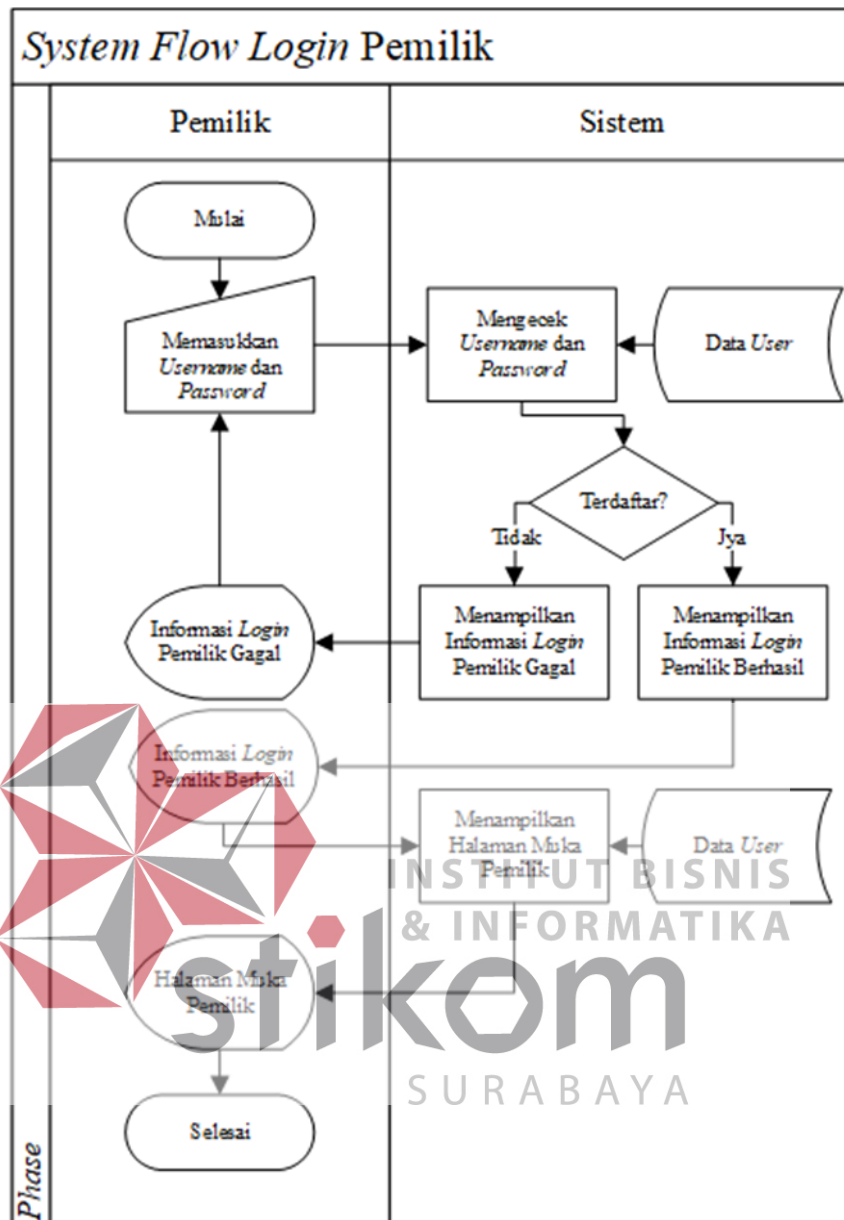
Gambar 3.11 System Flow Membuat Laporan Analisis Kepuasan Pelanggan

Pada gambar di atas menjelaskan tentang *system flow* membuat laporan analisis kepuasan pelanggan yang dimulai dengan staf IT telah masuk ke sistem dan menampilkan halaman muka staf IT kemudian staf IT memilih menu laporan *importance performance analysis* (IPA) dan *gap analysis*. Setelah itu sistem menampilkan periode laporan *importance performance analysis* (IPA) dan *gap analysis* yang ingin dibuat. Setelah periode dipilih sesuai dengan yang diinginkan oleh staf IT maka menampilkan grafik *importance performance analysis* (IPA) dan tabel *gap analysis* sesuai dengan periode yang dipilih oleh staf IT. Setelah grafik *importance performance analysis* (IPA) dan tabel *gap analysis* tampil akhirnya proses selesai.

B.8. System Flow Login Pemilik

Tahapan *system flow login* pemilik menjelaskan tentang bagaimana sistem menyediakan fasilitas untuk user yaitu pemilik untuk melakukan *login* ke dalam aplikasi analisis kepuasan pelanggan. Pada *system flow login* pemilik terdiri dari proses pengecekan hak akses untuk dapat mengakses kedalam aplikasi analisis kepuasan tersebut.

Adapun penjelasan lebih lanjut dan jelasnya dapat dilihat pada gambar 3.12 *system flow login* pemilik di bawah ini sebagai berikut.



Gambar 3.13 System Flow Login Pemilik

Pada gambar di atas menjelaskan tentang *system flow login* pemilik yang dimulai dengan pemilik memasukkan *username* dan *password* sebagai hak akses pemilik kepada aplikasi analisis kepuasan pelanggan. Kemudian sistem mengecek *username* dan *password* yang telah dimasukkan oleh pemilik diambil dari *data user* pada *database*. Jika sudah terdaftar sistem menampilkan informasi *login* pemilik berhasil dan jika belum terdaftar maka sistem akan menampilkan

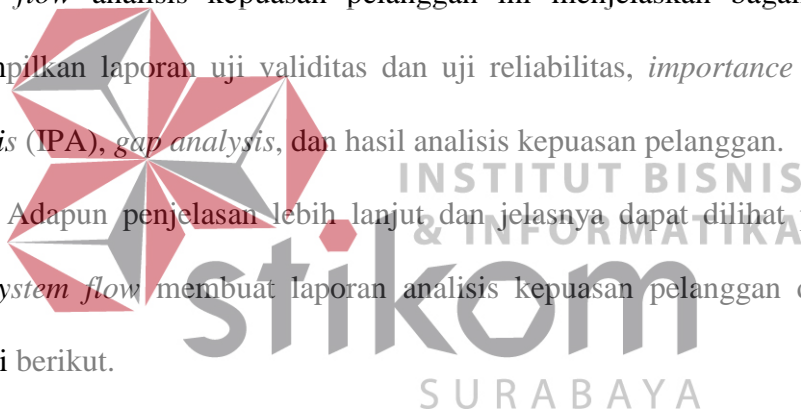
informasi *login* pemilik gagal dan harus memasukkan kembali *username* dan *password* lagi.

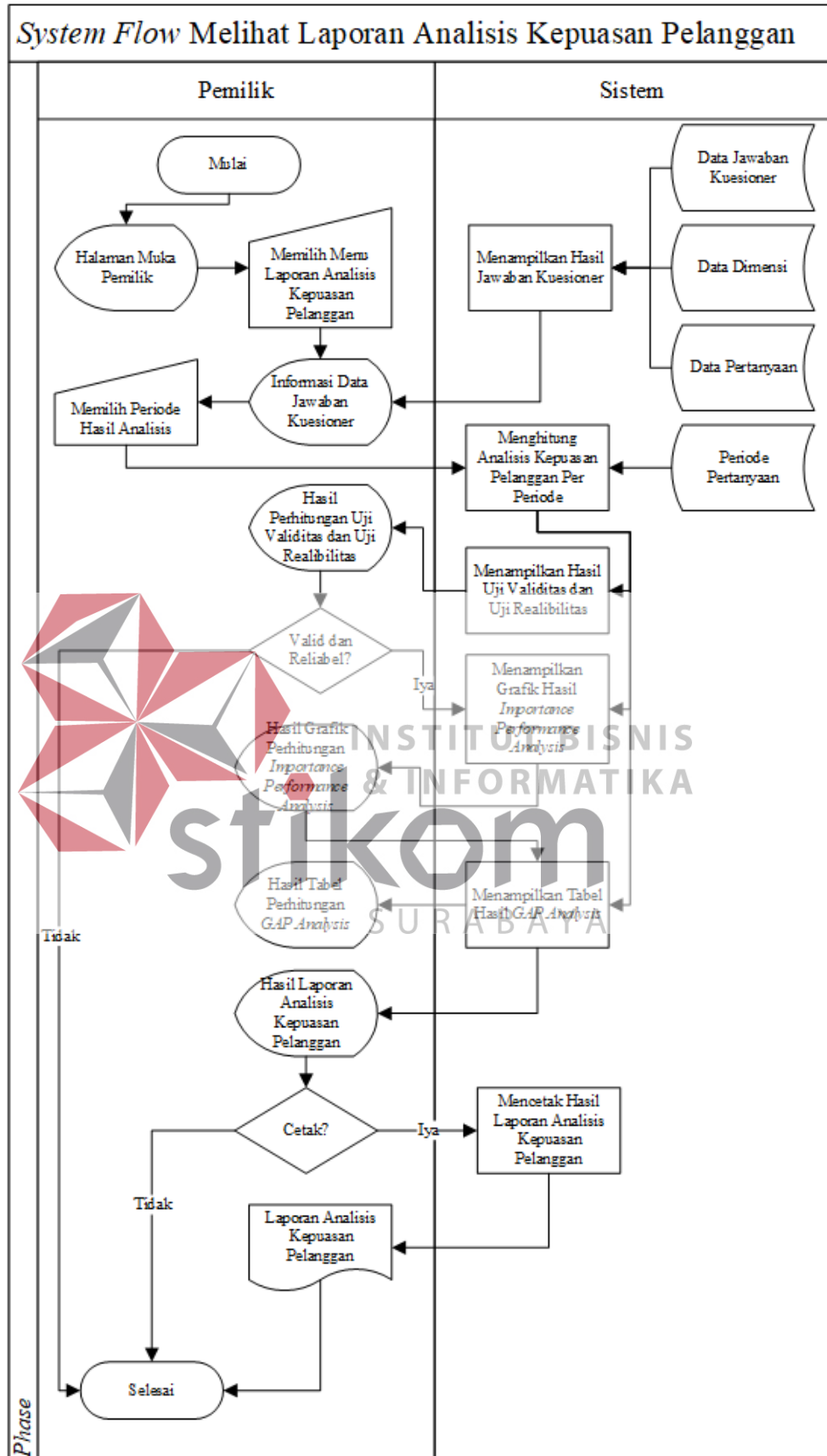
Setelah pemilik berhasil *login* sistem menampilkan halaman muka pemilik yang diambil dari data *user* pada *database*. Akhirnya setelah menampilkan halaman muka pemilik proses *system flow login* pemilik selesai.

B.9. System Flow Melihat Laporan Analisis Kepuasan Pelanggan

Tahapan *system flow* laporan analisis kepuasan pelanggan menjelaskan tentang bagaimana sistem menyediakan fasilitas untuk user yaitu pemilik melakukan pembuatan laporan analisis kepuasan pelanggan dalam aplikasi. Pada *system flow* analisis kepuasan pelanggan ini menjelaskan bagaimana proses menampilkan laporan uji validitas dan uji reliabilitas, *importance performance analysis* (IPA), *gap analysis*, dan hasil analisis kepuasan pelanggan.

Adapun penjelasan lebih lanjut dan jelasnya dapat dilihat pada gambar 3.13 *system flow* membuat laporan analisis kepuasan pelanggan di bawah ini sebagai berikut.





Gambar 3.14 System Flow Melihat Laporan Analisis Kepuasan

Pelanggan

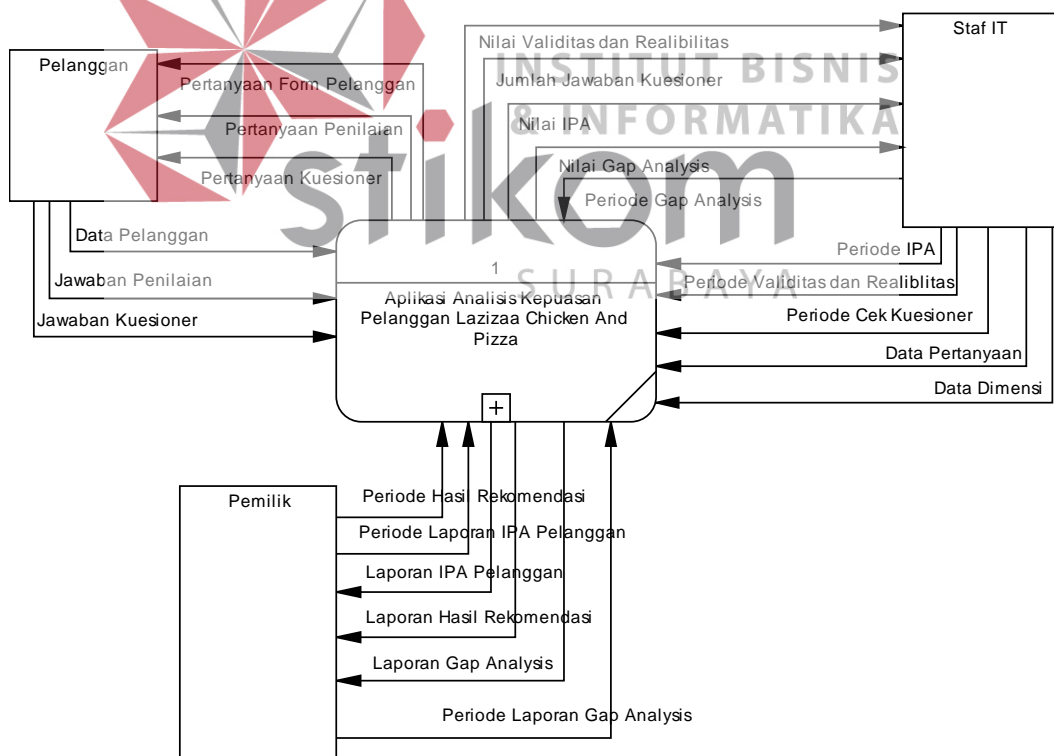
Pada gambar di atas menjelaskan tentang tahap *system flow* laporan analisis kepuasan pelanggan yang dimulai dengan pemilik sudah masuk ke dalam sistem yang menunjukkan halaman muka pemilik. Setelah itu pemilik memilih menu laporan analisis kepuasan pelanggan dan sistem akan memunculkan informasi data awaban kuesioner yang didapat dari hasil jawaban kuesioner melalui *database* data jawaban kuesioner, data dimensi, dan data pertanyaan. Kemudian pemilik memilih periode hasil analisis lanjutnya sistem akan melakukan perhitungan analisis kepuasan pelanggan sesuai periode yang dipilih, periode perhitungan analisis didapat dari *database* periode pertanyaan.

Setelah menghitung analisis kepuasan pelanggan dan memilih periodenya maka sistem akan menampilkan hasil dari uji validitas dan reliabilitas. Setelah hasil uji perhitungan validitas dan reliabilitas ditampilkan ke pemilik, dicek apakah hasil perhitungannya sudah valid dan reliabel atau belum. Jika belum proses selesai dan jika sudah valid dan reliabel maka sistem akan menampilkan hasil dari *importance performance analysis*. Kemudian hasil perhitungan *importance performance analysis* ditampilkan ke pemilik. Selanjutnya sistem menampilkan hasil dari *gap analysis*. Setelah itu dari hasil *gap analysis* itu ditampilkan hasil laporan analisis kepuasan pelanggan apakah pemilik ingin mencetak atau tidak. Jika tidak mencetak proses langsung selesai dan jika mencetak maka sistem mencetak hasil laporan analisis kepuasan pelanggan dan laporan ditampilkan kepada pemilik, akhirnya proses selesai.

C. Diagram Konteks (*Context Diagram*)

Context diagram ini dirancang untuk membangun aplikasi analisis kepuasan pelanggan pada Lazizaa *Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa. Terdapat tiga *external entity* yakni Pelanggan, Staf IT, dan Pemilik Lazizaa *Chicken And Pizza*. Diagram ini dibuat dengan mengacu pada aliran data yang terdapat di dalam alur sistem yang telah dibuat.

Data yang mengalir dari *context diagram* ini berawal dari data pelanggan yang dimasukkan dalam sistem kemudian sistem mengeluarkan kuesioner pertanyaan setelah itu diproses oleh staf IT untuk dianalisis kepuasan pelanggan dan terakhir muncul laporan yang ditujukan kepada pemilik Lazizaa *Chicken And Pizza*. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3.14 berikut ini.



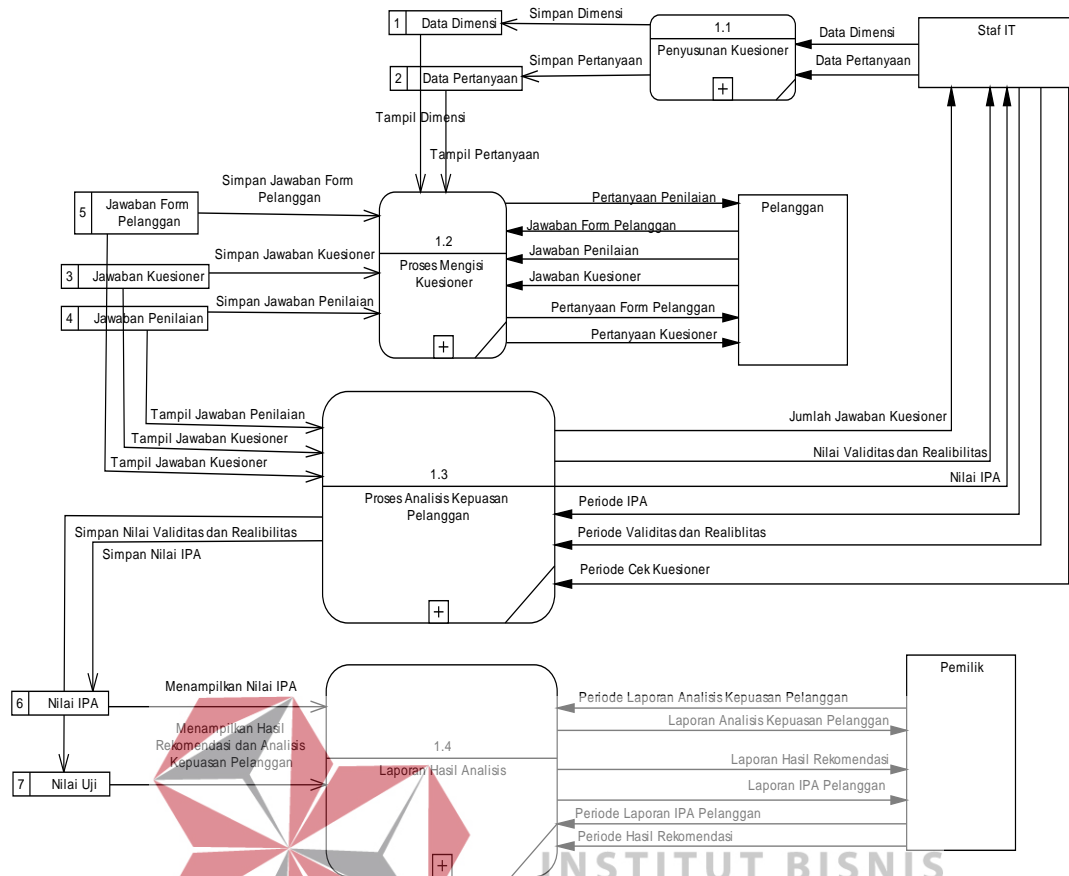
Gambar 3.15 *Context Diagram*

D. Diagram Alur Data (*Data Flow Diagram*)

Pada proses yang ada di diagram alur data ini merupakan proses yang diambil dari alur sistem yang sudah dibuat berdasarkan fungsi-fungsi yang ada. Dimana di dalam fungsi tersebut terdapat beberapa proses yaitu mulai dari penurunan context ke data flow diagram level 0. Kemudian dari data flow diagram level 0 tersebut dapat diturunkan lagi menjadi beberapa proses lagi seperti penyusunan kuesioner, proses mengisi kuesioner, proses analisis kepuasan pelanggan, dan laporan hasil analisis. Setelah menurunkan dari data flow diagram level 0 akan diturunkan lagi menjadi data flow diagram level 1.

D.1. *Data Flow Diagram Level 0*

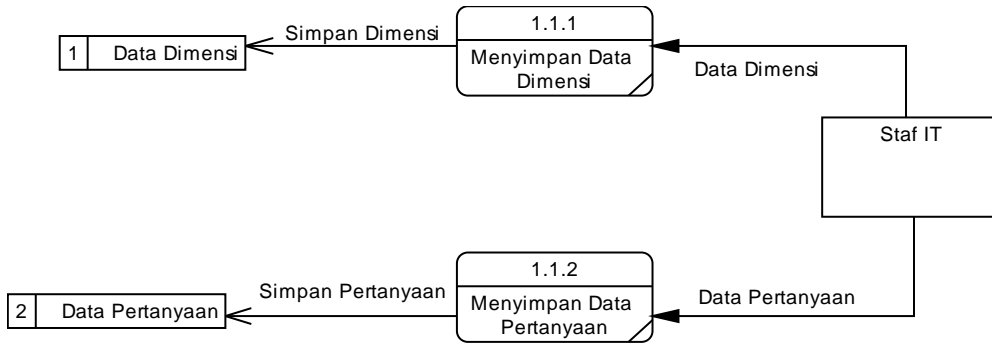
Pada data flow diagram level 0 adalah penurunan proses dari *context diagram* Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan pada Lazizaa Chicken And Pizza. Pada data flow diagram level 0 terbagi dalam empat proses, yaitu proses penyusunan kuesioner, proses mengisi kuesioner, proses analisa kepuasan pelanggan, dan proses laporan hasil analisis. Data flow diagram level 0 dijelaskan pada gambar di bawah ini.



Gambar 3.16 DFD Level 0 Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan

D.2. Data Flow Diagram Level 1: Proses Penyusunan Kuesioner

Pada data flow diagram level 1: proses penyusunan kuesioner adalah penurunan proses dari data flow diagram level 0 Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan pada Lazizaa *Chicken And Pizza*. Pada data flow diagram level 1: proses penyusunan kuesioner terdiri dalam dua proses, yaitu proses menyimpan data dimensi dan proses menyimpan data pertanyaan. Data flow diagram level 1: proses penyusunan kuesioner dijelaskan pada gambar di bawah ini.



