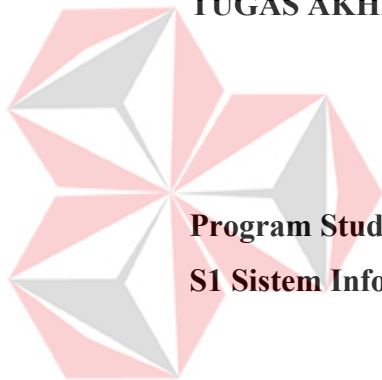




**RANCANG BANGUN APLIKASI PENENTUAN KUALITAS LAYANAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN “TEA BAR TONG TJI
CITY OF TOMMOROW” MENGGUNAKAN METODE FISHBEIN**

TUGAS AKHIR



**Program Studi
S1 Sistem Informasi**

**UNIVERSITAS
Dinamika**

Oleh:

VICKY ERVINDA PARAMULYA

15410100163

FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA

UNIVERSITAS DINAMIKA

2023

**RANCANG BANGUN APLIKASI PENENTUAN KUALITAS LAYANAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN “TEA BAR TONG
TJI CITY OF TOMMOROW” MENGGUNAKAN METODE FISHBEIN**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana**



**UNIVERSITAS
Dinamika**

Oleh :

Nama : Vicky Ervinda Paramulya

NIM : 15410100163

Program Studi : S1 Sistem Informasi

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS DINAMIKA**

2023

Tugas Akhir

RANCANG BANGUN APLIKASI PENENTUAN KUALITAS LAYANAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN “TEA BAR TONG TJI CITY OF TOMMOROW” MENGGUNAKAN METODE FISHBEIN

Dipersiapkan dan disusun oleh

Vicky Ervinda Paramulya

NIM: 15.41010.0163

Telah diperiksa, dibahas dan disetujui oleh Dewan Pembahas


Pada: Januari 2023

Susunan Dewan Pembahas

Pembimbing:


- I. Titik Lusiani, M.Kom.
NIDN 0714077401
- II. Agus Dwi Churniawan, S.Si., M.Kom
NIDN 0723088002


Digitally signed
by Titik Lusiani
Date: 2023.02.14
14:07:18 +07'00'


Agus Dwi
Churniawan
2023.02.14
14:45:08 +07'00'

Pembahas:

- I. Endra Rahmawati, M.Kom.
NIDN 0712108701


Digitally signed by
Endra Rahmawati
Date: 2023.02.14
16:43:17 +07'00'

Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana



Digitally signed by
Universitas Dinamika
Date: 2023.02.16
08:10:10 +07'00'

Tri Sagiani, S.Kom., M.MT.

NIDN: 0731017601

Dekan Fakultas Teknologi dan Informatika

UNIVERSITAS DINAMIKA

“A goal is a dream with a deadline”



UNIVERSITAS
Dinamika

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk mama saya dan orang terkasih.

“Ma, makasih selalu nungguin kalau aku sibuk ngerjain tugas kuliah & revision..”

Mama gak perlu tanya lagi,

“Yak apa nak sudah selesai tugase ?”

“Gimana Progressnya ? ACC gak ? Lancar gak ?”



Dan yang selalu tanya,

“Udah BAB berapa ?”

UNIVERSITAS
Dinamika

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 : **Tugas Akhir**
Judul Karya : **RANCANG BANGUN APLIKASI PENENTUAN KUALITAS LAYANAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN "TEA BAR TONG TJI CITY OF TOMMOROW" MENGGUNAKAN METODE FISHBEIN**

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 kesarjanaan yang telah diberikan kepada Saya.

Demikian surat pernyataan ini Saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 27 Januari, 2023



Vicky Ervinda Paramulya
NIM : 15410100163

ABSTRAK

Tea Bar Tong Tji City Of Tommorrow merupakan salah satu usaha yang bergerak pada bidang kuliner berbentuk restoran cepat saji atau fast food yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani No.288, Dukuh Menanggal, Kec. Gayungan, Kota Surabaya. Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan untuk mengetahui keluhan dan kepuasan pelanggan hanya disampaikan secara lisan kepada karyawan, seringkali lupa dan tidak tertulis ataupun terdokumentasi untuk menyampaikan kepada owner. Berdasarkan permasalahan yang ada maka dibuatlah sebuah rancang bangun aplikasi penentuan kualitas layanan kepuasan pelanggan terhadap layanan “Tea Bar Tong Tji City Of Tommorrow” sehingga dapat membantu untuk meningkatkan dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Penerepan aplikasi ini mampu menampilkan rekomendasi kepuasan pelanggan berdasarkan indikator dimensi dengan menggunakan perhitungan metode fishbein sehingga dapat mengetahui faktor pelayanan mana yang harus ditingkatkan dan diperbaiki.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Tea Bar Tong Tji, Web, Fishbein*



UNIVERSITAS
Dinamika

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan Karunianya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Rancang Bangun Aplikasi Penentuan Kualitas Layanan Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan “TEA BAR TONG TJI CITY OF TOMMOROW” menggunakan Metode *Fishbein*.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak penulis tidak mungkin dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan baik. Dengan ini ijin penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Orang tua dan keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
2. Ibu Titik Lusiani, M.Kom., OCP selaku pembimbing I yang telah membimbing, memotivasi, dan memberikan arahan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
3. Bapak Agus Dwi Churniawan, S.Si., M.Kom selaku pembimbing II yang telah membimbing, memotivasi, dan memberikan arahan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
4. Endra Rahmawati, M.Kom., selaku dosen penguji yang telah bersabar, dan memberikan arahan.
5. Semua teman penulis yang memberikan dukungan, motivasi, dan semangat dalam mengerjakan Tugas Akhir.

Penulis menyadari di dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis meminta maaf apabila dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih banyak kesalahan baik dalam penulisan maupun penyusunan bahasa yang digunakan.

Surabaya, Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan	3
1.5 Manfaat	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Kualitas Pelayanan.....	6
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.4 Kepuasan Pelanggan	8
2.5 Skala Pengukuran (<i>Likert Scale</i>).....	10
2.6 Metode Waterfall	10
2.6.1 <i>Communication Phase</i>	11
2.6.2 <i>Planning Phase</i>	11
2.6.3 <i>Modeling Phase</i>	11
2.6.4 <i>Construction Phase</i>	11
2.6.5 <i>Deployment Phase</i>	12
2.7 Metode Fishbein.....	12
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM.....	17
3.1 Metode Penelitian	17
3.1.1 <i>Communication Phase</i>	18
3.1.2 Analisis Bisnis	19
3.2 Modeling Phase.....	28
3.2.1 Alur Sistem (System Flow)	29

3.2.2 Diagram Konteks (Context Diagram).....	34
3.2.3 Diagram Berjenjang.....	34
3.2.4 Data Flow Diagram Level 0	35
3.2.5 Conceptual Data Model (CDM)	37
3.2.6 Physical Data Model (PDM)	37
3.2.7 Struktur Tabel	38
3.2.8 Desain Input/Output.....	38
3.2.9 Desain Uji Coba.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Implementasi Aplikasi	46
4.2 Pembahasan.....	46
BAB V PENUTUP.....	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	59
LAMPIRAN.....	51



