



**RANCANG BANGUN APLIKASI PENENTUAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG MARUNG  
HERITAGE BY CV. SAVORIA KITCHEN**

**KERJA PRAKTIK**



**Oleh:**

**VICKY ERVINDA PARAMULYA**

**15410100163**

---

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA**

**UNIVERSITAS DINAMIKA**

**2023**

## **LAPORAN KERJA PRAKTIK**

### **RANCANG BANGUN APLIKASI PENENTUAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG MARUNG HERITAGE BY CV. SAVORIA KITCHEN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
mata kuliah Kerja Praktik



**Disusun Oleh :**

**Nama : Vicky Ervinda Paramulya**

**Nim : 15410100163**

**Program : S1 (Strata Satu)**

**Jurusan : S1 Sistem Informasi**

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA**

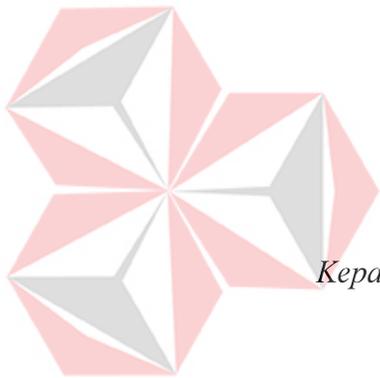
**UNIVERSITAS DINAMIKA**

**2023**



**JANGAN MENUNGGU WAKTU LUANG UNTUK MELAKUKAN  
SEGALA HAL, TAPI LUANGKANLAH WAKTU.**

UNIVERSITAS  
Dinamika



*“Saya persembahkan laporan ini kepada...*

*Mami, Papi dan Adikku tercinta*

*Beserta keluarga tersayang*

*Kepada diri sendiri yang selalu menguatkan dan berusaha...”*

UNIVERSITAS  
Dinamika

## LEMBAR PENGESAHAN

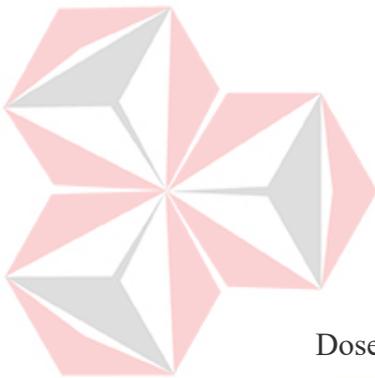
# RANCANG BANGUN APLIKASI PENENTUAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG MARUNG HERITAGE BY CV. SAVORIA KITCHEN

Laporan Kerja Praktik oleh

Vicky Ervinda Paramulya

NIM: 15410100163

Telah diperiksa, diuji dan disetujui



UNIVERSITAS

Dinamika

Surabaya, 28 Januari 2023

Disetujui:

Dosen Pembimbing,

Penyelja,

Agus Dwi  
Churniawan  
2023.02.14  
14:44:09 +07'00'



**Agus Dwi Churniawan, S.Si., M.Kom**

NIDN. 0719016801

**Yuarda Suryo Pravogo**

 Mengetahui,  
Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi,

**Dr. Anjik Sukmaaji, S.Kom., M.Eng.**

NIDN. 0731057301

**PERNYATAAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Sebagai mahasiswa Universitas Dinamika, Saya :

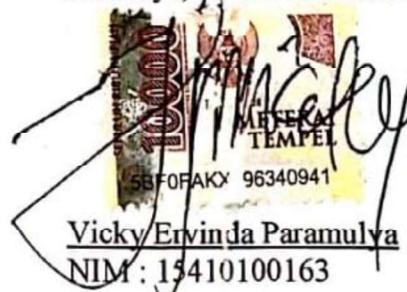
Nama : Vicky Ervinda Paramulya  
NIM : 15410100163  
Program Studi : S1 Sistem Informasi  
Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika  
Jenis Karya : Laporan Kerja Praktik  
Judul Karya : RANCANG BANGUN APLIKASI PENENTUAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG MARUNG HERITAGE BY CV. SAVORIA KITCHEN

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni, Saya menyetujui memberikan kepada Universitas Dinamika Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas seluruh isi/sebagian karya ilmiah Saya tersebut diatas untuk disimpan, dialihmediakan, dan dikelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) untuk selanjutnya didistribusikan atau dipublikasikan demi kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
2. Karya tersebut diatas adalah hasil karya asli Saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan. Kutipan, karya, atau pendapat orang lain yang ada dalam karya ilmiah ini semata-mata hanya sebagai rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka Saya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiasi pada karya ilmiah ini, maka Saya bersedia untuk menerima pencabutan terhadap gelar keserjanaan yang telah diberikan kepada Saya.

Demikian surat pernyataan ini Saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 27 Januari. 2023

  
SBF0FAKY 96340941  
Vicky Ervinda Paramulya  
NIM: 15410100163

## ABSTRAK

Warung Marung By CV. Savoria Kitchen merupakan salah satu usaha yang bergerak pada bidang kuliner berbentuk cafe yang berlokasi di Jl. Penarip Gg. 3 No.11 Margelo, Kranggan, Kec. Prajurit Kulon, Kota Mojokerto. Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan untuk mengetahui keluhan dan kepuasan pelanggan hanya disampaikan secara lisan kepada waitress, seringkali lupa dan tidak tertulis atau terdokumentasikan untuk menyampaikan kepada owner. Berdasarkan permasalahan yang ada maka dibuatlah sebuah Rancang Bangun Aplikasi Penentuan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Marung Heritage By CV. Savoria Kitchen sehingga dapat membantu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Melalui aplikasi ini yang berbasis web dapat mempermudah dalam penerapannya dan juga dapat diakses pada semua platform yang menggunakan web browser. Penerapan aplikasi ini mampu menampilkan rekomendasi kepuasan pelanggan berdasarkan dimensinya sehingga dapat mengetahui faktor pelayanan mana yang harus ditingkatkan dan diperbaiki.

**Kata kunci** : Kepuasan Pelanggan Warung Marung, Aplikasi, *Web*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala, atas berkat dan rahmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik yang berjudul “Rancang Bangun Aplikasi Penentuan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Marung Heritage By CV. Savoria Kitchen”. Laporan Kerja Praktik ini disusun dalam rangka penulisan laporan untuk lulus mata kuliah Kerja Praktik pada Program Studi S1 Sistem Informasi Universitas Dinamika. Melalui kesempatan yang sangat berharga ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian Laporan Kerja Praktik ini, terutama kepada:

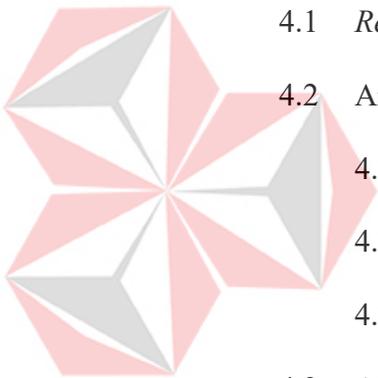
1. Kedua orangtua dan keluarga yang sangat memberikan support dan doa menyelesaikan laporan kerja praktek ini.
2. Bapak Dr. Anjik Sukmaaji, S.Kom., M.Eng. selaku Kepala Program Studi S1 Sistem Informasi.
3. Bapak Agus Dwi Churniawan, S.Si., M.Kom selaku dosen pembimbing yang dengan sangat sabar meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama proses pembuatan laporan kerja praktik.
4. Bapak Yuarda Suryo Prayoga selaku Owner Warung Marung By CV. Savoria Kitchen

Surabaya, 24 Januari 2023

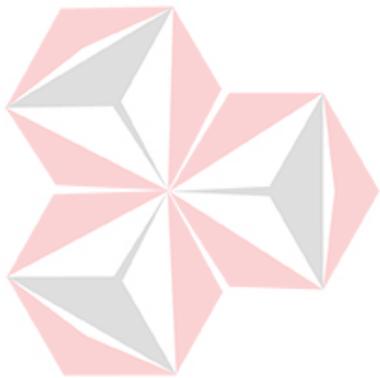
## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan.....	3
1.5 Manfaat.....	3
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>5</b>
2.1 Sejarah .....	5
2.2 Logo Perusahaan.....	6
2.3 Visi.....	6
2.4 Misi .....	7
2.5 Lokasi Perusahaan .....	7
2.6 Struktur Organisasi .....	7
2.7 Fungsi Setiap Bidang pada Warung Marung .....	8
<b>BAB III LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
3.1 Definisi Sistem.....	10

3.2	Definisi Kepuasan Pelanggan .....	10
3.3	Definisi Kualitas Layanan .....	10
3.4	Definisi Website .....	11
3.5	Definisi Skala Pengukuran.....	14
3.6	Landasan-landasan Teknologi .....	14
3.6.1	<i>HyperText Markup Language (HTML)</i> .....	14
3.6.2	Hypertext Preprocessor (PHP) .....	15
3.6.3	MySQL.....	15
3.7	SDLC ( <i>Sequential Development Life Cycle</i> ).....	15
BAB IV DESKRIPSI KERJA PRAKTIK .....		17
4.1	<i>Requirements</i> .....	17
4.2	Analisis Kebutuhan Sistem .....	18
4.2.1	Analisis Proses Bisnis .....	18
4.2.2	Analisis Kebutuhan Fungsional .....	20
4.2.3	Analisis Kebutuhan Nonfungsional.....	20
4.3	Alur Sistem Survey Pelanggan .....	22
4.4	Alur Sistem <i>Login</i> .....	23
4.5	Alur Sistem Laporan.....	24
4.6	<i>Data Flow Diagram</i> .....	25
4.7	CDM ( <i>Context Diagram Model</i> ).....	28
4.8	PDM ( <i>Physical Data Model</i> ) .....	28
4.9	Desain <i>Wireframe</i> .....	29
4.10	Desain Antar Muka Pengguna .....	36
BAB V PENUTUP.....		39



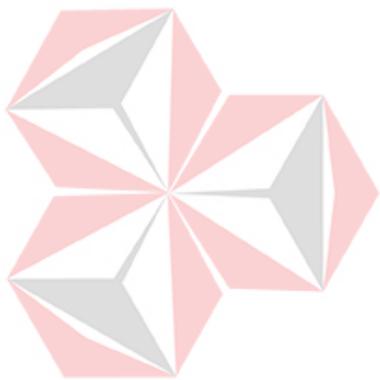
5.1 Kesimpulan .....	39
5.2 Saran .....	39
DAFTAR PUSTAKA .....	40
LAMPIRAN.....	41



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## DAFTAR TABEL

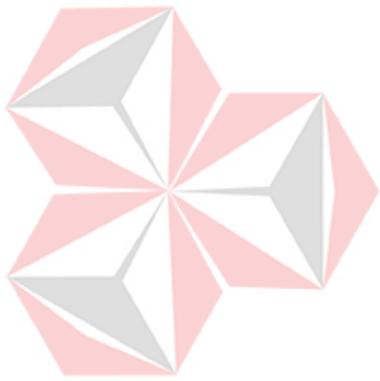
	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1 Analisis Proses Bisnis .....	18
Tabel 4.2 Kebutuhan Fungsional .....	20
Tabel 4.3 Kebutuhan Non Fungsional .....	21



