

## BAB III

### PERANCANGAN SISTEM

#### 3.1 Analisa dan Pemecahan

Analisa diperlukan untuk menganalisa dan mendefinisikan permasalahan dan bagaimana mengatasi permasalahan tersebut. Analisa terhadap suatu sistem merupakan suatu langkah penting dalam pemahaman permasalahan yang ada sebelum dilakukannya pengambilan keputusan atau tindakan dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Pada analisa ini dilakukan tahapan-tahapan untuk mengetahui permasalahan yang ada dengan melakukan survey dan pengumpulan data.

Survey dilakukan pada XL Center Jl. Pemuda Surabaya untuk mendapatkan variabel-variabel apa sajakah yang diperlukan untuk bisa digunakan sebagai bahan kuesioner terhadap pelanggan XL serta untuk mengetahui persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh PT. Excelcomindo selama ini.

Secara umum yang dilakukan saat ini, untuk mengetahui pendapat pelanggan mengenai bagaimana kualitas layanan yang ada, PT. Excelcomindo mendapatkan dari telepon pelanggan ke Call Center atau ke XL Center cabang lainnya. Selain itu juga bisa melalui media internet lewat situsnya di [www.xl.co.id](http://www.xl.co.id).

Selain dengan menggunakan cara-cara di atas, untuk mengetahui pendapat tentang pelayanan yang diberikan oleh PT. Excelcomindo dapat dengan cara melakukan survey langsung kepada pelanggan dengan metode servqual.

Dari hasil survey awal, telah diketahui atribut-atribut yang akan dipakai dalam kuesioner yang tersaji dalam tabel 3.1 berikut :

Tabel 3.1 Atribut-atribut Sesuai Dimensi Kualitas

Dimensi	Indikator	Atribut
Tangibles	Penampilan fisik dari jasa. Seperti penampilan karyawan, peralatan, ruangan serta material pelayanan.	1. Sistem antrian di XL Center ( $X_1$ )
		2. Kualitas penampilan petugas <i>Customer Service</i> ( $X_2$ )
		3. Ketersediaan bacaan/fasilitas hiburan selama Menunggu ( $X_3$ )
		4. Ketersediaan brosur/informasi tertulis produk dan pelayanan ( $X_4$ )
		5. Kelengkapan fasilitas kerja dalam memberikan pelayanan ( $X_5$ )
Reliability	Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan.	6. Kekuatan sinyal XL ( $X_6$ )
		7. Ketersediaan jaringan XL ( $X_7$ )
		8. Keberhasilan tersambungnya panggilan dan keberhasilan pengiriman SMS ke nomor tujuan ( $X_8$ )
		9. Kualitas features tambahan XL selain <i>Calls</i> dan SMS (misal: <i>Voicemail</i> , MMS, GPRS dsb) ( $X_9$ )
Responsiveness	Kecepatan dan respon yang cepat dan akurat dari perusahaan baik sistem atau karyawan dalam membantu dan melayani kebutuhan pelanggan.	10. Kecepatan aktivasi <i>simcard</i> ( $X_{10}$ )
		11. Kecepatan penyelesaian gangguan jika terjadi gangguan/masalah dengan kualitas jaringan XL ( $X_{11}$ )
		12. Kecepatan/keakuratan proses ganti kartu Anda jika <i>simcard</i> rusak ( $X_{12}$ )
		13. Kecepatan dan kemudahan pembayaran tagihan bulanan (pelanggan paskabayar)/kemudahan dalam membeli <i>Voucher</i> pulsa (pelanggan Prabayar) ( $X_{13}$ )
		14. Kecepatan proses buka blokir jika terjadi ketrambatan pembayaran (pelanggan paskabayar) atau kecepatan <i>reload</i> pulsa (pelanggan Prabayar) ( $X_{14}$ )

Tabel 3.1 Atribut-atribut Sesuai Dimensi Kualitas (Lanjutan)

Dimensi	Indikator	Atribut
Assurance	Pengetahuan, ketrampilan, kesopanan, keramahan karyawan serta kemampuan memberi rasa aman terhadap pelanggan.	15. Keramahan petugas <i>Customer Service</i> dalam memberikan informasi (X <sub>15</sub> )
		16. Pengetahuan dan ketrampilan petugas <i>Customer Service</i> dalam memberikan pelayanan (X <sub>16</sub> )
		17. Keakuratan tagihan bulanan (pelanggan paskabayar) atau keakuratan info saldo pulsa Anda (pelanggan Prabayar) (X <sub>17</sub> )
		18. Kemudahan memberikan informasi tagihan bulanan (pelanggan paskabayar) atau info saldo pulsa (pelanggan Prabayar) (X <sub>18</sub> )
Empathy	Kepedulian, perhatian dan kemudahan untuk berkomunikasi dari perusahaan untuk memahami kebutuhan pelanggan.	19. Kesabaran petugas <i>Customer Service</i> dalam menerima keluhan (X <sub>19</sub> )
		20. Adanya informasi periodik jasa layanan XL (bisa dalam bentuk buletin, brosur, SMS) yang dikirim ke pelanggan (X <sub>20</sub> )
		21. Ketersediaan informasi status dari <i>complain</i> pelanggan yang masih <i>pending</i> /belum terselesaikan (X <sub>21</sub> )
		22. Keberadaan dan kualitas informasi dari XL yang disajikan melalui website <a href="http://www.xl.co.id">www.xl.co.id</a> (X <sub>22</sub> )

### 3.2 Perancangan Sistem

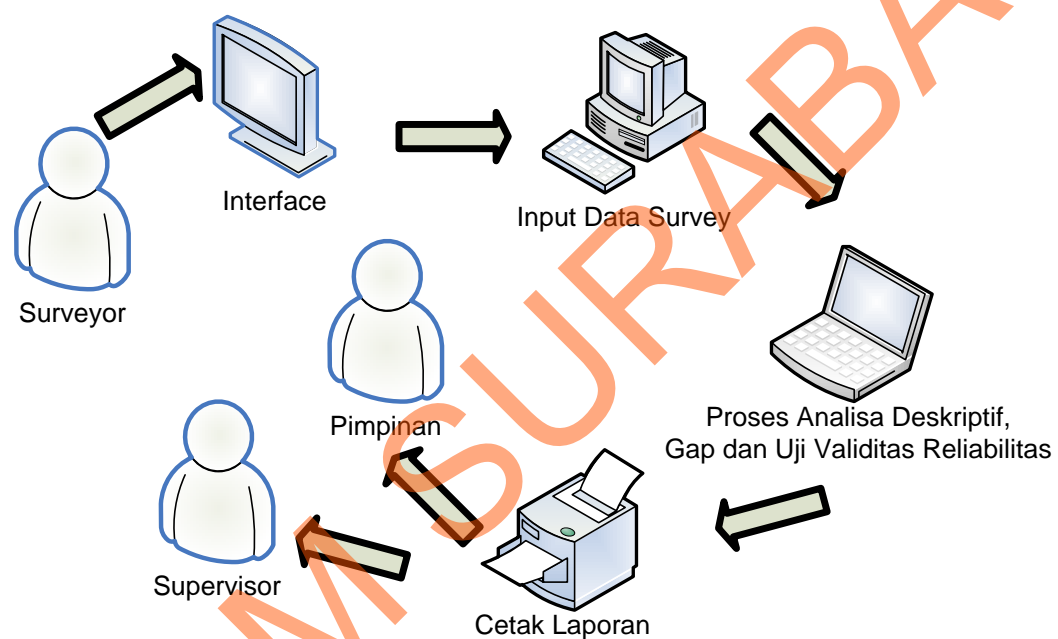
Sebelum membuat program aplikasi, terlebih dahulu dilakukan proses perancangan sistem. Hal ini dilakukan supaya aplikasi yang dibuat dapat berfungsi sesuai dengan yang diharapkan sehingga mampu menghasilkan sistem untuk mengukur persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Dalam perancangan sistem ini ada beberapa tahapan-tahapan yang harus dilakukan. Adapun tahapan-tahapan dalam perancangan sistem yang dilakukan