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kepuasan Pelanggan	8
Gambar 2.2 Tahapan SDLC Waterfall.....	11
Gambar 3.1 Tahap Penelitian.....	17
Gambar 3.2 Document Flow Penentuan Kualitas Layanan Kepuasan Pelanggan	20
Gambar 3.3 IPO Penentuan Kualitas Layanan Kepuasan Pelanggan	26
Gambar 3.4 Gambaran Umum Aplikasi Kepuasan Pelanggan	28
Gambar 3.5 System Flow Pengisi Data Survey	29
Gambar 3.6 System Flow Login Karyawan.....	30
Gambar 3.7 Melihat Data Jawaban Pelanggan	31
Gambar 3.8 Perhitungan Menggunakan Metode Fishbein.....	32
Gambar 3.9 Hasil Laporan Kepuasan Pelanggan.....	33
Gambar 3.10 Context Diagram	34
Gambar 3.11 Diagram Jenjang.....	35
Gambar 3.12 DFD Level 0.....	36
Gambar 3.14 Conceptual Data Model (CDM).....	37
Gambar 3.15 Physical Data Model (PDM).....	38
Gambar 3.16 Halaman Utama Survey Kepuasan Pelanggan.....	39
Gambar 3.17 Halaman Login Karyawan dan Owner.....	40
Gambar 3.18 Desain I/O Halaman Utama Karyawan.....	41
Gambar 3.19 Desain I/O Halaman Karyawan.....	41
Gambar 3.20 Desain I/O Halaman Shift Karyawan.....	42
Gambar 3.21 Desain I/O Halaman Set Evaluasi	42
Gambar 3.22 Desain I/O Halaman Hasil Penilaian.....	43
Gambar 4.1 Pembahasan Hasil Penilaian Bulan November 2022	47
Gambar L1. 1 Halaman Utama Pelanggan.....	54
Gambar L1. 2 Halaman Utama Pengguna.....	54
Gambar L1. 3 Halaman Utama Pelanggan.....	55
Gambar L1. 4 Halaman Utama Karyawan.....	55
Gambar L1. 5 Halaman Login Owner dan Karyawan	56
Gambar L1. 6 Halaman Hasil Penilaian.....	57

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Atribut Tea Bar	8
Tabel 2.2 Indikator Karakteristik Kualitas Layanan	14
Tabel 3.1 Role Pengguna	21
Tabel 3.2 Identifikasi Data	21
Tabel 3.3 Kebutuhan Informasi Pengguna	22
Tabel 3.4 Fungsi Pengisian Survey	23
Tabel 3.5 Fungsi Melihat Hasil Penilaian Survey	23
Tabel 3.6 Fungsi Pengelolaan Data Karyawan	23
Tabel 3.7 Fungsi Pengelolaan Shift Karyawan	24
Tabel 3.8 Fungsi Pengelolaan Set Evaluasi	24
Tabel 3.9 Fungsi Laporan Hasil Penilaian	24
Tabel 3.10 Kebutuhan Non Fungsional	25
Tabel 3.11 Uji Pelanggan	44
Tabel 3.12 Uji Karyawan	44
Tabel 3.14 Uji Owner	44
Tabel L1.1 Tabel Evaluasi	52
Tabel L1.2 Tabel Karyawan	52
Tabel L1.3 Tabel Penilaian Belief	53
Tabel L1.4 Tabel Shift Karyawan	53

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Tahap Penelitian	51
Lampiran 2. Struktur Tabel	52
Lampiran 3. Implementasi Aplikasi	54
Lampiran 4. Cek Plagiasi	58



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan Tong Tji didirikan pada tahun 1983 oleh Alm. Bapak Tan See Giam. Beliau menciptakan resep tradisional campuran teh dengan menggunakan peralatan tradisional seperti kompor arang dan panci. Mulai dari industry rumah tangga sederhana, perusahaan ini telah menjadi salah satu produsen teh terbesar di Indonesia. Pada tahun 1998 perusahaan teh Tong Tji memproduksi Premium Jasmine Tea yang diproduksi dengan daun teh kualitas terbaik diproses dengan bunga melati asli yang menjadi produk best seller sejak saat itu. Pada tahun 2003 perusahaan teh Tong Tji mulai melebarkan sayapnya dengan menggunakan minuman “Ready to Drink” dengan nama “Tong Tji Iced Tea” yang dimulai di Tegal dan Purwokerto, Indonesia.

Pada tahun 2008 perusahaan teh Tong Tji mulai merambah ke dunia “Food and Beverages Bussines” atau yang dikenal dengan dunia kuliner dengan membuka Tea Bar Sadewa di Food Court Matahari Semarang. Melanjutkan kesuksesan dari Tong Tji Tea Bar, perusahaan teh Tong Tji mulai membuka konsep resto baru di tahun 2009 dengan menu dan masakan yang lebih beragam dengan nama Tong Tji Tea House. Menu yang disediakan oleh Tea Bar Tong Tong Tji City Of Tommorrow cukup variatif ada Snack House, yang lebih condong ke makanan ringan dan juga minuman. Sehingga sangat cocok untuk berkumpul bersama teman dan keluarga atau mungkin dengan pasangan Tea Bar Tong Tong Tji City Of Tommorrow juga menyediakan beberapa menu cemal-cemil dan cemilan manis namun *simple* dan cepat saji, contohnya seperti Mendoan, asem-asem daging, nasi goreng dll.

Kepuasan pelanggan adalah salah suatu keadaan dimana keinginan, dan kebutuhan pelanggan harus terpenuhi oleh karena itu suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Adapun keluhan-keluhan yang diterima oleh *Captain / Head Cook* (HC) Tea Bar Tong Tji City Of Tommorrow 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 Tea Bar Tong Tong Tji City Of Tommorrow belum maksimal dan belum sesuai dengan keinginan, harapan pelanggan dan beberapa keluhan pelanggan seperti pelayanan yang kurang memuaskan dan harga yang terlalu tinggi dibandingkan resto pesaingnya tetapi kualitas makanan dan variasi yang ditawarkan masih sama dengan kualitas pelayanan yang berbeda. Dengan rata-rata jumlah pelanggan per hari di Tea Bar Tong Tji City Of Tommorrow ini sebanyak kurang lebih 100 orang, baik anak-anak, remaja, maupun dewasa.

Selama ini belum ada kuisoner untuk mengetahui kepuasan pelanggan, sehingga setiap keluhan yang disampaikan hanya secara lisan. Permasalahannya apabila keluhan disampaikan secara lisan kepada karyawan, seringkali karyawan yang menerima keluhan tersebut lupa menyampaikan kepada *Captain/Head Cook* (HC) dan tidak tertulis dan tidak terdokumentasikan.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu rancang bangun aplikasi penentuan kualitas layanan kepuasan pelanggan terhadap layanan “Tea Bar Tong Tji City Of Tommorrow” menggunakan metode *fishbein* untuk dapat memberikan hasil yang objektif serta membantu faktor pelayanan yang mana harus ditingkatkan dan diperbaiki.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yaitu bagaimana merancang bangun aplikasi penentuan kualitas layanan kepuasan pelanggan terhadap layanan “Tea Bar Tong Tji City Of Tommorrow” menggunakan metode *fishbein*.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan adalah data report lisan yang diterima oleh *Captain/Head Cook* (HC) pada bulan November dan Desember pada Tahun 2022.
2. Kriteria yang digunakan pada aplikasi penentuan kualitas layanan kepuasan pelanggan terhadap layanan “Tea Bar Tong Tji City Of Tommorrow” adalah: 1) Dilihat dari *Reliability* (Keandalan) terhadap kepuasan pelanggan, 2) Dilihat dari *Responsive* (Ketanggapan) terhadap kepuasan pelanggan, 3) Dilihat dari *Asurance* (Jaminan) terhadap kepuasan pelanggan, 4) Dilihat dari *Empaty* (Perhatian) terhadap kepuasan pelanggan, 5) Dilihat dari *Tangibles* (Bukti Langsung/Bukti Fisik) terhadap kepuasan pelanggan.
3. Aplikasi Penentuan Kualitas Layanan Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan “Tea Bar Tong Tji City Of Tommorrow” menggunakan metode *fishbein*.
4. Pengukuran aplikasi penentuan kualitas layanan dilakukan dengan memberi rating dalam bentuk emoji 😞 (Sangat Tidak Puas), 😐 (Tidak Puas), 😊 (Cukup), 😄 (Puas), 😁 (Sangat Puas).
5. Pelanggan yang sudah memberikan rating kepuasan pada layanan yang sudah diberikan oleh “Tea Bar Tong Tji City Of Tommorrow” kemudian aplikasi melakukan perhitungan untuk mencari rating kepuasan yang mana harus diperbaiki dan ditingkatkan.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan Aplikasi Penentuan Kualitas Layanan Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan “Tea Bar Tong Tji City Of Tommorrow” Menggunakan Metode *Fishbein*.