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## DAFTAR GAMBAR

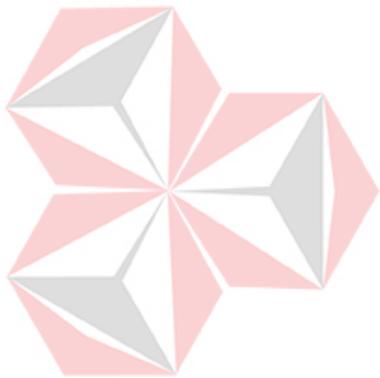
	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Logo Perusahaan .....	6
Gambar 2.2 Map Lokasi Warung Marung .....	7
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Warung Marung .....	8
Gambar 4.1 Metode <i>Waterfall</i> .....	17
Gambar 4.2 Alur Sistem Pengisian Survey Pelanggan .....	22
Gambar 4.3 Alur Sistem <i>Login</i> .....	23
Gambar 4.4 Laporan Hasil Penilaian .....	24
Gambar 4.5 <i>Context</i> Diagram .....	25
Gambar 4.6 Diagram Jenjang.....	26
Gambar 4.7 Data Flow Diagram Level 0 .....	27
Gambar 4.8 CDM.....	28
Gambar 4.9 PDM .....	29
Gambar 4.10 Halaman Utama Survey Pelanggan.....	30
Gambar 4.11 Halaman Login.....	31
Gambar 4.12 Halaman Utama Karyawan .....	32
Gambar 4.13 Halaman Tambah Karyawan.....	33
Gambar 4.14 Halaman Shift Karyawan .....	33
Gambar 4.15 Halaman Set Evaluasi .....	34
Gambar 4.16 Halaman Hasil Penilaian .....	35
Gambar 4.17 Tampilan Login.....	36
Gambar 4.18 Halaman Utama Survey .....	37
Gambar 4.19 Halaman Hasil Penilaian .....	38



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Surat Balasan Perusahaan.....	41
Lampiran 2. Form KP-5 Garis besar rencana kerja mingguan.....	42
Lampiran 3. Log in Harian kerja.....	43
Lampiran 4. Form KP 7 .....	44
Lampiran 5. Kartu Bimbingan Kerja Praktik.....	45



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

CV. Savoria Kitchen merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang kuliner, mulai berdiri dan aktif sejak tahun 2018 yang berlokasi pada Penarip Gg. 3 No.11, Mergelo, Kranggan, Kec. Prajurit Kulon, Kota Mojokerto. CV. Savoria Kitchen merupakan perusahaan yang bergerak dibidang kuliner yang biasa disebut dengan Homemade yang memproduksi dan memasarkan produk makanan camilan risol. Risol adalah camilan jenis gorengan berisikan sayuran ataupun telur, sosis dan campuran mayonnaise, risol juga camilan yang mudah dijumpai di setiap jalan, dan pedagang jajan pasar, maupun restoran.

Awal mula membangun usaha rumahan dengan menjual camilan risol lalu seiring bertambahnya rezeki Owner CV. Savoria Kitchen membuka usaha dibidang yang sama yaitu kuliner yang biasa disebutnya dengan Cafe Warung Marung yang berdiri sejak tahun 2020 yang dikelola oleh Bapak Yuarda Suryo Prayoga sebagai Owner.

Berawal dari kesukaan pada bidang Otomotif lalu ingin mengembangkannya pada bidang kuliner kemudian Owner ingin membangun usaha cafe dengan konsep otomotif dan menu yang disajikan halal dan bisa dinikmati semua kalangan baik kalangan bawah maupun kalangan atas dengan harga terjangkau dan rasanya yang lezat. Cafe ini dibuat dengan konsep cafe otomotif dengan bangunan semi vintage dengan nuansa outdoor dan indoor yang nyaman, sehingga pelanggan dapat menikmati dengan tenang. Warung Marung

adalah jenis cafe yang menyajikan kopi, teh, dan minuman berbagai varian, selain minuman juga ada makanan berat dan makanan ringan seperti kentang goreng, risol, nasi bakar dll.

Kepuasan pelanggan adalah salah satu keadaan dimana keinginan, dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan alasan penting dalam menyediakan pelayanan yang baik, serta efektif dan efisien. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelanggan tersebut akan merasa kecewa. Hal yang perlu digaris bawahi agar bisnis tetap bertahan dan maju, dengan memberikan layanan terbaik agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Adapun keluhan-keluhan yang diterima oleh waiters misalnya fasilitas, kebersihan, waktu tunggu dalam melayani beberapa menu yang sederhana dan penataan kartu menu pemesanan pada rak menu dan lain-lain. Dari segi pelayanan secara keseluruhan pelanggan masih merasa apa yang diberikan Warung Marung belum maksimal dan belum sesuai dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu rancang bangun aplikasi penentuan kualitas layanan kepuasan pelanggan terhadap layanan “Warung Marung Heritage By CV. Savoria Kitchen” untuk dapat memberikan hasil yang objektif serta membantu faktor pelayanan yang mana harus ditingkatkan dan diperbaiki.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat disimpulkan masalah yaitu bagaimana kepuasan pelanggan Warung Marung dilihat dari segi kualitas layanan.

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka batasan masalah dalam pembuatan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan adalah data *report* lisan yang diterima oleh *waiters*
2. Kriteria yang digunakan pada aplikasi penentuan kualitas layanan kepuasan pelanggan terhadap layanan Warung Marung Heritage By CV. Savoria Kitchen sesuai dengan lima dimensi kualitas layanan yaitu: Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Rensponsive), Jaminan (Asurance), Perhatian (Empaty), Bukti Fisik/Bukti Langsung (Tangibles)
3. Pengukuran aplikasi penentuan kualitas layanan dilakukan dengan memberi rating dalam bentuk bintang satu sampai bintang lima.

### 1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan Rancang Bangun Aplikasi Penentuan Kualitas Layanan Kepuasan Pelanggan Terhadap layanan “Warung Marung Heritage By CV. Savoria Kitchen”.

### 1.5 Manfaat

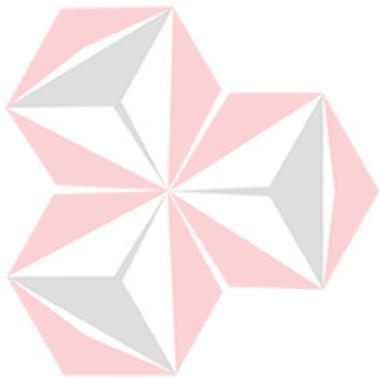
Dengan adanya perancangan sistem informasi ini, maka diharapkan memberikan manfaat antara lain:

- a. Owner

Owner dari Warung Marung adalah sebagai bahan masukan dan memberikan perhatian dalam hal kualitas layanan sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan

b. Karyawan

Mendapatkan kesesuaian dalam penilaian kinerja dengan mengikuti aturan yang telah diterapkan oleh Warung Marung, memotivasi karyawan untuk dapat melaksanakan tugas dengan semaksimal mungkin demi mencapai promosi, jabatan, perpanjangan kontrak maupun reward dan bisa memantau secara langsung grafik hasil penilaian dari setiap periode.



UNIVERSITAS  
Dinamika

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah

Warung Marung By CV. Savoria Kitchen ini mulai berdiri dan aktif sejak tahun 2018 yang berlokasi pada Penarip Gg. 3 No.11, Mergelo, Kranggan, Kec. Prajurit Kulon, Kota Mojokerto. CV. Savoria Kitchen merupakan perusahaan yang bergerak dibidang kuliner yang biasa disebut dengan Homemade yang memproduksi dan memasarkan produk makanan camilan risol. Risol adalah camilan jenis gorengan berisikan sayuran ataupun telur, sosis dan campuran mayonnaise, risol juga camilan yang mudah dijumpai di setiap jalan, dan pedagang jajan pasar, maupun restoran.

Awal mula membangun usaha rumahan dengan menjual camilan risol lalu seiring bertambahnya rezeki Owner CV. Savoria Kitchen membuka usaha dibidang yang sama yaitu kuliner yang biasa disebutnya dengan Cafe Warung Marung yang berdiri sejak tahun 2020 yang dikelola oleh Bapak Yuarda Suryo Prayoga sebagai Owner.

Berawal dari kesukaan pada bidang Otomotif lalu ingin mengembangkannya pada bidang kuliner kemudian Owner ingin membangun usaha cafe dengan konsep otomotif dan menu yang disajikan halal dan bisa dinikmati semua kalangan baik kalangan bawah maupun kalangan atas dengan harga terjangkau dan rasanya yang lezat. Cafe ini dibuat dengan konsep cafe otomotif dengan bangunan semi vintage dengan nuansa outdoor dan indoor yang nyaman, sehingga pelanggan dapat menikmati dengan tenang

Warung Marung adalah jenis cafe yang menyajikan kopi, teh, dan minuman berbagai varian, selain minuman juga ada makanan berat dan makanan ringan seperti kentang goreng, risol, nasi bakar dll.

## 2.2 Logo Perusahaan

Warung Marung by CV. Savoria Kitchen mempunyai logo resmi sebagai lambang dari kafe tersebut. Berikut logo yang dipakai untuk CV. Savoria Kitchen. Logo perusahaan dapat dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 Logo Perusahaan

## 2.3 Visi

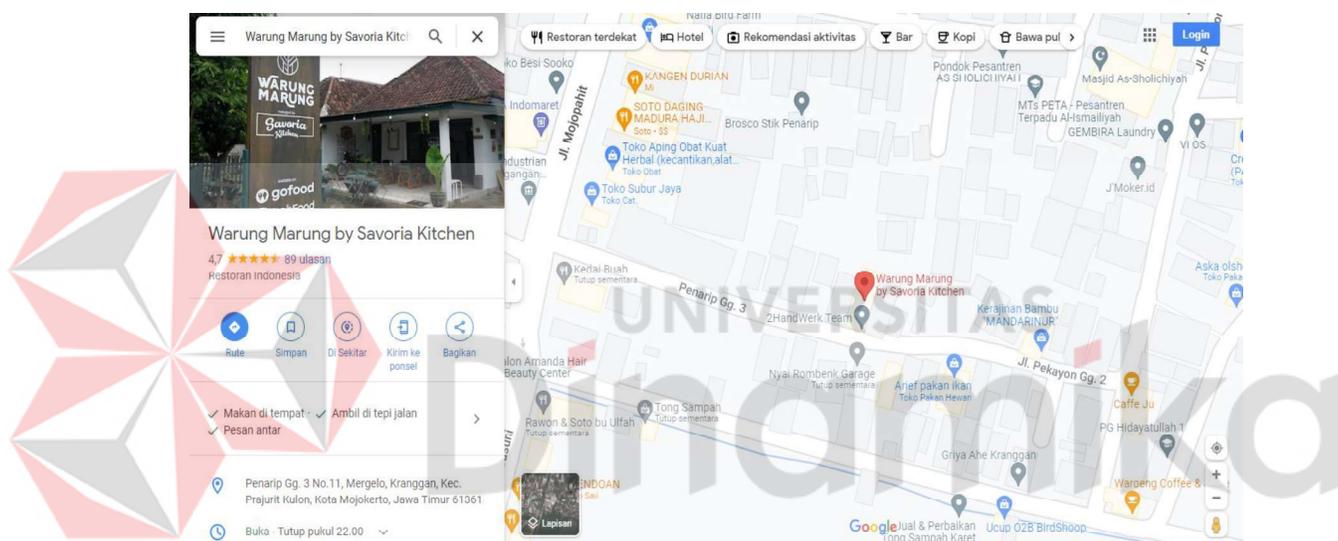
Menyajikan berbagai menu yang halal dan bisa dinikmati semua kalangan baik kalangan bawah maupun kalangan atas dengan harga terjangkau dan rasanya yang lezat dan menyediakan tempat yang nyaman.