adalah Gambaran Umum Sistem, *Sistem Flow*, Bagan Berjenjang, *Data Flow Diagram (DFD)*, *Entity Relationship Diagram (ERD)*, Struktur *Database*, dan Desain Input dan Output.

### 3.2.1 Gambaran Umum Sistem

Gambaran umum sistem dari sistem pengukuran kualitas layanan yang akan dibuat adalah sebagai berikut :

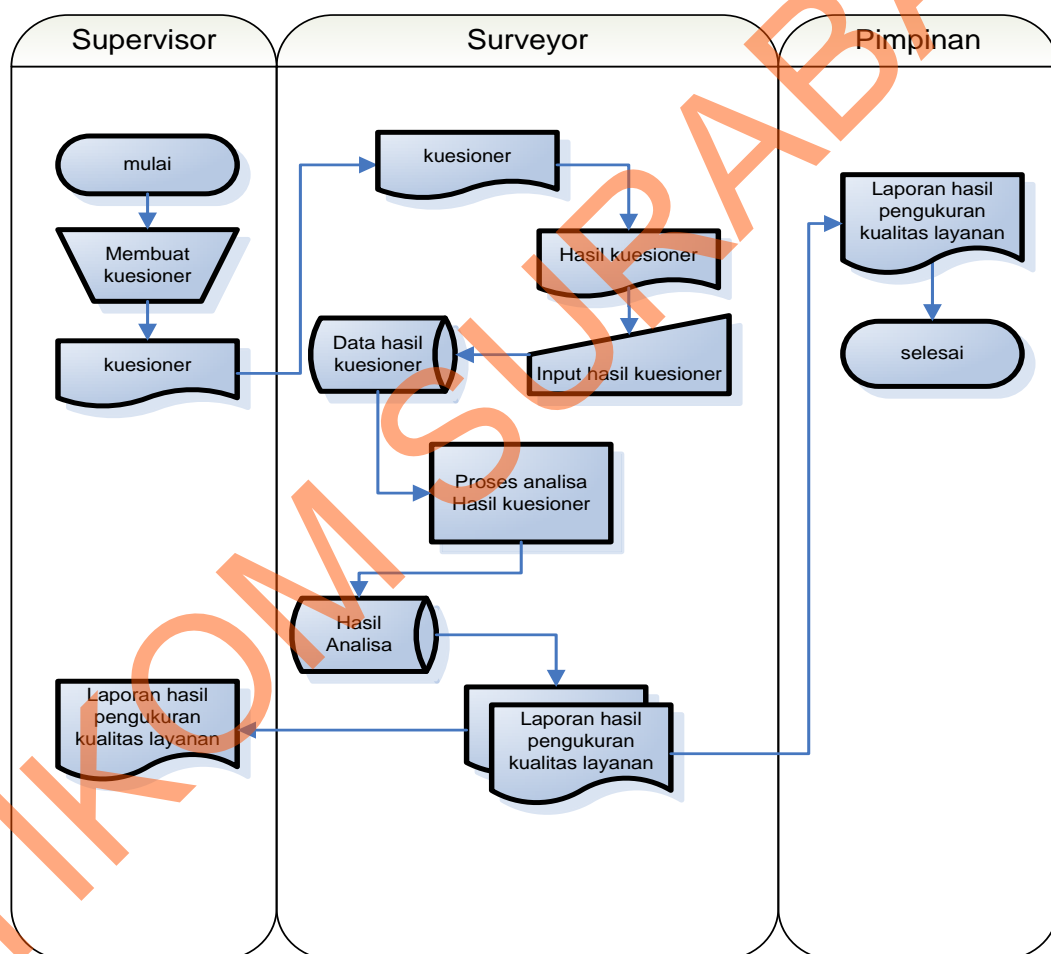


Gambar 3.1 Gambaran Umum Sistem

Pada Gambar 3.1 ditunjukkan bahwa proses pertama kali dilakukan oleh Surveyor yang melakukan interaksi langsung ke dalam sistem. Surveyor menginputkan data-data berupa hasil survey yang telah dilakukan terhadap pelanggan yang nantinya data-data tersebut akan diproses dengan menggunakan metode Servqual dimensi yang paling dominan, yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Hasil perhitungan ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk menetapkan prioritas utama dalam menentukan strategi perbaikan layanan sehingga perusahaan bisa mempertahankan pelanggan.

### 3.2.2 Sistem Flow

Sistem flow menunjukkan jalannya program aplikasi secara garis besar. Dalam sistem flow juga terlihat pengguna dari program aplikasi ini karena selain menunjukkan jalannya program aplikasi dan pengguna, sistem flow juga memperlihatkan *database* yang dibutuhkan oleh aplikasi. Sistem flow yang dibuat dalam aplikasi mengukur persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan terlihat seperti pada Gambar 3.2.