1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Pemilik Restoran

Pemilik restoran dari “Tea Bar Tong Tji City Of Tommorrow” adalah sebagai bahan masukan dan memberikan perhatian dalam hal kualitas layanan sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan yang optimal.

2. Karyawan

Mendapatkan kesesuaian dalam penilaian kinerja dengan mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh restoran “Tea Bar Tong Tji City Of Tommorow”, memotivasi karyawan untuk dapat melaksanakan tugas dengan semaksimal mungkin demi mencapai promosi, jabatan, perpanjangan kontrak ataupun *reward* dan dapat memantau secara langsung grafik hasil penilaian kinerja per periode.



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan penelitian dan memperkuat teori-teori yang digunakan. Dari penelitian terdahulu penulis menemukan penelitian yang memiliki permasalahan yang serupa namun dalam kasus dan pemecahan yang berbeda diantaranya:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Peneliti
Ismail Eki Permana & Monika Kristanti (2014)	Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan “tea house” Tong Tji Surabaya	Penelitian ini menghasilkan data analisis yang diperoleh menggunakan Importance Perormance Analysis (IPA) yang menunjukkan bahwa konsumen “tea house” merasa sangat puas akan layanan yang diberikan dengan beberapa faktor dari lima dimensi kualitas layanan yang harus dibenahi dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan keseluruhan.
Perbedaan: Penelitian milik Ismail Eki Permana & Monika Kristanti ini lebih berfokus kepada analisis dengan menggunakan metode <i>Importance Perormance Analysis</i> (IPA). Sedangkan pada penelitian ini ingin menganalisis menggunakan metode Fishbein.		
Herty Maryani, Lusi Kristiana dan Weny Lestari (2017)	Analisis Multiatribut Fishbein terhadap Jamu Sainifik (Studi Kasus di Balai Kesehatan Tradisional Masyarakat Makassar dan Pukesmas Colomadu 1 Karanganyar)	Penelitian ini menghasilkan analisis sikap konsumen terhadap atribut jamu saintifik dengan jumlah sampel 30 orang disetiap lokasi dan menggunakan analisis data model atribut fishbein. Hasil menunjukkan bahwa atribut jamu saintifik yang paling penting menurut konsumen di BKTM adalah informasi dosis pada jamu dan kandungan alami, sedangkan di Pukesmas Colomadu 1 adalah manfaat jamu untuk kesehatan dan aman dikonsumsi dalam waktu lama. Atribut yang paling dipercaya oleh pasien BKTM adalah manfaat jamu untuk kesehatan (skor 3,50), dan di Pukesmas Colomadu 1 adalah atribut kandungan alami dan bermanfaat bagi kesehatan (skor 3,30). Jamu

		saintifik dianggap penting dan dipercaya oleh konsumen pengguna jamu di BKTM dan Puskesmas Colomadu 1. Sikap konsumen terhadap atribut jamu saintifik adalah sangat baik.
Perbedaan: penelitian milik Herty Maryani, Lusi Kristiana dan Weny Lestari dengan menggunakan analisis multiatribut fishbein dengan menggunakan 30 sampel disetiap lokasi. Sedangkan pada penelitian ini ingin membuat aplikasi dengan menggunakan metode yang sama dengan data yang dihasilkan dari survey.		
Ardhia Rezkhitiani Andiana (2019)	Analisis Sikap dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Atribut Produk Mobil Honda Jazz Menggunakan Metode Fishbein, <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) (Studi Pada Komunitas Honda Jazz Owners Community Regional Yogyakarta)".	Penelitian ini menghasilkan sikap rata-rata komunitas Honda Jazz Owner Community sebesar 478,84 yang termasuk dalam interval 415,8 – 545,4 (Positif). Hasil menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah atribut bahan bakar dan atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah sistem kenyamanan, sistem keamanan dan sistem rem. Hasil menggunakan metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) menyimpulkan bahwa rata-rata skor kepuasan pelanggan sebesar 86% yang termasuk dalam interval 80% - 100% (sangat puas). Tujuan penelitian dilakukan untuk mengetahui sikap dan kepuasan pelanggan terhadap atribut produk mobil Honda Jazz pada komunitas Honda Jazz Owner Community Regional Yogyakarta), 2019 dengan jumlah sampel 54 Responde.
Perbedaan: Penelitian milik Ardhia Rezkhitiani Andiana dengan menggunakan tiga metode yaitu metode fishbein, <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) untuk mengetahui sikap dan kepuasan pelanggan terhadap atribut produk mobil Honda Jazz pada komunitas Honda Jazz Owner Community Regional Yogyakarta), 2019 dengan jumlah sampel 54 Responden. Pada penelitian ini tidak menggunakan dua metode itu yaitu <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), sedangkan pada penelitian ini hanya menggunakan metode fishbein dan hanya menganalisis dua periode.		



UNIVERSITAS
Dindia

2.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2007), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus

menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono & Chandra (2011), 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), “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.

2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi pengukuran kepuasan menurut Parasuraman dan Zeithami (2015), dalam melayani pelanggan adalah:

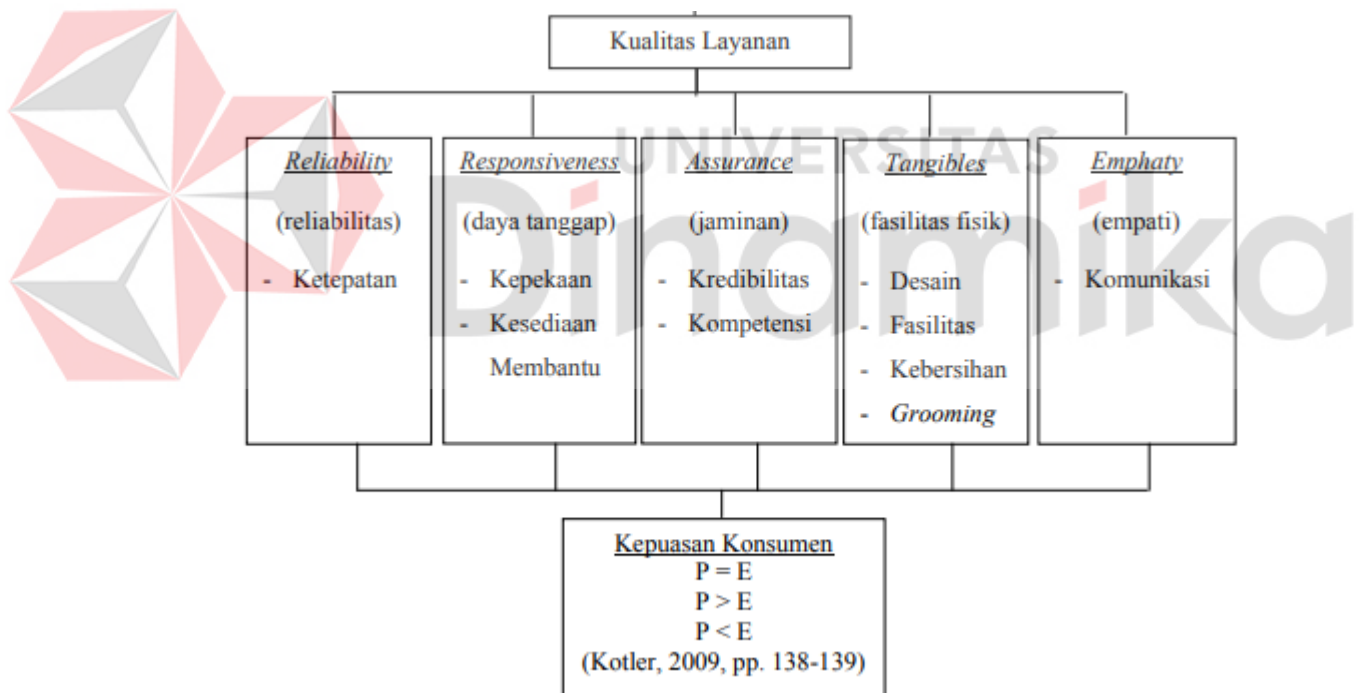
1. Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dan ketersediaan untuk melayani dengan baik
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai di janjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
3. Empati (*Empaty*) yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, serta pengetahuan untuk di hubungi
4. Jaminan (*Asurance*) yaitu pengetahuan karyawan, kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko dan merasa puas
5. Bukti langsung (*Tangibles*) yaitu perlengkapan yang bisa dirasakan langsung oleh pelanggan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