## 2.4 Misi

Menciptakan atmosfer yang natural dan relax dengan fasilitas-fasilitas yang menunjang demi meningkatkan kenyamanan pelanggan, Memperkenalkan nuansa otomotif di cafe dan menyajikan menu dengan harga yang terjangkau.

## 2.5 Lokasi Perusahaan

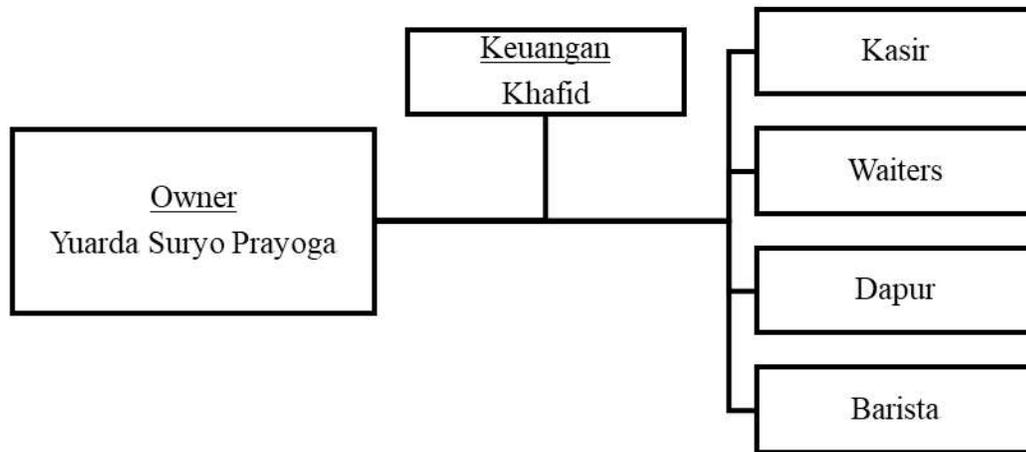
Warung Marung berlokasi di Jl. Penarip Gg. 3 No.11, Mergelo, Kranggan, Kec. Prajurit Kulon, Kota Mojokerto, Jawa Timur 61361



Gambar 2. 2 Map Lokasi Warung Marung

## 2.6 Struktur Organisasi

Menguraikan struktur organisasi dari CV. Tio Jaya tugas-tugas di setiap bagian dapat terselesaikan dengan baik. Adapun struktur organisasi di CV. Tio Jaya dapat dilihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Warung Marung

## 2.7 Fungsi Setiap Bidang pada Warung Marung

Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing-masing pengurus dari struktur organisasi adalah sebagai berikut:

### 1. *Owner*

Secara umum tugas dari *owner* adalah mengarahkan, membina, memimpin, mengawasi serta mengkoordinasi perusahaan layaknya seorang pemimpin.

### 2. Kasir

Kasir bertugas melakukan proses transaksi penjualan dengan pengunjung, perekapan data transaksi dan proses pencatatan keuangan.

### 3. Dapur

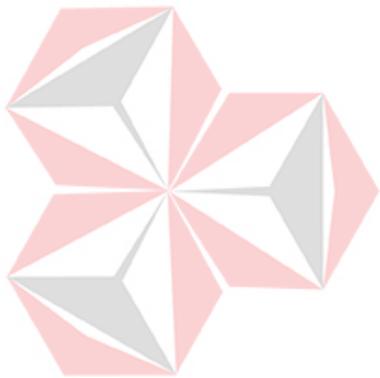
Sebagai tempat mengelola bahan makanan mentah menjadi makanan yang siap dihidangkan dan sebagai tempat untuk menyiapkan makanan untuk dijual kepada tamu cafe

### 4. Barista

Meracik minuman dan mengoperasikan, memahami dan merawat alat-alat kopi.

## 5. *Waiters*

*Waiters* bertugas untuk menawarkan produk, promo, pelayanan kepada pelanggan dan menyajikan makanan dari dapur ke meja pelanggan.



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **3.1 Definisi Sistem**

Sistem merupakan kumpulan dari beberapa elemen yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, sehingga dapat dikatakan sebagai system. Sesuatu dapat dikatakan sebagai sistem terdiri dari kesatuan yang utuh dari beberapa bagian yang saling berhubungan dan saling berinteraksi sehingga mencapai suatu tujuan tertentu (Anggraini et al., 2020). Dijelaskan bahwa sistem memiliki komponen-komponen (*components*), batas sistem (*boundary*), lingkungan luar sistem (*environments*), penghubung (*interface*), masukan (*input*), keluaran (*output*), pengolah (*proses*) dan sasaran (*objectives*) atau tujuan (*goal*) merupakan karakteristik sistem.

#### **3.2 Definisi Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan dimana konsumen telah membandingkan kinerja atau hasil yang dipersepsikan (*perceived*) dibandingkan dengan harapan (*excepted*). Apabila *perceived* sesuai dengan *excepted*, maka kualitas jasa bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif.

#### **3.3 Definisi Kualitas Layanan**

Menurut Kotler (2007:286), menyatakan bahwa kualitas layanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan.

Kualitas layanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono & Chandra (2011:164), konsep kualitas dianggap sebagai ukuran sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. Maka dari itu yang dimaksud kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh Goetsh dan Davis dalam Tjiptono & Chandra (2011:164), “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan”. Menurut beberapa definisi di atas dalam kata lain, kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang diterima oleh pelanggan dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan.

### **3.4 Definisi *Website***

*Website* adalah Semua informasi di dalam *website* yang dapat diakses oleh banyak orang selama memiliki koneksi internet. *Website* sendiri memiliki beberapa unsur sebagai penunjang, diantaranya adalah nama domain atau alamat yang digunakan untuk menemukan sebuah *website* di internet, unsur kedua merupakan *web hosting* yang berfungsi sebagai rumah penyimpanan *database*, dan yang terakhir merupakan unsure konten *website* berupa isi dari sebuah

*website* (Riko Rivanthio, 2020). Berbagai manfaat dapat dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan *website*. Manfaat penggunaan *website* berupa :

1. *Website* dapat menjadi media pengenalan perusahaan atau lembaga
2. *Website* menjadi sarana informasi yang cepat dan mudah
3. *Website* dapat menjadi sarana komunikasi masyarakat diseluruh dunia
4. *Website* menjadi sarana pemasaran dan promosi bisnis yang efektif dengan jangkauan terluas.

Membangun sebuah *website* harus dilakukan dengan tepat, sehingga *website* dapat memberikan informasi yang tepat dengan tampilan yang mudah digunakan oleh pengguna. Tahapan dalam membangun situs website yaitu :

1. Rekayasa dan pemodelan sistem atau informasi

Tahap awal dengan membangun syarat dari semua elemen sistem dan mengalokasikan beberapa subset kebutuhan *software*. Tahap ini menyangkut pengumpulan kebutuhan pada tingkat sistem dengan jumlah kecil analisis serta desain tingkat tinggi.

2. Perencanaan dan *planning*

Tahap perencanaan menentukan tujuan dari sebuah *website* dibuat, melakukan analisis kebutuhan, dan mengumpulkan semua data yang dibutuhkan.

3. Desain atau *designing*

Proses desain fokus pada empat atribut yaitu struktur data, arsitektur *software*, representasi *interface*, dan detail algoritma. Tahapan ini berdasarkan kebutuhan hingga sesuai dengan yang diharapkan sebelum memasuki tahap pengkodean.

4. Pemrograman atau *Scripting*

Pembuatan kode mulai dilakukan dengan menterjemahkan desain kedalam bentuk mesin yang dapat dibaca

5. Pengujian atau *testing*

Pengujian terfokus pada logika internal *software* yang berfungsi untuk memastikan semua pernyataan sudah diuji dan fungsi gungsi dapat berjalan tanpa ditemukannya *error*.

6. Pemeliharaan atau *Maintenance*

Tahap pemeliharaan *software* mengaplikasikan setiap program sebelumnya dan tidak dilakukan dengan membuat baru. Tahap ini merupakan tahap penyesuaiaan terhadap perubahan perubahan yang terjadi dilingkunag eksternal saat *software* akan digunakan.

*Website* dibuat untuk mempermudah pengguna untuk mencari dan menambah informasi, dari situ fungsi *website* dibedakan menjadi tiga. Secara umum situs *web* mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Fungsi komunikasi

Situs *web* yang mempunyai fungsi komunikasi merupakan situs *web* dinamis. Terdapat fasilitas yang memberikan fungsi komunikasi seperti *web email*, *chatting form*, dan *form contact*.

2. Fungsi informasi

Situs *web* yang lebih menekankan konten karena bertujuan menyampaikan isi situs. Berisikan teks dan grafik yang dapat di *download* dengan fasilitas yang memberikan fungsi informasi berupa *news*, *profile company*, *library*, dan *reference*.

### 3. Fungsi *entertainment*

Situs *web* yang berfungsi sebagai sarana hiburan dengan fasilitas berupa *game online*, *film online*, dan *music online*.

### 4. Fungsi transaksi

Situs *web* yang dapat dijadikan tempat transaksi bisnis baik berupa barang atau jasa. Situs ini menghubungkan perusahaan penyedia barang atau jasa kepada customer untuk memulai transaksi *online*.

## 3.5 Definisi Skala Pengukuran

Skala pengukuran (*Likert Scale*) ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu seperti, sangat baik, baik, netral, kurang, dan buruk. Selain itu skala pengukuran digunakan untuk mengatur sikap, pendapat dan persepsi seseorang. (Umar, 2004)

## 3.6 Landasan-landasan Teknologi

Dalam perancangan sebuah aplikasi ini menggunakan Bahasa pemrograman yang digunakan untuk menciptakan aplikasi yang berbasis web yaitu HTML, PHP dan Mysql.

### 3.6.1 *HyperText Markup Language* (HTML)

*HTML* adalah suatu bahasa pemrograman yang digunakan untuk pembuatan halaman *website* agar dapat menampilkan berbagai informasi baik tulisan maupun gambar pada sebuah *web browser* (Rahmatika et al., 2020). Saat ini bahasa *HTML* masih terus dikembangkan, Hal ini dikarenakan pengguna internet semakin hari semakin berkembang pesat. Oleh karena itu bahasa *HTML*

harus ditingkatkan lagi agar bias menciptakan halaman *web* yang lebih berkualitas.