Gambar 3.17 DFD Level 1: Proses Penyusunan Kuesioner

D.3. Data Flow Diagram Level 1: Proses Mengisi Kuesioner

Pada data flow diagram level 1: proses mengisi kuesioner adalah penurunan proses dari data flow diagram level 0 Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan pada Lazizaa Chicken And Pizza. Pada data flow diagram level 1: proses mengisi kuesioner terdiri dalam dua proses, yaitu proses mengisi form pelanggan dan proses pengisian form kuesioner dan form penilaian. Data flow

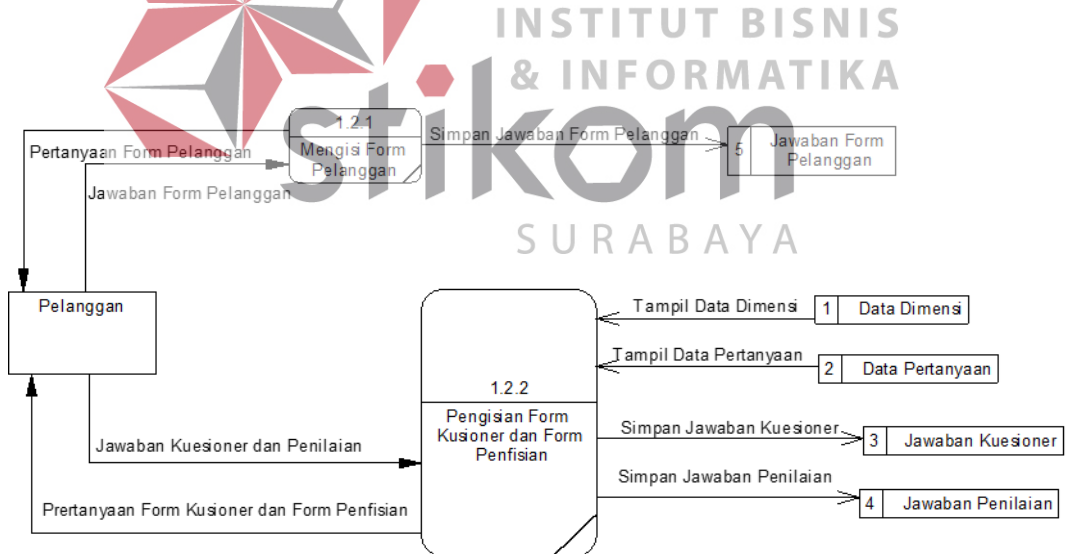
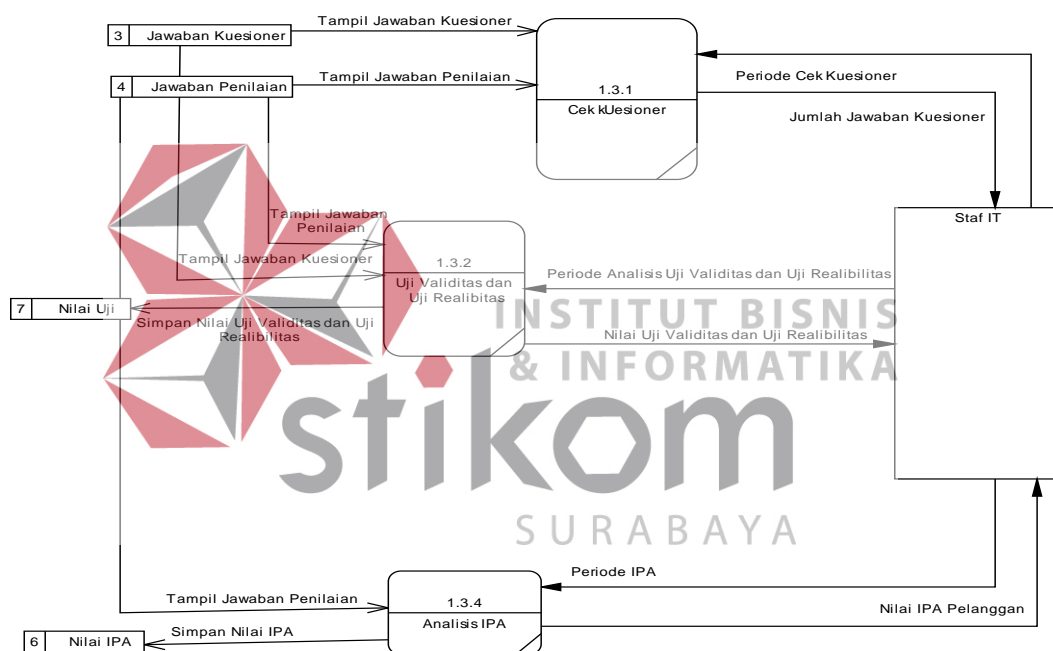


diagram level 1: proses mengisi kuesioner dijelaskan pada gambar di bawah ini.

Gambar 3.18 DFD Level 1: Proses Mengisi Kuesioner

D.4. Data Flow Diagram Level 1: Proses Analisis Kepuasan Pelanggan

Pada data flow diagram level 1: proses analisis kepuasan pelanggan adalah penurunan proses dari data flow diagram level 0 Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan pada Lazizaa *Chicken And Pizza*. Pada data flow diagram level 1: proses mengisi kuesioner terdiri dalam empat proses, yaitu proses cek kuesioner, proses uji validitas dan uji reliabilitas, proses analisis karakteristik pelanggan, dan proses analisis IPA (*importance performance analysis*). Data flow diagram level



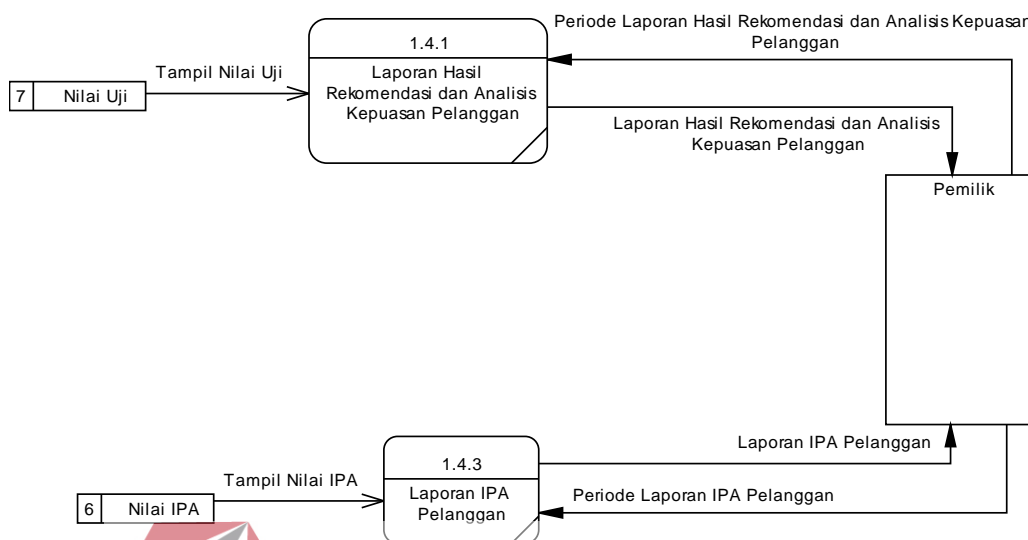
1: proses analisis kepuasan pelanggan dijelaskan pada gambar di bawah ini.

Gambar 3.19 DFD Level 1: Proses Analisis Kepuasan Pelanggan

D.5. Data Flow Diagram Level 1: Proses Laporan Hasil Analisis

Pada data flow diagram level 1: proses laporan hasil analisis adalah penurunan proses dari data flow diagram level 0 Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan pada Lazizaa *Chicken And Pizza*. Pada data flow diagram level 1: proses laporan hasil analisis terdiri dalam tiga proses, yaitu proses laporan hasil rekomendasi dan analisis kepuasan pelanggan, proses laporan karakteristik pelanggan, dan proses

laporan IPA (*importance performance analysis*) pelanggan. Data flow diagram level 1: proses laporan hasil analisis dijelaskan pada gambar dibawah ini.



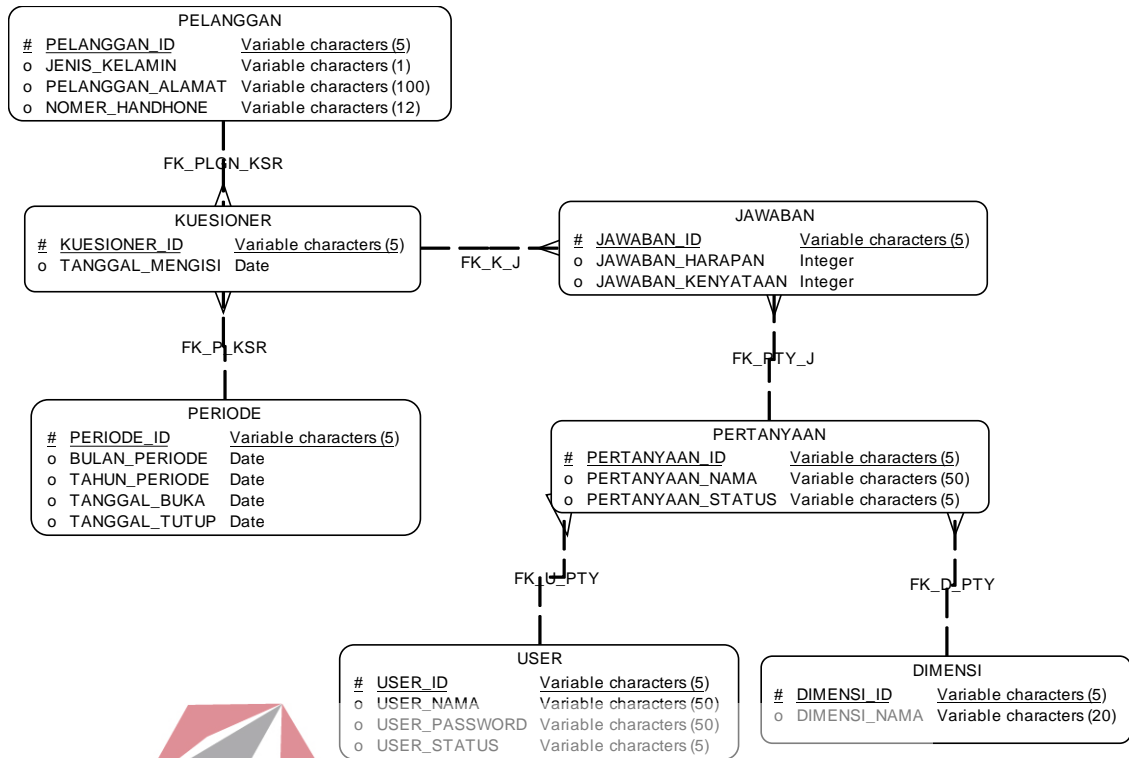
Gambar 3.20 DFD Level 1: Proses Hasil Laporan Hasil Analisis

E. Rancangan Basis Data

Pada tahapan ini akan dirancang mengenai desain *database* yang sesuai dengan kebutuhan untuk membuat aplikasi analisis kepuasan pelanggan. Perancangan *database* akan disesuaikan dengan bagaimana alur sistem yang ada pada *system flow*. Perancangan *database* akan menghasilkan *Conceptual Data Model* atau (CDM) dan *Physical Data Model* atau (PDM).

E.1 Conceptual Data Model (CDM)

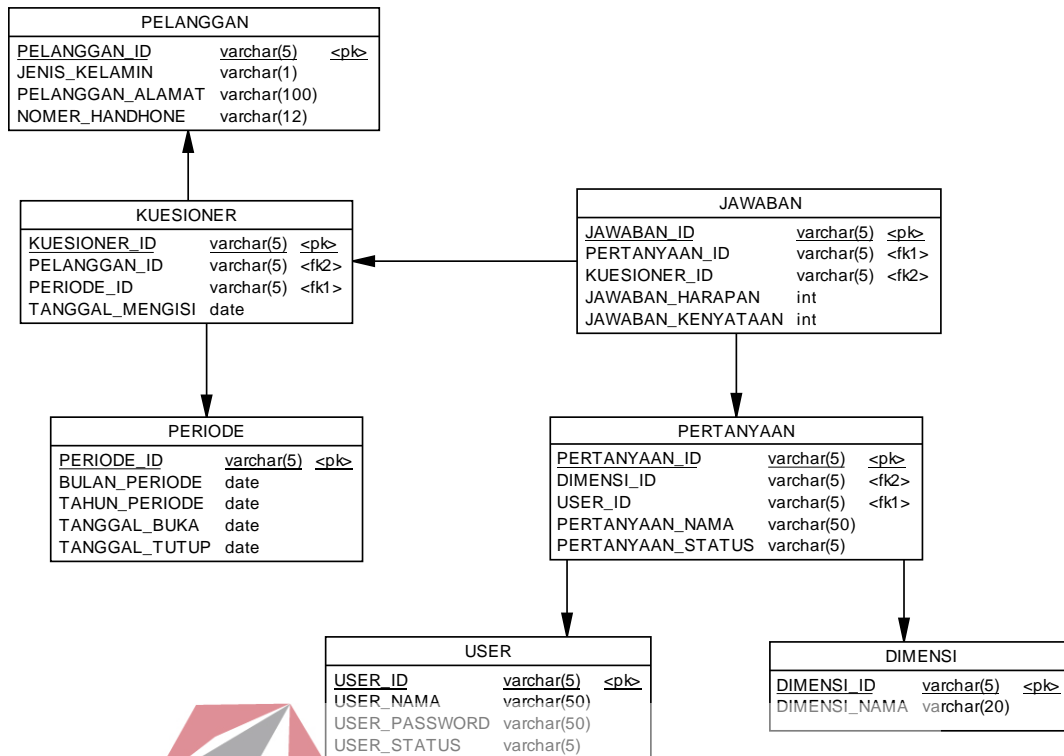
Conceptual Data Model atau (CDM) merupakan rancangan awal konsep desain *database* yang nantinya akan di *generate* kedalam bentuk *Physical Data Model* atau (PDM). Dari rancangan *Conceptual Data Model* atau (CDM) ini akan menggambarkan keseluruhan relasi antar tabel.



Gambar 3.21 Conceptual Data Model (CDM)

E.2 Physical Data Model (PDM)

Physical Data Model atau (PDM) merupakan hasil dari *generate Conceptual Data Model* atau CDM. Dari hasil *generate* ini tersebut menghasilkan tabel baru, jika relasi yang dimiliki yaitu *many-to-many*. Secara keseluruhan *Physical Data Model* atau (PDM) menggambarkan basis data yang telah jadi dan dapat di *generate script* kedalam *database server*.



Gambar 3.22 Physical Data Model (PDM)

F. Struktur Basis Data (Data Base Structure)

Pada Struktur *database* ini yaitu mengacu terhadap *Physical Data Model* (PDM). Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa diagram tersebut adalah representatif dari struktur basis data yang ada di dalam *database server*.

F.1 Pelanggan

Nama Tabel : pelanggan
 Primary Key : PELANGGAN_ID
 Foreign Key : -
 Fungsi : Menyimpan data pelanggan Lazizaa Chicken And Pizza

Tabel 3.20 Master Pelanggan

No	Nama Kolom	Tipe Data
1.	PELANGGAN_ID	varchar (5)
2.	JENIS_KELAMIN	varchar (1)
3.	PELANGGAN_NAMA	varchar (100)

4.	NOMER_HANDPHONE	varchar (12)
----	-----------------	--------------

F.2 Kuesioner

Nama Tabel : kuesioner
 Primary Key : KUESIONER_ID
 Foreign Key : PELANGGAN_ID, PERIODE_ID
 Fungsi : Menyimpan data kuesioner pelanggan

Tabel 3.21 Master Kuesioner

No	Nama Kolom	Tipe Data
1.	KUESIONER_ID	varchar (5)
2.	PELANGGAN_ID	varchar (5)
3.	PERIODE_ID	varchar (5)
4.	TANGGAL_MENGGISI	date

F.3 Periode

Nama Tabel : periode
 Primary Key : PERIODE_ID
 Foreign Key : -
 Fungsi : Menyimpan data periode kuesioner pelanggan

Tabel 3.22 Master Periode

No	Nama Kolom	Tipe Data
1.	PERIODE_ID	varchar (5)
2.	BULAN_PERIODE	date
3.	TAHUN_PERIODE	date
4.	TANGGAL_BUKA	date
5.	TANGGAL_TUTUP	date

F.4 Jawaban

Nama Tabel : jawaban
 Primary Key : JAWABAN_ID
 Foreign Key : PERTANYAAN_ID, KUESIONER_ID

Fungsi : Menyimpan data jawaban pelanggan

Tabel 3.23 Master Jawaban

No	Nama Kolom	Tipe Data
1.	JAWABAN_ID	varchar (5)
2.	PERTANYAAN_ID	varchar (5)
3.	KUESIONER_ID	varchar (5)
4.	JAWABAN_HARAPAN	int
5.	JAWABAN_KENYATAAN	int

F.5 Pertanyaan

Nama Tabel : pertanyaan

Primary Key : PERTANYAAN_ID

Foreign Key : DIMENSI_ID, USER_ID

Fungsi : Menyimpan data pertanyaan pelanggan

Tabel 3.24 Master Pertanyaan

No	Nama Kolom	Tipe Data
1.	PERTANYAAN_ID	varchar (5)
2.	DIMENSI_ID	varchar (5)
3.	USER_ID	varchar (5)
4.	PERTANYAAN_NAMA	varchar (50)
5.	PERTANYAAN_STATUS	varchar (5)

F.6 User

Nama Tabel : user

Primary Key : USER_ID

Foreign Key : -

Fungsi : Menyimpan data user

Tabel 3.25 Master User

No	Nama Kolom	Tipe Data
1.	USER_ID	varchar (5)
2.	USER_NAMA	varchar (50)
3.	USER_PASSWORD	varchar (50)

4.	USER_STATUS	varchar (5)
----	-------------	-------------

F.7 Deminsi

Nama Tabel : dimensi
 Primary Key : DIMENSI_ID
 Foreign Key : -
 Fungsi : Menyimpan data dimensi pertanyaan

Tabel 3.26 Master Dimensi

No	Nama Kolom	Tipe Data
1.	DIMENSI_ID	varchar (5)
2.	DIMENSI_NAMA	varchar (20)

G. Desain Antar Muka (*User Interface*)

Perancangan tata letak aplikasi ini dibuat mengenai desain antar muka yang nantinya digunakan oleh pengguna dalam sistem. Rancangan ini disusun agar mempermudah pengguna dalam menjalankan aplikasi analisis kepuasan pelanggan. Desain ini akan disesuaikan dengan kebutuhan dan mengacu pada *system flow*.

G.1 Halaman *Fron End* Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan

Halaman *Front End* berfungsi sebagai tampilan depan dari aplikasi analisis kepuasan pelanggan yang berisi *form login* atau *register* pelanggan.



Gambar 3.23 Halaman *Front End* Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan

G.2 Halaman *Form Login dan Register* Pelanggan

Halaman *form login dan register* berfungsi sebagai salah satu pembatasan terhadap hak akses kedalam fungsi aplikasi analisis kepuasan pelanggan dan berfungsi juga sebagai pendaftaran pelanggan baru agar bisa mengakses aplikasi analisis kepuasan pelanggan.

Gambar 3.24 Halaman *Form Login dan Register* Pelanggan

G.3 Halaman *Form Kuesioner* Kepuasan Pelanggan

Halaman *form* kuesioner kepuasan pelanggan berfungsi untuk pengisian kuesioner—kepuasan pelanggan yang telah disediakan oleh staf IT untuk pelang

Gambar 3.25 Halaman *Form Kuesioner* Kepuasan Pelanggan

G.4 Halaman *Form Login* Staf IT dan Pemilik

Halaman *login* berfungsi sebagai salah satu pembatasan terhadap hak

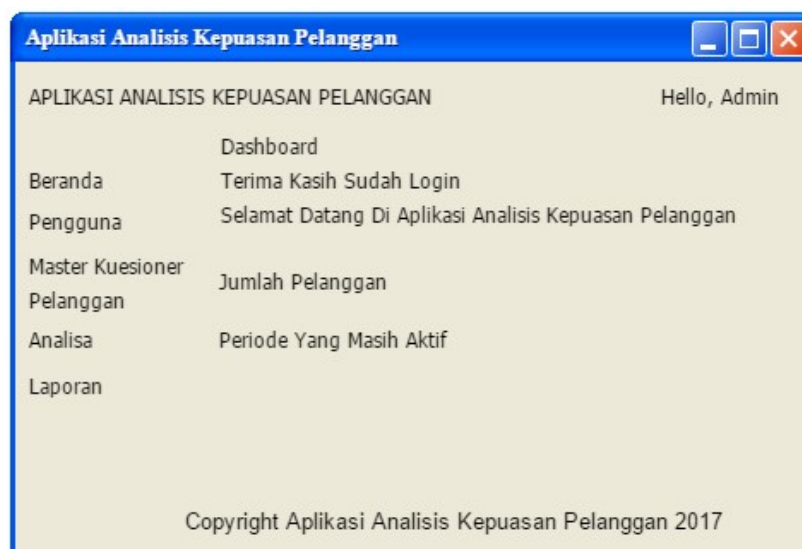


akses kedalam fungsi aplikasi analisis kepuasan pelanggan.

Gambar 3.26 Halaman *Form Login* Staf IT dan Pemilik

G.5 Halaman *Back End* Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan

Halaman *Back End* berfungsi sebagai tampilan belakang dari aplikasi analisis kepuasan pelanggan yang berisi dashboard aplikasi analisis kepuasan pelanggan, master data, perhitungan analisis kepuasan pelanggan, dan laporan



APLIKASI ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN		Hello, Admin
	Dashboard	
Beranda	Terima Kasih Sudah Login	
Pengguna	Selamat Datang Di Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan	
Master Kuesioner Pelanggan	Jumlah Pelanggan	
Analisa	Periode Yang Masih Aktif	
Laporan		

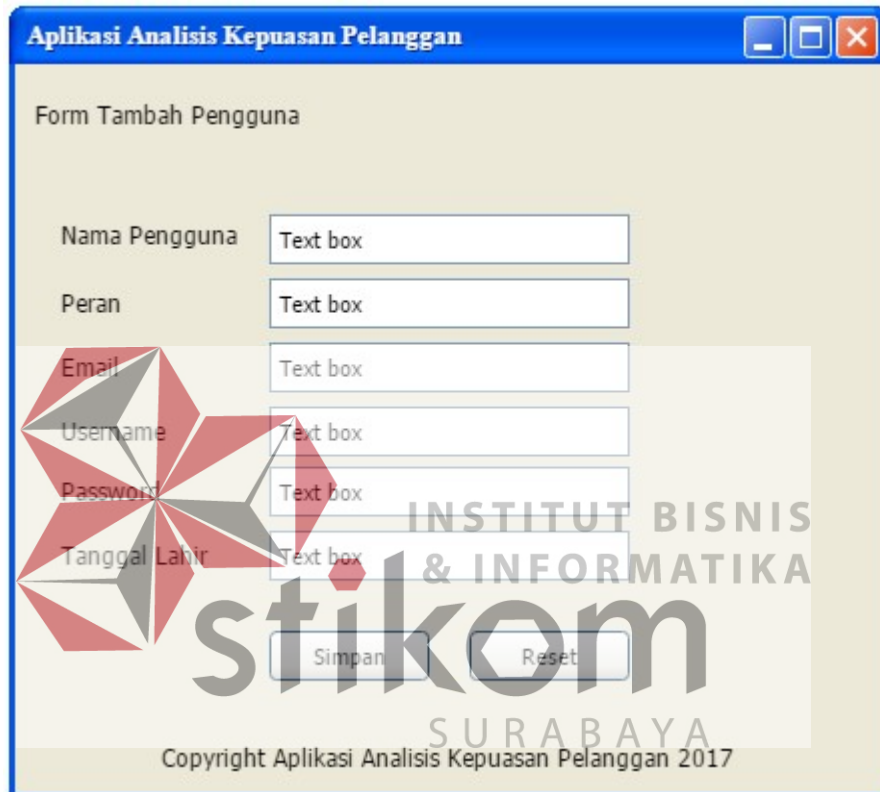
Copyright Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan 2017

analisis kepuasan pelanggan.