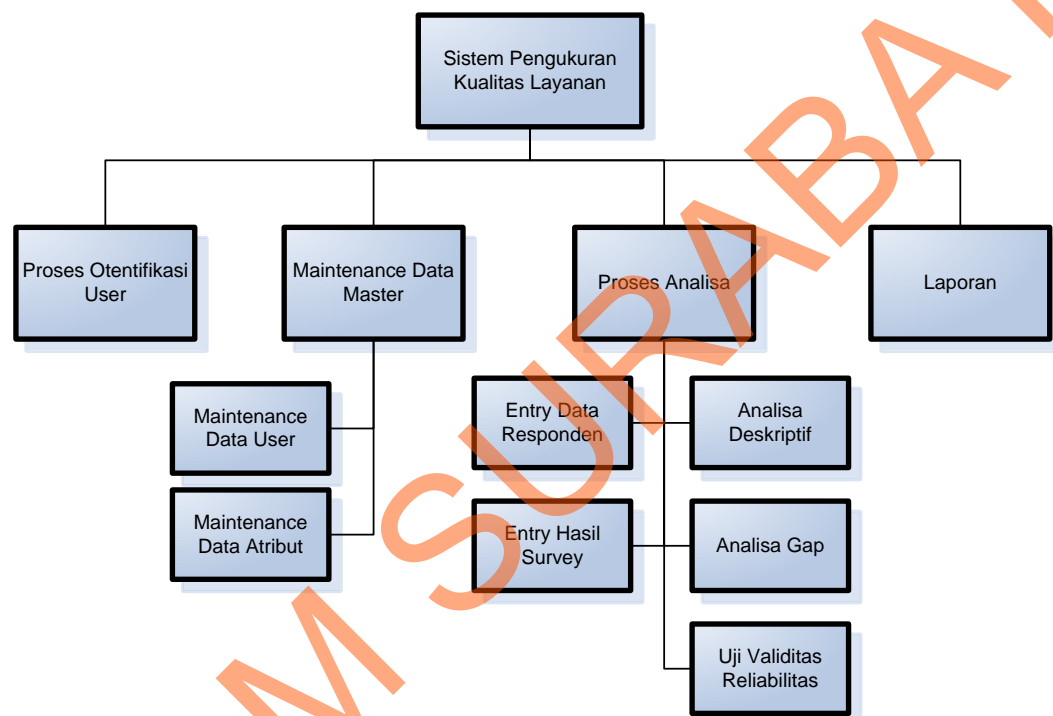
Gambar 3.2 Sistem Flow Pengukuran Kualitas Layanan

Sistem flow pada Gambar 3.2 dimulai dari supervisor membuat kuesioner sesuai dengan atribut yang telah ditetapkan dan surveyor menyebarkan kuesioner ke pelanggan yang berkunjung di XL Center secara acak. Kemudian

hasil kuesioner diinputkan dan dilakukan proses analisa. Proses-proses dalam sistem flow ini meliputi :

1. Proses analisa deskriptif, perhitungan gap dan uji validitas dan reliabilitas.
2. Proses Pembuatan Laporan.

### 3.2.3 Bagan Berjenjang



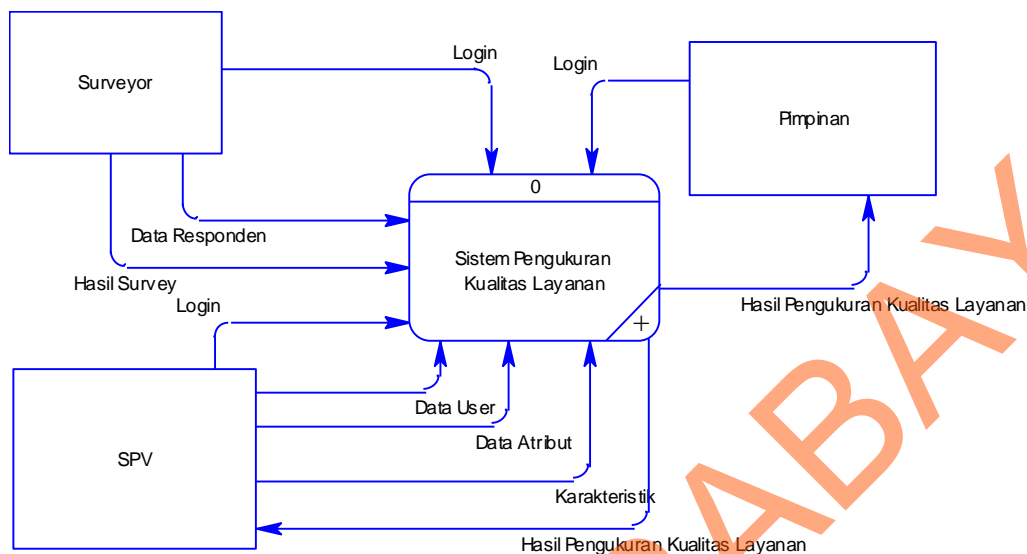
Gambar 3.3 Bagan Berjenjang Sistem Pengukuran Kualitas Layanan

### 3.2.4 Data Flow Diagram

Data flow diagram (DFD) berfungsi untuk menggambarkan proses aliran data yang terjadi di dalam sistem dari tingkat yang tertinggi sampai yang terendah sehingga memungkinkan untuk dilakukan proses dekomposisi, partisi atau pembagian sistem kedalam bagian-bagian yang lebih kecil dan lebih sederhana. Data Flow Diagram (DFD) pada Sistem Pengukuran Kualitas Layanan terdiri atas

context diagram, sampai dengan DFD level 1.