### 3.6.2 *Hypertext Preprocessor (PHP)*

PHP didefinisikan sebagai bahasa yang memiliki hak cipta yang dikenal dengan open source, yang mana pengguna data dapat mengembangkan kode-kode pemrograman sesuai dengan fungsi dan kebutuhannya (Sujana & Darmansyah, 2021). Pada awalnya PHP merupakan singkatan dari *Personal Home Page*. *PHP* sering digunakan dalam pembuatan *website* sederhana. Seiring berjalannya waktu *PHP* juga digunakan dalam pembuatan *website* populer seperti Wikipedia, wordpress, joomla, dll. Saat ini PHP adalah singkatan dari Hypertext Preprocessor. Kode program pada PHP tidak akan terlihat oleh pengguna atau user sehingga keamanan halaman *website* akan terjamin. PHP juga bersifat gratis dan *open source*.

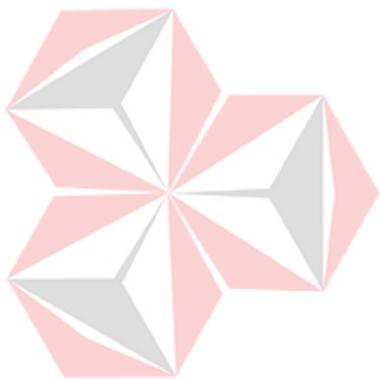
### 3.6.3 *MySQL*

*MySQL* adalah sebuah perangkat lunak sistem manajemen basis data *SQL* atau *DBMS* yang multialur, multipengguna, dengan sekitar 6 juta instalasi di seluruh dunia. *MySQL AB* membuat *MySQL* tersedia sebagai perangkat lunak gratis di bawah lisensi *GNU General Public License (GPL)*, tetapi mereka juga menjual di bawah lisensi komersial untuk kasus-kasus di mana penggunaannya tidak cocok dengan penggunaan *GPL*.

## 3.7 *SDLC (Sequential Development Life Cycle)*

SDLC atau sering disebut juga *System Development Life Cycle* adalah proses mengembangkan atau mengubah suatu sistem perangkat lunak dengan

menggunakan model-model dan metodologi yang digunakan orang untuk mengembangkan sistem-sistem perangkat lunak sebelumnya, berdasarkan best practice atau cara-cara yang sudah teruji baik (Putri et al., 2019). Metode SDLC biasa digunakan untuk membantu dalam pengembangan produk maupun aplikasi.

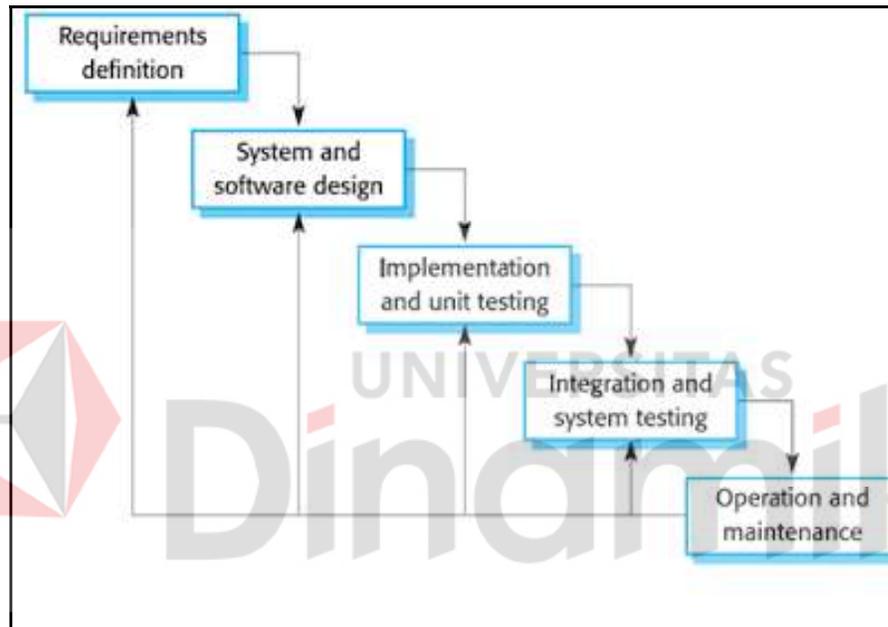


UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## BAB IV

### DESKRIPSI KERJA PRAKTIK

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode *Software Development Life Cycle (SDLC)* dengan model *waterfall*. Tahapan model *waterfall* dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut ini.



Gambar 4.1 Metode *Waterfall*

#### 4.1 Requirements

Terkait dengan penerapan metode *Software Development Life Cycle (SDLC)* model *waterfall* yang digunakan pada penelitian ini dalam langkah-langkah requirement defenisi adalah menganalisis kebutuhan fungsional, kebutuhan non fungsional dan kebutuhan system. Merancang bangun aplikasi penentuan kualitas layanan pada Warung Marung. Informasi yang ada didapatkan melalui proses wawancara terhadap *Owner* Warung Marung, serta dilakukan

observasi terhadap proses bisnis pada Warung Marung. Observasi untuk mengetahui dan mengidentifikasi permasalahan dan data-data pendukung untuk kebutuhan aplikasi perusahaan.

## 4.2 Analisis Kebutuhan Sistem

Analisa kebutuhan sistem dilakukan untuk mencari informasi terkait sistem yang ada. Analisis kebutuhan sistem dilakukan dengan cara mengidentifikasi proses bisnis saat ini dan proses bisnis mendatang untuk kebutuhan aplikasi penentuan kualitas layanan kepuasan pelanggan.

### 4.2.1 Analisis Proses Bisnis

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan, diperoleh informasi mengenai proses bisnis yang terkait, bahwa pengolahan keluhan pelanggan, menentukan masalah dalam proses pengolahan keluhan pelanggan, dan menentukan solusi serta tujuan. Analisis proses bisnis dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Analisis Proses Bisnis

Warung Marung	Dampak	Solusi
Selama ini pelanggan dalam menyampaikan keluhan kepada pihak Warung Marung secara lisan dan tidak terdokumentasi	Sering terjadi lupa menyampaikan keluhan dari pelanggan diakibatkan keluhan disampaikan secara lisan dan tidak terdokumentasi	Membangun dan mengimplementasikan aplikasi penentuan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Warung Marung agar membantu karyawan dalam meningkatkan layanan terhadap kepuasan pelanggan

<b>Warung Marung</b>	<b>Dampak</b>	<b>Solusi</b>
Belum adanya penanganan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan Warung Marung	Tidak dapat mengetahui dengan jelas apakah selama ini pelanggan sudah puas dengan pelayanan yang diberikan Warung Marung	Membangun dan mengimplementasikan aplikasi penentuan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Warung Marung dengan menyediakan aplikasi ini agar dapat mengetahui sampai mana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Warung Marung.

Dari penjelasan tabel di atas bahwa Warung Marung selama ini pelanggan dalam menyampaikan keluhan secara lisan belum adanya penanganannya yang bisa untuk menampung keluhan dan keinginan dari pelanggan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Warung Marung.

Dampak yang terjadinya lupa menyampaikan keluhan pelanggan dan menyebabkan keluhan para pelanggan tidak pernah sampai kepada pemilik Warung Marung, yang berujung menyebabkan tingkat kepuasan pelanggan menurun, sehingga pihak Warung Marung sulit untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap mampu bersaing dengan para pesaing. Untuk itupun adanya solusi yang diberikan kepada pihak Warung Marung agar dapat memberikan kemudahan penyelesaian permasalahan adalah dengan membangun dan mengimplementasikan aplikasi penentuan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam bentuk aplikasi.

### 4.2.2 Analisis Kebutuhan Fungsional

Analisis kebutuhan fungsional dilakukan untuk mengetahui proses apa saja yang dapat dilakukan oleh sistem, serta apa saja yang dapat dihasilkan oleh sistem. Kebutuhan fungsional dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Kebutuhan Fungsional

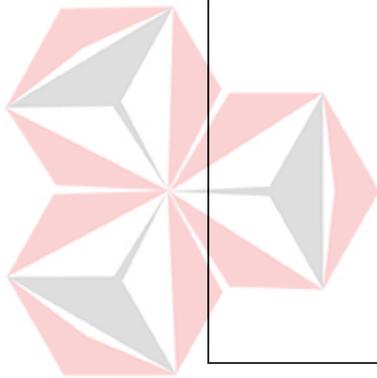
Jenis Kebutuhan	Kebutuhan Fungsional
<i>Login</i>	Admin dapat melakukan login
Survey	Admin dapat melakukan <i>input, update, delete</i> pada data survey
Laporan	Admin dapat mencetak laporan hasil akhir penilaian survey

### 4.2.3 Analisis Kebutuhan Nonfungsional

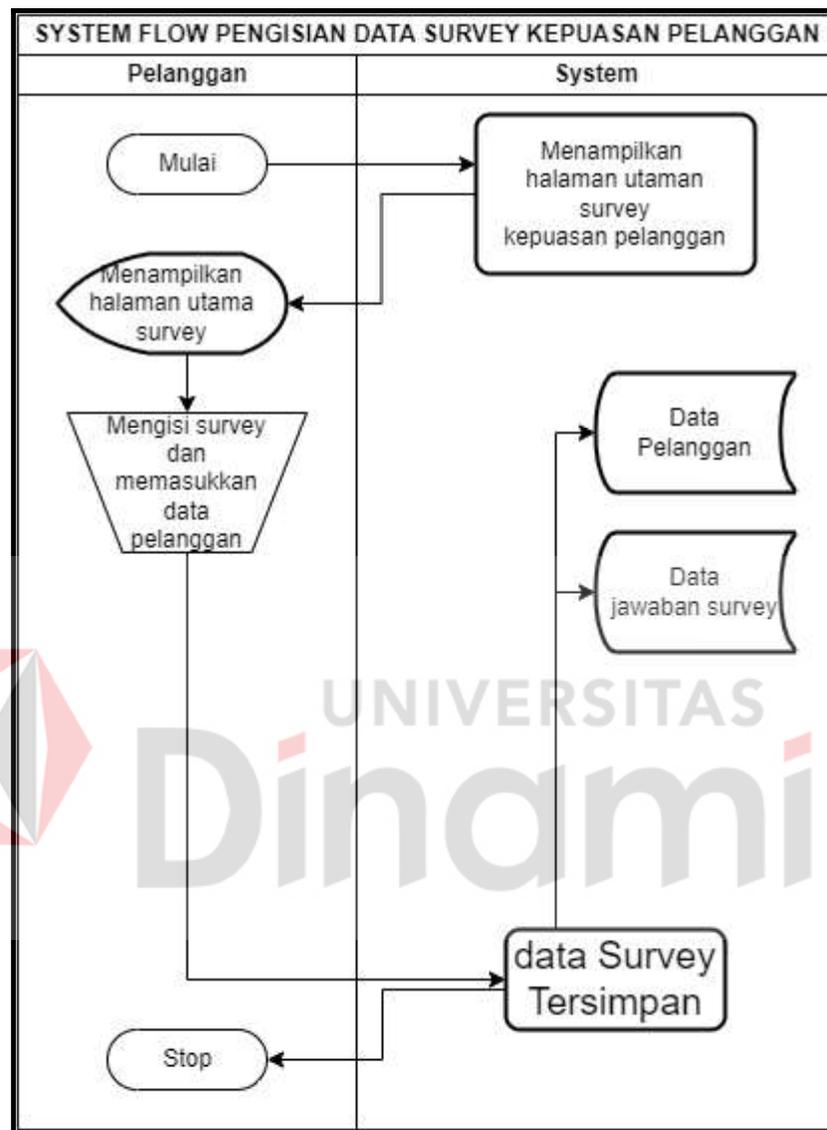
Analisis kebutuhan nonfungsional dilakukan untuk mengetahui spesifikasi apa saja yang dibutuhkan untuk mendukung proses dan fungsi yang berjalan pada sistem. Sehingga *output* yang diperoleh dari sistem sesuai dengan yang diharapkan. Kebutuhan non fungsional berisi batasan terhadap layanan yang disediakan perangkat lunak. Analisis kebutuhan Nonfungsional dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Kebutuhan Non Fungsional