Gambar 3.27 Halaman *Back End* Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan

G.6 Halaman *Form* Tambah Pengguna

Halaman *form* tambah pengguna berfungsi sebagai *form* untuk



The screenshot shows a window titled "Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan" with a subtitle "Form Tambah Pengguna". The form contains the following fields and controls:

- Nama Pengguna: Text box
- Peran: Text box
- Email: Text box
- Username: Text box
- Password: Text box
- Tanggal Lahir: Text box
- Buttons: Simpan, Reset

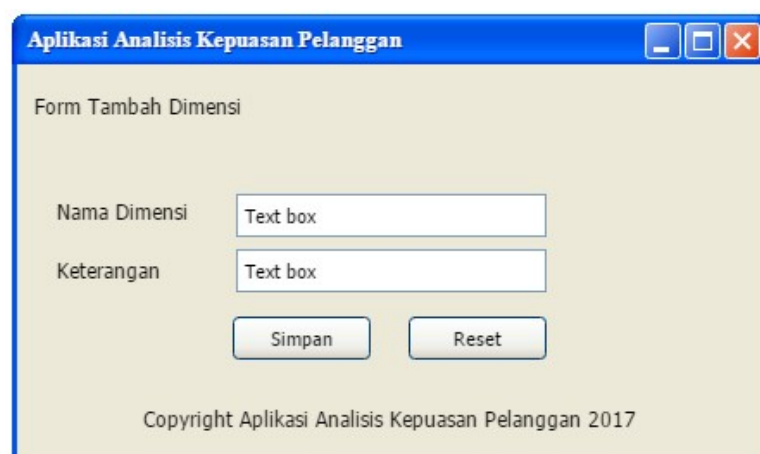
Watermark: INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA
Copyright Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan 2017

menambahkan data pengguna baru pada aplikasi analisis kepuasan pelanggan.

Gambar 3.28 Halaman *Form* Tambah Pengguna

G.7 Halaman *Form* Tambah Dimensi

Halaman *form* tambah pengguna berfungsi sebagai *form* untuk



The screenshot shows a window titled "Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan" with a subtitle "Form Tambah Dimensi". The form contains the following fields and controls:

- Nama Dimensi: Text box
- Keterangan: Text box
- Buttons: Simpan, Reset

Watermark: INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA
Copyright Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan 2017

menambahkan data dimensi baru pada aplikasi analisis kepuasan pelanggan.

Gambar 3.29 Halaman *Form* Tambah Dimensi

G.8 Halaman *Form* Tambah Master Kuesioner

Halaman *form* tambah pengguna berfungsi sebagai *form* untuk

The screenshot shows a window titled "Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan" with a subtitle "Form Tambah Master Kuesioner". It features five text input fields for "ID Master Kuesioner", "Master Kuesioner", "Dimensi", "Jenis Kuesioner", and "Periode". At the bottom, there are "Simpan" and "Reset" buttons. A large watermark for "stikom SURABAYA" and "INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA" is overlaid on the form. The copyright notice "Copyright Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan 2017" is visible at the bottom of the window.

menambahkan data dimensi baru pada aplikasi analisis kepuasan pelanggan.

Gambar 3.30 Halaman *Form* Tambah Master Kuesioner

G.9 Halaman *Form* Tambah Periode

Halaman *form* tambah periode berfungsi sebagai *form* untuk

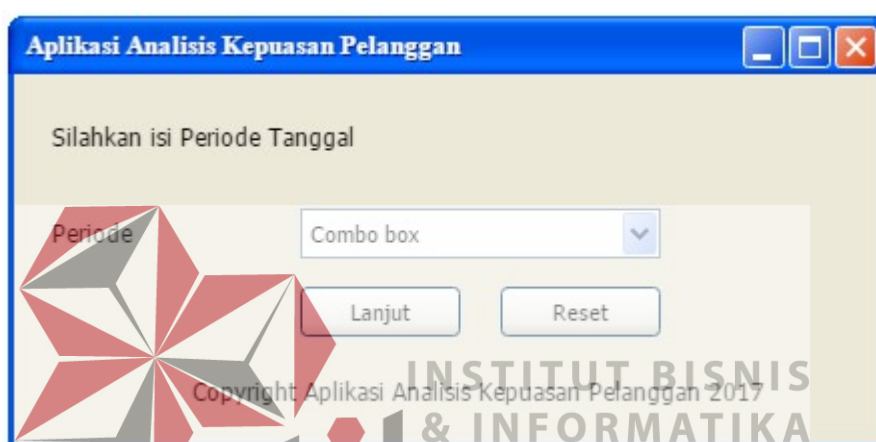
The screenshot shows a window titled "Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan" with a subtitle "Form Tambah Periode". It features three text input fields for "Nama Periode", "Tgl Awal", and "Tgl Akhir". At the bottom, there are "Simpan" and "Reset" buttons. A large watermark for "stikom SURABAYA" and "INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA" is overlaid on the form. The copyright notice "Copyright Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan 2017" is visible at the bottom of the window.

menambahkan data periode baru pada aplikasi analisis kepuasan pelanggan.

Gambar 3.31 Halaman *Form* Tambah Periode

G.10 Halaman *Form* Pilih Periode Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Halaman *form* pilih periode uji validitas dan uji reliabilitas digunakan untuk melakukan pengecekan data jawaban kuesioner dari pelanggan apakah sudah sesuai dengan periode yang diinginkan oleh staf IT agar dapat melakukan



analisis kepuasan pelanggan.

Gambar 3.32 Halaman *Form* Pilih Periode Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

G.11 Halaman Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Halaman pengujian validitas dan reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah data jawaban kuesioner pelanggan valid atau tidak dan reliabelnya sangat rendah atau sangat kuat.

Gambar 3.33 Halaman Pengujian Validitas dan Reliabilitas

G.12 Halaman *Form Pilih Periode Importance Performance Analysis*

Halaman *form* pilih periode *importance performance analysis* digunakan untuk melakukan pengecekan data jawaban kuesioner dari pelanggan apakah sudah sesuai dengan periode yang diinginkan oleh staf IT agar dapat melakukan

analisis kepuasan pelanggan.

Gambar 3.34 Halaman *Form Pilih Periode Importance Performance Analysis*

G.13 Halaman Pengujian *Importance Performance Analysis*

Halaman *form* pengujian validitas dan reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah data jawaban kuesioner pelanggan valid atau tidak dan reliabelnya sangat rendah atau sangat kuat.



Gambar 3.35 Halaman Pengujian *Importance Performance Analysis*

G.14 Halaman *Form* Pilih Periode *Gap Analysis*

Halaman *form* pilih periode *gap analysis* digunakan untuk melakukan pengecekan data jawaban kuesioner dari pelanggan apakah sudah sesuai dengan periode yang diinginkan oleh staf IT agar dapat melakukan analisis kepuasan pelanggan.

Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan

Silahkan isi Periode Tanggal

Periode

Copyright Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan 2017

Gambar 3.36 Halaman *Form* Pilih Periode *Gap Analysis*

G.15 Halaman Pengujian *Gap Analysis*

Halaman pengujian *gap analysis* bertujuan untuk mengetahui *gap* dari data jawaban kuesioner dari pelanggan di bagian mana dari pertanyaan telah dibuat yang terjadi *gap* terlalu jauh dan mana yang *gap*nya tidak terlalu jauh,

Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan

Januari 2018 (2018-01-10 s/d 2018-01-31)

Tabel Gap Analysis Kepuasan Pelanggan

Tabel Uji Importance Performance Analysis

Dimensi	Kode Pertanyaan	Pertanyaan	Gap	Kuadran	Kesimpulan

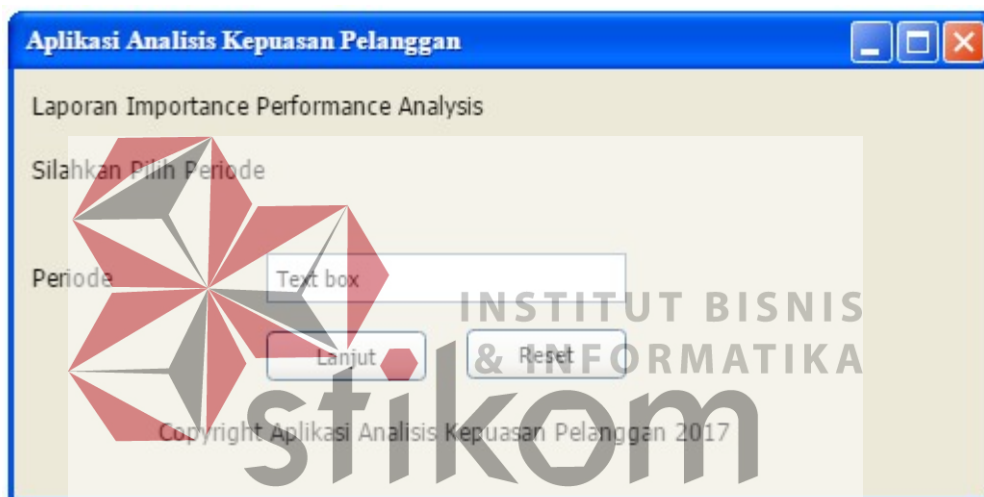
Copyright Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan 2017

informasi tersebut dapat pada halaman ini.

Gambar 3.37 Halaman Pengujian *Gap Analysis*

G.16 Halaman *Form* Pilih Periode Membuat Laporan *Importance Performance Analysis*

Halaman pilih periode membuat laporan *importance performance analysis* bertujuan untuk memilih periode mana yang akan dibuat laporan

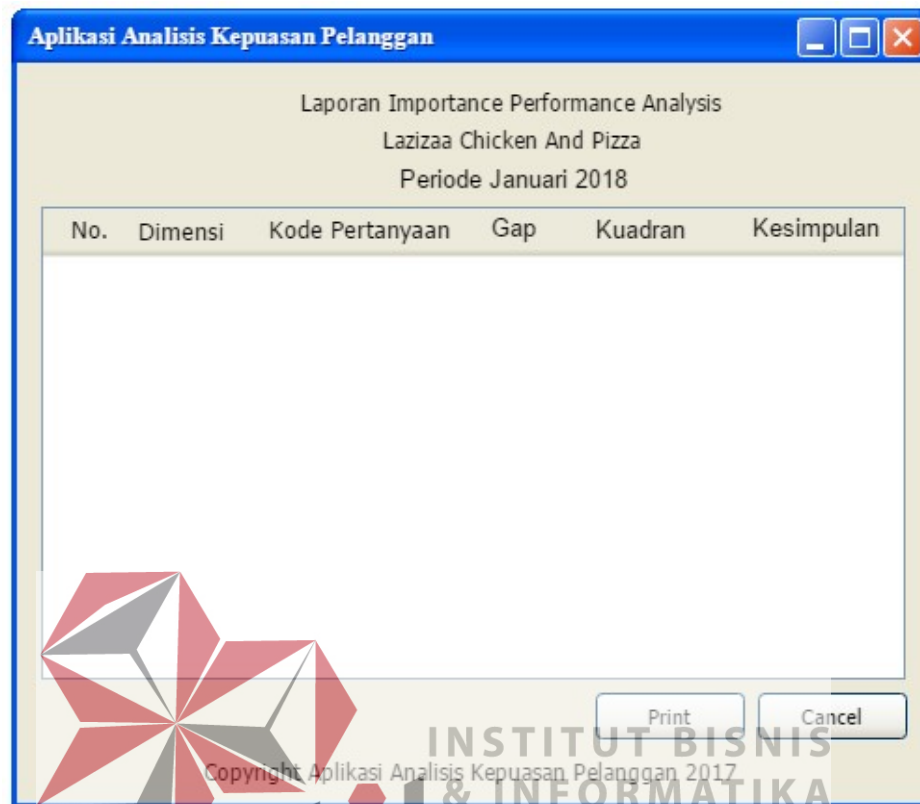


importance performance analysis oleh staf IT Lazizaa *Chicken And Pizza*.

Gambar 3.38 Halaman Pilih Periode Membuat Laporan Importance Performance Analysis

G.17 Halaman Cetak Laporan *Importance Performance Analysis*

Halaman cetak laporan *importance performance analysis* kepuasan

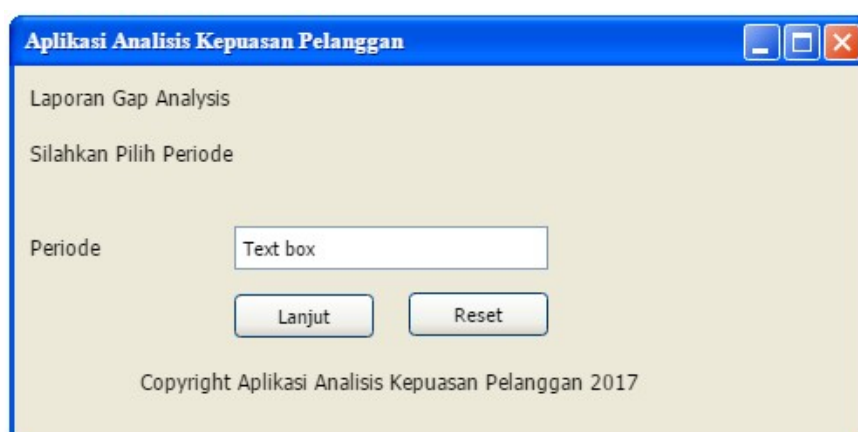


pelanggan bertujuan untuk digunakan oleh pemilik *Lazizaa Chicken And Pizza* untuk mengetahui laporan tentang *importance performance analysis* kepuasan pelanggan yang telah dilakukan oleh staf IT *Lazizaa Chicken And Pizza*.

Gambar 3.39 Halaman Cetak Laporan *Importance Performance Analysis*

G.18 Halaman Pilih Periode Membuat Laporan *Gap Analysis*

Halaman pilih periode membuat laporan *gap analysis* bertujuan untuk memilih periode mana yang akan dibuat laporan *gap analysisnya* oleh staf IT

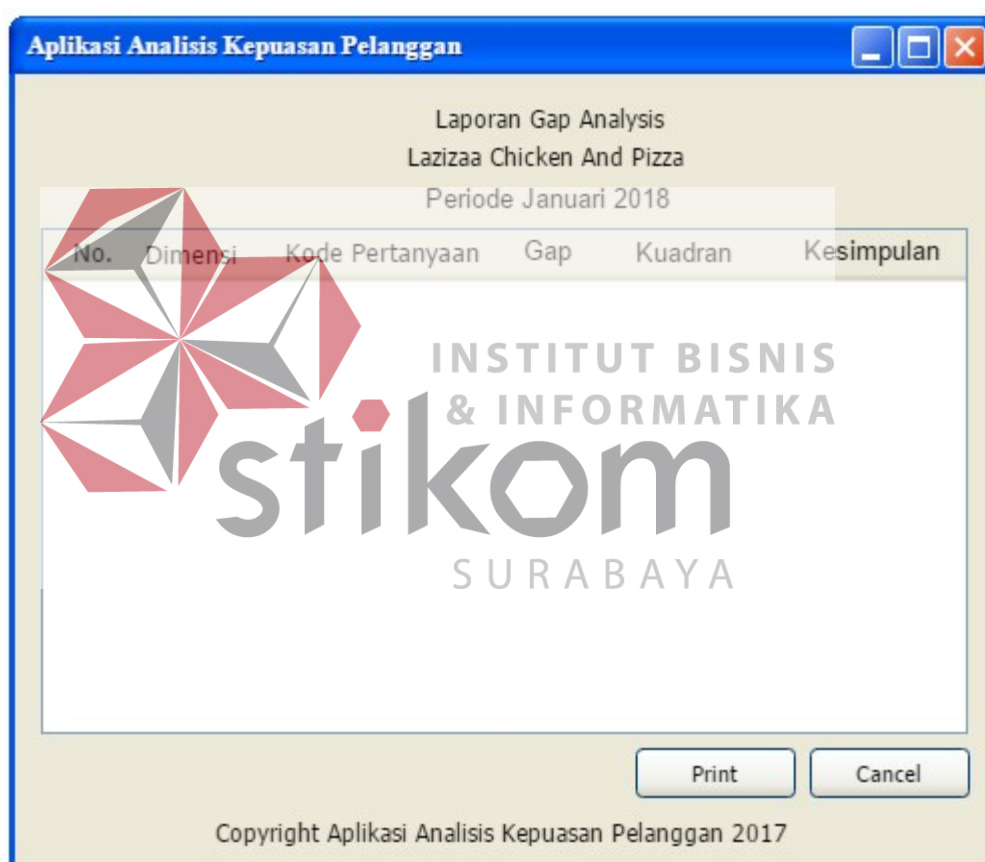


Lazizaa *Chicken And Pizza*.

Gambar 3.40 Halaman Pilih Periode Membuat Laporan *Gap Analysis*

G.19 Halaman Cetak Laporan *Gap Analysis*

Halaman cetak laporan *gap analysis* kepuasan pelanggan bertujuan untuk digunakan oleh pemilik Lazizaa *Chicken And Pizza* untuk mengetahui laporan tentang *gap analysis* kepuasan pelanggan yang telah dilakukan oleh staf IT Lazizaa *Chicken And Pizza*.



Gambar 3.41 Halaman Cetak Laporan *Gap Analysis*

H. Rencana Uji Coba Sistem

Pada rencana uji coba sistem ini akan dilakukan pengujian sistem setelah melakukan perancangan dan desain sistem aplikasi analisis kepuasan pelanggan. Uji coba sistem ini dilakukan untuk mengetahui apakah sistem yang telah

dibangun dan dibuat telah berjalan sesuai dengan kebutuhan dari pihak Lazizaa Chicken And Pizza. Uji coba sistem ini menggunakan *black box testing*.

H.1 Rencana Uji Coba *Black Box Testing*

Setelah membangun dan merancang bangun aplikasi analisis kepuasan pelanggan, maka harus dilakukan rencana uji coba untuk menguji fungsionalitas pada aplikasi analisis kepuasan pelanggan yang telah dibangun. Rencana uji coba fungsionalitas aplikasi analisis kepuasan pelanggan ini dilakukan dengan menggunakan *black box testing*. Untuk lebih jelasnya rencana uji coba *black box testing* ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.27 Rencana Uji Coba *Black Box Testing*

No.	Rencana Testing	Hasil
Aktor Pelanggan		
1.	Validasi nama pengguna dan kata sandi yang benar	Dapat membuka halaman selanjutnya pada aplikasi.
2.	Salah <i>input</i> nama pengguna dan kata sandi	Tidak dapat masuk ke halaman aplikasi selanjutnya.
3.	Mengisi kuesioner kepuasan pelanggan	Data dapat terisi dan tersimpan ke dalam <i>database</i> .
4.	Ada jawaban kuesioner yang belum terisi	Diberikan peringatan "Data Kuesioner Ada Yang Masih Kosong" dan data tidak dapat tersimpan di dalam <i>database</i> .
5.	Pelanggan sudah pernah mengisi kuesioner	Diberikan peringatan "Anda Sudah Pernah Mengisi Kuesioner"
6.	Periode pengisian kuesioner telah berakhir	Diberikan peringatan "Periode Pengisian Kuesioner Telah Berakhir"
7.	Keluar aplikasi analisis kepuasan pelanggan	Memilih dan menekan tombol keluar
Aktor Staf IT		
8.	Validasi nama pengguna dan kata sandi yang benar	Dapat membuka halaman utama aplikasi analisis kepuasan pelanggan.
9.	Salah <i>input</i> nama pengguna dan kata sandi	Tidak dapat membuka halaman utama aplikasi analisis kepuasan pelanggan.
10.	Melakukan penambahan Data <i>User</i>	Data dapat tersimpan di dalam <i>database</i> .
11.	Melakukan penambahan Data Pelanggan	Data dapat tersimpan di dalam <i>database</i> .
12.	Melakukan penambahan Data	Data dapat tersimpan di dalam

No.	Rencana Testing	Hasil
	Periode	<i>database.</i>
13.	Melakukan penambahan Data Dimensi	Data dapat tersimpan di dalam <i>database.</i>
14.	Melakukan penambahan Data Pertanyaan	Data dapat tersimpan di dalam <i>database.</i>
15.	Melakukan perubahan Data <i>User</i>	Data dapat diubah dan dapat tersimpan di dalam <i>database.</i>
16.	Melakukan perubahan Data Pelanggan	Data dapat diubah dan dapat tersimpan di dalam <i>database.</i>
17.	Melakukan perubahan Data Periode	Data dapat diubah dan dapat tersimpan di dalam <i>database.</i>
18.	Melakukan perubahan Data Dimensi	Data dapat diubah dan dapat tersimpan di dalam <i>database.</i>
19.	Melakukan perubahan Data Pertanyaan	Data dapat diubah dan dapat tersimpan di dalam <i>database.</i>
20.	Melakukan pengecekan kuesioner yang telah diisi oleh pelanggan	Dapat menampilkan data kuesioner yang telah terisi dan data pelanggan yang telah mengisi kuesioner.
21.	Menguji jawaban kuesioner pelanggan dengan uji validitas dan reliabilitas	Dapat menampilkan data hasil uji validitas dan uji reliabilitas.
22.	Mengecek apabila penyebaran kuesioner dilakukan, tidak dapat menambah data dimensi dan data pertanyaan	Halaman menu dimensi dan menu pertanyaan tidak dapat diakses.
23.	Keluar aplikasi analisis kepuasan pelanggan	Memilih dan menekan tombol keluar.
Aktor Pemilik		
24.	Validasi nama pengguna dan kata sandi yang benar	Dapat membuka halaman aplikasi analisis kepuasan pelanggan.
25.	Salah <i>input</i> nama pengguna dan kata sandi	Tidak dapat membuka ke halaman aplikasi analisis kepuasan pelanggan.
26.	Melihat laporan analisis kepuasan pelanggan	Menampilkan data grafik analisis kepuasan pelanggan.
27.	Melihat laporan rekomendasi	Menampilkan data grafik rekomendasi analisis kepuasan pelanggan.
28.	Keluar aplikasi analisis kepuasan pelanggan	Memilih dan menekan tombol keluar.

BAB IV

IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Pada pembahasan bab empat ini berisi tentang implementasi dan evaluasi dari Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Lazizaa *Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya. Dalam tahap implementasi dan evaluasi terhadap aplikasi atau (*software*) yang telah dibuat akan menggunakan model SDLC Pressman.

4.1 Implementasi Sistem

Implementasi sistem ini merupakan tahap pembuatan perangkat lunak (*software*) yang sesuai dengan perancangan dan desain sistem yang telah dibuat sebelumnya. Pembuatan aplikasi analisis kepuasan pelanggan yang akan dibangun sesuai dengan kebutuhan pada Lazizaa *Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya.

Sebelum melakukan implementasi, pengguna harus menyiapkan kebutuhan perangkat lunak sistem (*software*) dan kebutuhan perangkat keras sistem (*hardware*) yang telah di bahas pada bab tiga pada analisis kebutuhan sistem.

4.1.1 Pengguna Aplikasi Sebagai Pelanggan

Pada penggunaan aplikasi sebagai pelanggan *Lazizaa Chicken And Pizza*, terdapat dua langkah yaitu mendaftarkan identitas diri pelanggan dan mengisi jawaban kuesioner yang disediakan pada aplikasi analisis kepuasan pelanggan.

A. Mengisi Identitas Pelanggan

Agar dapat mengisi kuesioner kepuasan pelanggan diharuskan *register* terdahulu agar dapat mengakses aplikasi tersebut. Setelah melakukan *registrasi* dengan mengisi beberapa identitas pelanggan yang tersedia pada aplikasi seperti nama pelanggan, jenis kelamin, alamat, nomer telepon, *email*, dan *password*.