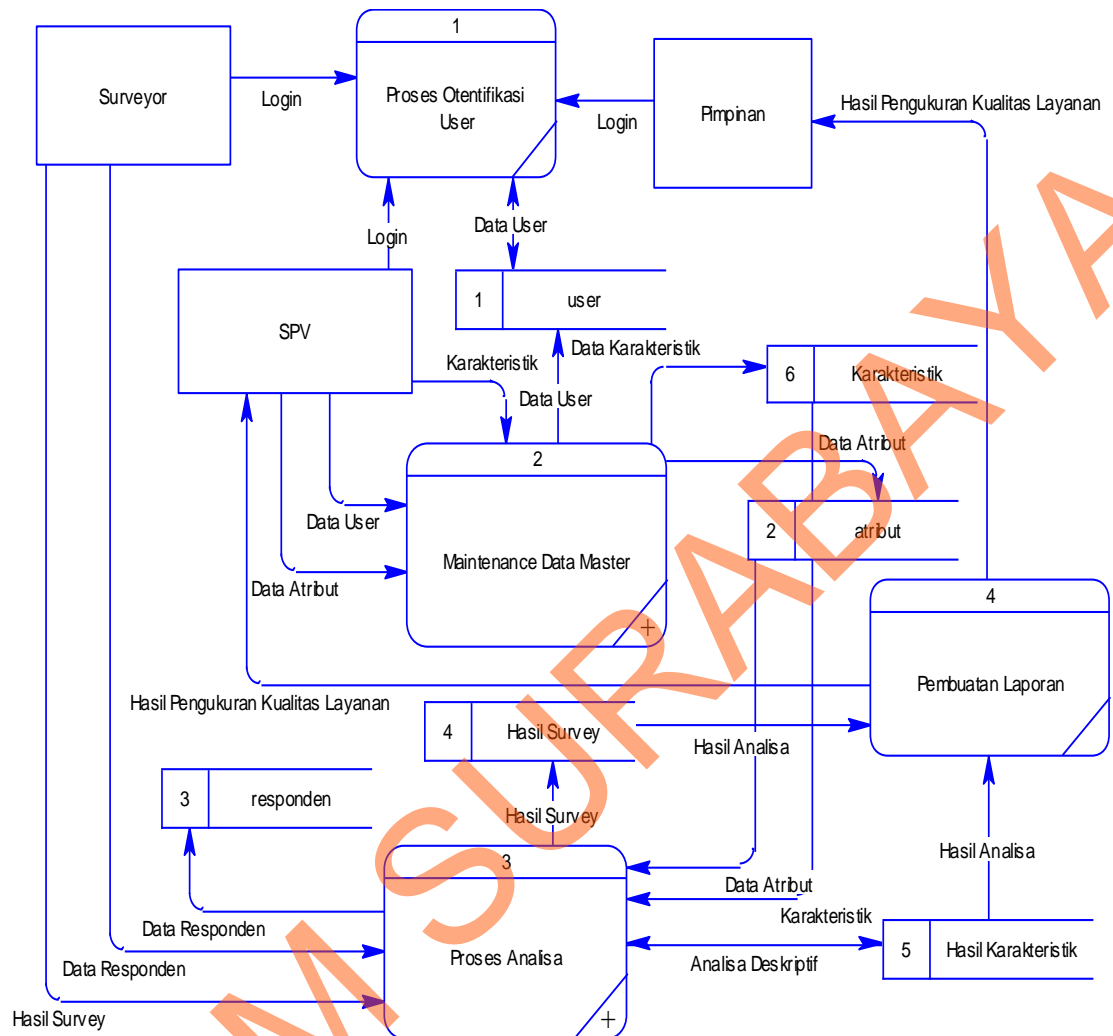
### A. Context Diagram



Gambar 3.4 Context Diagram Sistem Pengukuran Kualitas Layanan

Pada context diagram yang terlihat pada gambar 3.4 ini terdapat 3 Entity yaitu Surveyor, Supervisor dan Pimpinan. Dalam sistem tersebut, terlihat bahwa supervisor memberi inputan berupa data user dan data atribut serta karakteristik responden. Data karakteristik merupakan gambaran singkat mengenai pelanggan XL, misalnya paket yang paling banyak digunakan pelanggan, lama berlangganan, cara yang dipilih untuk isi ulang atau pembayaran pulsa dan sebagainya. Data atribut dalam hal ini adalah pertanyaan-pertanyaan yang diajukan untuk responden sesuai dengan lima dimensi servqual. Kemudian survey disebarkan kepada pelanggan XL yang berkunjung ke gerai XL Center oleh surveyor. Dari survey tersebut didapatkan data berupa data responden dan data survey yang kemudian diinputkan ke sistem. Sistem ini menghasilkan laporan berupa hasil pengukuran kualitas layanan yang nantinya digunakan acuan oleh pemimpin perusahaan untuk menentukan strategi perbaikan layanan guna mempertahankan pelanggan.

## B. Data Flow Diagram Level 0



Gambar 3.5 DFD Level 0 Sistem Pengukuran Kualitas Layanan

Data Flow Diagram Level 0 yang terlihat pada Gambar 3.5 merupakan proses pendetailan sistem untuk memudahkan seorang pengelola data untuk melakukan proses pembangunan dan pengembangan sistem. Pada diagram level ini, proses sistem dipecah menjadi 3 proses. Ketiga proses tersebut adalah :

### 1. Proses Otentifikasi User

Proses ini menggambarkan validasi user untuk menyeleksi user manakah yang merupakan supervisor, surveyor atau pimpinan.



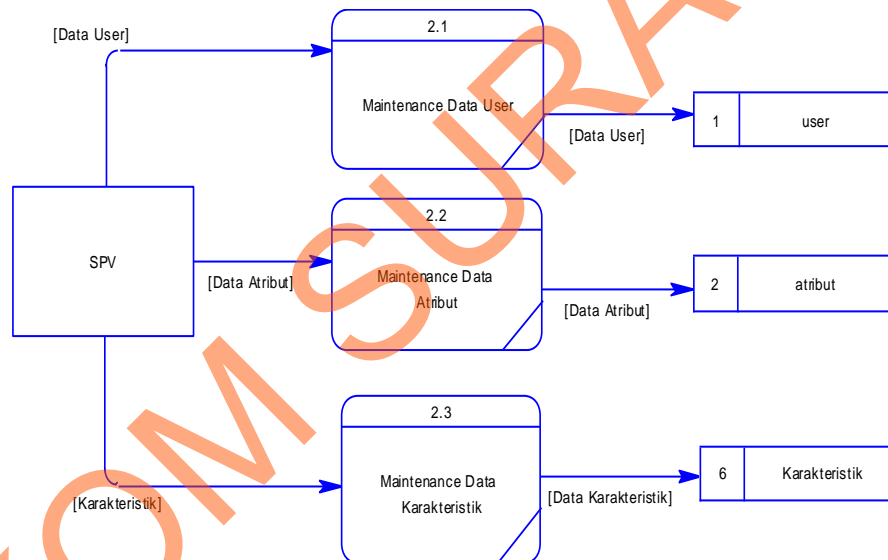
## 2. Maintenance Data Master

Proses ini berfungsi untuk menyimpan serta update data master. Jika sewaktu-waktu ada perubahan data user atau atribut, maka supervisor akan langsung merubah data tersebut dan data baru akan otomatis tersimpan ke *database*.

## 3. Proses Analisa

Dalam proses ini terdapat 3 proses, yaitu deskriptif, gap dan uji validitas dan reliabilitas yang akan dijelaskan lebih detail pada sub proses analisa

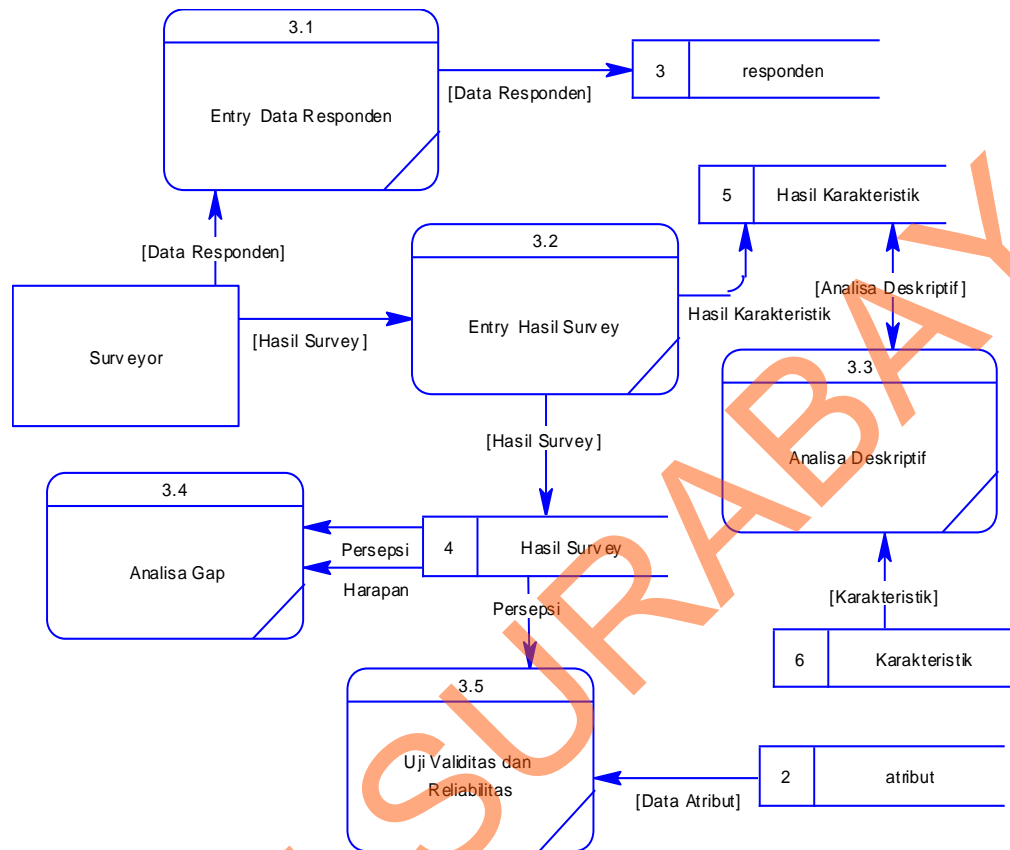
### C. Data Flow Diagram Level 1 Maintenance Data Master