Jenis Kebutuhan	Kebutuhan NonFungsional
Kebutuhan Perangkat Lunak	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Operating System</i> minimal Windows 7 64 bit</li><li>- XAMPP</li><li>- PHP My Admin</li><li>- Visual Studio Code</li><li>- Google Chrome</li></ul>
Kebutuhan Perangkat Keras	<ul style="list-style-type: none"><li>- RAM 64 GB</li><li>- Hardisk atau SSD 1 TB</li><li>- Processor Core i7</li><li>- <i>Mouse dan Keyboard</i></li><li>- Layar monitor</li><li>- Kabel jaringan dan modem intranet</li></ul>



### 4.3 Alur Sistem Survey Pelanggan



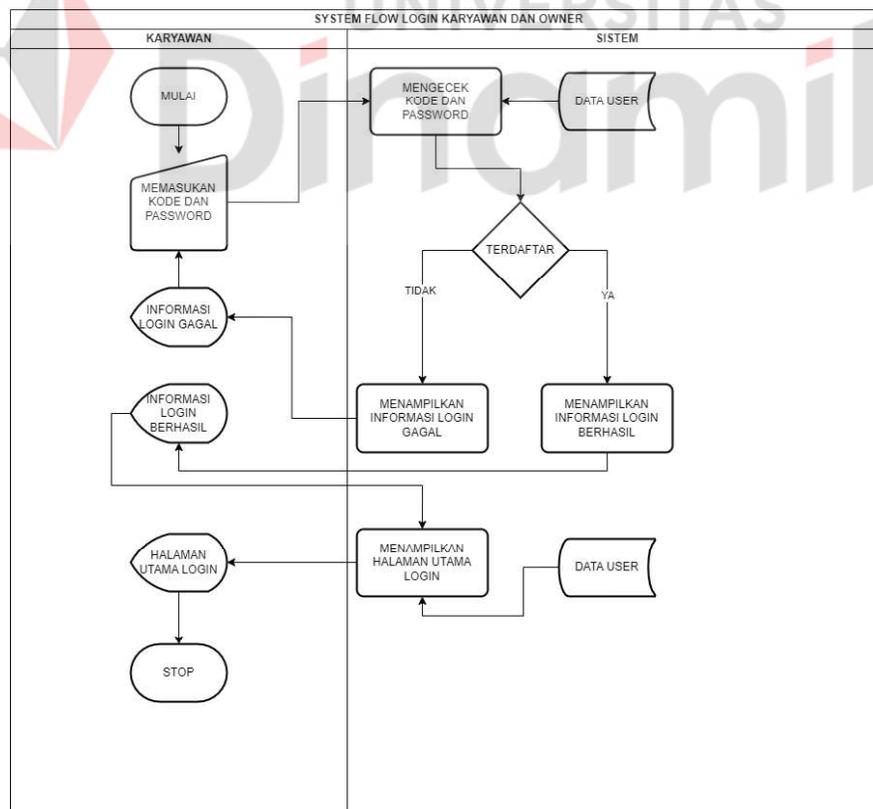
Gambar 4.2 Alur Sistem Pengisian Survey Pelanggan

Pada gambar 4.2 menjelaskan tentang langkah pengisian data survey yang dilakukan oleh pelanggan. Pertama sistem akan menampilkan halaman utama survey kemudian pelanggan melakukan pengisian form survey dan data pelanggan. Jika pelanggan sudah mengisi dan menekan tombol simpan maka secara otomatis data survey tersimpan ke dalam sistem.

#### 4.4 Alur Sistem *Login*

Pada sistem *login* sebelum menjalankan aplikasi penentuan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada warung marung by CV. Savoria Kitchen. Sistem ini dimulai dengan melakukan login memasukkan username dan password untuk login kemudian sistem akan mengecek validitas akses berdasarkan data karyawan. Jika username dan password yang dimasukkan sesuai maka sistem akan menampilkan halaman utama karyawan. Jika usernamane dan password yang dimasukkan salah maka sistem akan menampilkan pesan yang menyatakan bahwa login gagal dan karyawan diminta memasukkan username dan password kembali dengan benar. System flow dapat dilihat pada Gambar

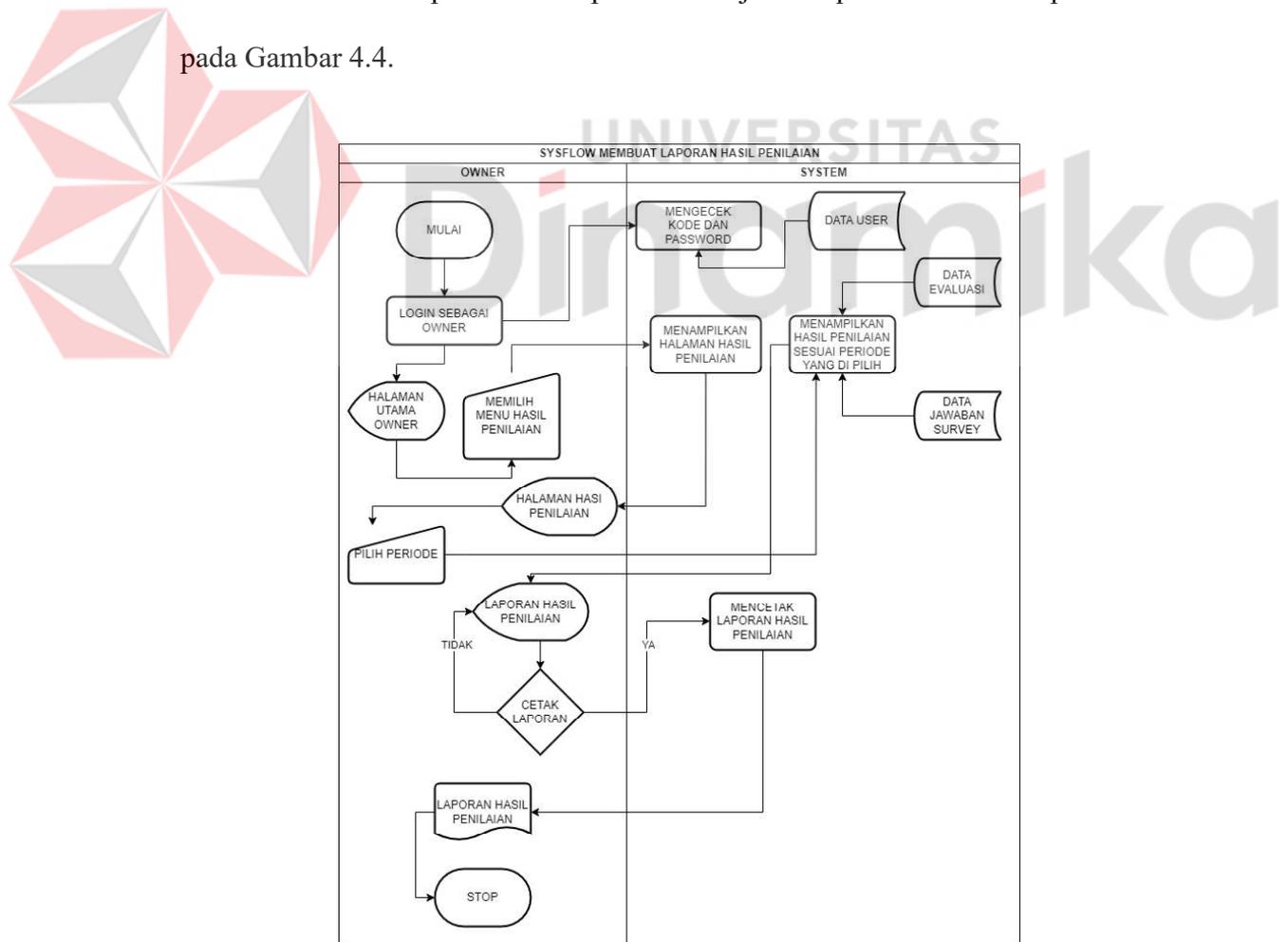
4.3.



Gambar 4.3 Alur Sistem *Login*

#### 4.5 Alur Sistem Laporan

Pada alur sistem laporan membuat laporan hasil penilaian yang dimulai dengan login sebagai Owner kemudian memilih menu hasil penilaian kemudian tampil informasi data jawaban survey dan menginputkan periode yang akan dibuat. Setelah periode yang dipilih sesuai dengan yang diinginkan oleh Owner maka sistem akan menampilkan hasil laporan yang sudah dihitung menggunakan metode fishbein kemudian menampilkan hasil penilaian. Kemudian jika Owner ingin mencetak hasil laporan maka sistem akan menampilkan laporan hasil penilaian, jika tidak ingin mencetak hanya ingin melihat hasil penilaian maka sistem akan menampilkan hasil penilaian saja lalu proses selesai dapat dilihat pada Gambar 4.4.

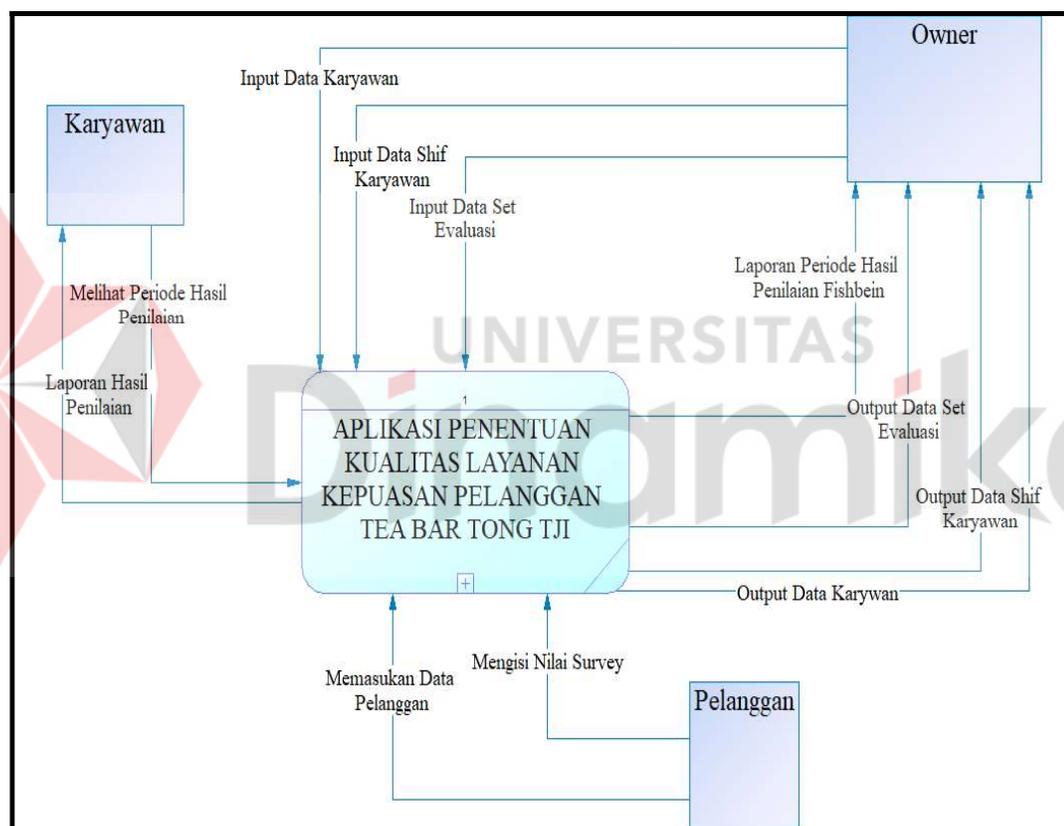


Gambar 4.4 Laporan Hasil Penilaian

#### 4.6 Data Flow Diagram

Pada tahap ini menggambarkan perancangan sistem pada sebuah alur data untuk menganalisis rancangan sistem. Proses DFD berisikan dengan *Context Diagram*, menjadi DFD level 0 yang menjabarkan secara rinci proses pada diagram jenjang.