Setelah data identitas pelanggan dilengkapi maka pelanggan dapat mengisi kuesioner kepuasan pelanggan yang telah disediakan oleh aplikasi dengan *login* ke aplikasi dengan memasukkan *username* dan *password* yang telah diregistrasikan tadi. Lebih jelasnya akan digambarkan pada gambar 4.1 halaman *register* pada aplikasi kepuasan pelanggan berikut.

Gambar 4.1 Halaman *Form Register* dan *Form Login*

Untuk proses pengisian pada halaman *register* pelanggan tinggal mengisi *textbo* seperti biasa. Setelah *textbo* semua

Register

berhasil terisi pelanggan menekan *button* dan data pelanggan akan tersimpan di *database* pelanggan. Penjelasan lebih jelasnya akan dijelaskan pada gambar 4.2 berikut ini.

Gambar 4.2 Halaman Pelanggan Berhasil *Register*

Jika pelanggan salah dalam melakukan pengisian *validasi password* maka aplikasi akan memberikan *notif* bahwa *validasi password* yang dilakukan pelanggan salah, maka pelanggan harus mengisikan kembali dengan benar.

Penjelasannya terdapat pada gambar 4.3 berikut ini.

Gambar 4.3 Halaman Pelanggan Gagal *Register*

Setelah pelanggan melakukan *register* dengan benar dan *validasi password* dengan benar maka selanjutnya pelanggan dapat melakukan *login* ke aplikasi


kepuasan pelanggan. Untuk melakukan *login* pelanggan diharuskan mengisi *email* dan *password* yang telah diisi pada *register* tadi. Kemudian setelah *email* dan *password* telah terisi dengan benar pelanggan menekan *button* agar pelanggan dapat masuk ke aplikasi.

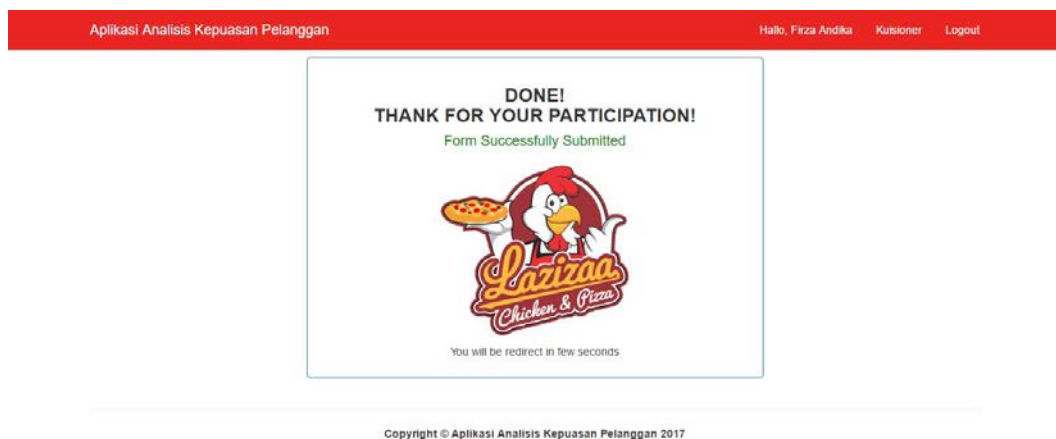
B. Mengisi Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Setelah melakukan *login* dan berhasil pelanggan langsung masuk ke aplikasi dan aplikasi akan menampilkan kuesioner kepuasan pelanggan.

Penjelasan lebih jelasnya terdapat pada gambar 4.4 berikut di bawah ini.

Gambar 4.4 Halaman *Form* Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Pada halaman kuesioner kepuasan pelanggan, pelanggan dapat mengisi kuesioner yang disediakan dengan memilih jawaban yang ada dengan lima dimensi kuesioner. Untuk melanjutkan mengisi kuesionernya dan lanjut ke dimensi selanjutnya  pelanggan tinggal menekan *button* maka *form* halaman kuesioner akan lanjut ke dimensi selanjutnya. Sampai akhirnya dimensi terakhir. Setelah mengisi kuesioner kepuasan pelanggan data jawaban kuesioner pelanggan tersimpan di *database* aplikasi. Penjelasan pada gambar 4.5 di bawah ini.



Gambar 4.5 Halaman *Form* Kuesioner Berhasil Disimpan

4.1.2 Pengguna Aplikasi Sebagai Staf IT

Pada penggunaan aplikasi sebagai staf IT Lazizaa *Chicken And Pizza*, terdapat beberapa langkah yaitu login ke aplikasi analisis kepuasan pelanggan, *mastering* data pengguna, *mastering* data kuesioner, *mastering* data pelanggan, analisis kepuasan pelanggan, dan membuat laporan analisis kepuasan pelanggan.

A. Login Aplikasi Kepuasan Pelanggan Untuk Staf IT

Pada halaman ini berfungsi sebagai keaman aplikasi, sehingga tidak semua



Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan

pengguna dapat mengakses dan masuk aplikasi secara sembarangan.

Gambar 4.6 Halaman *Form Login* Staf IT

Pada *form login* ini terdapat dua *textbox* yang digunakan untuk menampung inputan dari staf IT. Pada inputan pertama yakni *username* dan yang kedua adalah *password*. Dalam *form login* juga terdapat *button* yang digunakan untuk memberi perintah kepada aplikasi agar memproses inputan dari pengguna guna mendapatkan hak akses untuk masuk ke dalam aplikasi.

Jika inputan *username* dan *password* yang dimasukkan salah maka akan muncul notifikasi agar memeriksa kembali inputan *username* dan *password* agar dapat masuk dan mengakses aplikasi kepuasan pelanggan. Penjelasan ada pada



gambar di bawah berikut ini.

Gambar 4.7 Halaman *Form Gagal Login*

Jika inputan *username* dan *password* makan akan masuk ke halaman utama aplikasi kepuasan pelanggan sebagai staf IT. Penjelasan halaman utama

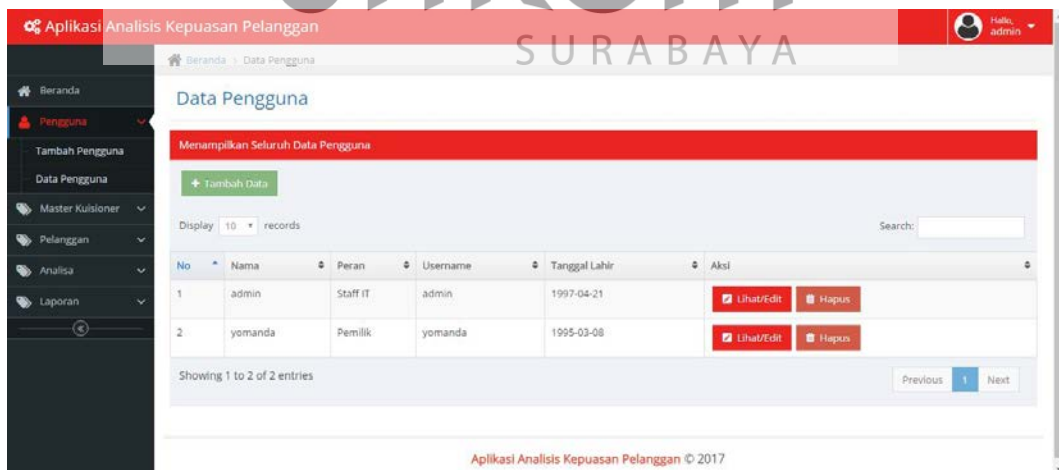


aplikasi analisis kepuasan pelanggan ada pada gambar berikut ini.

Gambar 4.8 Halaman Muka Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan

B. Mastering Pengguna

Pada *mastering* pengguna staf IT dapat melakukan tambah, lihat, edit, dan



hapus data pengguna. Penjelasan lebih jelasnya terdapat pada gambar dibawah ini.

Gambar 4.9 Halaman Muka Data Pengguna

Untuk

menambahkan data pengguna baru staf IT

+ Tambah Data

diharuskan untuk dapat menekan *button* maka akan muncul *form* halaman tambah pengguna. Pada form ini ada beberapa *textbox* yaitu nama pengguna, peran, email, *username*, dan *password*. Penjelasan pada gambar di bawah ini.

The screenshot shows a web application interface with a red header and a dark sidebar. The main content area is titled 'Form Tambah Pengguna'. It contains several input fields: 'Nama Pengguna' with the value 'Elmando', 'Peran' with a dropdown menu showing 'Pemilik', 'Email' with 'elmando@gmail.com', 'Username' with 'elmando', 'Password' with masked characters '*****', and 'Tanggal Lahir' with '09/16/1991'. At the bottom of the form are two buttons: a blue 'Simpan' button and a grey 'Reset' button.

Gambar 4.10 Halaman *Form* Tambah Pengguna

Setelah mengisi data yang diinginkan pada *textbox* nama pengguna, peran, email, *username*, dan *password* kemudian setelah itu staf IT dapat menekan *button* maka data yang telah diinputkan akan disimpan pada *database* pengguna. Untuk mengulangi data yang diinputkan pada *textbox* maka staf IT dapat menekan *button* maka data akan tereset kembali sehingga *textbox* kosong

The screenshot shows the 'Data Pengguna' page. At the top, there is a green notification bar that says 'Berhasil menambahkan data'. Below it is a red notification bar that says 'Menampilkan Seluruh Data Pengguna'. There is a '+ Tambah Data' button and a search bar. Below these is a table with the following data:

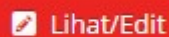
No	Nama	Peran	Username	Tanggal Lahir	Aksi
1	admin	Staff IT	admin	1997-04-21	Lihat/Edit Hapus
2	yomanda	Pemilik	yomanda	1995-03-08	Lihat/Edit Hapus
3	Elmando	Pemilik	elmando	1991-09-16	Lihat/Edit Hapus

At the bottom of the table, it says 'Showing 1 to 3 of 3 entries'.

kembali. Setelah itu akan muncul *notif* “Berhasil menambahkan data”. Penjelasan pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.11 Halaman Data Pengguna Berhasil Disimpan

Kemudian setelah itu staf IT dapat menambahkan data pengguna dan juga dapat melihat data yang sudah diinputkan dan juga dapat

 **Lihat/Edit**

mengedit dengan menekan *button* maka akan muncul

halaman *form* edit pengguna,

staf IT dapat melakukan

edit data setelah itu melakukan

 **Update**

perubahan data pada *textbox*

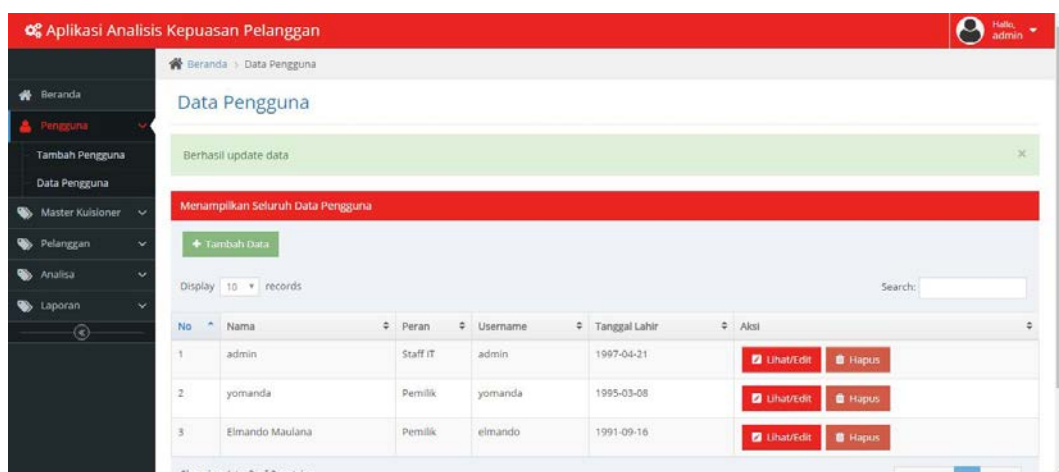
kemudian staf IT menekan *button* maka data yang telah dirubah akan berhasil



berubah dan tersimpan ke *database* pengguna. Penjelasan pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.12 Halaman *Form Edit* Data Pengguna

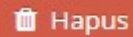
Setelah itu akan muncul *notif* penjelasan bahwa “Berhasil update data”.



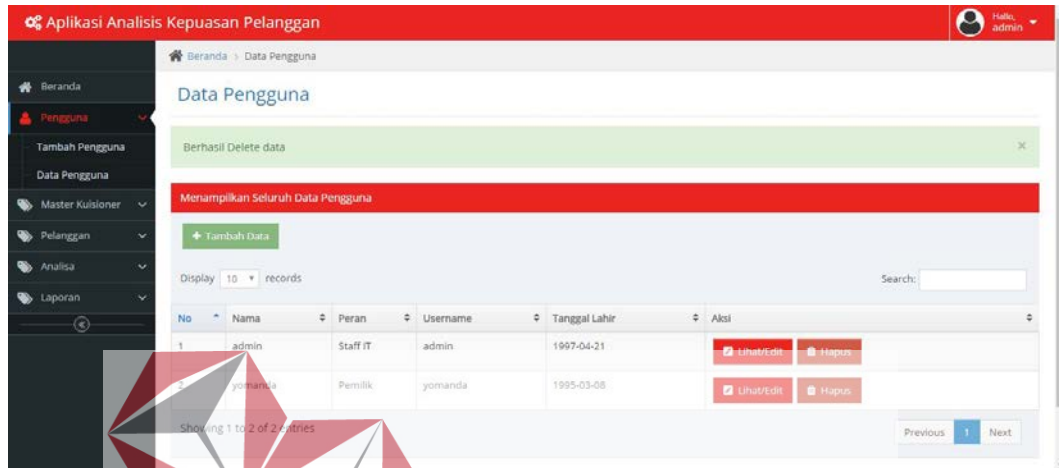
Beriku ini adalah penjelasan lebih jelasnya pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.13 Halaman Berhasil *Edit* Data Pengguna

Staf IT juga dapat menghapus data dengan menekan *button*



maka akan muncul *notif* “Berhasil *Delete* Data”. Berikut ini adalah penjelasannya



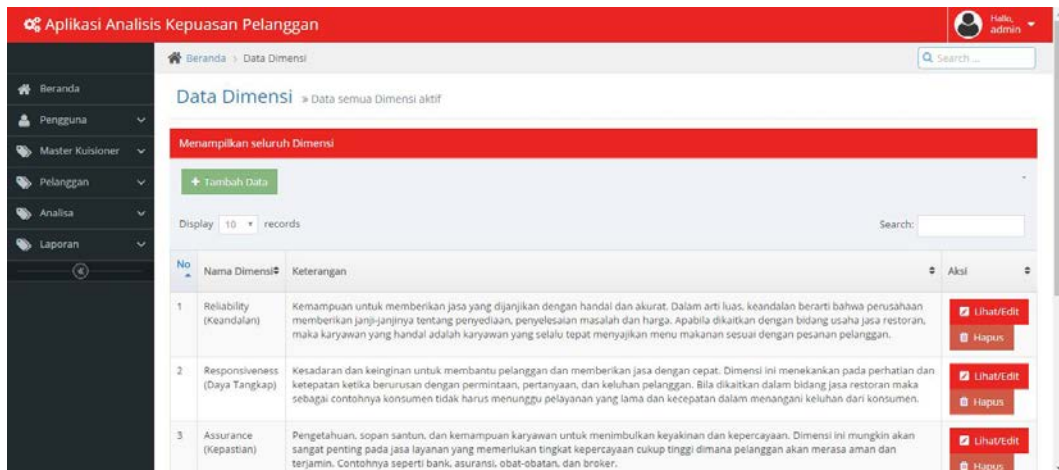
pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.14 Halaman Berhasil *Delete* Data Pengguna

C. Mastering Kuesioner

C.1. Mastering Data Dimensi

Pada *mastering* kuesioner Staf IT dapat melakukan data *mastering* untuk dimensi, kuesioner dan periode. Pertama Staf IT dapat melakukan *mastering* data



dimensi, berikut ini adalah halaman data dimensi seperti di bawah.

Gambar 4.15 Halaman Muka Data Dimensi

Pada halaman data dimensi staf IT dapat

melakukan tambah data dengan menekan *button* maka akan muncul *form* tambah dimensi, staf IT dapat mengisi dua *textbox* yaitu nama dimensi dan keterangan setelah staf IT mengisi data yang diinginkan kemudian staf IT dapat menekan *button* maka data yang diinputkan akan tersimpan pada *database* dimensi. Berikut ini adalah penjelasan pada gambar di bawah ini.



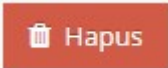
Gambar 4.16 Halaman *Form* Tambah Dimensi

Kemudian staf IT juga dapat melakukan melihat data dan pengeditan data dengan menekan *button* maka akan muncul halaman *form* ubah dimensi untuk mengedit dimensi.



Setelah mengubah data dimensi yang diinginkan setelah itu staf IT dapat menekan *button* maka data yang diubah tersimpan lagi pada *database* dimensi.

Gambar 4.17 Halaman Berhasil *Delete* Data Dimensi

Setelah lihat dan edit data dimensi staf IT juga dapat melakukan penghapusan data dimensi dengan  menekan *button* maka data yang dipilih akan terhapus dan akan muncul *notif* “Berhasil menghapus data”. Berikut ini adalah penjelasannya pada gambar di bawah ini.

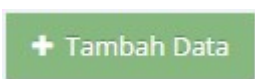
C.2. Mastering Data Kuesioner

Pada *mastering* data kuesioner ini staf IT dapat melakukan tambah, lihat atau edit, dan hapus data kuesioner. Berikut adalah penjelasan dari halaman muka



mastering data kuesioner seperti gambar di bawah ini.

Gambar 4.18 Halaman Muka Data Master Kuesioner

Pertama staf IT dapat melakukan tambah data  dengan menekan *button* maka akan muncul halaman *form* tambah master kuesioner, staf IT bisa mengisi *textbox* yang tersedia. Berikut adalah penjelasannya seperti pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.19 Halaman *Form* Tambah Master Kuesioner

Setelah menginputkan data master kuesioner yang diinginkan oleh staf IT

kemudian untuk menyimpan data yang diinputkan, staf IT harus menekan *button* maka data master kuesioner yang diinputkan akan tersimpan di *database* master kuesioner dan pada halaman muka data kuesioner akan muncul *notif* "Berhasil menambahkan data". Berikut adalah


No	ID	Kuisisioner	Dimensi	Aksi
1	PTY01	Harapan saya ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh pihak Lazzaa Chicken And Pizza (sesuai yang dijanjikan, misal > 10 menit)	Reliability (Keandalan)	Lihat/Edit Hapus
2	PTY02	Pada kenyataannya ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh pihak Lazzaa Chicken And Pizza (sesuai yang dijanjikan, misal > 10 menit)	Reliability (Keandalan)	Lihat/Edit Hapus

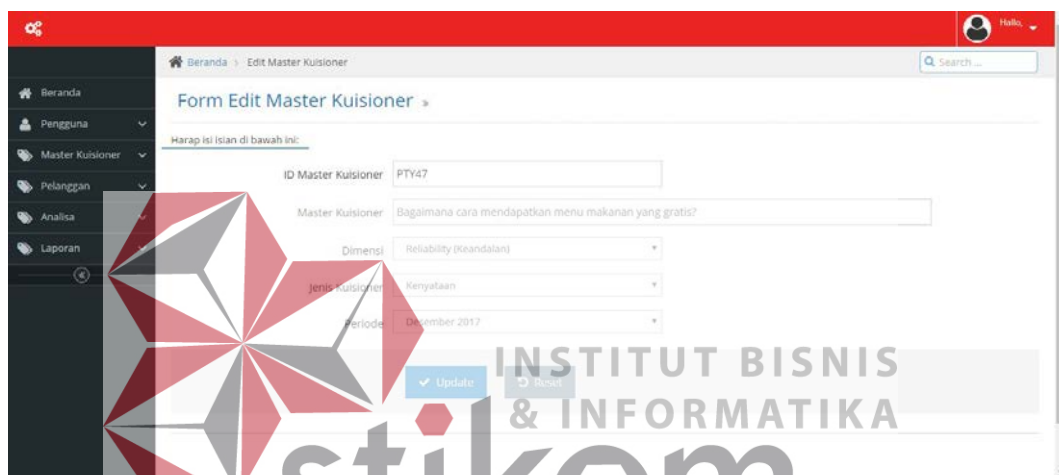
penjelasan pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.20 Halaman Berhasil Tambah Data Master Kuesioner

Setelah data master kuesioner disimpan pada *database*

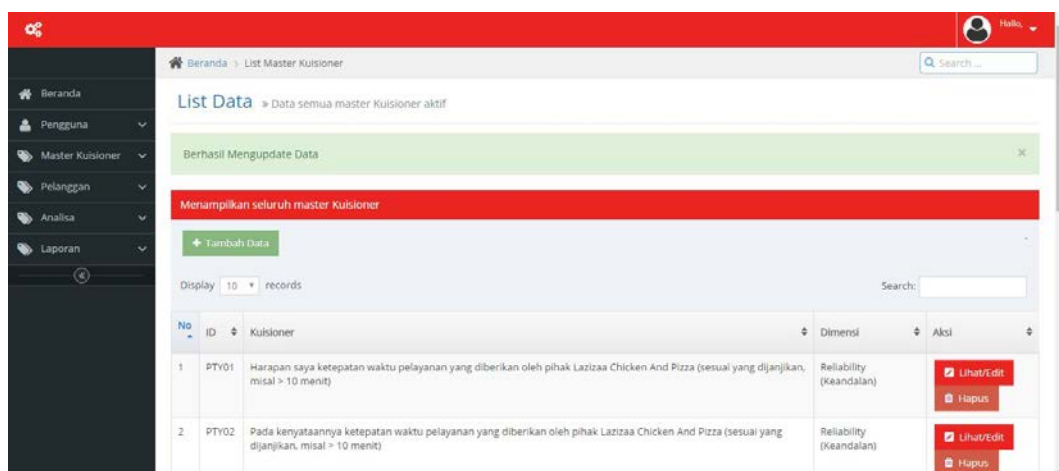
Lihat/Edit

master kuesioner Staf IT dapat lihat dan edit data master kuesioner dengan *button* maka akan tampil  halaman *form* edit master kuesioner, staf IT dapat merubah data yang telah diinputkan, kemudian setelah mengganti data master kuesioner untuk mengupdate data staf IT dapat menekan *button* maka data yang dirubah akan kembali disimpan pada *database* master kuesioner. Berikut adalah penjelasannya pada gambar seperti di bawah ini.