Tabel 2.2 Atribut Tea Bar

No	Atribut-atribut yang di analisis berdasarkan kualitas layanan Tea Bar Tong Tji City Of Tommorrow
1.	Reliability (Kehandalan)
2.	Responsiveness (Daya Tanggap)
3.	Assurance (Jaminan)
4.	Empathy (Perhatian)
5.	Tangibles (Bukti Fisik / Bukti Langsung)

2.4 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. Seperti pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 Kepuasan Pelanggan

Begitu pula jika persepsi melebihi ekpektasi. Namun jika sebaliknya, apabila persepsi lebih jelek dari ekpektasi, maka kualitas jasa dianggap buruk atau negative. Pelanggan sendiri sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah produk dengan merek yang sudah dianggap positif. Ekpektasi atau harapan konsumen sendiri berasal dari penggalaman pembeli masalalu, nasihat teman atau

rekan, serta informasi dan janji pemasar dan pesaing. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Sampai saat ini banyak yang mengartikan tentang pengertian kepuasan pelanggan antara lain:

1. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kinerja yang dirasakan dengan harapan suatu produk.
2. Kepuasan pelanggan merupakan tingkatan suatu kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang terlanjur.

Adapun faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan itu merasa puas (Irawan, 2002) yaitu:

1. Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila setelah membeli produk kemudian menggunakan produk tersebut ternyata kualitasnya bagus.

2. Harga

Harga adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh seseorang pelanggan dalam rangka mendapatkan produk dari pihak lain. Bagi pelanggan yang *sensitive* terhadap harga, harga rendah atau murah merupakan faktor yang mempunyai nilai yang besar dalam mendapatkan kepuasan. Sebaliknya bagi pihak yang lain kadang harga memiliki arti yang tidak tinggi dalam membentuk kepuasan pelanggan. Logikanya untuk menyatakan suatu produk yang mempunyai kualitas yang sama, pelanggan akan memilih dan merasakan ada kepuasan bilamana harga atas barang tersebut lebih rendah dibandingkan harga tinggi

3. Kualitas Layanan

Layanan yang baik dan bermutu akan lebih memberikan kepuasan bagi pelanggan dibandingkan dengan layanan yang buruk, produk yang berupa barang kadang juga memerlukan tingkat kualitas layanan yang baik dan tinggi dalam rangka menciptakan kepuasan bagi pelanggan, namun dibandingkan dengan produk jasa umumnya jasa menuntun lebih banyak dibandingkan dengan produk yang berupa jasa. Kualitas layanan sangat tergantung pada tiga hal penting yaitu sistem, teknologi, dan manusia

4. Faktor emosional

Faktor ini adalah faktor kebanggaan bagi pelanggan apabila pelanggan mengkonsumsi, menggunakan.

5. Faktor biaya dan Kemudahan

Faktor biaya dan kemudahan dalam mendapatkan serta menggunakan atau mengoperasikan sesuatu barang atau produk juga memiliki peranan penting bagi seseorang dalam mendapatkan kepuasan bagi pelanggan.

2.5 Skala Pengukuran (*Likert Scale*)

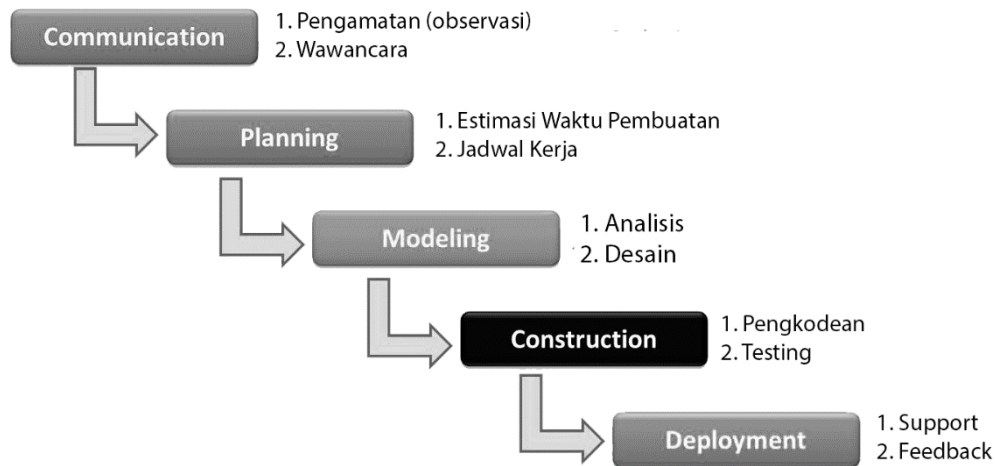
Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini adalah Skala *Likert*. Menurut (Umar, 2004), Skala *Likert* ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, seperti sangat baik, baik, netral kurang, dan buruk. Selain itu Skala Likert digunakan untuk mengatur sikap, pendapat,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

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

1. Sangat Tidak Puas (STP) = 1
2. Tidak Puas (TP) = 2
3. Cukup (C) = 3
4. Puas (P) = 4
5. Sangat Puas (SP) = 5

2.6 Metode Waterfall

Metode penelitian yang digunakan adalah metode SDLC model waterfall. SDLC memberikan kerangka kerja yang konsisten terhadap tujuan yang diinginkan dalam pembangunan dan pengembangan sistem. Metode ini dipilih karna mempunyai kelebihan yaitu model pengembangan paling umum yang digunakan, model ini dapat digunakan bagi system software yang mempunyai skala besar dan bersifat generic dan pengerjaan sistem memiliki jadwal yang tersusun dengan baik sehingga dapat dilakukan pengawasan.



Gambar 2. 2 Tahapan SDLC Waterfall

2.6.1 Communication Phase

Sebelum memulai pekerjaan yang bersifat teknis, diperlukan adanya komunikasi dengan client demi memahami dan mencapai tujuan yang ingin dicapai. Hasil dari komunikasi tersebut adalah inialisasi 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.

2.6.2 Planning Phase

Tahap berikutnya adalah tahap 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.

2.6.3 Modeling Phase

Tahapan ini adalah tahapan 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.

2.6.4 Construction Phase

Tahapan *Construction* ini merupakan proses penerjemahan bentuk desain menjadi kode atau bentuk/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.

2.6.5 Deployment Phase

Tahapan *Deployment* merupakan tahapan implementasi *software* ke *client*, 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.

2.7 Metode Fishbein

Pengukuran sikap paling populer digunakan oleh para peneliti pelanggan adalah Model Multiatribut Sikap dari Fishbein. Model sikap multiatribut menjelaskan bahwa sikap pelanggan terhadap suatu objek sikap (produk atau merk) sangat ditentukan oleh sikap konsumen terhadap atribut-atribut yang dievaluasi. (Sumarwan, 2011). Secara singkat menyatakan bahwa sikap seseorang pelanggan terhadap suatu objek akan ditentukan oleh sikapnya terhadap berbagai atribut yang dimiliki oleh objek tersebut. Tiga konsep utama model fishbein mengemukakan tiga konsep utama yaitu:

1. Atribut (*Salient Belief*)

Atribut adalah karakteristik dari objek sikap (ao). *Salient belief* adalah kepercayaan konsumen bahwa produk memiliki berbagai atribut, sering disebut sebagai *attribute-object belief*

2. Kepercayaan (*Belief*)

Kepercayaan adalah kekuatan kepercayaan bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu. Konsumen akan mengungkapkan kepercayaan terhadap berbagai atribut yang dimiliki oleh masing-masing merek.