##### A. Context Diagram



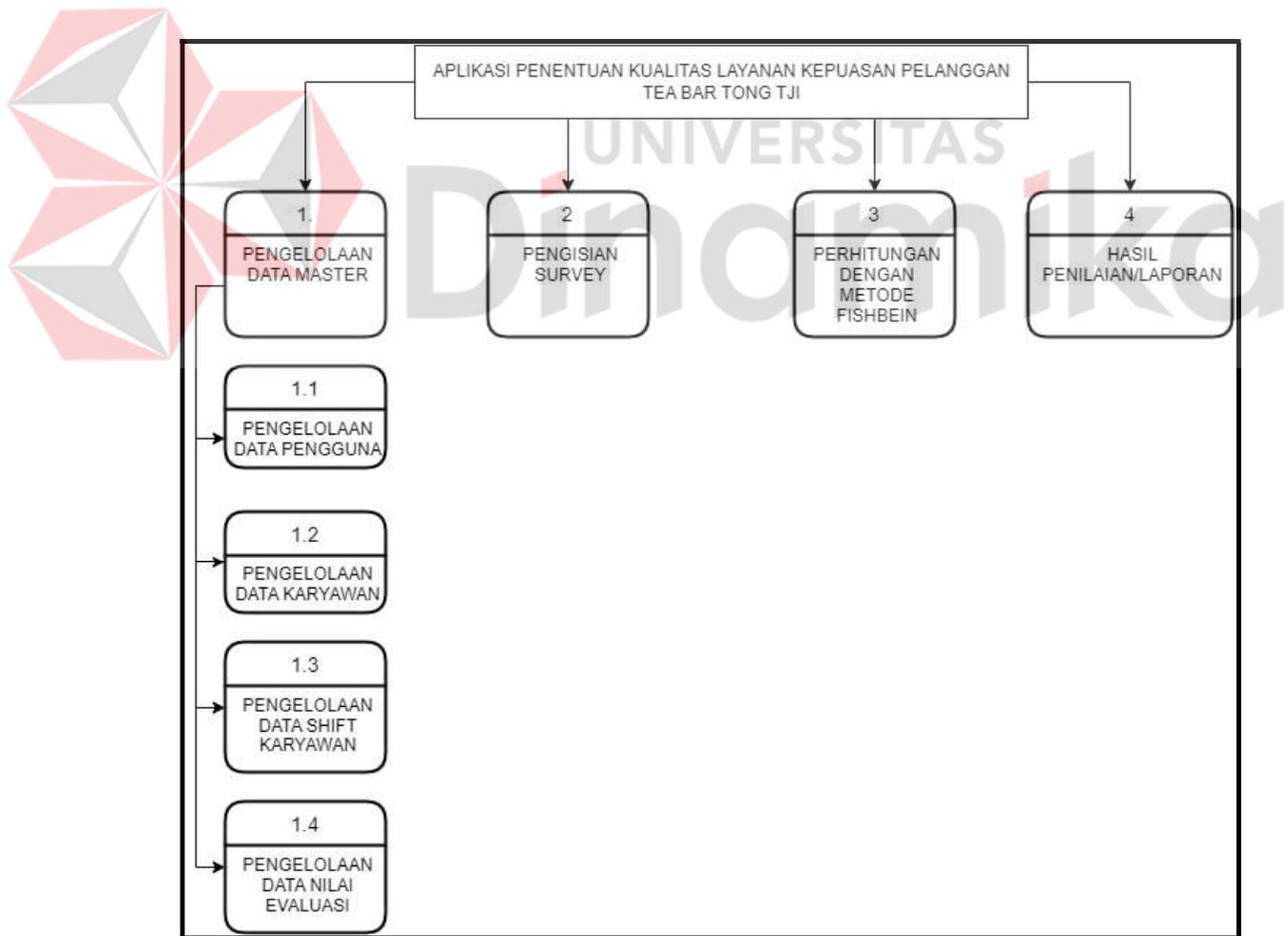
Gambar 4.5 Context Diagram

Diagram konteks pada aplikasi penentuan kualitas layanan kepuasan pelanggan terhadap layanan “Warung Marung” ini menggambarkan proses secara umum yang terjadi pada aplikasi ini.

Terdapat 3 external entity yakni Pelanggan, Karyawan, dan Owner. Diagram ini dibuat dengan mengacu pada aliran data yang terdapat didalam alur sistem yang telah dibuat. Data ini berawal dari pelanggan mengisi survey kemudian mengisikan data pelanggan kemudian sistem memproses hasil survey untuk ditujukan kepada Owner dan Karyawan dapat dilihat pada Gambar 4.5.

### B. *Hierarchy Input Process Output (HIPO)*

Diagram jenjang merupakan bagan jenjang yang menggambarkan sebuah struktur sistem dalam sebuah proses yang didapatkan dari context diagram dapat dilihat pada Gambar 4.6.

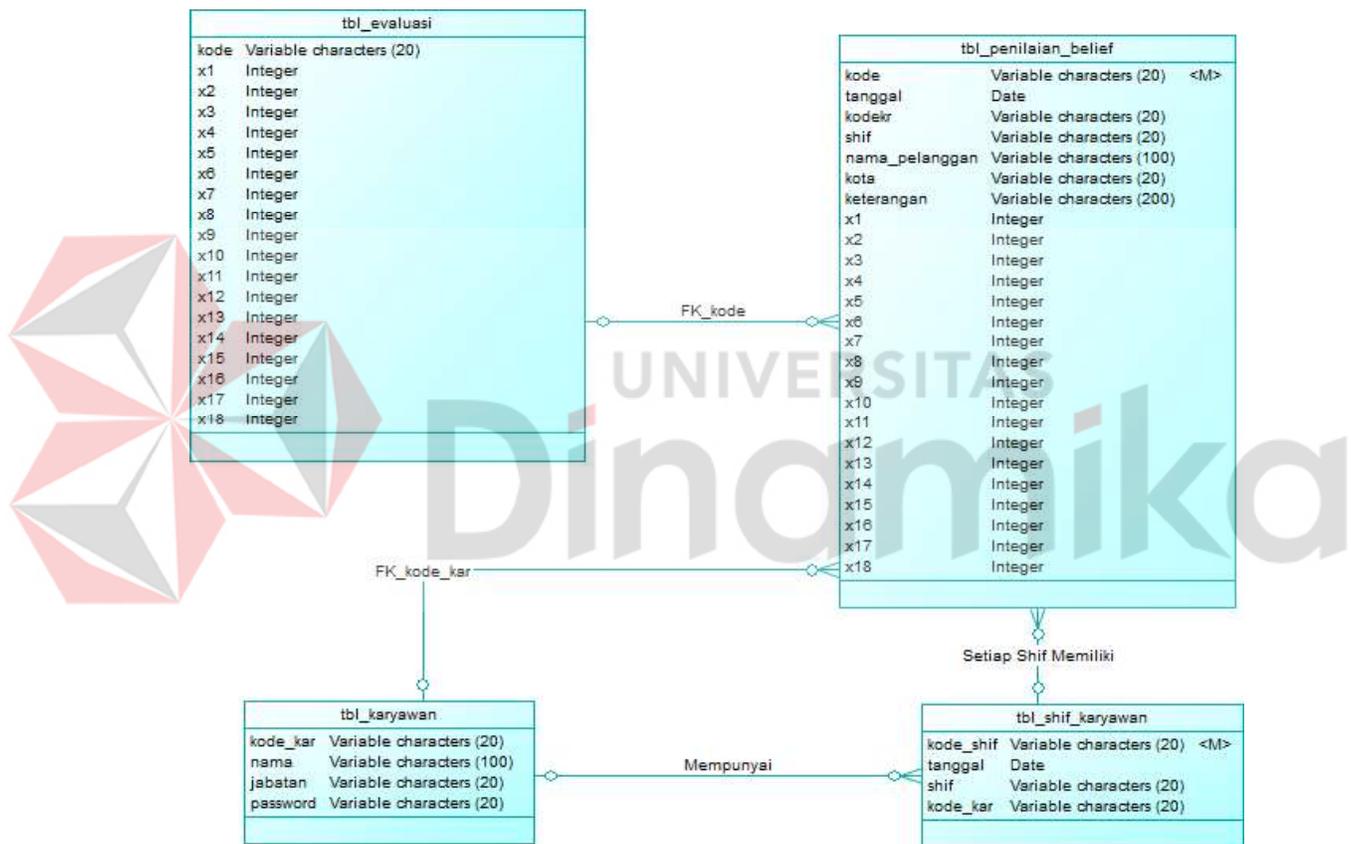


Gambar 4. 6 Diagram Jenjang



#### 4.7 CDM (*Context Diagram Model*)

Menurut (Diaz, Sulistiowati & Lemantara, 2016) Conceptual Data Model (CDM) merupakan suatu jenis model data yang menggambarkan secara keseluruhan konsep terstruktur basis data atau hubungan antara tabel yang dirancang untuk suatu program atau aplikasi secara konseptual dapat dilihat pada Gambar