Gambar 4.21 Halaman *Form Edit* Data Master Kuesioner

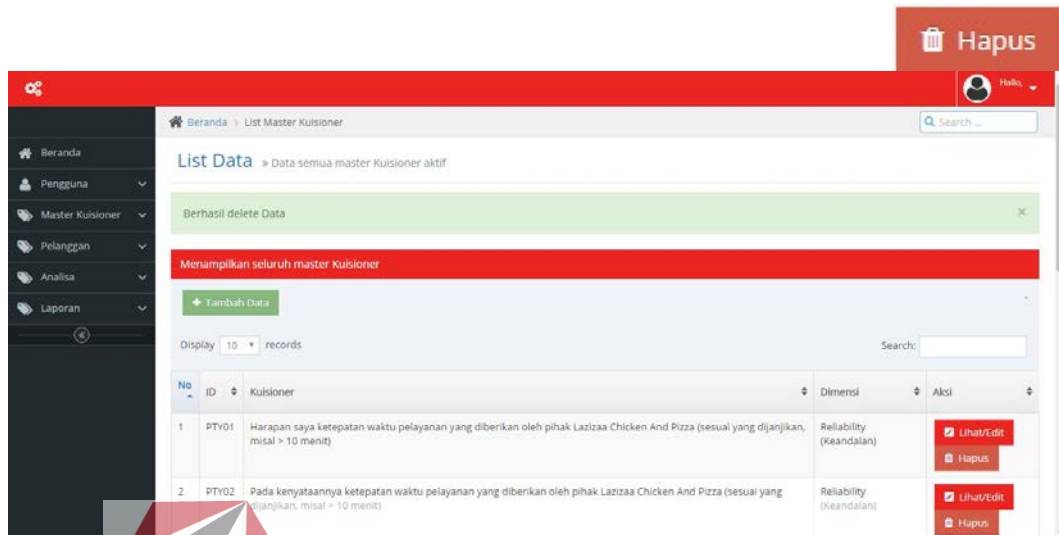
Setelah data master kuesioner dirubah dan disimpan pada *database* master kuesioner kemudian pada halaman muka data kuesioner akan muncul *notif* ”Berhasil mengupdate data”. Berikut adalah penjelasannya pada gambar di bawah



ini.

Gambar 4.22 Halaman Berhasil *Edit* Data Master Kuesioner

Terakhir setelah merubah data master kuesioner staf IT

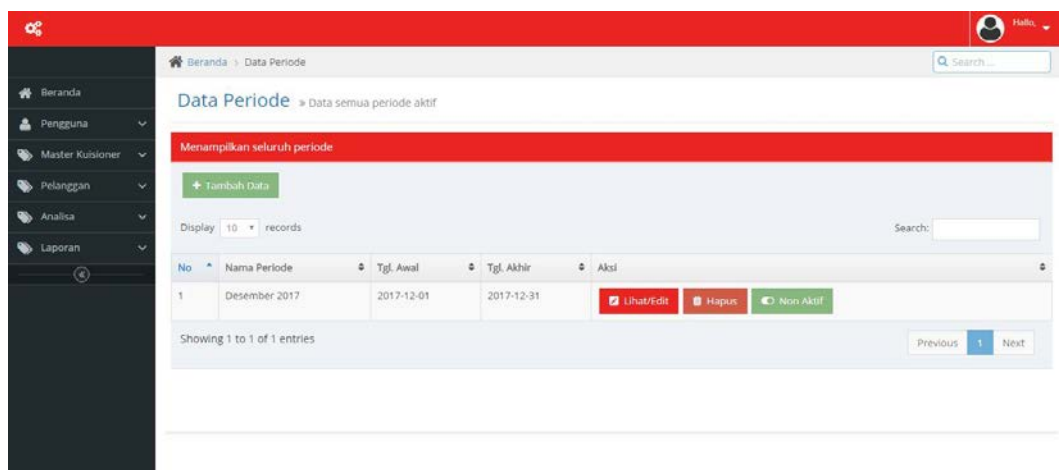


juga dapat menghapus data pada master kuesioner dengan menekan *button* maka akan muncul *notif* “Berhasil *delete* data”. Berikut adalah penjelasannya pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.23 Halaman Berhasil *Delete* Data Master Kuesioner

C.3. Mastering Data Periode

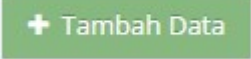
Pada *mastering* data periode ini staf IT dapat melakukan tambah, lihat atau edit, dan hapus data periode. Berikut adalah penjelasan dari halaman muka

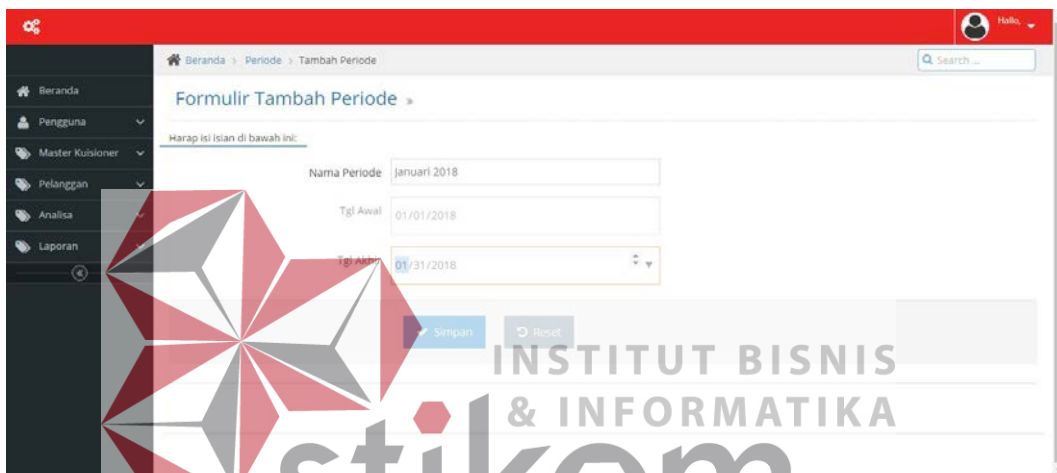


mastering data periode seperti gambar di bawah ini.

Gambar 4.24 Halaman Muka Data Periode

Setelah itu agar dapat menambahkan data

 periode, Staf IT dapat menekan *button* maka tambah data muncul halaman *form* tambah data periode. Berikut adalah penjelasannya pada gambar di bawah ini.



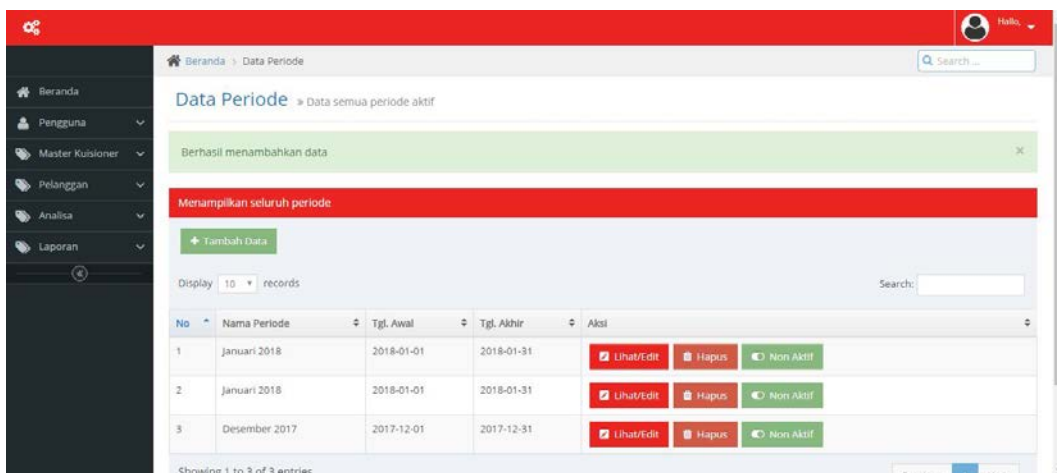
Gambar 4.25 Halaman *Form* Tambah Data Periode

Pada halaman *form* tambah data periode staf IT dapat mengisi *textbox*

sesuai dengan yang diinginkan, setelah mengisi staf IT

 **Simpan**

dapat menekan *button* maka akan muncul *notif* “Berhasil



No	Nama Periode	Tgl. Awal	Tgl. Akhir	Aksi
1	Januari 2018	2018-01-01	2018-01-31	Lihat/Edit Hapus Non Aktif
2	Januari 2018	2018-01-01	2018-01-31	Lihat/Edit Hapus Non Aktif
3	Desember 2017	2017-12-01	2017-12-31	Lihat/Edit Hapus Non Aktif

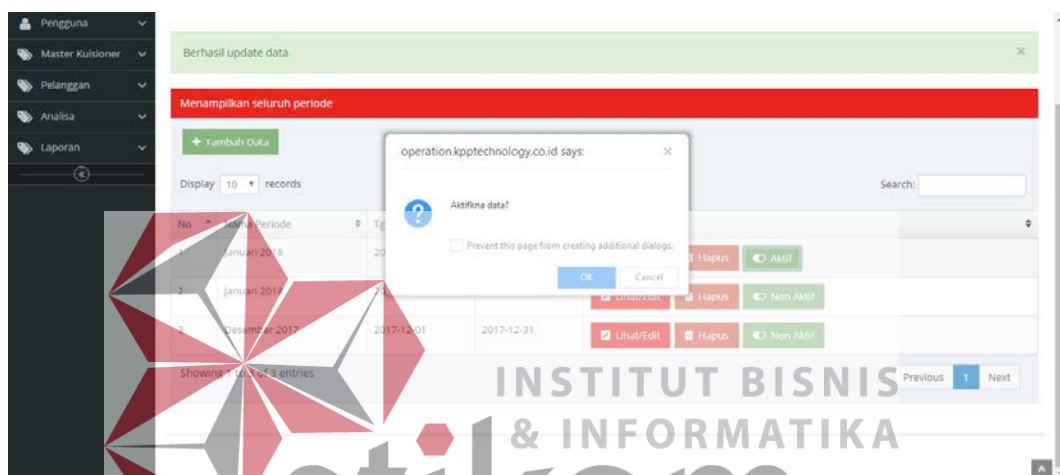
menambah data”. Berikut adalah penjelasannya pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.26 Halaman Berhasil Tambah Data Periode

Setelah menambahkan data pada master periode staf IT dapat mengaktifkan periode agar pelanggan dapat mengisi



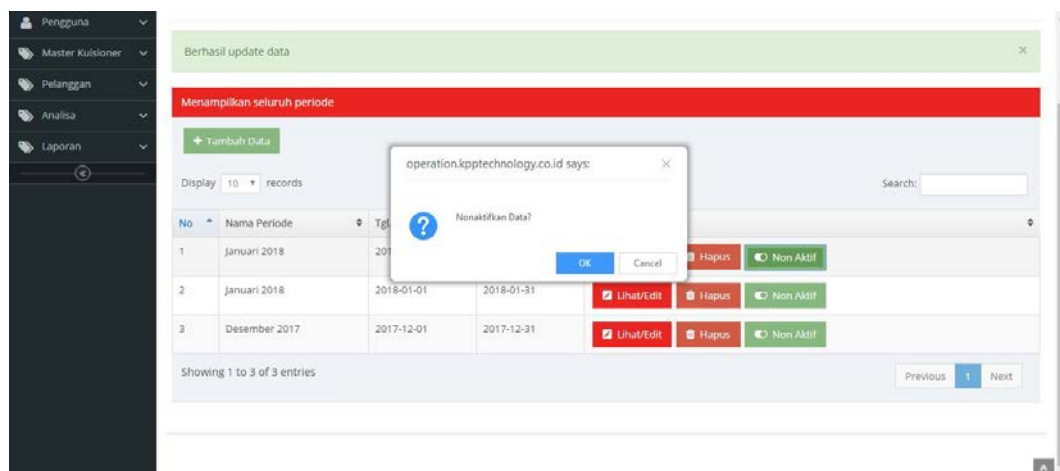
kuesioner dengan periode yang aktif dengan *button* maka dengan periode diaktifkan pelanggan dapat mengisi kuesioner yang telah aktif.





Berikut ini adalah penjelasannya seperti pada gambar di bawah ini.

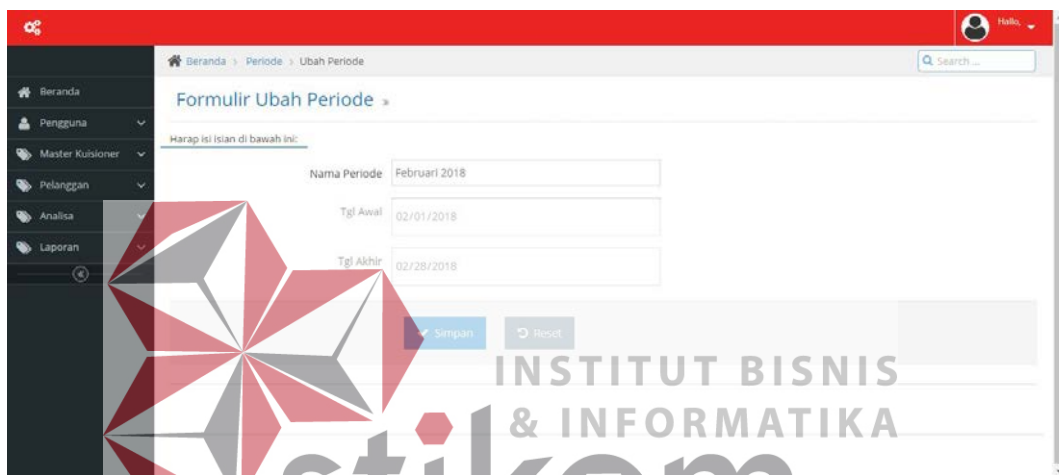
Gambar 4.27 Halaman Mengaktifkan Data Periode

Untuk menonaktifkan periode dapat menekan *button* maka akan muncul periode tidak aktif dan pengisian kuesioner tidak dapat lagi diisikan oleh pelanggan. Berikut ini adalah penjelasannya pada seperti gambar di bawah ini.



Gambar 4.28 Halaman Mengnonaktifkan Data Periode

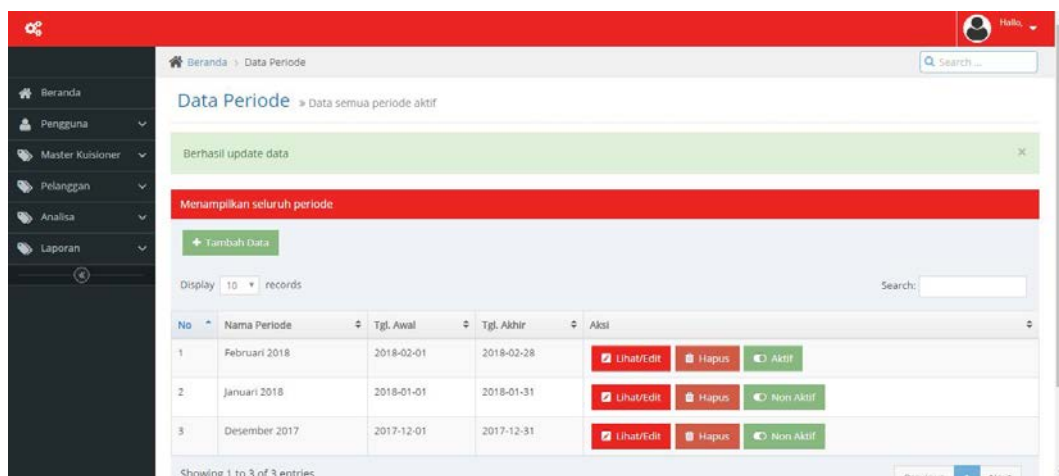
Staf IT juga dapat melihat dan merubah data periode yang telah diinputkan dengan menekan *button*  maka akan muncul *form* ubah periode, setelah periode dirubah staf IT dapat menyimpan data  periode yang telah dirubah dengan menekan *button* maka setelah dirubah data periode akan disimpan di












database periode. Berikut adalah penjelasannya pada seperti gambar di bawah ini.

Gambar 4.29 Halaman *Form Edit* Data Periode

Setelah data tersimpan di *database* maka akan muncul *notif* “Berhasil

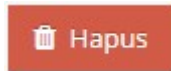


No	Nama Periode	Tgl. Awal	Tgl. Akhir	Aksi
1	Februari 2018	2018-02-01	2018-02-28	  
2	Januari 2018	2018-01-01	2018-01-31	  
3	Desember 2017	2017-12-01	2017-12-31	  

update data”. Berikut ini adalah penjelasannya seperti gambar di bawah ini.

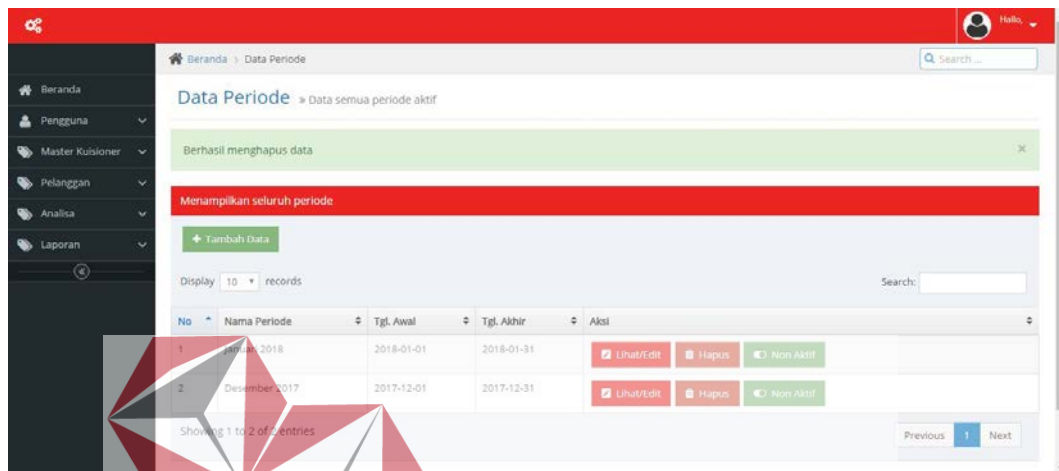
Gambar 4.30 Halaman Berhasil *Edit* Data Periode

Kemudian staf IT juga dapat menghapus data



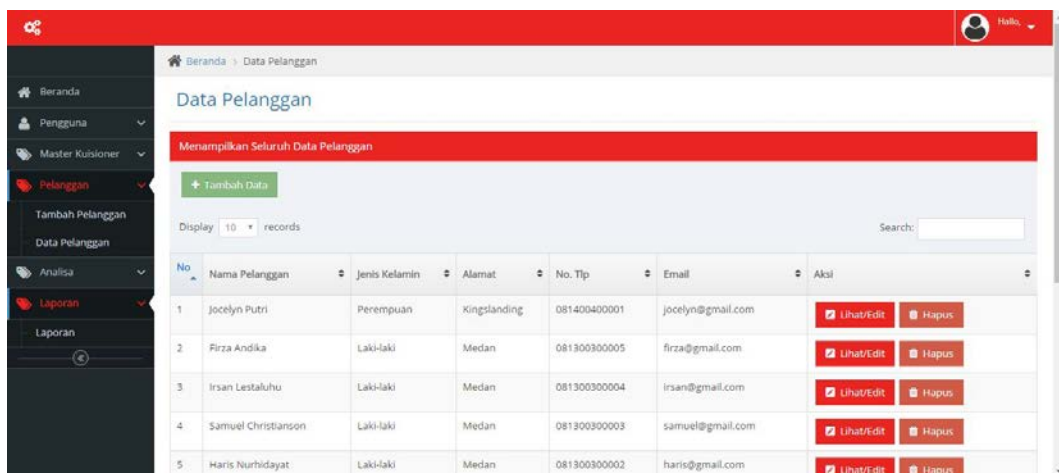
periode dengan menekan *button* maka data periode yang

diinginkan oleh staf IT akan terhapus dan akan muncul *notif*"". Berikut ini adalah penjelasannya seperti gambar di bawah ini.

Gambar 4.31 Halaman Berhasil *Delete* Data Periode

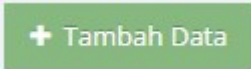
D. Mastering Pelanggan

Pada menu ini staf IT dapat melakukan tambah, merubah, dan hapus data pelanggan lebih jelasnya berikut adalah gambar dari halaman muka data





pelanggan berikut ini.

Gambar 4.32 Halaman Muka Data Pelanggan

Untuk menambahkan data pelanggan baru staf It  hanya tinggal menekan *button* maka akan muncul halaman *form* tambah pelanggan, *form* tambah pelanggan terdiri dari enam *textbox* yaitu nama pelanggan, jenis kelamin, alamat, no.telp, *email*, dan *password*.

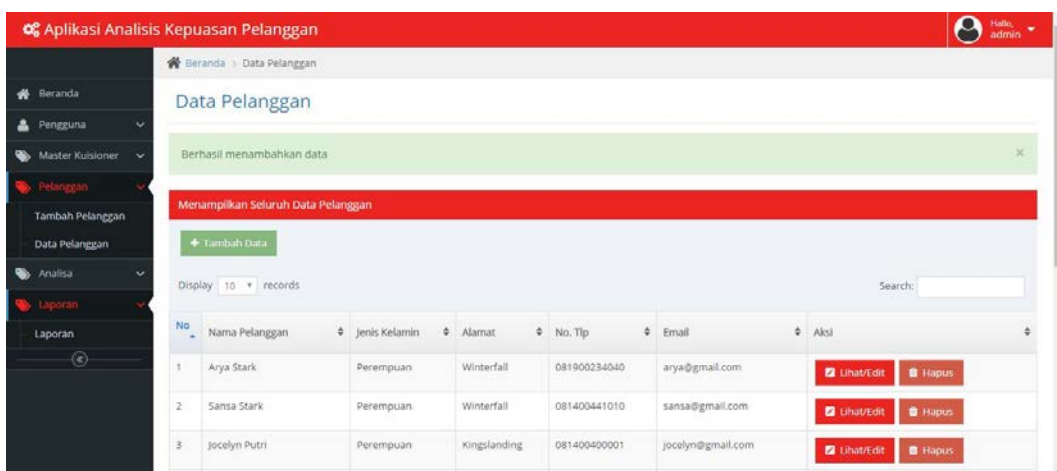
Setelah mengisi semua *textbox* tersebut Staf IT dapat

 memilih menekan *button* maka data akan tersimpan ke dalam *database* pelanggan tersebut dan  jika Staf IT memilih menekan *button* maka data yang sudah diinput pada *textbox* akan mereset kembali menjadi *textbox* kosong yang tidak ada inputan data. Berikut adalah penjelasannya pada gambar di bawah ini.



Gambar 4.33 Halaman *Form* Tambah Data Pelanggan

Setelah data tersimpan pada *database* pelanggan maka akan muncul *notif*



No	Nama Pelanggan	Jenis Kelamin	Alamat	No. Tlp	Email	Aksi
1	Arya Stark	Perempuan	Winterfall	081900234040	arya@gmail.com	Lihat/Edit Hapus
2	Sansa Stark	Perempuan	Winterfall	081400441010	sansa@gmail.com	Lihat/Edit Hapus
3	Jocelyn Putri	Perempuan	Kingslanding	081400400001	jocelyn@gmail.com	Lihat/Edit Hapus

“Berhasil menambahkan data”. Berikut ini adalah penjelasannya pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.34 Halaman Berhasil Tambah Data Pelanggan

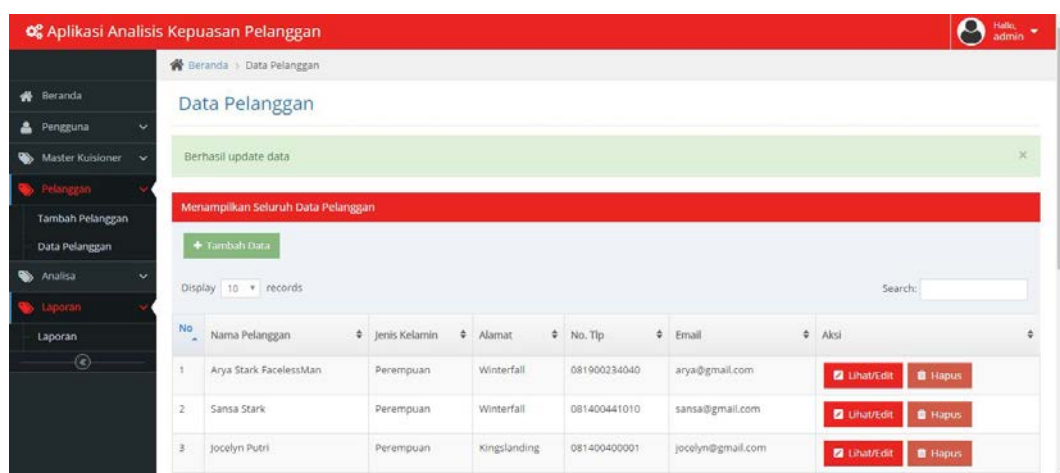
Staf IT juga bisa melihat data yang telah ditambahkan dengan menekan *button* maka Staf IT dapat merubah data pelanggan yang telah diinputkan tersebut tadi, maka setelah itu data dirubah Staf IT dapat menekan *button* maka setelah itu data yang berhasil dirubah disimpan pada *database*



pelanggan lagi. Berikut adalah penjelasannya pada gambar berikut di bawah ini.