Gambar 3.6 DFD Level 1 Proses Maintenance Data Master

Pada gambar 3.6 ini digambarkan bahwa maintenance data master memiliki 3 sub proses yaitu maintenance data user, maintenance data atribut dan maintenance data karakteristik. Pada level ini, supervisor memberikan inputan berupa data user, data atribut dan data karakteristik responden yang kemudian data-data tersebut disimpan kedalam database yang sesuai dengan file master tersebut.

#### D. Data Flow Diagram Level 1 Proses Analisa



Gambar 3.7 DFD Level 1 Proses Analisa

Data Flow Diagram Level 1 yang terlihat pada Gambar 3.7 merupakan pendetailan dari proses analisa pada level sebelumnya. Pada level ini, proses dipecah menjadi 3 proses yang lebih detail. Ketiga proses tersebut adalah:

##### 1. Analisa Deskriptif

Analisa deskriptif ini digunakan untuk mengetahui gambaran secara singkat mengenai karakteristik pelanggan. Jawaban dari masing-masing pertanyaan disajikan dalam bentuk prosentase.

##### 2. Analisa Gap

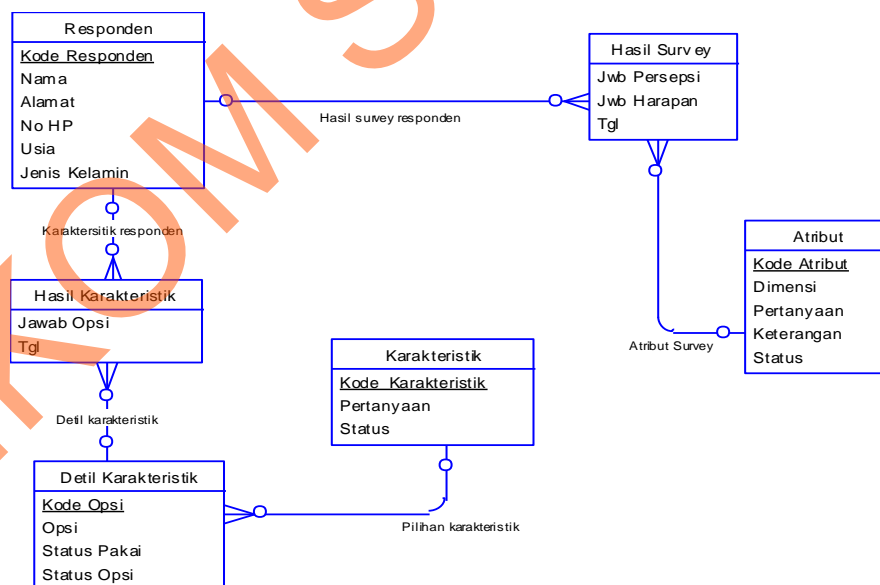
Analisa gap digunakan untuk mengetahui besarnya kesenjangan antara tingkat harapan dari pelayanan yang diinginkan pelanggan dengan kenyataan pelayanan yang dirasakan pelanggan.

### 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

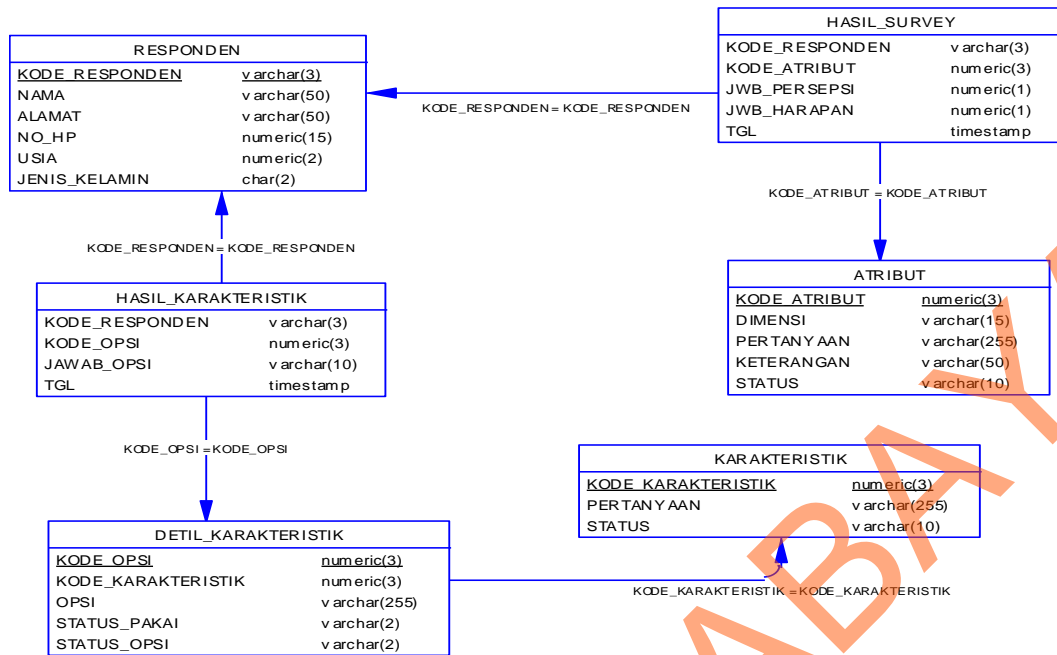
Proses ini digunakan untuk memastikan bahwa pertanyaan survey telah valid dan reliabel.

#### 3.2.5 Entity Relationship Diagram (ERD)

*Entity Relationship Diagram (ERD)* merupakan suatu desain sistem yang digunakan untuk merepresentasikan, menentukan dan mendokumentasikan kebutuhan-kebutuhan sistem dalam pemrosesan *database*. ERD juga menunjukkan hubungan (relasi) antar tabel. ERD terdiri atas *Conceptual Data Model (CDM)* dan *Physical Data Model (PDM)*



Gambar 3.8 *Conceptual Data Model (CDM)*



Gambar 3.9 Physical Data Model (PDM)

### 3.2.6 Struktur Database

Pada tahapan ini akan dirancang struktur tabel di database yang nantinya akan digunakan sebagai media penyimpanan data secara struktural.