3. Evaluasi Atribut

Evaluasi adalah evaluasi baik atau buruknya suatu atribut (*evaluation of the goodness or badness of attribute I atau importance weigh*), yaitu menggambarkan pentingnya suatu atribut bagi konsumen. Konsumen akan mengidentifikasi atribut-atribut atau karakteristik yang dimiliki oleh objek yang akan dievaluasi. Konsumen akan menganggap atribut produk memiliki tingkat kepentingan yang berbeda.

Model tersebut menggambarkan bahwa sikap pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu (1) kepercayaan terhadap atribut yang dimiliki produk atau merk (komponen b_i), dan (2) evaluasi pentingnya atribut yang dimiliki produk atau merk (komponen e_i). Secara simbolis rumus Model Sikap Multiatribut Fishbein diformulasikan dalam rumus:

$$A_o = \sum_{i=1}^n b_i e_i$$

Dimana:

A_o = Sikap keseluruhan konsumen terhadap obyek

B_i = Kekuatan kepercayaan konsumen yang memiliki atribut i

E_i = Evaluasi konsumen mengenai atribut i

N = Atribut yang relevan (dimensi)

Setelah diidentifikasi dimensi kemudian dilakukan pengukuran b_i dan e_i yang tepat. Komponen e_i menggambarkan evaluasi atribut, yaitu komponen yang menjelaskan seberapa besar sikap penilaian konsumen secara menyeluruh. Evaluasi diukur secara khas pada sebuah skala evaluasi 5-angka yang berjarak dari sangat penting, penting, cukup penting, tidak penting, sangat tidak penting. Sebagai contoh, tingkat harapan:

Sangat	5	4	3	2	1	sangat
penting						tidak penting

Evaluasi ini akan dilakukan untuk masing-masing atribut yang diteliti. Komponen b_i menggambarkan seberapa kuat konsumen percaya bahwa restoran modern/asing memiliki atribut yang diberikan. Atribut yang digunakan untuk komponen b_i harus sama dengan atribut yang digunakan untuk menghitung komponen e_i . Kepercayaan diukur pada skala dengan 5-angka dari kemungkinan yang disadari yang berjarak dari sangat baik sampai tidak baik. Sebagai contoh, kinerja pelayanan dalam menanggapi keluhan:

NO	KARAKTERISTIK KUALITAS LAYANAN	PERSEPSI					HARAPAN				
		1 STP	2 TD	3 C	4 P	5 SP	1 STP	2 TD	3 C	4 P	5 SP
Tangibles (Bukti Fisik / Bukti Langsung)											
13.	Adanya ketersediaan tempat cuci tangan (<i>Wastafel</i>) dan Kondisi fasilitas mendukung (<i>Wastafel</i>) yang bersih										
14.	Kebersihan, kerapian, kenyamanan area dan luas										
15.	Desian interior yang menarik dan perpaduan warna yang menyenangkan										
16.	Karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik										
17.	Peralatan makan yang dimiliki restoran lengkap, bersih dan higienis										
18.	Pencahayaan yang cukup dan nyaman										

Respon rata-rata lalu dikalkulasikan untuk bi dan ei berkisar dari skor maksimum 5 hingga skor minimum 1. Untuk mengestimasi penilaian sikap terhadap restoran dengan menggunakan indeks AO Bi E i setiap skor kepercayaan (bi) harus terlebih dahulu dikalikan dengan skor evaluasi (ei) yang sesuai. Kemudian semua hasil perkalian harus dijumlahkan, sehingga akan dihasilkan total skor penilaian sikap konsumen. Penilaian sikap konsumen terhadap restoran dapat dibandingkan dengan total skor maksimum dari komponen evaluasi yang ada, yaitu dengan mengalikan skor kepercayaan (bi) yang ideal dengan skor evaluasi (ei) yang sudah ada. Sebelum memberikan interpretasi terhadap hasil penilaian konsumen tersebut ditentukan terlebih dahulu rentan skala penilaian. Menentukan skor minimum dan skor maksimum penilaian yang mungkin diberikan oleh konsumen. Rumus rentan skala:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Dimana:

m = Angka tertinggi dalam pengukuran

n = Angka terendah dalam pengukuran

b = Banyaknya kelas interpretasi yang ada

Pada dasarnya Fishbein ini adalah tentang penyesuaian skala yang menyesuaikan jumlah atribut. Sehingga nilai baru hasil pengalihan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja menghasilkan satu nilai yang tentunya memiliki nilai skala yang berbeda untuk menentukan sikap.

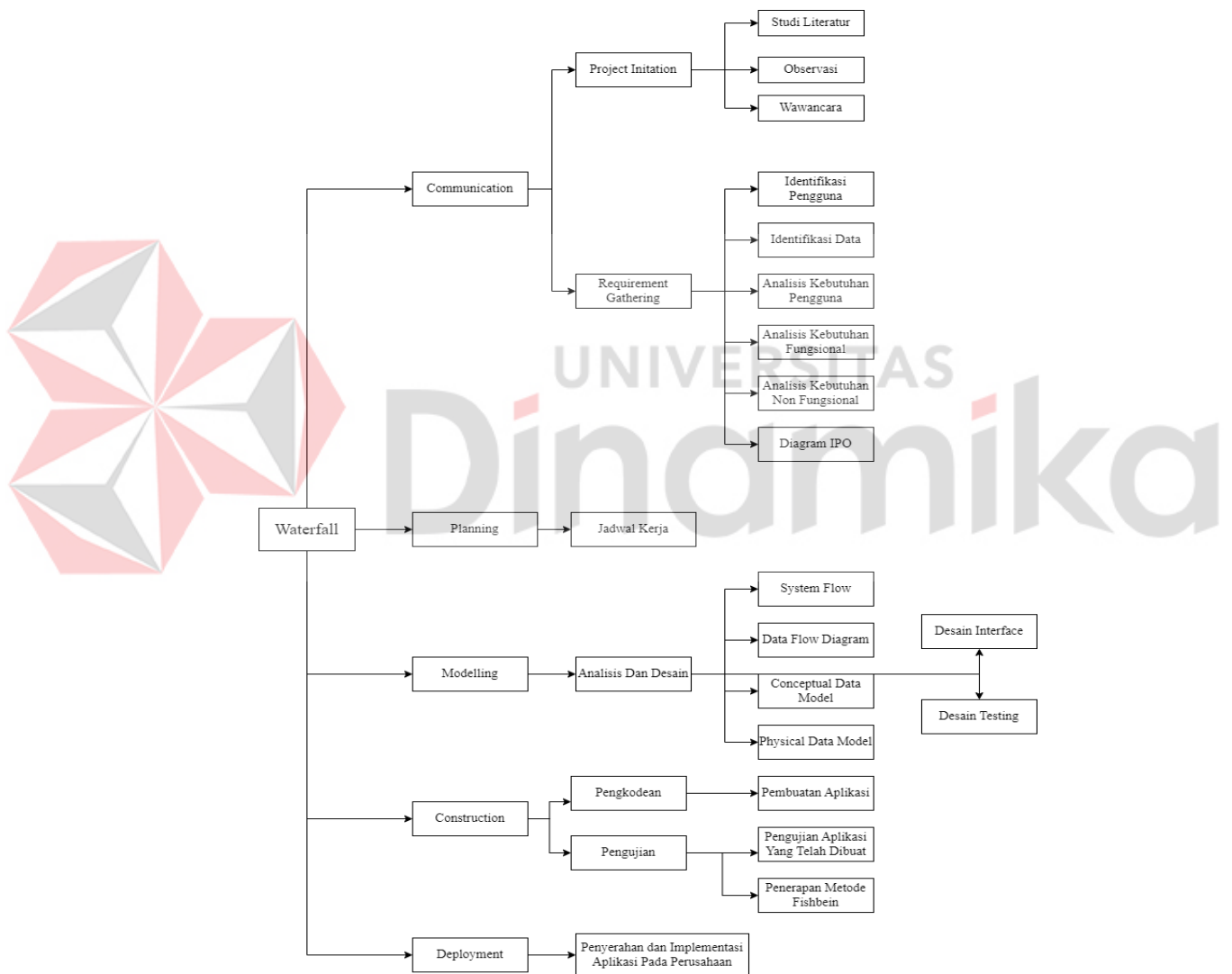


UNIVERSITAS
Dinamika

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk menyelesaikan tugas akhir ini adalah menggunakan metode *System Development Life Cycle (SDLC) Waterfall* dari Pressman (2015). Gambar metode dapat dilihat pada gambar 3.1 Tahap Penelitian