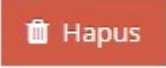
Gambar 4.35 Halaman *Form Edit* Data Pelanggan

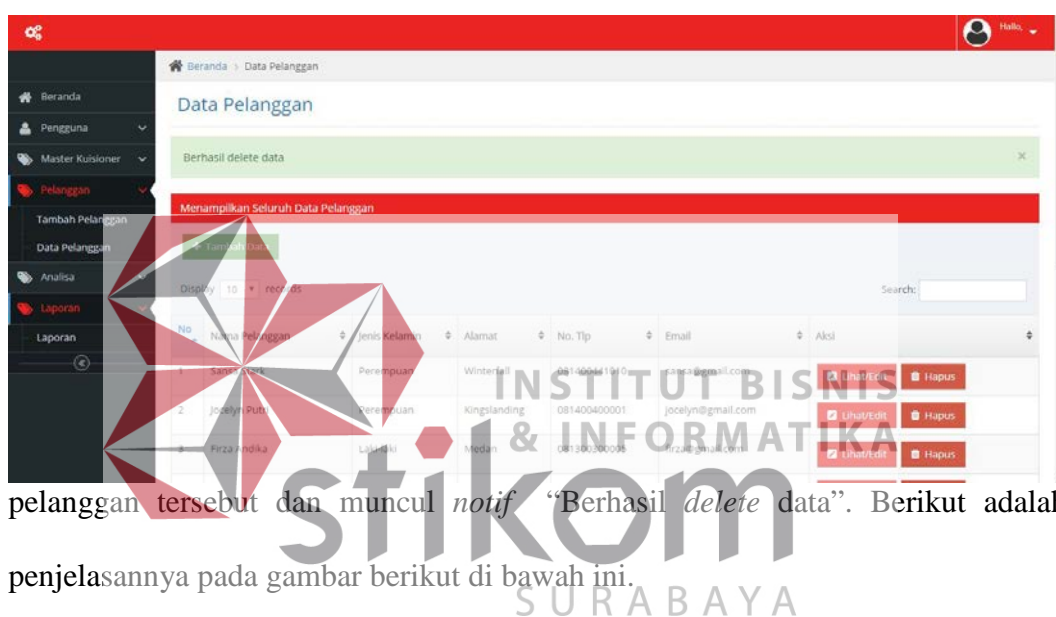
Setelah berhasil merubah data pelanggan dan pada tampilan halaman data pelanggan terdapat *notif* “Berhasil update data”. Berikut adalah penjelasannya



pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.36 Halaman Berhasil *Edit* Data Pelanggan


Setelah mengedit data pelanggan Staf IT dapat melakukan penghapusan data  pelanggan dengan menekan *button* maka data yang ingin dihapus akan terhapus dari *database*

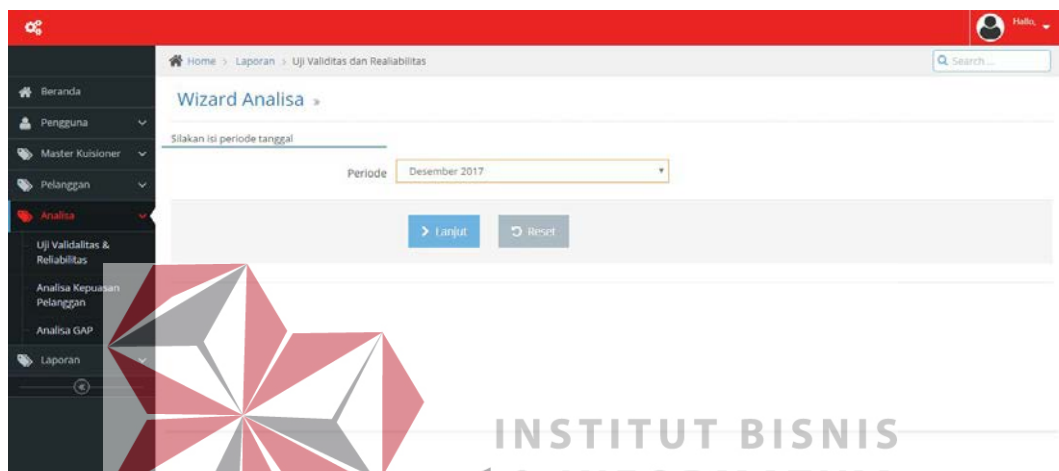


pelanggan tersebut dan muncul *notif* “Berhasil *delete* data”. Berikut adalah penjelasannya pada gambar berikut di bawah ini.

Gambar 4.37 Halaman Berhasil *Delete* Data Pelanggan

E. Analisa Kepuasan Pelanggan

Pada halaman analisa Staf IT dapat melakukan uji validitas dan uji reliabilitas, analisis kepuasan pelanggan, dan analisa gap. Pertama Staf IT dapat melakukan uji validitas dan uji reliabilitas dengan memilih menu yang disediakan aplikasi dengan memilih periode yang ingin diuji, setelah memilih periode maka kemudian  staf IT menekan *button* maka akan muncul periode yang akan diuji. Berikut ini adalah penjelasannya seperti pada gambar di bawah ini.



Gambar 4.38 Halaman Pilih Periode Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Maka akan muncul halaman uji validitas dan uji reliabilitas sesuai dengan periode yang telah dipilih tadi. Berikut ini adalah penjelasannya seperti pada

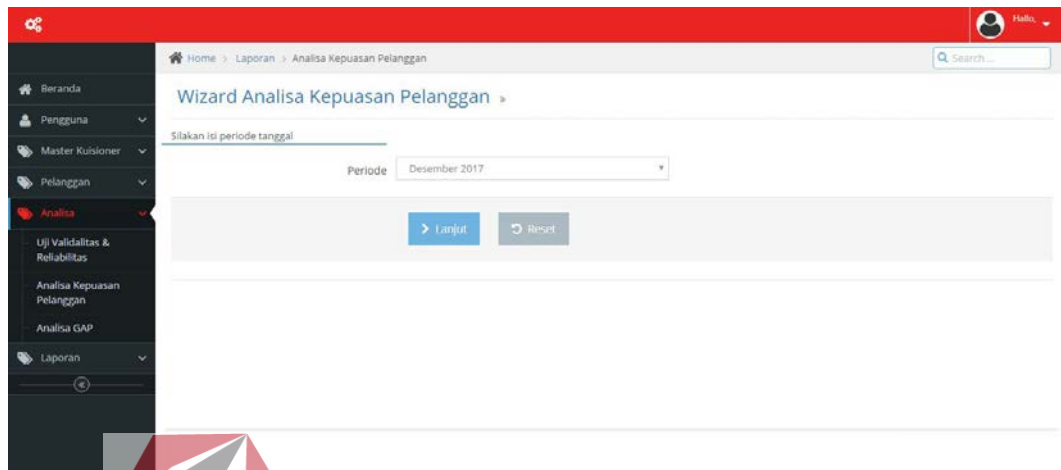
Pertanyaan	Varian Skor	Kesimpulan
dalam memberikan kejelasan penyampaian informasi terkait dengan promosi yang dilakukan oleh pihak Lazizaa dan Chicken sangat jelas	0.0823	Tidak Valid
di Lazizaa Chicken And Pizza sudah tersedia tempat lahan parkir yang luas	0.5871	Valid
karyawan ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan	0.1657	Tidak Valid
keberadaan jumlah kasir yang melayani dapat memadai jumlah pelanggan (saat ramai)	0.3882	Tidak Valid
keberadaan jumlah toilet sudah memadai	0.1498	Tidak Valid
kecepatan dari pihak manajemen restoran dalam menanggapi keluhan pelanggannya	0.2936	Tidak Valid

Pertanyaan	Varian Skor	Kesimpulan
dalam memberikan kejelasan penyampaian informasi terkait dengan promosi yang dilakukan oleh pihak Lazizaa dan Chicken sangat jelas	0.2198	Tidak Valid
di Lazizaa Chicken And Pizza sudah tersedia tempat lahan parkir yang luas	0.2420	Tidak Valid
karyawan ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan	0.4618	Tidak Valid
keberadaan jumlah kasir yang melayani dapat memadai jumlah pelanggan (saat ramai)	0.2442	Tidak Valid
keberadaan jumlah toilet sudah memadai	0.3214	Tidak Valid
kecepatan dari pihak manajemen restoran dalam menanggapi keluhan pelanggannya	-0.0130	Tidak Valid

gambar di bawah ini.

Gambar 4.39 Halaman Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

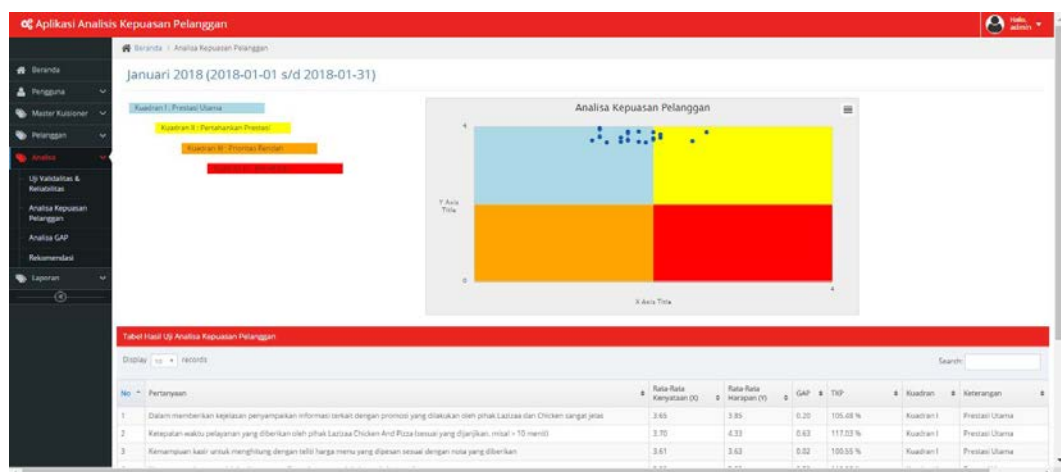
Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas Staf IT dapat melakukan analisa kepuasan pelanggan dengan menekan *button* maka akan muncul periode yang aktif dan dapat memilih



periode yang ingin dianalisis. Berikut ini adalah penjelasannya seperti pada gambar di bawah ini.

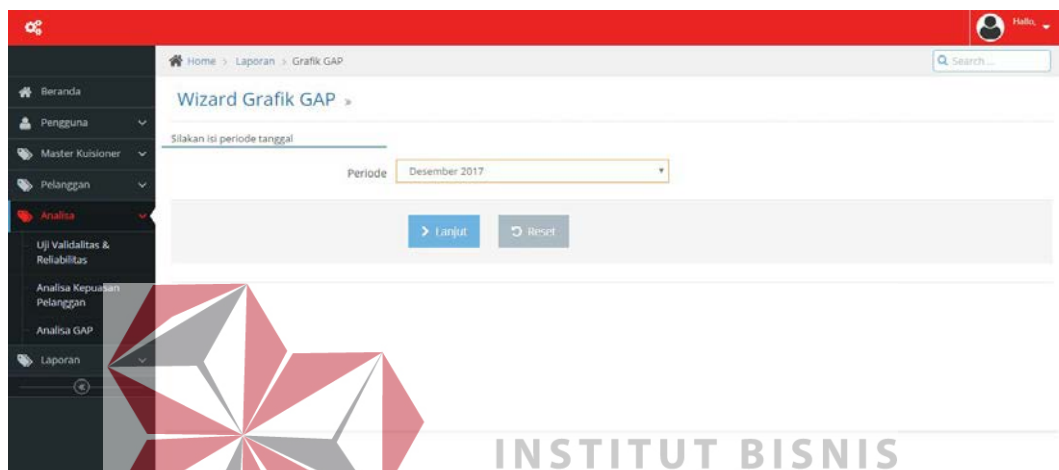
Gambar 4.40 Halaman Pilih Periode Analisis *Importance Performance Analysis*

Maka akan muncul halaman analisa kepuasan pelanggan sesuai dengan periode yang telah dipilih tadi. Berikut ini adalah penjelasannya seperti pada gambar di bawah ini.



Gambar 4.41 Halaman Analisis *Importance Performance Analysis*

Setelah itu Staf IT dapat melakukan analisa gap dengan memilih terlebih dahulu periode yang ingin di untuk membuat grafik gapnya pada aplikasi, staf IT dapat menekan *button* maka akan muncul periode yang aktif dan dapat memilih periode yang ingin lihat grafik



gapnya. Berikut ini adalah penjelasannya pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.42 Halaman Pilih Periode *GAP Analysis*


Maka akan muncul halaman gap analisis sesuai dengan periode yang telah

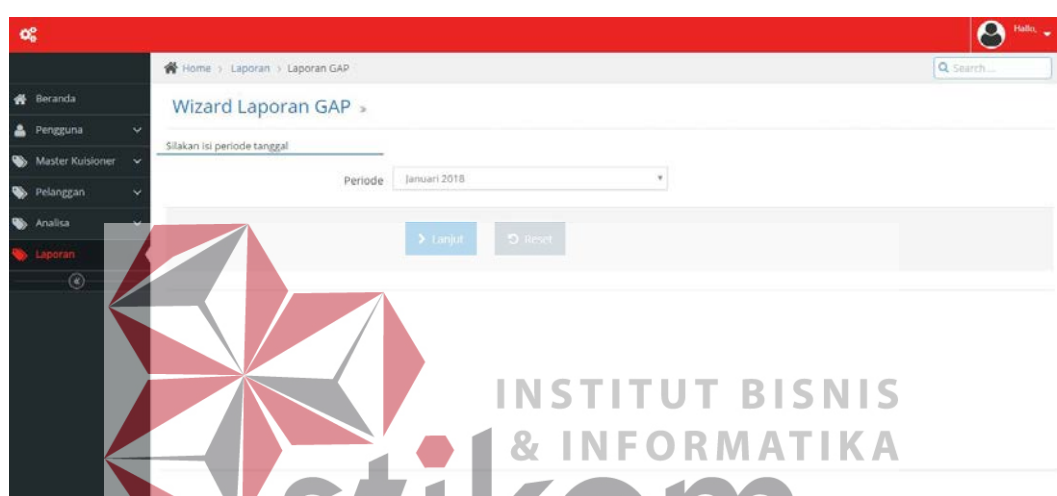


dipilih tadi. Berikut ini adalah penjelasannya seperti pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.43 Halaman *GAP Analysis*

F. Membuat Laporan Analisis *Importance Performance Analysis*

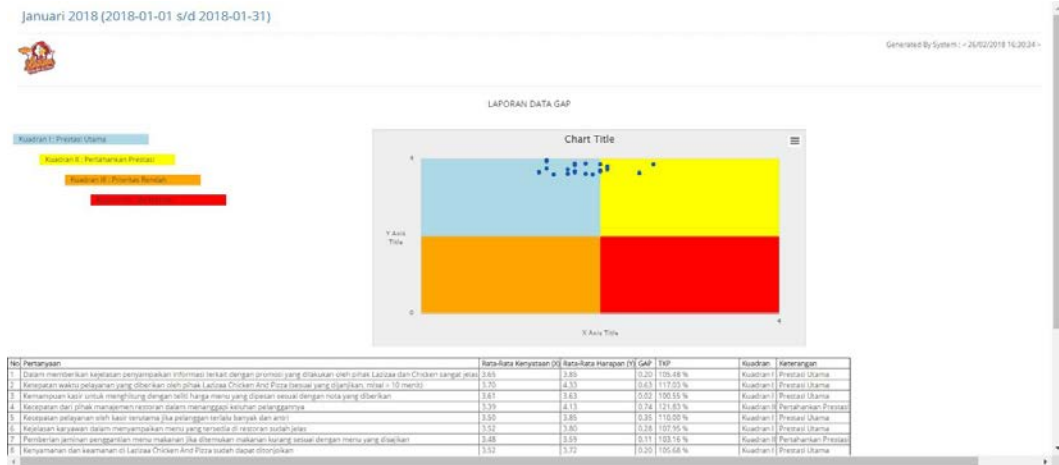
Pada halaman membuat laporan analisis kepuasan pelanggan ini Staf IT dapat membuat laporan analisis *importance performance analysis* yang telah dianalisis dalam aplikasi kemudian pada laporannya terdapat keterangan yang dapat dilihat pemilik mana  yang harus dibenahi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk



pembuatan laporan dari hasil analisis *importance performance analysis* pada aplikasi Staff IT dapat menekan *button* maka akan muncul periode yang aktif dan memilih periode yang ingin dibuat laporannya. Berikut ini adalah penjelasannya seperti pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.44 Halaman Pilih Periode Laporan *Importance Performance Analysis*

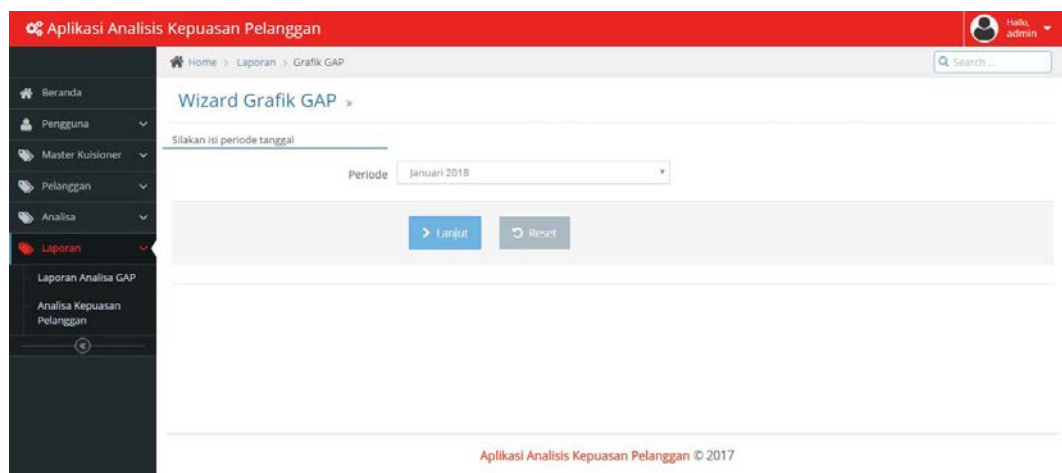
Maka akan muncul halaman laporan *importance performance analysis* sesuai dengan periode yang telah dipilih tadi. Berikut ini adalah penjelasannya seperti pada gambar di bawah ini



Gambar 4.45 Halaman Cetak Laporan *Importance Performance Analysis*

G. Membuat Laporan *Gap Analysis*

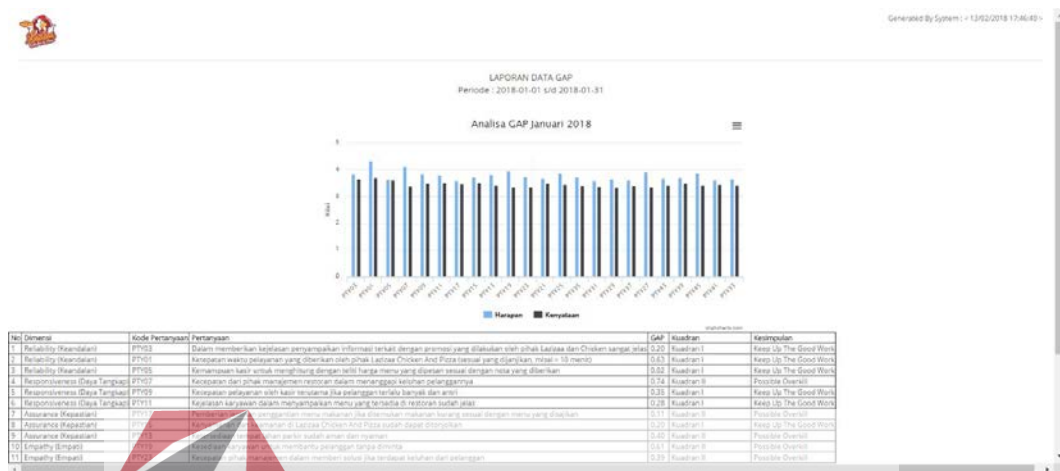
Pada halaman membuat laporan *gap analysis* kepuasan pelanggan ini staf IT dapat membuat laporan *gap analysis* yang telah dianalisis dalam aplikasi kemudian pada laporannya terdapat hasil *gap analysis* yang dapat dilihat pemilik mana yang harus dibenahi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk pembuatan laporan hasil *gap analysis* dari hasil analisis pada aplikasi staff IT dapat menekan *button* maka akan muncul periode yang aktif dan memilih periode yang ingin dibuat



laporannya. Berikut ini adalah penjelasannya seperti pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.46 Halaman Pilih Periode Laporan *Gap Analysis*


Maka akan muncul halaman laporan *gap analysis* sesuai dengan periode yang telah dipilih tadi. Berikut ini adalah penjelasannya seperti pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.47 Halaman Laporan *Gap Analysis*

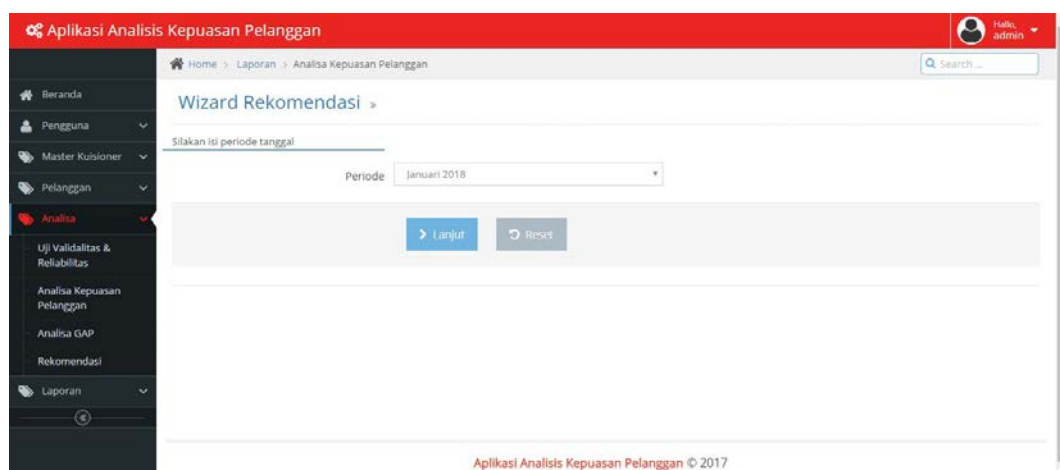
H. Membuat Laporan Rekomendasi

Pada halaman membuat laporan rekomendasi kepuasan pelanggan ini Staf IT dapat membuat laporan rekomendasi yang telah dianalisis dalam aplikasi kemudian pada laporannya terdapat hasil rekomendasi yang dapat dilihat pemilik mana yang harus dibenahi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Untuk pembuatan laporan hasil rekomendasi dari

hasil analisis  pada aplikasi Staf IT dapat menekan *button*

maka akan muncul periode yang aktif dan memilih periode yang ingin dibuat



laporannya. Berikut ini adalah penjelasannya seperti pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.48 Halaman Pilih Periode Laporan Rekomendasi

Maka akan muncul halaman laporan rekomendasi sesuai dengan periode yang telah dipilih tadi. Berikut ini adalah penjelasannya seperti pada gambar di

Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan

Beranda > Analisa Kepuasan Pelanggan

Januari 2018 (2018-01-01 s/d 2018-01-31)

SP-SE = 0, maka tingkat kualitas pelayanan yang diberikan sama dengan harapan pengunjung
 SP-SE > 0, maka tingkat kualitas pelayanan yang diberikan sangat memuaskan pengunjung
 SP-SE < 0, maka tingkat kualitas pelayanan yang diberikan lebih rendah dari yang diharapkan

Tabel Rekomendasi Kepuasan Pelanggan

Display 10 records Search:

No	Dimensi	Kode Pertanyaan	Pertanyaan	GAP	Rekomendasi	Kesimpulan
1	Reliability (keandalan)	PTY03	Dalam memberikan kejelasan penyampaian informasi terkait dengan promosi yang dilakukan oleh pihak Lazzaa dan Chicken sangat jelas	0.20	SP-SE > 0	Maka tingkat kualitas pelayanan yang diberikan sangat memuaskan pengunjung
2	Reliability (keandalan)	PTY01	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh pihak Lazzaa Chicken And Pizza (sesuai yang dijanjikan, misal > 10 menit)	0.63	SP-SE > 0	Maka tingkat kualitas pelayanan yang diberikan sangat memuaskan pengunjung
3	Reliability (keandalan)	PTY05	Kemampuan kasir untuk menghitung dengan teliti harga menu yang disajikan sesuai dengan nota yang diberikan	0.02	SP-SE > 0	Maka tingkat kualitas pelayanan yang diberikan sangat memuaskan

bawah ini.