#### 1. Tabel Atribut

Nama Tabel : Atribut

Primary Key : Kode Atribut

ForeignKey : -

Fungsi : Digunakan untuk atribut atau setiap butir pertanyaan

Tabel 3.2 Tabel Atribut

No	Nama Kolom	Tipe	Panjang	Keterangan
1	Kode Atribut	Numeric	3	Kode dari atribut
2	Dimensi	Varchar	15	Jenis dimensi
3	Pertanyaan	Varchar	255	Pertanyaan survey
4	Keterangan	Varchar	50	Keterangan atribut
5	Status	Varchar	10	Status atribut

#### 2. Tabel Responden

Nama Tabel : Responden

Primary Key : Kode Responden

ForeignKey : -

Fungsi : Digunakan untuk menyimpan data responden

Tabel 3.3 Tabel Responden

No	Nama Kolom	Tipe	Panjang	Keterangan
1	Kode Responden	Varchar	3	Kode dari responden
2	Nama	Varchar	50	Nama responden
3	Alamat	Varchar	50	Alamat responden
4	No HP	Numeric	15	No HP responden
5	Usia	Numeric	2	Usia responden
6	Jenis Kelamin	Char	2	Jenis kelamin responden

### 3. Tabel Karakteristik

Nama Tabel : Karakteristik

Primary Key : Kode Karakteristik

ForeignKey : kode atribut, kode responden

Fungsi : Digunakan untuk menyimpan data hasil survey

Tabel 3.4 Tabel Karakteristik

No	Nama Kolom	Tipe	Panjang	Keterangan
1	Kode Karakteristik	Numeric	3	Kode dari karakteristik
2	Pertanyaan	Varchar	255	Pertanyaan karakteristik
3	Status	Varchar	10	Status Pertanyaan

### 4. Tabel Detil Karakteristik

Nama Tabel : Detil Karakteristik

Primary Key : Kode Opsi

ForeignKey : Kode Karakteristik

Fungsi : Digunakan untuk menyimpan detil opsi dari karakteristik

Tabel 3.5 Tabel Detil Karakteristik

No	Nama Kolom	Tipe	Panjang	Keterangan
1	Kode Opsi	Numeric	3	Kode dari opsi
2	Kode Karakteristik	Numeric	3	Kode dari karakteristik

3	Opsi	Varchar	255	Detil dari opsi
4	Status Pakai	Varchar	2	Status pemakaian opsi
5	Status	Varchar	2	Status dari opsi

#### 5. Tabel Hasil Karakteristik

Nama Tabel : Hasil Karakteristik

Primary Key :-

ForeignKey : Kode Responden, Kode Opsi

Fungsi : Digunakan untuk menyimpan hasil survey karakteristik

Tabel 3.6 Tabel Hasil Karakteristik

No	Nama Kolom	Tipe	Panjang	Keterangan
1	Kode Responden	Varchar	3	Kode dari responden
2	Kode Opsi	Numeric	3	Kode dari opsi
3	Jawab Opsi	Varchar	10	Jawaban opsi
4	Tgl	Timestamp	2	Tanggal survey

#### 6. Tabel Hasil Survey

Nama Tabel : Hasil Karakteristik

Primary Key :-

ForeignKey : Kode Responden, Kode Atribut

Fungsi : Digunakan untuk menyimpan hasil survey

Tabel 3.7 Tabel Hasil Survey

No	Nama Kolom	Tipe	Panjang	Keterangan
1	Kode Responden	Varchar	3	Kode dari responden
2	Kode Atribut	Numeric	3	Kode dari atribut
3	Jwb Persepsi	Numeric	1	Jawaban persepsi
4	Jwb Harapan	Numeric	1	Jawaban harapan
5	Tgl	Timestamp	2	Tanggal survey

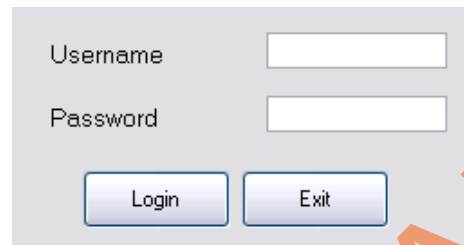
### 3.2.7 Perancangan Input dan Output

Adapun desain input dan output dari implementasi yang dibuat, yaitu

sebagai berikut :

### A. Form Login

Form login digunakan untuk user masuk ke dalam sistem berdasarkan username dan password masing-masing user. Desain form login seperti tampak pada gambar 3.10 di bawah ini :

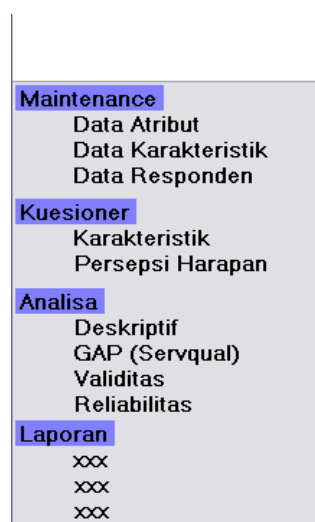


The image shows a simple login form with a light gray background. It contains two text input fields: one labeled 'Username' and one labeled 'Password'. Below the input fields are two buttons: 'Login' and 'Exit', both with a light blue gradient and rounded corners.

Gambar 3.10 Desain Form Login

### B. Form Menu Utama

Gambar 3.11 merupakan desain form utama. Form menu utama ini terdiri dari 4 sub menu yaitu maintenance data untuk menyimpan data master, kuesioner untuk input hasil survey yang telah disebar, analisa untuk menganalisa hasil survey dan laporan dari hasil survey. Form menu utama akan terlihat sedikit berbeda untuk masing-masing user sesuai dengan hak aksesnya.



The image shows a vertical list of menu items on a light gray background. The items are grouped into four sections, each with a blue header:
 

- Maintenance**
  - Data Atribut
  - Data Karakteristik
  - Data Responden
- Kuesioner**
  - Karakteristik
  - Persepsi Harapan
- Analisa**
  - Deskriptif
  - GAP (Servqual)
  - Validitas
  - Reliabilitas
- Laporan**
  - xxx
  - xxx
  - xxx

Gambar 3.11 Desain Form Menu Utama

### C. Form Maintenance Atribut

Form maintenance atribut ini digunakan untuk menyimpan data atribut pertanyaan berdasarkan dimensi yang ada pada metode servqual yang akan digunakan untuk survey. Desain form maintenance atribut tampak pada gambar 3.12

Kode	Dimensi	Pertanyaan	Status

Gambar 3.12 Desain Form Maintenance Atribut

### D. Form Maintenance Karakteristik

Form maintenance karakteristik ini digunakan untuk menyimpan pertanyaan karakteristik responden. Dalam form ini terdapat isian status yang berfungsi untuk menentukan status aktif atau tidaknya dari pertanyaan karakteristik sehingga memungkinkan untuk diubah sesuai dengan data yang ingin diketahui. Desain form maintenance karakteristik tampak pada gambar 3.13