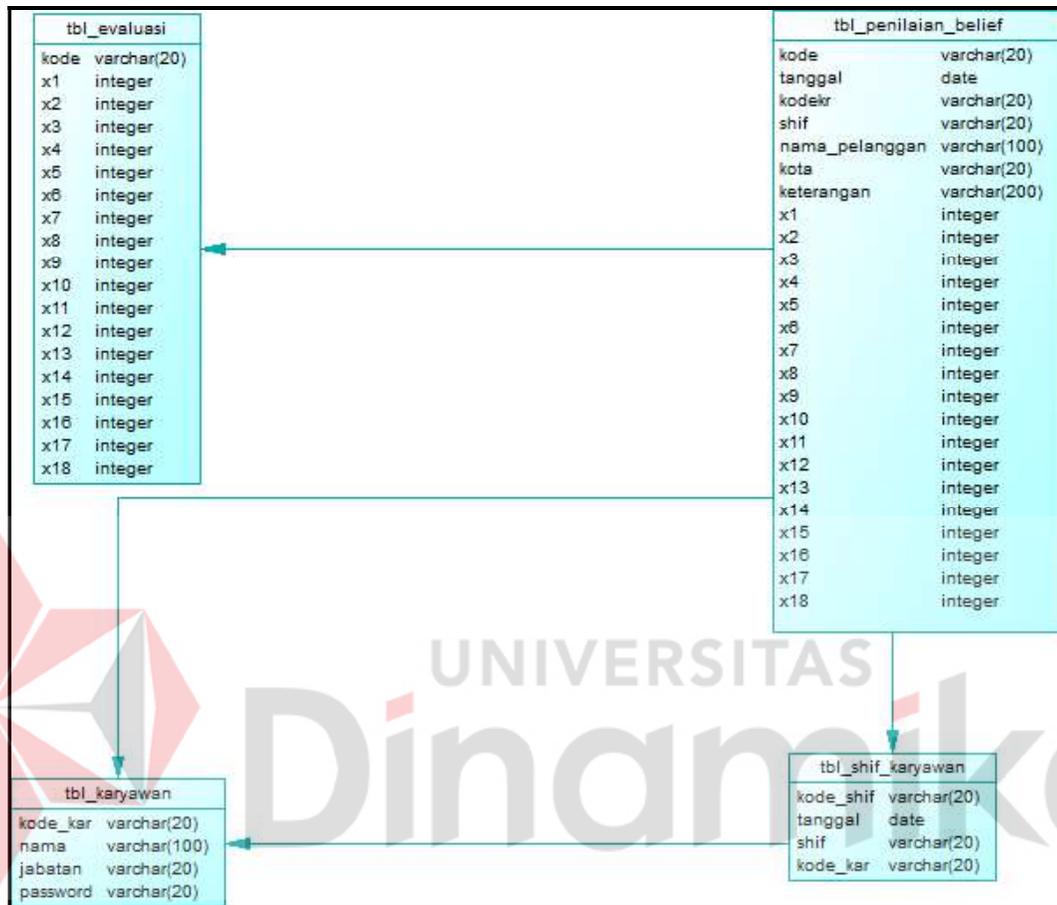


Gambar 4.8 CDM

#### 4.8 PDM (*Physical Data Model*)

Physical Data Model (PDM) merupakan hasil dari generate Conceptual Data Model (CDM). Dari hasil generate ini tersebut menghasilkan tabel baru, jika relasi yang dimiliki yaitu many to many. Secara keseluruhan Physical Data Model

(PDM) menggambarkan basis data yang telah jadi dan dapat di generate script kedalam database server. Untuk detail dapat dilihat pada Gambar 4.9.



Gambar 4. 9 PDM

#### 4.9 Desain Wireframe

Pada tahap ini merupakan proses perancangan dan penggambaran awal dengan desain *prototipe* yang masih kasar mengenai desain dari website yang nantinya akan dibuat, sehingga tahap ini mempermudah dalam proses pembuatan aplikasi.

a. Desain Halaman Utama Survey Pelanggan

Pada halaman ini pelanggan dapat mengisi survey kepuasan pelanggan dengan memilih salah satu 5 pilihan yang tersedia. Kemudian data akan dimasukkan ke dalam database survey. Setelah pelanggan mengisi survey, pelanggan harus mengisikan data bahwa sudah mengisi form survey kepuasan pelanggan, selanjutnya data tersimpan.

Survey

http://localhost/TONGTJI/index.php

**KETERANGAN RATING**

☹️ (Sangat Tidak Puas)  
 😞 (Tidak Puas)  
 😐 (Cukup)  
 😊 (Puas)  
 😄 (Sangat Puas)

Deskripsi Kualitas Layanan	Rating
1. Kesesuaian menu yang disajikan	☹️ 😞 😐 😊 😄
2. Ketepatan memberikan informasi	☹️ 😞 😐 😊 😄
3. Merespon dengan cepat saat menerima keluhan dari pelanggan	☹️ 😞 😐 😊 😄
4. Karyawan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan	☹️ 😞 😐 😊 😄
5. Kecepatan dalam penyajian makanan dine in atau take away	☹️ 😞 😐 😊 😄
6. Kasir yang cepat dan tepat dalam melayani proses pembayaran	☹️ 😞 😐 😊 😄
7. Restoran mampu memberikan jaminan atas makanan yang gosong atau bentuknya tidak bagus, dengan menggantinya dengan makanan yang baru	☹️ 😞 😐 😊 😄
8. Suhu makanan yang sesuai, bersih dan higienis	☹️ 😞 😐 😊 😄
9. Pelanggan merasa aman saat akan melakukan transaksi pembayaran	☹️ 😞 😐 😊 😄
10. Pengetahuan karyawan tentang menu pesanan/produk	☹️ 😞 😐 😊 😄

Nama Pelanggan:

Kota:

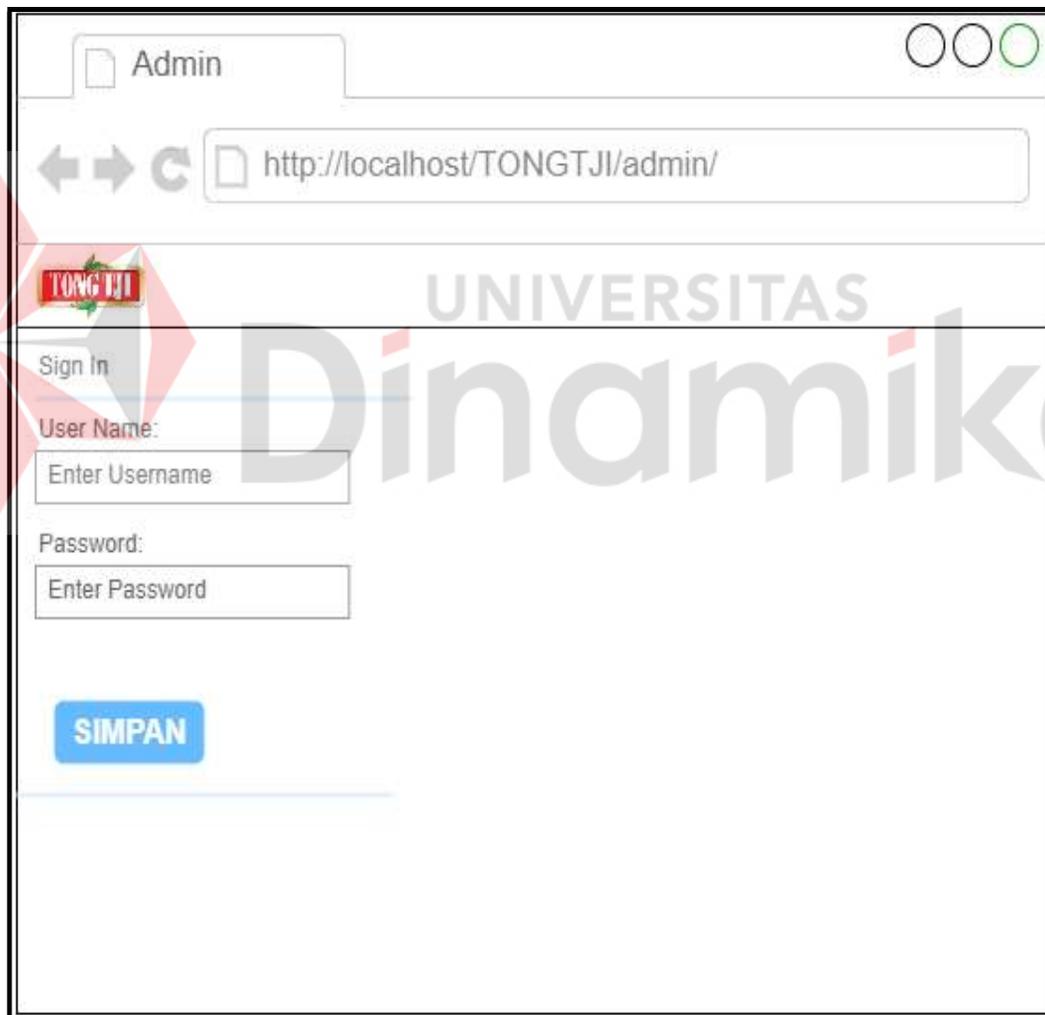
Keterangan:

**Simpan**

Gambar 4.10 Halaman Utama Survey Pelanggan

b. Desain Login

Desain form login karyawan dan owner terhubung dengan halaman utama, halaman login menggunakan username dan password sehingga dapat mencegah pengguna lain untuk masuk ke dalam halaman karyawan dan owner sembarangan. Karyawan login menggunakan username dan password yang sudah terdaftar di database. Jika username dan password yang dimasukan tidak sesuai, maka sistem akan mengembalikan pengguna ke halaman utama.



The image shows a web browser window with the title 'Admin'. The address bar displays 'http://localhost/TONGTJI/admin/'. The page content includes a 'Sign In' label, a 'User Name:' label with an input field containing 'Enter Username', a 'Password:' label with an input field containing 'Enter Password', and a blue button labeled 'SIMPAN'. A large watermark for 'UNIVERSITAS Dinamika' is visible across the page.

Gambar 4.11 Halaman Login

c. Desain Halaman Karyawan

Halaman karyawan berfungsi sebagai pengisian data karyawan yang ada dalam sistem. Ada beberapa *field* berupa *text box* seperti kode karyawan, nama karyawan dan password serta *combo box* berupa jabatan untuk menentukan jabatan pengguna yang nantinya akan tampil dihalaman karyawan.



Gambar 4.12 Halaman Utama Karyawan

d. Desain Form Tambah Karyawan

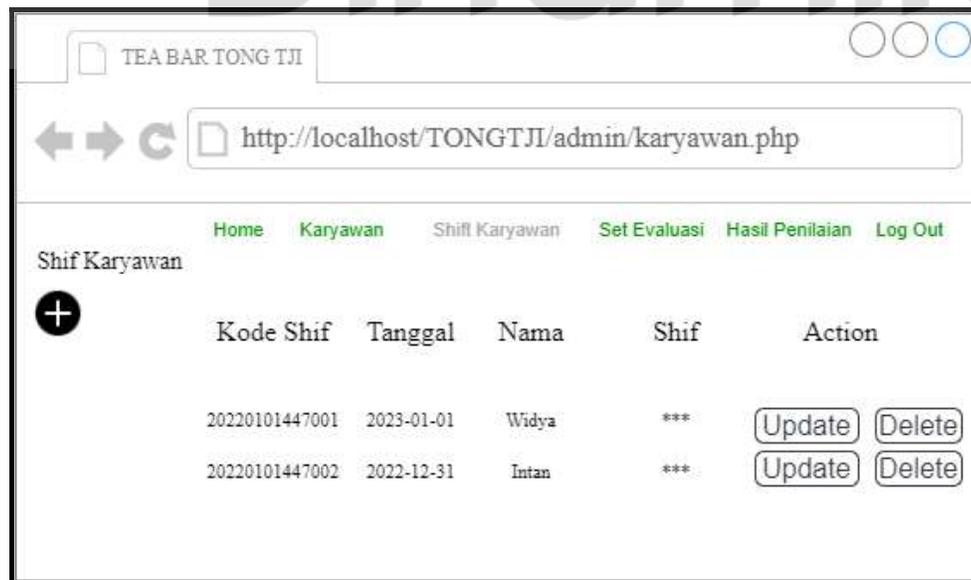
Halaman form karyawan ini berfungsi sebagai data pengguna pada aplikasi ini.