Gambar 3.1 Tahap Penelitian

Pada pembahasan di bab III ini tentang pengerjaan tugas akhir, yaitu tahapan-tahapan Rancang Bangun Aplikasi Penentuan Kualitas Layanan Kepuasan

Pelanggan Terhadap Layanan “Tea Bar Tong Tji City Of Tommorow” Menggunakan Metode Fishbein.

3.1.1 *Communication Phase*

Pada tahapan ini penulis mengumpulkan data yang digunakan untuk mendukung penelitian dengan melakukan komunikasi dengan pihak yang terkait. Penulis pada tahap *Communication Phase Project Initiation* telah melakukan observasi dan wawancara secara langsung di restoran mengenai proses berjalannya penentuan kualitas layanan kepuasan pelanggan terhadap layanan “Tea Bar Tong Tji City Of Tommorow”.

a. Studi Literatur

Pada tahap ini penulis mencari referensi mengenai teori dan acuan yang dapat digunakan untuk membantu dalam penelitian. Referensi yang dapat digunakan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan
2. Kepuasan Pelanggan
3. Skala Pengukuran (*Likert Scale*)
4. Metode penentuan kualitas layanan yang diusulkan menggunakan metode Model Sikap Multiatribut Fishbein
5. Metode pengembangan sistem dengan menggunakan *System Development Life Cycle (SDLC)*

b. Observasi

Pada tahap ini penulis melakukan observasi dengan mengamati tempat studi kasus di Tea Bar Tong Tji City Of Tommorow yang terletak di Jl. Ahmad Yani No.288, Dukuh Menanggal Kec. Gayungan, Khususnya di Mall City Of Tommorow (CITO). Observasi dilakukan dengan mengamati proses pelayanan secara penyajian sampai ke pelanggan. Proses pengamatan dilakukan pada pihak yang terlibat dalam proses pelaksanaan penentuan kualitas layanan pada “Tea Bar Tong Tji City Of Tommorow” observasi digunakan untuk mengamati bagaimana proses penentuan kualitas layanan berjalan dan bagaimana laporan kualitas layannya kepuasan pelanggan diproses pada “Tea Bar Tong Tji City Of Tommorow”

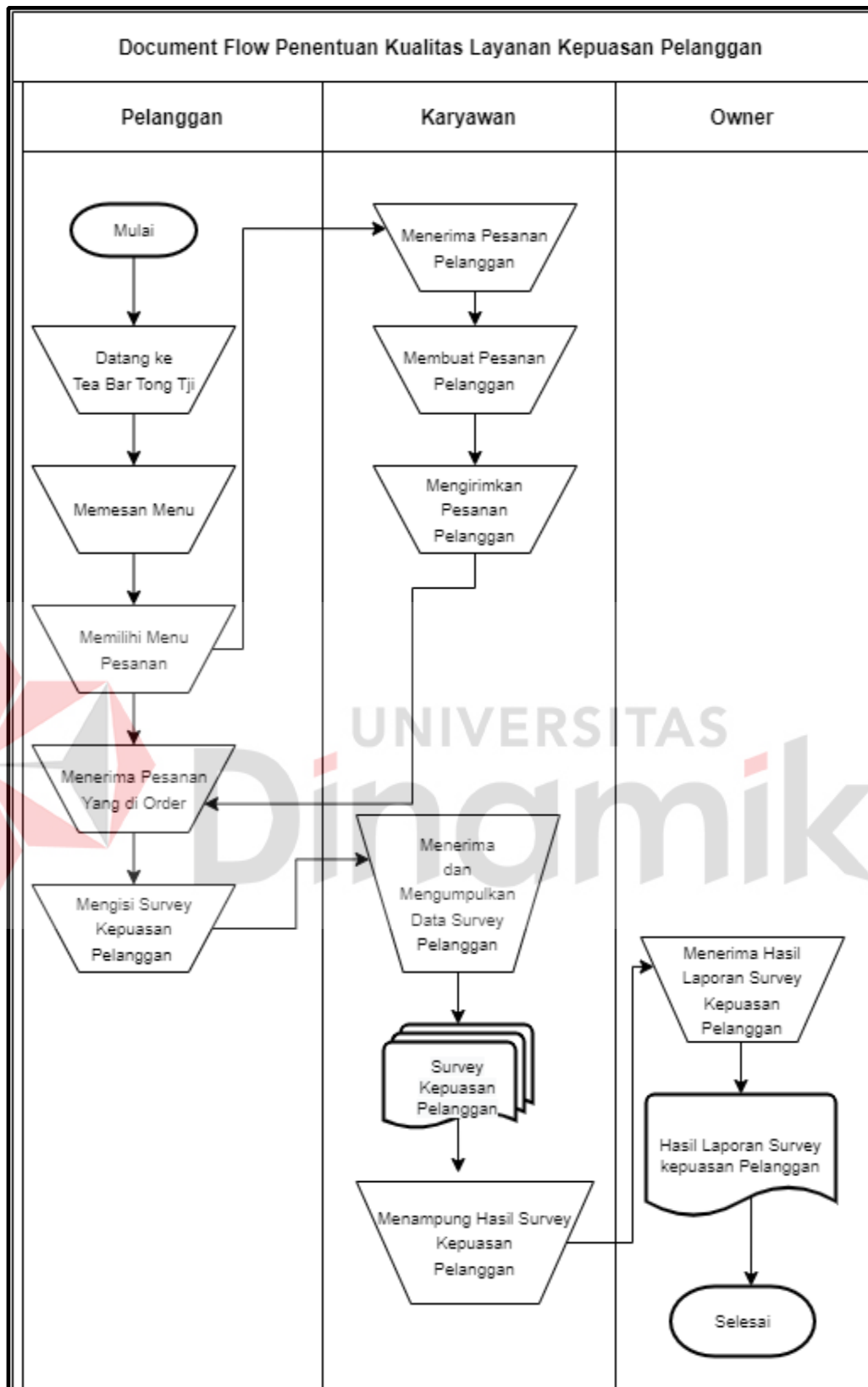
c. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada Captain/Head Cook (HC) dengan tujuan untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan. Hasil dari wawancara ini yaitu pelanggan dalam menyampaikan keluhan secara lisan dan belum adanya rating kepuasan pelanggan yang bisa dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dampaknya sering terjadi lupa menyampaikan keluhan dari pelanggan dikarenakan keluhan tersebut disampaikan secara lisan dan tidak terdokumentasi dan tidak dapat mengetahui dengan jelas apakah selama ini pelanggan merasa sudah puas dengan pelayanan yang diberikan pada akhirnya menyebabkan tingkat kepuasan pelanggan menurun.