Kode Karakteristik

Status

Pertanyaan

Baru

Edit

Simpan

Detil

Kode	Pertanyaan	Status

Gambar 3.13 Desain Form Maintenance Karakteristik

### E. Form Detil Karakteristik

Gambar 3.14 merupakan desain form detil karakteristik. Form ini masih mengacu pada form karakteristik. Ketika tombol detil pada form karakteristik ditekan maka akan muncul form detil karakteristik. Form detil karakteristik berfungsi untuk menyimpan opsi atau pilihan ganda dari pertanyaan karakteristik responden. Karakteristik yang dimaksud adalah gambaran singkat mengenai pelanggan, misalnya untuk mengetahui paket yang sedang digunakan oleh pelanggan saat ini, apakah paket Jempol, Bebas atau Xplor, dari sini, dapat diketahui paket apa yang paling banyak diminati oleh pelanggan.

Kode	Pertanyaan	Status	Status Opsi

Gambar 3.14 Desain Form Detil Karakteristik

## F. Form Maintenance Responden

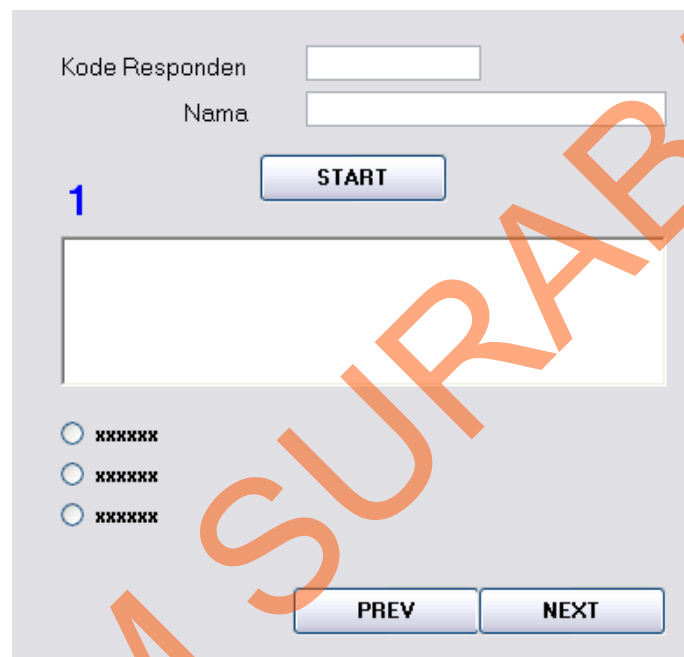
Form maintenance responden ini digunakan untuk menyimpan data responden yang telah mengisi angket. Kode responden tidak perlu diisi, karena program sudah mengatur, tombol baru untuk menambah responden yang baru, tampilan dibagi dua macam yaitu untuk proses entry data dan view data Desain form maintenance data responden bisa dilihat pada gambar 3.15

Kode	Nama	Alamat	No HP	Usia	JK

Gambar 3.15 Desain Form Maintenance Responden

### G. Form Kuesioner Karakteristik

Form kuesioner karakteristik digunakan untuk menginputkan jawaban karakteristik responden berdasarkan kuesioner yang telah disebar. Dari form ini akan dihasilkan prosentase dari masing-masing pertanyaan karakteristik. Desain form kuesioner karakteristik tampak pada gambar 3.16

The image shows a digital questionnaire form with a light gray background. At the top, there are two input fields: 'Kode Responden' and 'Nama'. Below these is a blue 'START' button. A large blue number '1' is positioned to the left of a large, empty white rectangular box for text input. Below the text box are three radio button options, each followed by the text 'xxxxxx'. At the bottom of the form are two buttons: 'PREV' and 'NEXT'. A large, diagonal orange watermark reading 'STIKOM SURABAYA' is overlaid across the entire form.

Gambar 3.16 Desain Form Kuesioner Karakteristik

### H. Form Kuesioner Persepsi Harapan

Form kuesioner persepsi harapan ini berfungsi untuk menginputkan jawaban responden mengenai persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh XL center dan harapan responden terhadap kualitas layanan yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Desain form kuesioner persepsi harapan dapat dilihat pada gambar 3.17.

Gambar 3.17 Desain Form Kuesioner Persepsi Harapan

### I. Form Analisa GAP

Form analisa gap ini berfungsi untuk menyajikan perhitungan serqual dimana datanya diambil pada tabel hasil survey yang telah diinputkan pada form kuesioner persepsi harapan. Data yang disajikan pada form analisa gap ini meliputi rata persepsi dari semua responden untuk masing-masing atribut, rata harapan dari semua responden untuk masing-masing atribut, nilai gap maksimal dan nilai gap minimal sehingga dapat diketahui atribut mana yang akan diprioritaskan untuk diperbaiki. Desain form analisa gap tampak pada gambar 3.18.