Gambar 4.13 Halaman Tambah Karyawan

## e. Desain Halaman Shift Karyawan

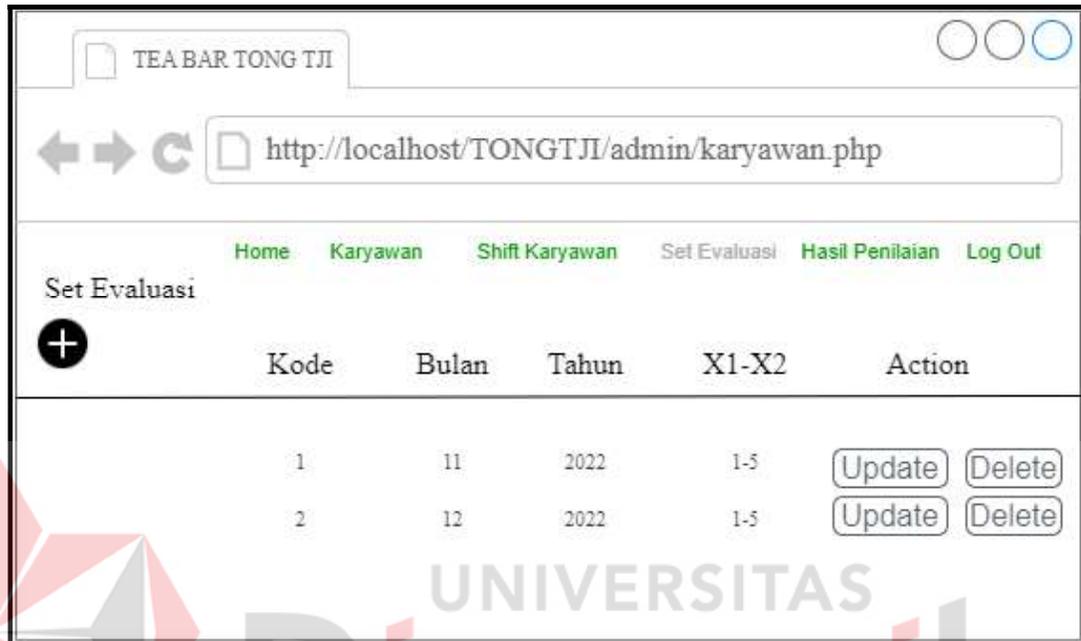
Pada halaman shift karyawan berfungsi sebagai form untuk menambahkan shift karyawan yang bekerja di jam shift tersebut dan ada untuk update dan delete shift karyawan.



Gambar 4.14 Halaman Shift Karyawan

f. Desain Halaman Set Evaluasi

Halaman set evaluasi digunakan untuk melihat nilai rata-rata yang sudah ditentukan oleh pihak Warung Marung.



Gambar 4. 15 Halaman Set Evaluasi

g. Desain Halaman Hasil Penilaian

Halama hasil penilaian kepuasan pada karyawan berguna untuk karyawan mengetahui laporan tentang kualitas layanan mana yang harus di tingkatkan dan diperbaiki setiap periode yang dibutuhkan.



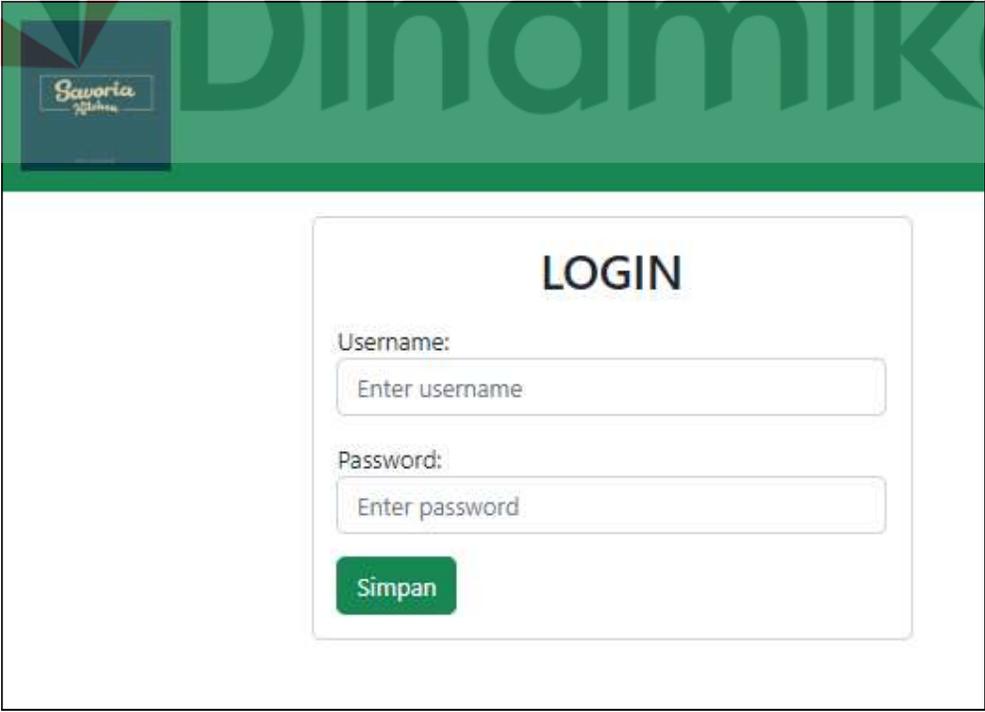
Gambar 4.16 Halaman Hasil Penilaian

#### 4.10 Desain Antar Muka Pengguna

Pada bagian ini Desain User Interface (UI) adalah proses yang digunakan desainer untuk membuat tampilan dalam perangkat lunak atau perangkat terkomputerisasi, dengan fokus pada tampilan atau gaya. Tujuan dari desainer UI adalah untuk membuat desain antarmuka yang membuat pengguna mudah untuk digunakan dan menyenangkan

##### a. Tampilan Login

Menu login merupakan menu yang digunakan untuk mengautentikasi pengguna aplikasi untuk menjaga keamanan data. Untuk dapat mengakses aplikasi, pelapor harus memasukkan username dan password yang sesuai. Berikut tampilan menu login pada aplikasi penentuan kualitas layanan kepuasan pelanggan terhadap layanan Warung Marung.



The image shows a login form for an application. The form is titled "LOGIN" and is contained within a white box. At the top left of the form, there is a logo for "Savoria". Below the title, there are two input fields: "Username:" with a placeholder "Enter username" and "Password:" with a placeholder "Enter password". Below the password field, there is a green button labeled "Simpan". The form is set against a white background with a green header bar at the top.

Gambar 4.17 Tampilan Login

## b. Tampilan Halaman Utama Survey

Di tampilan halaman utama survey akan muncul sebuah pertanyaan survey dan rating.

Deskripsi	Nilai
Kesesuaian menu yang disajikan	★☆☆☆☆
Ketepatan memberikan informasi	★☆☆☆☆
Merespon dengan cepat saat menerima keluhan dari pelanggan	★☆☆☆☆
Karyawan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan	★☆☆☆☆
Kecepatan dalam penyajian makanan dine in atau take away	★☆☆☆☆
Kasir yang cepat dan tepat dalam melayani proses pembayaran	★☆☆☆☆
Restoran mampu memberikan jaminan atas makanan yang gosong atau bentuknya tidak bagus, dengan menggantinya dengan makanan yang baru	★☆☆☆☆
Suhu makanan yang sesuai, bersih dan higienis	★☆☆☆☆
Pelanggan merasa aman saat akan melakukan transaksi pembayaran	★☆☆☆☆
Pengetahuan karyawan tentang menu pesanan/produk	★☆☆☆☆
Karyawan memberikan saran dan menu terbaik dan info tentang promo	★☆☆☆☆

Gambar 4.18 Halaman Utama Survey

## c. Tampilan Halaman Hasil Penilaian

Halaman hasil penilaian kepuasan pelanggan bertujuan untuk digunakan oleh karyawan dan owner untuk mengetahui laporan tentang kualitas layanan mana yang harus di tingkatkan dan diperbaiki setiap periode yang dibutuhkan.



Gambar 4. 19 Halaman Hasil Penilaian

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah melakukan analisa, penelitian, perancangan serta implementasi terhadap aplikasi penentuan kualitas layanan kepuasan pelanggan terhadap layanan Warung Marung, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

- a. Aplikasi penentuan kualitas layanan kepuasan pelanggan terhadap layanan Warung Marung dapat membantu dan mempermudah karyawan Warung Marung untuk mengetahui faktor pelayanan yang mana yang harus lebih ditingkatkan.
- b. Aplikasi ini dapat digunakan dalam melihat laporan hasil survey kepuasan pelanggan berupa grafik dan tabel sesuai dengan periode yang dibutuhkan dan sesuai dengan dimensi yang dibutuhkan yang perlu ditingkatkan.

#### **5.2 Saran**

Saran yang dapat diberikan pada penelitian ini untuk rancang bangun Aplikasi Penentuan Kualitas Layanan Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Warung Marung, seperti dibawah ini, yaitu:

- a. Dengan adanya aplikasi ini bisa meningkatkan provit perusahaan dan kepuasan pelanggan.
- b. Diharapkan sistem dapat berjalan secara realtime.
- c. Sistem digunakan untuk membandingkan nilai kualitas layanan per periode.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Y., Pasha, D., & Setiawan, A. (2020). Sistem Informasi Penjualan Sepeda Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter (Studi Kasus : Orbit Station). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTISI)*, 1(2), 64–70. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTISI>
- Fatta, H. A. (2007). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern. Yogyakarta: ANDI.
- Kotler, P dan Keller, K.L. (2007). Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas. dialihbahasakan oleh Benjamin Molan. Jakarta: PT Indeks
- Kotler, P. (2009). kevin lane keller.(2008). manajemen pemasaran. Alih Bahasa Benyamin Bob Sabran Edisi, 13.
- Pressman, R. (2015). Rekayasa Perangkat Lunak: Pendekatan Praktisi Buku 1. Yogyakarta: ANDI.
- Rahmatika, A. K., Pradana, F., & Bachtiar, F. A. (2020). Pengembangan Sistem Pembelajaran HTML dan CSS dengan Konsep Gamification berbasis Web. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(8 Agustus), 2655–2663.
- Santoso, A. B. (2018, Oktober 17). Cara Menghitung Tingkat Kepuasan Pelanggan. Diambil kembali dari Kepuasan Pelanggan: <https://agungbudisantoso.com/cara-menghitung-tingkat-kepuasan-pelanggan/>
- Sujana, C., & Darmansyah, D. (2021). Analisa Dan Perancangan Sistem Penjualan Barang Berbasis Web Pada Pt. Asia Tiara. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 12(4), 24–32. <https://doi.org/10.35969/interkom.v12i4.36>
- 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.
- Zakiy, M., & Azzahroh, E. P. (2017). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah bank syariah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3(1), 26-38.