Gambar 4.49 Halaman Laporan Rekomendasi

4.1.3 Penggunaan Aplikasi Sebagai Pemilik

Pada penggunaan aplikasi sebagai pemilik Lazzaa *Chicken And Pizza*, terdapat beberapa langkah yaitu dengan *login* ke dalam aplikasi analisis kepuasan pelanggan, melihat pelanggan, dan melihat laporan analisis kepuasan pelanggan.

A. Login Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Untuk Pemilik

Pada halaman ini berfungsi sebagai keaman aplikasi, sehingga tidak semua



Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan

© 2017

pengguna dapat mengakses dan masuk aplikasi secara sembarangan.

Gambar 4.50 Halaman *Form-Login* Pemilik

Pada *form login* ini terdapat dua *textbox* yang digunakan untuk menampung inputan dari pemilik. Pada inputan pertama yakni *username* dan yang kedua adalah *password*. Dalam *form login* juga terdapat *button* yang digunakan untuk memberi perintah kepada aplikasi agar memproses inputan dari pengguna guna mendapatkan hak akses untuk masuk kedalam aplikasi.

Jika inputan *username* dan *password* yang dimasukan salah maka akan muncul notifikasi agar memeriksa kembali inputan *username* dan *password* agar dapat masuk dan mengakses aplikasi kepuasan pelanggan. Penjelasannya ada pada



gambar di bawah berikut ini.

Gambar 4.51 Halaman *Form Gagal Login*

Jika inputan *username* dan *password* makan akan masuk ke halaman utama aplikasi kepuasan pelanggan sebagai Pemilik. Penjelasan halaman utama



aplikasi analisis kepuasan pelanggan ada pada gambar berikut ini.

Gambar 4.52 Halaman Utama Pemilik

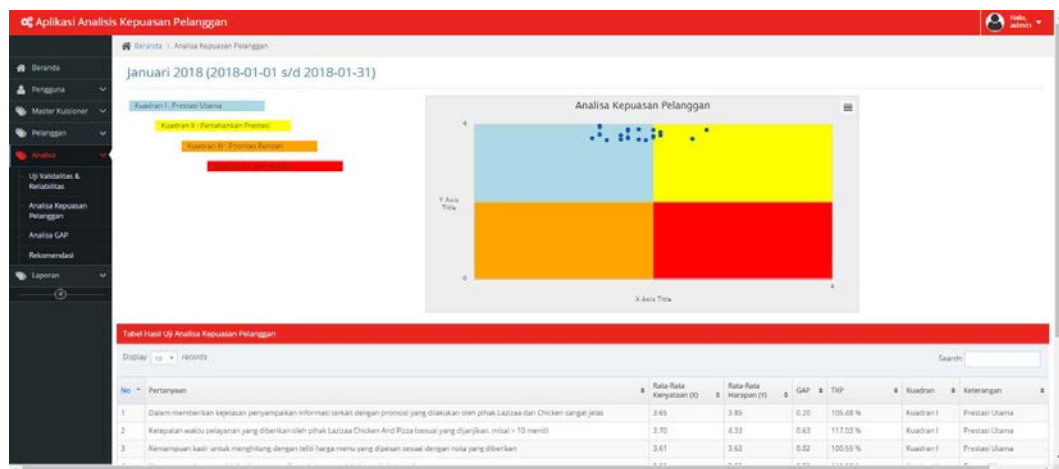
B. Melihat Hasil Laporan Kuadran *Impotent Performance Analysis*

Pada halaman ini pemilik bisa melihat hasil laporan kudran *impotent performance analysis* dengan memilih menu analisa kepuasan pelanggan dan memilih periode yang ingin dipilih dengan menekan *button Lanjut* maka akan muncul halaman kudran *important performance analysis* dengan periode yang diinginkan. Berikut ini adalah penjelasannya seperti



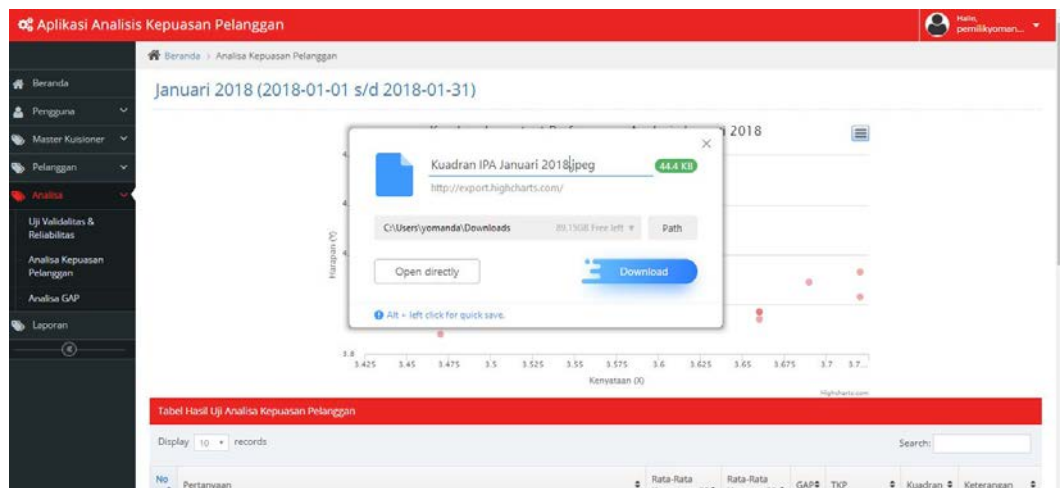
pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.53 Halaman Pilih Analisa Periode *Importance Performance Analysis*



Gambar 4.54 Halaman Grafik *Importance Performance Analysis*

Pemilik juga dapat *download* grafik kuadran IPA dengan beberapa jenis file yang disediakan dari aplikasi yaitu dengan

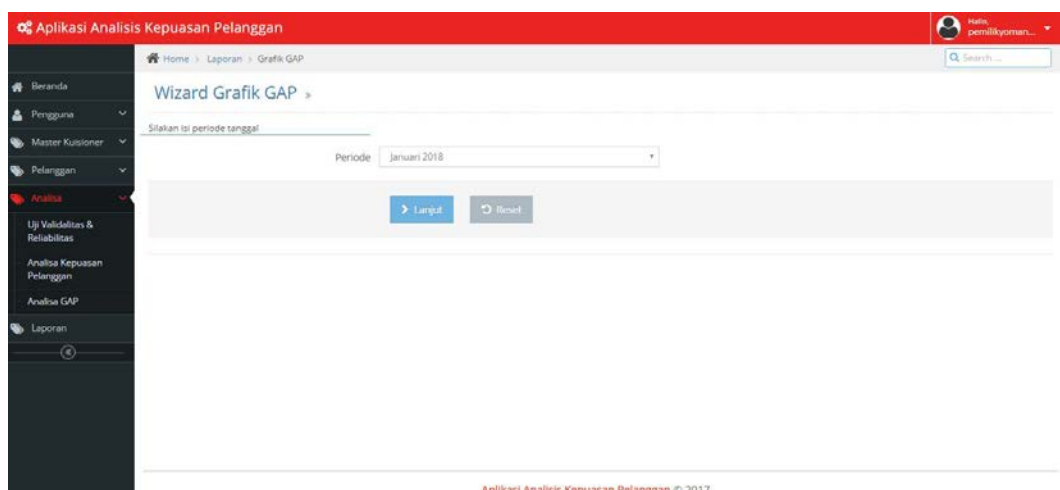


menekan *button* maka muncul beberapa *type file*. Berikut penjelasannya seperti pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.55 Halaman *Download* Grafik *Importance Performance Analysis*

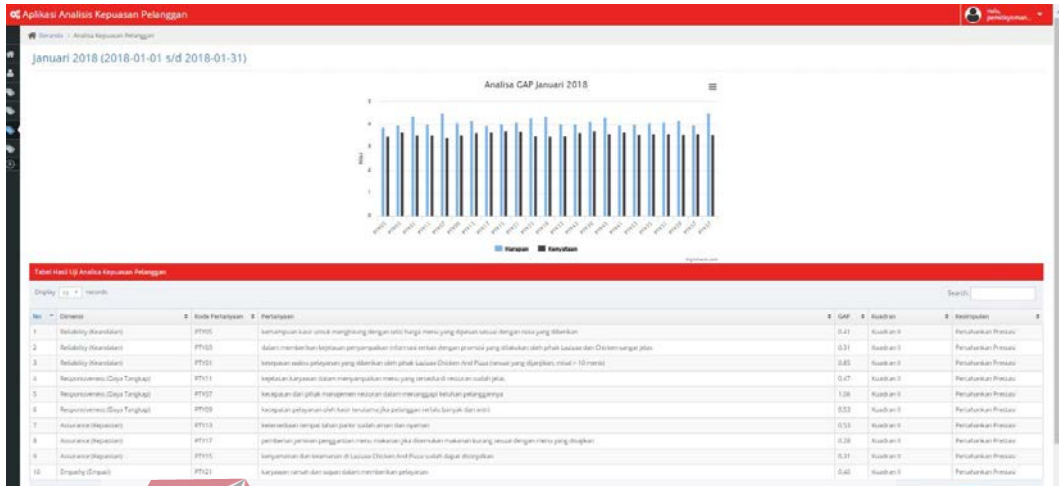
C. Melihat Laporan Grafik *Gap Analysis*

Pada halaman ini pemilik bisa melihat hasil laporan grafik *gap* dengan memilih menu analisis *Gap Analysis* dan memilih periode yang ingin > Lanjut dipilih dengan menekan *button* maka akan muncul halaman analisis *gap* dengan periode yang diinginkan. Berikut ini adalah



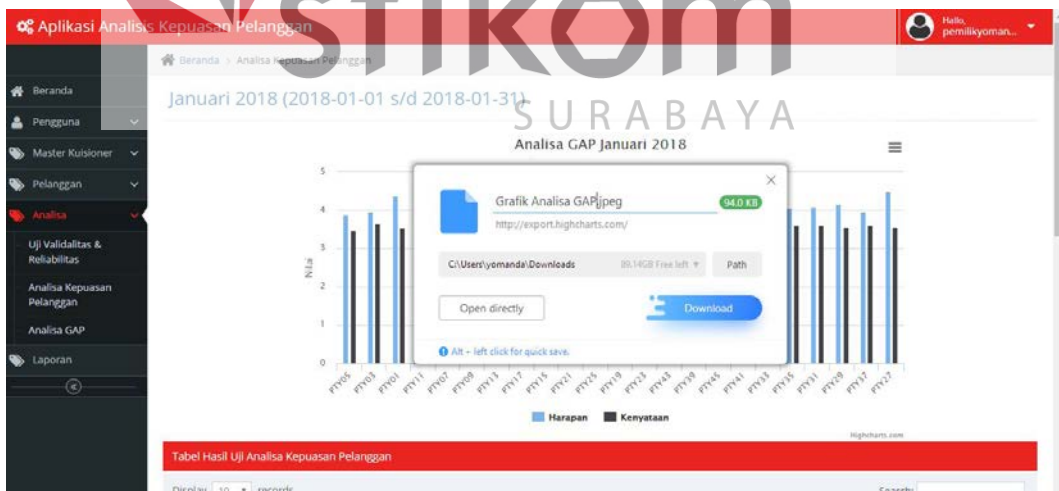
penjelasannya seperti pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.56 Halaman Pilih Periode Grafik *Gap Analysis*



Gambar 4.57 Halaman Grafik *Gap Analysis*


Pemilik juga dapat *download* grafik *gap analysis* dengan beberapa jenis file yang disediakan dari aplikasi yaitu dengan

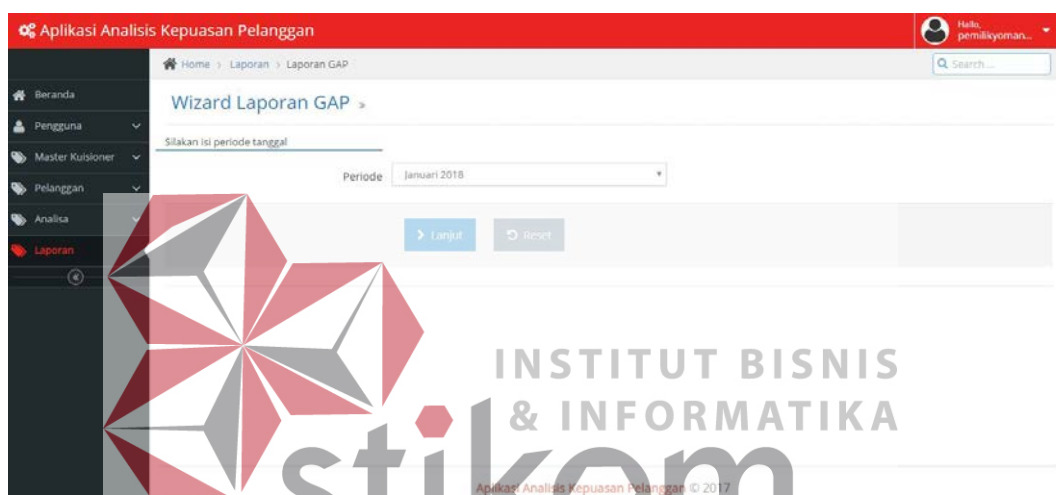


menekan *button* maka muncul beberapa *type file*. Berikut penjelasannya seperti pada gambar di bawah ini.


Gambar 4.58 Halaman *Download Grafik Gap Analysis*

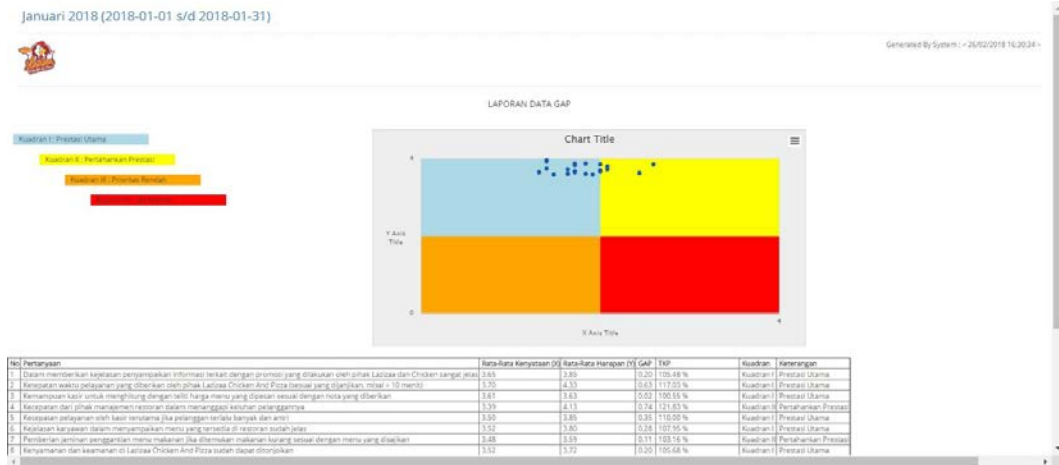
D. Melihat Laporan *Importance Performance Analysis* dan *Gap Analysis*

Pada halaman ini pemilik bisa melihat hasil laporan *importance performance analysis* dengan memilih menu laporan dan memilih periode yang ingin dipilih  dengan menekan *button* maka akan muncul halaman laporan *importance performance analysis* dengan periode yang diinginkan. Berikut ini adalah penjelasannya seperti pada gambar di bawah ini.



Gambar 4.59 Halaman Pilih Periode *Importance Performance Analysis*

Maka akan muncul hasil *importance performance analysis* dan dapat sekaligus di print laporan hasil *importance performance analysis* dengan menekan *button*  maka akan otomatis hasil laporan rekomendasi tercetak. Berikut ini adalah penjelasannya pada gambar di bawah ini.



Gambar 4.60 Halaman Cetak Laporan *Importance Performance Analysis*

Selanjutnya pada halaman ini pemilik bisa melihat hasil laporan *gap analysis* dengan memilih menu laporan dan memilih periode yang ingin dipilih dengan menekan *button* maka akan muncul halaman laporan *gap analysis* dengan periode yang diinginkan. Berikut ini adalah



penjelasannya seperti pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.61 Halaman Pilih Periode *Gap Analysis*

Maka akan muncul hasil *gap analysis* dan dapat sekaligus di print laporan hasil *gap analysis* dengan menekan *button* maka akan otomatis hasil laporan *gap analysis* tercetak. Berikut ini adalah

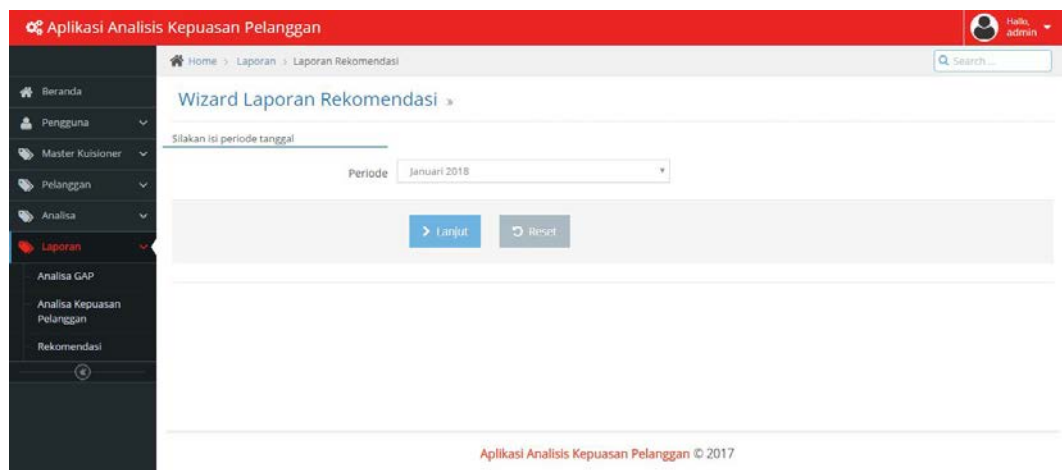


penjelasannya pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.62 Halaman Cetak Laporan *Gap Analysis*


E. Melihat Laporan Hasil Rekomendasi

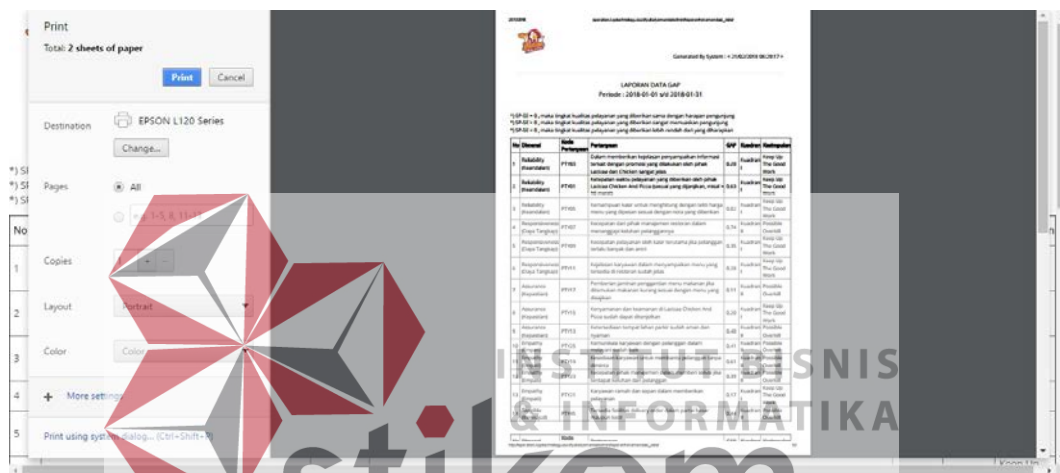
Pada halaman ini pemilik bisa melihat hasil laporan rekomendasi dengan memilih menu laporan rekomendasi dan memilih periode yang ingin dipilih dengan menekan *button* maka akan muncul halaman analisis GAP dengan periode yang diinginkan. Berikut ini adalah



penjelasannya seperti pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.63 Halaman Pilih Periode Rekomendasi

Maka akan muncul hasil rekomendasi dan dapat sekaligus print laporan hasil rekomendasi dengan  menekan *button* maka akan otomatis hasil laporan rekomendasi tercetak. Berikut ini adalah



penjelasannya pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.64 Halaman Cetak Laporan Rekomendasi

4.2 Evaluasi Sistem

Pada tahap ini setelah melakukan tahap implementasi sistem, maka selanjutnya adalah melakukan tahap evaluasi sistem. Pada tahap evaluasi sistem ini akan dilakukan pengujian terhadap aplikasi apakah fungsi-fungsi yang ada di dalam sistem apakah sudah berjalan dengan baik dan berjalan dengan baik sesuai alur yang telah ditentukan.

Sesuai dengan rencana pengujian yang ada di bab iii (tiga) pada tahap *deployment*. Berikut ini adalah hasil pengujian aplikasi yang telah dilakukan.