No	Kode	Nama Atribut	Rata Persepsi	Rata Harapan	GAP

Nilai Gap Maksimal    xxxxxx  
 Nilai Gap Minimal    xxxxxx

Gambar 3.18 Desain Form Analisa Gap



## L. Desain Laporan Deskriptif

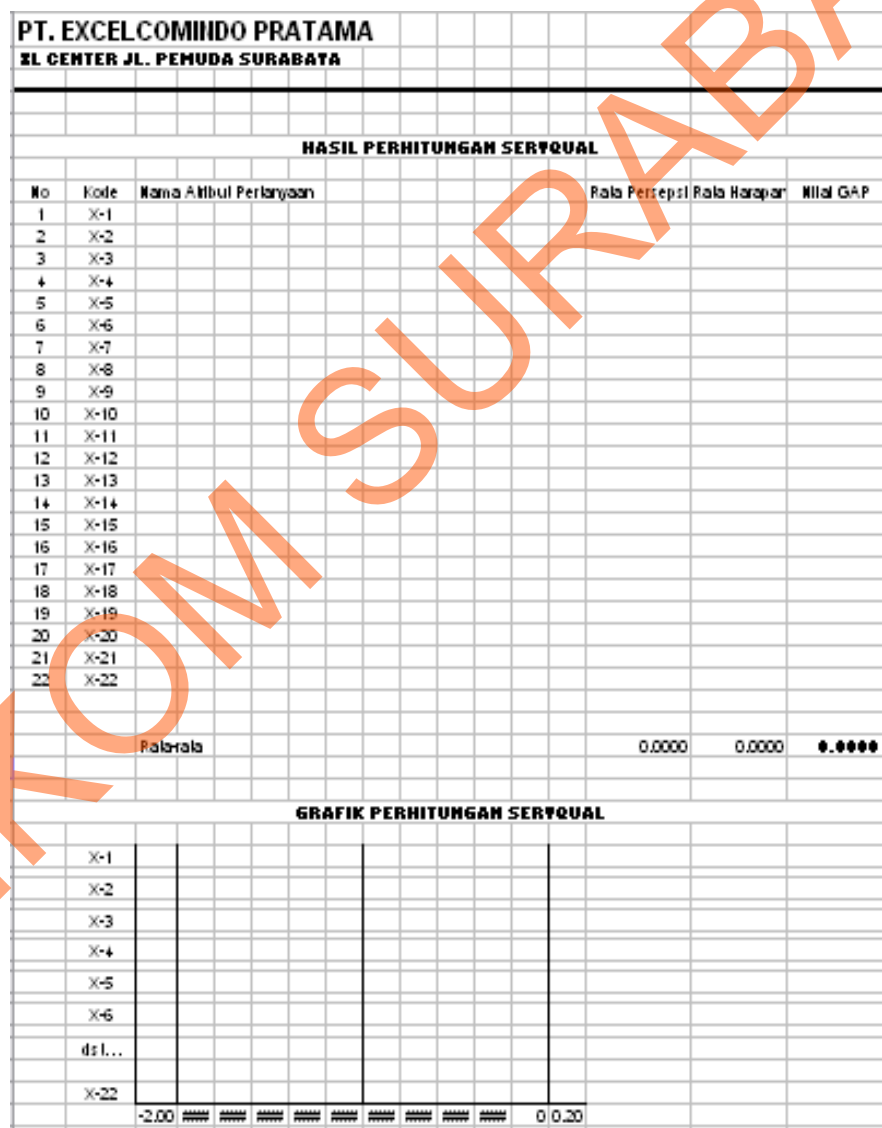
Laporan deskriptif berisi tentang gambaran singkat pelanggan serta gambaran sekilas mengenai kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Gambaran singkat pelanggan diambil dari hasil survey yang telah diinputkan pada form kuesioner karakteristik. Laporan ini disajikan dalam bentuk prosentase. Desain laporan deskriptif bisa dilihat pada gambar 3.21.

PT. EXCELCOMINDO PRATAMA								
XL CENTER JL. PEMUDA SURABAYA								
PROSENTASE KARAKTERISTIK PELANGGAN								
No	Kode	Item Karakteristik						
1	K-1	Tipe Pelanggan						
		a. Prabayar (Prepaid)	[Bar chart showing 80%]					80%
		b. Paskabayar (Postpaid)	[Bar chart showing 20%]					20%
2	K-2	Lama menjadi pelanggan XL/ menggunakan layanan XL						
		a. Kurang dari 6 bulan	[Bar chart showing 20%]					20%
		b. Antara 6 bulan s/d 1 tahun	[Bar chart showing 30%]					30%
		c. Antara 1 tahun s/d 3 tahun	[Bar chart showing 40%]					40%
		d. lebih dari 3 tahun	[Bar chart showing 10%]					10%
		dan seterusnya...						
PROSENTASE TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN								
No	Kode	Nama Atribut Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP	
1	X-1	Sistem antrian di XL	10 %	10 %	60 %	30 %	20 %	
2	X-2	...						
3	X-3	...						
4	X-4	...						
5	X-5	...						
6	X-6	...						
7	X-7	...						
8	X-8	...						
9	X-9	...						
10	X-10	...						
11	X-11	...						
12	X-12	...						
13	X-13	...						
14	X-14	...						

Gambar 3.21 Desain Laporan Deskriptif

### M. Desain Perhitungan Laporan Servqual

Laporan servqual ini digunakan untuk merekap hasil dari perhitungan servqual pada analisis gap. Laporan ini memaparkan nilai gap dari keseluruhan item pertanyaan. Dari sini, bisa diketahui nilai gap maksimal dan nilai gap minimal. Selain itu, data perhitungan tersebut juga bisa dilihat dalam bentuk diagram. Diagram yang disajikan berupa diagram batang mendatar. Desain laporan servqual tampak pada gambar 3.22.



Gambar 3.22 Desain Laporan Servqual

## N. Desain Laporan Prioritas Pelayanan

Laporan prioritas pelayanan digunakan untuk merekap pelayanan-pelayanan apa saja yang perlu diprioritaskan. Laporan ini masih mengacu pada nilai gap hasil perhitungan servqual yang ditampilkan pada gambar 3.20. Namun atribut-atribut atau jenis pelayanan yang ditampilkan pada laporan prioritas pelayanan ini telah disortir dari nilai gap tertinggi yaitu pelayanan yang dinilai buruk atau masih kurang maksimal dan harus diprioritaskan sampai dengan nilai gap terkecil yaitu pelayanan yang dirasa telah sesuai dengan harapan pelanggan. Desain dari laporan prioritas pelayanan dapat dilihat pada gambar 3.23.

PT. EXCELCOMINDO PRATAMA			
XL CENTER JL. PEMUDA SURABAYA			
SUSUNAN PRIORITAS PELAYANAN YANG PERLU SEGERA DIPERBAIKI			
No	Kode	Atribut Pelayanan	Nilai Gap
1	X-11	Kecepatan penyelesaian gangguan jika terjadi masalah dengan jaringan	-2.00
2	...	...	...
3	...	...	...
4	...	...	...
5	...	...	...
6	...	... dan seterusnya	...
7	...	...	...
8	...	...	...
9	...	...	...
10	...	...	...
11	...	...	...
12	...	...	...
13	...	...	...
14	...	...	...
15	...	...	...
16	...	...	...
17	...	...	...
18	...	...	...
19	...	...	...
20	...	...	...
21	...	...	...
22	X-7	Kekuatan sinyal XL	0.20

Gambar 3.23 Desain Laporan Prioritas Pelayanan





## P. Laporan Uji Validitas Reliabilitas

Laporan Uji validitas dan reliabilitas ini digunakan untuk merekap hasil dari pengujian validitas dan reliabilitas pada setiap item pertanyaan. Dari laporan ini, dapat diketahui bahwa pertanyaan atau atribut-atribut survey yang telah disebar telah valid dan reliabel. Desain laporan uji validitas dan reliabilitas tampak pada gambar 3.25.

PT. EXCELCOMINDO PRATAMA				
XL CENTER JL. PEMUDA SURABAYA				
HASIL UJI VALIDITAS ATRIBUT SURVEY				
No	Kode	Nama Atribut Pertanyaan	r observasi	Keterangan
1	X-1	Sistem antrian di XL Center	0,6855	valid
2	X-2	Kualitas penampilan petugas <i>Customer Service</i>	0,7193	valid
		dst		
Keterangan				
Atribut dinyatakan valid apabila nilai r observasi > 0.444				
HASIL UJI RELIABILITAS ATRIBUT SURVEY				
Nilai tabel r pada n = 20 dan $\alpha = 0.05$ adalah 0.444				
dengan demikian <b>0.853267 &gt; 0.444</b>				
<b>Artinya Instrumen dinyatakan reliabel</b>				

Gambar 3.25 Desain Laporan Uji Validitas Reliabilitas