3.1.2 Analisis Bisnis

Pada tahap analisis bisnis ini dilakukan terhadap proses bisnis yang terjadi pada Tea Bar Tong Tji City Of Tommorow. Yang pertama mengamati Proses bisnis pada Tea Bar Tong Tji City Of Tommorow 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 Tea Bar Tong Tji pada rak menu dan bagaimana pelanggan menyampaikan keluhan terhadap pelayanan atau merasa puas dengan pelayanan di Tea Bar Tong Tji City Of Tommorow. Lebih jelasnya dapat dilihat pada *document flow* yang akan dijelaskan pada gambar dibawah proses bisnis penentuan kualitas layanan kepuasan pelanggan pada Tea Bar Tong Tji City Of Tommorow. Dalam *document flow* tersebut memiliki 3 (tiga) *stakeholder* yaitu pelanggan, karyawan, dan pemilik.



Gambar 3.2 Document Flow Penentuan Kualitas Layanan Kepuasan Pelanggan

Berikut proses *Requirement Gathering* yang akan dilakukan oleh penulis dalam mengembangkan aplikasi:

1. Identifikasi Pengguna

Identifikasi pengguna yaitu dengan dilakukan wawancara dan mengamati bagaimana karakteristik pengguna yang ada pada “Tea Bar Tong Tji City Of Tommorow”. Karakteristik pengguna saat ini yaitu pelanggan, karyawan dan pemilik restoran. Sebagian besar pengguna memiliki pengalaman hamper sama secara keseluruhan dalam mengoperasikan computer yaitu cukup berpengalaman dalam mengoperasikan sistem operasi Windows, bekerja menggunakan Microsoft Office seperti Microsoft Word dan menggunakan aplikasi yang diberikan oleh pusat (*holding*) untuk karyawan dan pemilik restoran. Serta dapat menggunakan internet dengan baik.

Tabel 3.1 Role Pengguna

No	Nama Pengguna	Role Pengguna
1.	Pelanggan	Memberikan rating pada aplikasi penentuan kualitas layanan yang sudah diberikan oleh “Tea Bar Tong Tji City Of Tommorow”
2.	Karyawan	<ol style="list-style-type: none"> Melihat hasil penilaian survey Membuat periode pertanyaan kuisisioner untuk pelanggan Membuat pertanyaan kuisisioner Melakukan perubahan jadwal kerja karyawan
3.	Pemilik Restoran	<ol style="list-style-type: none"> Menginputkan shift karyawan Melakukan perubahan jadwal Menentukan nilai set evaluasi Menerima hasil penilaian survey berdasarkan aplikasi penentuan kualitas layanan Menerima hasil rekomendasi laporan berdasarkan aplikasi penentuan kualitas layanan

2. Identifikasi Data

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan identifikasi pengguna maka dapat dilakukan identifikasi data untuk sistem (perangkat lunak) yang akan dibuat, yaitu:

Tabel 3.2 Identifikasi Data

No.	Nama	Identifikasi Data
1.	Pelanggan	Data rating kualitas layanan

- | | | |
|----|----------|---|
| 2. | Karyawan | Data karyawan, data jawaban survey, data hasil perhitungan fishbein |
| 3. | Owner | Data karyawan, data rating kualitas layanan, data hasil rekomendasi |

3. 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 dalamnya. 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 3.3 Kebutuhan Informasi Pengguna

No.	Nama Pengguna	Kebutuhan Data	Kebutuhan Informasi
1.	Pelanggan	a. Data pelanggan b. Data rating kualitas layanan	a. Informasi yang berisi tentang masukan dari layanan kualitas yang sudah diberikan oleh karyawan Tea Bar Tong Tji City Of Tommorrow
2.	Karyawan	a. Data karyawan b. Data jawaban survey c. Data hasil perhitungan fishbein	a. Informasi yang berisi tentang pelanggan b. Informasi yang berisi tentang dimensi atribut kualitas layanan c. Informasi yang berisi tentang masukan yang diberikan pelanggan
3.	Owner	a. Data karyawan b. Data rating kualitas layanan c. Data hasil rekomendasi	a. Informasi yang berisikan tentang hasil penilaian survey yang menggunakan perhitungan dengan metode fishbein b. Informasi yang berisikan tentang hasil rekomendasi dari masukan pelanggan

4. Analisis Kebutuhan Fungsional

Kebutuhan fungsional merupakan suatu layanan sistem yang harus disediakan dan bagaimana sistem dapat berinteraksi dengan pengguna sistem, seperti

pengguna dapat melakukan apa saja di dalam sistem. penjelasan kebutuhan fungsional sebagai berikut:

Tabel 3.4 Fungsi Pengisian Survey

Nama Fungsi		Fungsi Pengisian Survey	
Pengguna	Pelanggan		
Deskripsi	Merupakan fungsi yang digunakan untuk pemberian rating pada aplikasi kualitas layanan		
Kondisi awal	a. Data pertanyaan survey yang sudah tersedia di sistem b. Data pelanggan yang di isikan setelah mengisi survey		
Alur Normal	Aksi Pengguna	Respon Aplikasi	
	a. Muncul beberapa pertanyaan pada survey tentang kualitas layanan di Tea Bar Tong Tong tji b. Pelanggan mengisi <i>form</i> survey sesuai penilaian pelanggan. c. Menyimpan <i>form</i> survey dan data pelanggan yang sudah terisi.	<i>Form</i> survey akan tersimpan setelah semua pertanyaan dan data pelanggan tersebut di isi oleh pelanggan.	
Alur Alternatif	Tidak ada		
Kondisi Akhir	Form survey telah terisi dan tersimpan		

Tabel 3.5 Fungsi Melihat Hasil Penilaian Survey

Nama Fungsi		Fungsi Melihat Hasil Penilaian Survey Kualitas Layanan	
Pengguna	Karyawan		
Deskripsi	Merupakan fungsi untuk melihat laporan hasil penilaian survey kualitas layanan per periode		
Kondisi awal	Hasil penilaian sudah tersedia di dalam sistem		
Alur Normal	Aksi Pengguna	Respon Aplikasi	
	a. Pengguna harus login sebagai karyawan b. Masuk menu hasil penilaian c. Pengguna memilih periode yang ingin di lihat.	Menampilkan laporan data hasil penilaian survey	
Alur Alternatif	Tidak ada		
Kondisi Akhir	Menampilkan hasil penilaian survey		

Tabel 3.6 Fungsi Pengelolaan Data Karyawan

Nama Fungsi		Fungsi Pengelolaan Data karya	
Pengguna	Owner		
Deskripsi	Fungsi ini merupakan yang digunakan untuk melakukan pengelolaan data karyawan		
Kondisi Awal	Tidak ada		
Alur Normal	Aksi Pengguna	Respon Aplikasi	

	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna login sebagai Owner b. Kemudian pengguna memilih menu data karyawan untuk memasukan data karyawan ke dalam form tambah dan menekan tombol simpan c. Kemudian jika ingin mengedit data karyawan menekan tombol update dan memasukan perubahan data yang diinginkan dan menekan tombol simpan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Aplikasi menampilkan halaman data karyawan b. Aplikasi mengecek kelengkapan form. Jika lengkap maka aplikasi akan menyimpan perubahan data ke dalam tabel karyawan c. Aplikasi menampilkan data yang akan diubah dan menyimpan penambahan data dari form ke tabel.
Alur Alternatif	Tidak ada	
Kondisi Akhir	Fungsi ini dapat melakukan pengelolaan data karyawan mulai dari penambahan dan pengubahan.	