4.2.1 Uji Fungsi *Login* Aplikasi

Pada proses ini bertujuan untuk melakukan pengujian keberhasilan proses dari data yang dimasukkan ke *form login* pada *front end* aplikasi untuk *login* pelanggan dan *back end* aplikasi untuk *login* staf IT dan pemilik. Berdasarkan dari *username* dan *password* pengguna dapat diketahui hak akses ke dalam sistem apakah pengguna termasuk dalam pelanggan, staf IT, atau pemilik. Berikut ini adalah skema pengujian fungsi *login* aplikasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.1 Pengujian Fungsi *Login* Aplikasi

No.	Nama Pengujian	Cara Pengujian	Hal yang Diharapkan	Output Sistem
1.	Pengujian <i>Login</i> Sukses	Pengisian pada <i>form login</i> dengan lengkap	Halaman <i>login</i> berubah menjadi halaman pengisian kuesioner untuk pelanggan, halaman pengelolaan aplikasi untuk staf IT, dan halaman melihat laporan untuk pemilik	<i>Login</i> berhasil sesuai dengan hak akses masing-masing pengguna aplikasi (Lihat Pada Gambar 4.2, Gambar 4.6, dan Gambar 4.46)
2.	Pengujian <i>Login</i> Gagal	Pengisian pada <i>form login</i> tidak sesuai dengan pengguna dan tidak lengkap	Menampilkan notifikasi <i>login gagal</i>	Muncul pesan <i>login</i> gagal dan tetap berada pada halaman <i>login</i> tersebut (Lihat Pada Gambar 4.3, Gambar 4.7, dan Gambar 4.47)

4.2.2 Uji Fungsi *Maintenance* Data Pengguna

Pada proses ini bertujuan untuk melakukan pengujian terhadap keberhasilan proses dari fungsi *maintenance* data pengguna seperti tambah data pengguna, edit data pengguna, dan hapus data pengguna. Apakah pada penambahan data pengguna, edit data pengguna, dan hapus data pengguna berhasil disimpan dan akan muncul adanya notifikasi ketika data pengguna disimpan. Berikut ini adalah skema pengujian fungsi *maintenance* data pengguna dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.2 Pengujian Fungsi *Maintenance* Data Pengguna

No.	Nama Pengujian	Cara Pengujian	Hal yang Diharapkan	Output Sistem
1.	Pengujian Tambah Data Pengguna	Pengisian pada <i>form</i> tambah data pengguna dengan lengkap	Aplikasi dapat menyimpan data tambah pengguna ke dalam database tabel pengguna Aplikasi dapat mengirimkan notifikasi adanya data pengguna baru	Data pengguna baru berhasil ditambahkan sesuai dengan inputan yang diinputkan dan disimpan (Lihat Pada Gambar 4.11)
2.	Pengujian Edit Data Pengguna	Edit data pada data pengguna yang telah disimpan	Aplikasi dapat menyimpan data edit data pengguna ke dalam database tabel pengguna Aplikasi dapat	Data pengguna baru berhasil diedit sesuai dengan inputan yang diinputkan dan berhasil disimpan (Lihat Pada Gambar 4.13)

No.	Nama Pengujian	Cara Pengujian	Hal yang Diharapkan	Output Sistem
			mengirimkan notifikasi adanya data pengguna berhasil di edit	
3.	Pengujian Hapus Data Pengguna	Menghapus data pada data pengguna yang telah disimpan	Aplikasi dapat menghapus data dan menghapus dari database tabel pengguna Aplikasi dapat mengirimkan notifikasi adanya data pengguna berhasil di hapus	Data pengguna baru berhasil dihapus sesuai dengan data yang dipilih dan berhasil disimpan (Lihat Pada Gambar 4.14)

4.2.3 Uji Fungsi *Maintenance* Data Dimensi

Pada proses ini bertujuan untuk melakukan pengujian terhadap keberhasilan proses dari fungsi *maintenance* data dimensi seperti tambah data dimensi, edit data dimensi, dan hapus data dimensi. Apakah pada penambahan data dimensi, edit data dimensi, dan hapus data dimensi berhasil disimpan dan akan muncul adanya notifikasi ketika data dimensi disimpan. Berikut ini adalah skema pengujian fungsi *maintenance* data dimensi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.3 Pengujian Fungsi *Maintenance* Data Dimensi

No.	Nama Pengujian	Cara Pengujian	Hal yang Diharapkan	Output Sistem
1.	Pengujian Tambah Data	Pengisian pada <i>form</i>	Aplikasi dapat	Data dimensi baru berhasil

No.	Nama Pengujian	Cara Pengujian	Hal yang Diharapkan	Output Sistem
	Dimensi	tambah data dimensi dengan lengkap	menyimpan data tambah dimensi ke dalam database tabel dimensi Aplikasi dapat mengirimkan notifikasi adanya data dimensi baru	ditambahkan sesuai dengan inputan yang diinputkan dan disimpan (Lihat Pada Gambar 4.16)
2.	Pengujian Edit Data Dimensi	Edit data pada data dimensi yang telah disimpan	Aplikasi dapat menyimpan data edit data dimensi ke dalam database tabel dimensi Aplikasi dapat mengirimkan notifikasi adanya data dimensi berhasil di edit	Data dimensi baru berhasil diedit sesuai dengan inputan yang diinputkan dan berhasil disimpan (Lihat Pada Gambar 4.16)
3.	Pengujian Hapus Data Dimensi	Menghapus data pada data dimensi yang telah disimpan	Aplikasi dapat menghapus data dan menghapus dari database tabel dimensi Aplikasi dapat mengirimkan notifikasi adanya data dimensi berhasil di hapus	Data dimensi baru berhasil dihapus sesuai dengan data yang dipilih dan berhasil disimpan (Lihat Pada Gambar 4.17)

4.2.4 Uji Fungsi *Maintenance* Data Kuesioner

Pada proses ini bertujuan untuk melakukan pengujian terhadap keberhasilan proses dari fungsi *maintenance* data kuesioner seperti tambah data kuesioner, edit data kuesioner, dan hapus data kuesioner. Apakah pada penambahan data kuesioner, edit data kuesioner, dan hapus data kuesioner berhasil disimpan dan akan muncul adanya notifikasi ketika data kuesioner disimpan. Berikut ini adalah skema pengujian fungsi *maintenance* data dimensi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.4 Pengujian Fungsi *Maintenance* Data Kuesioner

No.	Nama Pengujian	Cara Pengujian	Hal yang Diharapkan	Output Sistem
1.	Pengujian Tambah Data Kuesioner	Pengisian pada <i>form</i> tambah data kuesioner dengan lengkap	Aplikasi dapat menyimpan data tambah kuesioner ke dalam database tabel kuesioner Aplikasi dapat mengirimkan notifikasi adanya data kuesioner baru	Data kuesioner baru berhasil ditambahkan sesuai dengan inputan yang diinputkan dan disimpan (Lihat Pada Gambar 4.20)
2.	Pengujian Edit Data Kuesioner	Edit data pada data kuesioner yang telah disimpan	Aplikasi dapat menyimpan data edit data kuesioner ke dalam database tabel kuesioner	Data kuesioner baru berhasil diedit sesuai dengan inputan yang diinputkan dan berhasil disimpan (Lihat Pada Gambar 4.22)

			Aplikasi dapat mengirimkan notifikasi adanya data kuesioner berhasil di edit	
3.	Pengujian Hapus Data Kuesioner	Menghapus data pada data kuesioner yang telah disimpan	Aplikasi dapat menghapus data dan menghapus dari database tabel kuesioner Aplikasi dapat mengirimkan notifikasi adanya data kuesioner berhasil di hapus	Data kuesioner baru berhasil dihapus sesuai dengan data yang dipilih dan berhasil disimpan (Lihat Pada Gambar 4.23)

4.2.5 Uji Fungsi *Maintenance* Data Periode

Pada proses ini bertujuan untuk melakukan pengujian terhadap keberhasilan proses dari fungsi *maintenance* data periode seperti tambah data periode, edit data periode, dan hapus data periode. Apakah pada penambahan data periode, edit data periode, dan hapus data periode berhasil disimpan dan akan muncul adanya notifikasi ketika data periode disimpan. Berikut ini adalah skema pengujian fungsi *maintenance* data periode dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.5 Pengujian *Maintenance* Data Periode

No.	Nama Pengujian	Cara Pengujian	Hal yang Diharapkan	Output Sistem
1.	Pengujian Tambah Data Periode	Pengisian pada <i>form</i> tambah data periode	Aplikasi dapat menyimpan data tambah	Data periode baru berhasil ditambahkan sesuai dengan inputan

No.	Nama Pengujian	Cara Pengujian	Hal yang Diharapkan	Output Sistem
		dengan lengkap	periode ke dalam database tabel periode Aplikasi dapat mengirimkan notifikasi adanya data periode baru	yang diinputkan dan disimpan (Lihat Pada Gambar 4.26)
2.	Pengujian Edit Data Periode	Edit data pada data periode yang telah disimpan	Aplikasi dapat menyimpan data edit data periode ke dalam database tabel periode Aplikasi dapat mengirimkan notifikasi adanya data periode berhasil di edit	Data periode baru berhasil diedit sesuai dengan inputan yang diinputkan dan berhasil disimpan (Lihat Pada Gambar 4.30)
3.	Pengujian Hapus Data Periode	Menghapus data pada data periode yang telah disimpan	Aplikasi dapat menghapus data dan menghapus dari database tabel periode Aplikasi dapat mengirimkan notifikasi adanya data periode berhasil di hapus	Data periode baru berhasil dihapus sesuai dengan data yang dipilih dan berhasil disimpan (Lihat Pada Gambar 4.31)

4.2.6 Uji Fungsi *Maintenance* Data Pelanggan

Pada proses ini bertujuan untuk melakukan pengujian terhadap keberhasilan proses dari fungsi *maintenance* data pelanggan seperti tambah data pelanggan, edit data pelanggan, dan hapus data pelanggan. Apakah pada penambahan data pelanggan, edit data pelanggan, dan hapus data pelanggan berhasil disimpan dan akan muncul adanya notifikasi ketika data pelanggan disimpan. Berikut ini adalah skema pengujian fungsi *maintenance* data pelanggan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.6 Pengujian *Maintenance* Data Pelanggan

No.	Nama Pengujian	Cara Pengujian	Hal yang Diharapkan	Output Sistem
1.	Pengujian Tambah Data Pelanggan	Pengisian pada <i>form</i> tambah data pelanggan dengan lengkap	Aplikasi dapat menyimpan data tambah pelanggan ke dalam database tabel pelanggan Aplikasi dapat mengirimkan notifikasi adanya data pelanggan baru	Data pelanggan baru berhasil ditambahkan sesuai dengan inputan yang diinputkan dan disimpan (Lihat Pada Gambar 4.34)
2.	Pengujian Edit Data Pelanggan	Edit data pada data pelanggan yang telah disimpan	Aplikasi dapat menyimpan data edit data pelanggan ke dalam database tabel pelanggan Aplikasi dapat	Data pelanggan baru berhasil diedit sesuai dengan inputan yang diinputkan dan berhasil disimpan (Lihat Pada Gambar 4.36)

No.	Nama Pengujian	Cara Pengujian	Hal yang Diharapkan	Output Sistem
			mengirimkan notifikasi adanya data pelanggan berhasil di edit	
3.	Pengujian Hapus Data Pelanggan	Menghapus data pada data pelanggan yang telah disimpan	Aplikasi dapat menghapus data dan menghapus dari database tabel pelanggan Aplikasi dapat mengirimkan notifikasi adanya data pelanggan berhasil di hapus	Data pelanggan baru berhasil dihapus sesuai dengan data yang dipilih dan berhasil disimpan (Lihat Pada Gambar 4.37)

4.2.7 Uji Fungsi Untuk Pengujian Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada proses ini bertujuan untuk melakukan pengujian terhadap keberhasilan proses dari fungsi uji validitas dan uji reliabilitas dengan memasukkan periode yang dipilih. Apakah pada uji validitas dan uji reliabilitas akan muncul sesuai dengan periode yang dipilih. Berikut ini adalah skema pengujian fungsi uji validitas dan uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.7 Pengujian Uji Validitas dan Reliabilitas

No.	Nama Pengujian	Cara Pengujian	Hal yang Diharapkan	Output Sistem
1.	Pengujian Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	Memilih periode yang ingin diuji validitas dan	Aplikasi dapat menampilkan hasil uji	Data uji validitas dan uji reliabilitas dapat ditampilkan oleh aplikasi

No.	Nama Pengujian	Cara Pengujian	Hal yang Diharapkan	Output Sistem
		uji reliabilitas	validitas dan uji reliabilitas sesuai periode yang dipilih	(Lihat Pada Gambar 4.39)

4.2.8 Uji Fungsi Analisa Kepuasan Pelanggan

Pada proses ini bertujuan untuk melakukan pengujian terhadap keberhasilan proses dari fungsi analisa kepuasan pelanggan dengan memasukkan periode yang dipilih. Apakah pada analisa kepuasan pelanggan akan muncul grafik kuadran *important performance analysis* sesuai dengan periode yang dipilih. Berikut ini adalah skema pengujian fungsi analisa kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.8 Pengujian Analisa Kepuasan Pelanggan

No.	Nama Pengujian	Cara Pengujian	Hal yang Diharapkan	Output Sistem
1.	Pengujian Analisa Kepuasan Pelanggan	Memilih periode yang ingin diuji analisa kepuasan pelanggan	Aplikasi dapat menampilkan grafik kuadran <i>important performance analysis</i> sesuai periode yang dipilih	Data grafik kuadran <i>important performance analysis</i> dapat ditampilkan oleh aplikasi (Lihat Pada Gambar 4.41)

4.2.9 Uji Fungsi Analisa GAP

Pada proses ini bertujuan untuk melakukan pengujian terhadap keberhasilan proses dari fungsi analisa gap dengan memasukkan periode yang dipilih. Apakah pada analisa gap akan muncul grafik analisa gap sesuai dengan

periode yang dipilih. Berikut ini adalah skema pengujian fungsi analisa gap dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.9 Pengujian Analisa GAP

No.	Nama Pengujian	Cara Pengujian	Hal yang Diharapkan	Output Sistem
1.	Pengujian Analisa GAP	Memilih periode yang ingin diuji analisa gap	Aplikasi dapat menampilkan grafik analisa gap sesuai periode yang dipilih	Data tabel analisa gap dapat ditampilkan oleh aplikasi (Lihat Pada Gambar 4.43)

4.2.10 Uji Fungsi Laporan

Pada proses ini bertujuan untuk melakukan pengujian terhadap keberhasilan proses dari fungsi laporan dengan memasukkan periode yang dipilih. Apakah pada laporan akan muncul hasil rekomendasi dari analisa gap sesuai dengan periode yang dipilih. Berikut ini adalah skema pengujian fungsi laporan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.10 Pengujian Membuat Laporan

No.	Nama Pengujian	Cara Pengujian	Hal yang Diharapkan	Output Sistem
1.	Pengujian Membuat Laporan	Memilih periode yang ingin dibuat laporan gapnya	Aplikasi dapat menampilkan hasil rekomendai dari analisa gap sesuai periode yang dipilih	Data hasil rekomendasi dari analisa gap dapat ditampilkan oleh aplikasi (Lihat Pada Gambar 4.45)

4.2.11 Uji Fungsi *Form Register* Pelanggan

Pada proses ini bertujuan untuk melakukan pengujian terhadap keberhasilan proses dari fungsi *form register* pelanggan yang dimasukkan ke *form*

register pelanggan aplikasi untuk penambahan data pelanggan. Apakah pada pengisian *form register* pelanggan berhasil disimpan dan akan muncul adanya notifikasi ketika data pelanggan disimpan. Berikut ini adalah skema pengujian *form register* dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.11 Pengujian *Form Register* Pelanggan

No.	Nama Pengujian	Cara Pengujian	Hal yang Diharapkan	Output Sistem
1.	Pengujian Pengisian <i>Form Register</i> Pelanggan	Pengisian pada <i>form register</i> pelanggan dengan lengkap	Aplikasi dapat menyimpan data pelanggan ke dalam database tabel pelanggan Aplikasi dapat mengirimkan notifikasi adanya data pelanggan baru	Data pelanggan baru berhasil ditambahkan sesuai dengan inputan yang diinputkan (Lihat Pada Gambar 4.1 dan Gambar 4.2)

4.2.12 Uji Fungsi *Form* Pengisian Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Pada proses ini bertujuan untuk melakukan pengujian terhadap keberhasilan proses dari fungsi pengisian kuesioner kepuasan pelanggan yang dimasukkan ke *form* kuesioner kepuasan pelanggan pada aplikasi untuk penambahan data jawaban kuesioner pelanggan. Apakah pada pengisian kuesioner kepuasan pelanggan berhasil disimpan dan akan muncul adanya notifikasi ketika data jawaban kuesioner disimpan. Berikut ini adalah skema pengujian fungsi *form* pengisian kuesioner kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.12 Pengujian *Form* Pengisian Kuesioner Kepuasan Pelanggan

No.	Nama Pengujian	Cara Pengujian	Hal yang Diharapkan	Output Sistem
1.	Pengujian Pengisian Kuesioner	Pengisian pada form kuesioner dengan lengkap	Aplikasi dapat menyimpan data jawaban kuesioner ke dalam database tabel jawaban Aplikasi dapat mengirimkan notifikasi adanya data jawaban baru	Data jawaban kuesioner berhasil ditambahkan sesuai dengan inputan yang diinputkan (Lihat Pada Gambar 4.5)

4.3 Analisis Hasil Uji Coba

Dari hasil uji coba dan evaluasi sistem maka pada tahap ini akan dilakukan analisa terhadap hasil uji coba dan evaluasi sistem pada aplikasi analisis kepuasan pelanggan. Analisis hasil uji coba tersebut dapat dijelaskan seperti pada di bawah berikut:

- A. Pelanggan dapat dengan mudah melakukan pengisian kuesioner kepuasan pelanggan dikarenakan sudah terdapat fungsi yang mampu membantu pelanggan untuk melakukan pengisian kuesioner kepuasan pelanggan yakni dengan mudah melalui *registrasi* pelanggan baru kedalam aplikasi dengan memasukkan *email* dan *password* yang sudah terdaftar, maka setelah email dan password tervalidasi dengan benar selanjutnya pelanggan hanya melakukan pengisian kuesioner kepuasan pelanggan yang telah tersedia di aplikasi.
- B. Staf IT dapat dengan mudah melakukan pengelolaan data pelanggan, pengelolaan jawaban kuesioner, melakukan perhitungan analisis kepuasan

pelanggan, dan membuat laporan rekomendasi dari analisis kepuasan pelanggan untuk pemilik *Lazizaa Chicken And Pizza* yakni dengan masuk ke aplikasi analisis kepuasan pelanggan dengan hak akses *admin* aplikasi sebagai staf IT. Staf IT dapat memilih menu *maintenance* data pelanggan, *maintenance* data kuesioner, melakukan analisis kepuasan pelanggan, dan membuat laporan rekomendasi yang telah tersedia pada aplikasi tersebut.

- C. Pemilik dapat dengan mudah mendapatkan laporan hasil analisis kepuasan pelanggan, mendapatkan hasil rekomendasi dari laporan analisis kepuasan pelanggan, dan hasil visualisasi analisis kepuasan pelanggan berupa grafik dan tabel yakni dengan masuk ke aplikasi analisis kepuasan pelanggan dengan hak akses pemilik. Dalam aplikasi pemilik dapat memilih menu analisa dan laporan pada aplikasi analisis kepuasan tersebut.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada *Lazizaa Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya adalah sebagai berikut seperti di bawah, yaitu:

1. Aplikasi ini dapat digunakan pelanggan dalam melakukan pengisian kuesioner kepuasan pelanggan dan dapat disimpan dalam *database* aplikasi.
2. Aplikasi ini dapat digunakan staf IT dalam mengelola jawaban kuesioner pelanggan dan melakukan perhitungan analisis jawaban kuesioner pelanggan dengan baik dan benar dikarenakan mengurangi kesalahan dalam perhitungan dan kecepatan dalam perhitungan karena perhitungan dilakukan oleh aplikasi secara otomatis.
3. Aplikasi ini dapat digunakan pemilik dalam melihat laporan dari hasil analisis kepuasan pelanggan berupa grafik dan tabel dan juga dapat membantu pemilik dalam melihat hasil laporan rekomendasi dari analisis gap sehingga faktor pelayanan mana yang harus ditingkatkan dan diperbaiki pada setiap periode.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan pada penelitian ini untuk rancang bangun aplikasi analisis kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut seperti di bawah, yaitu:

1. Aplikasi ini dapat dikembangkan lebih lanjut untuk diintegrasikan dengan cabang-cabang *Lazizaa Chicken And Pizza* yang lainnya sehingga pemilik

juga dapat mengetahui cabang mana pelayanannya yang sudah memenuhi harapan dari pelanggan dan sesuai kenyataan cabang-cabang yang ada sekarang sudah berjalan atau pun cabang baru yang baru beroperasi.



DAFTAR PUSTAKA

- Ashari, P. A., Hariadi, B., & Sulistiowati. (2016). *Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pengunjung pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur*. Surabaya: STIKOM Surabaya.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hogg, R. V., & Craig, A. T. (2005). *Introduction to Mathematical Statistics (6th ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Jogiyanto. (2003). *Sistem Informasi Berbasis Komputer: Konsep Dasar dan Komponen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Kaihatu, T. S. (2008). *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. Surabaya: Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.
- Kartikasari, S., Lusiani, T., & Rahardiyanto, P. (2008). *Rancang Bangun Sistem Analisa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menerapkan Importance And Performance Analysis (Studi Kasus: Hotel Elmi)*. Surabaya: STIKOM Surabaya.
- Khomsan, A. (2004). *Pangan dan Gizi Untuk Kesehatan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management The Millenium Edition*. Ten Edition. USA: Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, dan Pengendalian Jilid Dua*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P dan Keller, K.L. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. dialihbahasakan oleh Benjamin Molan. Jakarta: PT Indeks
- Marlinda, L. (2004). *Sistem Basis Data*. Yogyakarta: ANDI.
- Peranginangin, K. (2006). *Aplikasi WEB dengan PHP dan MySQL*. Yogyakarta: ANDI.
- Pressman, R. (2015). *Rekayasa Perangkat Lunak: Pendekatan Praktisi Buku 1*. Yogyakarta: ANDI.

- Putra, R. D., Sulistiowati, & Setyawan, H. B. (2017). Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Tamu Pada Hotel 88 Embong Malang Surabaya. Surabaya: STIKOM Surabaya.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rafsanjani, M. G., Sulistiowati, & Lemantara, J. (2016). Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Speedrocky Gym Surabaya. Surabaya: STIKOM Surabaya.
- Romeo. (2003). *Testing dan Implementasi Sistem Edisi Pertama*. Surabaya: STIKOM Surabaya.
- Shelly, G., & Vermaat, M. (2010). *Discovering Computer 2010: Living in a Digital World, complete*. Boston: Course Technology.
- Simarmata, J. (2010). *Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta: ANDI.
- Suarthana. (2006). *Manajemen Perhotelan Edisi Kantor Depan*, Kuta Utara: Mapindo.
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistijani, D. A. (2002). *Sehat Dengan Menu Berserat*. Jakarta: Trubus Agriwidya.
- Supranto, J. (2003). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Supranto, J. (2009). *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi Tujuh*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction Edisi Tiga*. Yogyakarta: ANDI.
- Umar, H. (2004). *Model Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Winanda, A. P. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis) Studi Kasus Restoran Olive Fried Chicken*. Semarang: UNDIP Tembalang.