Tabel 3.7 Fungsi Pengelolaan Shift Karyawan

Nama Fungsi	Fungsi Data Shift Karyawan	
Pengguna	Owner	
Deskripsi	Fungsi ini digunakan untuk mengelola shift karyawan	
Kondisi Awal	Data karyawan sudah tersedia di sistem.	
Alur Normal	Aksi Pengguna	Respon Aplikasi
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna login sebagai Owner b. Masuk ke dalam menu shift karyawan dan mengisi <i>form</i> shift karyawan c. Menyimpan data shift karyawan 	Data shift karyawan akan tersimpan sesuai dengan yang di inputkan oleh Owner ke dalam tabel shift karyawan
Alur Alternatif	Tidak ada	
Kondisi Akhir	Data shift karyawan berhasil tersimpan	

Tabel 3.8 Fungsi Pengelolaan Set Evaluasi

Nama Fungsi	Fungsi Pengelolaan Set Evaluasi	
Pengguna	Owner	
Deskripsi	Merupakan fungsi untuk penentuan nilai pada survey kualitas layanan	
Kondisi Awal	Data target sudah tersedia di dalam sistem	
Alur Normal	Aksi Pengguna	Respon Aplikasi
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna login sebagai Owner b. Masuk ke dalam menu set evaluasi c. Mengisi <i>form</i> set evaluasi d. Menyimpan perubahan nilai target 	Nilai pada set evaluasi tersimpan sesuai dengan yang di inputkan Owner ke dalam tabel set evaluasi.
Alur Alternatif	Tidak ada	
Kondisi Akhir	Nilai set evaluasi tersimpan	

Tabel 3.9 Fungsi Laporan Hasil Penilaian

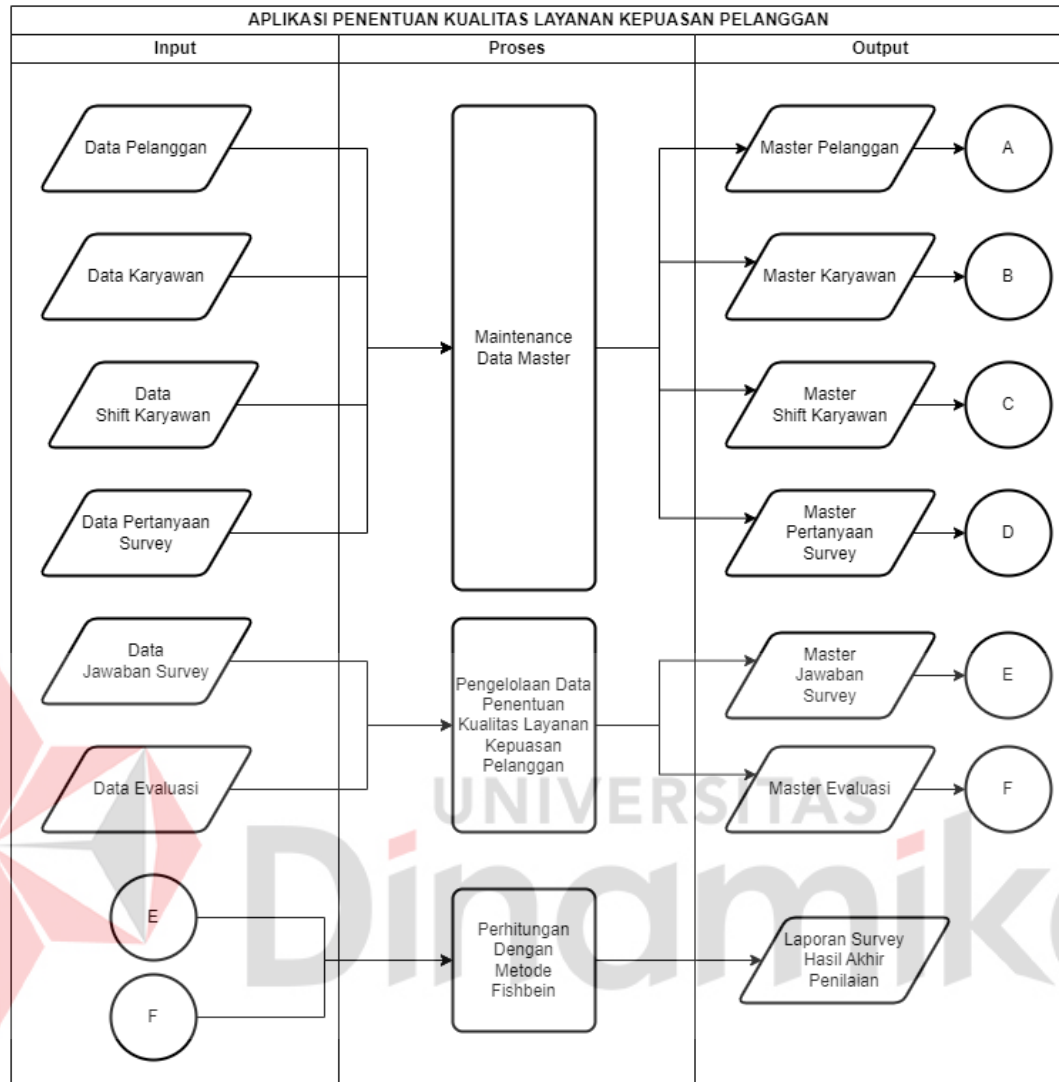
Nama Fungsi	Laporan Hasil Penilaian	
Pengguna	Owner	
Deskripsi	Fungsi ini adalah berguna untuk melihat laporan hasil survey mulai dari periode yang ingin di lihat yaitu laporan hasil rekomendasi atau laporan hasil akhir.	
Kondisi Awal	Data hasil survey dalam sistem	
Alur Normal	Aksi Pengguna	Respon Aplikasi

	a. Pengguna login sebagai Owner	Menampilkan hasil penilaian dan laporan hasil akhir survey kualitas layanan
	b. Masuk kedalam menu hasil penilaian	
	c. Memilih periode yang akan di lihat	
Alur Alternatif	Tidak ada	
Kondisi Akhir	Menampilkan hasil akhir penilaian	

Tabel 3.10 Kebutuhan Non Fungsional

Aktor	Fungsional Sistem	Non-Fungsional Sistem
Pelanggan	a. Pengisian form survey dan	a. Setiap data pelanggan yang diinputkan akan aman hanya sebagai masukan untuk Tea Bar Tong Tji
	b. Pengisian form pelanggan	b. Maksimal waktu pemrosesan pada sistem kurang dari 5 detik
Karyawan	Melihat hasil penilaian	c. Data hasil survey sesuai dengan data jawaban pelanggan dan sesuai dengan shift karyawan
		d. Pengoperasannya mudah
		a. Pembatasan hak akses dengan kode dan password
		b. Maksimal waktu pemrosesan pada sistem kurang dari 5 detik
Owner	Melihat hasil penilaian	c. Data hasil survey sesuai dengan data jawaban pelanggan dan sesuai dengan shift karyawan
		d. Pengoperasannya mudah
		a. Pembatasan hak akses dengan kode dan password
		b. Maksimal waktu pemrosesan sistem kurang dari 5 detik
Owner	a. Informasi hasil akhir penilaian survey kualitas layanan	c. Dapat menampilkan rekomendasi dari hasil penilaian akhir survey kualitas layanan
	b. Laporan hasil rekomendasi	d. Pengoperasiannya mudah

5. Diagram IPO



Gambar 3.3 IPO Penentuan Kualitas Layanan Kepuasan Pelanggan

Gambar 3.3 adalah gambaran dari *Input Proses dan Output* (IPO) dari aplikasi penentuan kualitas layanan kepuasan pelanggan. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing bagian:

Penjelasan IPO

1. *Input*

a. Data Pelanggan

Data yang berisikan tentang atribut pelanggan yang meliputi nama pelanggan, kota dan keterangan.

b. Data Karyawan

Data yang berisikan tentang atribut karyawan yang meliputi nama karyawan, kode karyawan, jabatan, dan password

c. Data Shift Kerja Karyawan

Data yang berisikan tentang atribut shift kerja karyawan kode shift, tanggal, shift, dan kode karyawan.

d. Data Pertanyaan Survey

Data yang berisikan tentang atribut pertanyaan survey yang meliputi data pertanyaan yang harus diisi oleh pelanggan

e. Data Jawaban Survey

Data yang berisikan tentang atribut jawaban survey dengan bentuk emoji 😞 (Sangat Tidak Puas), 😐 (Tidak Puas), 😊 (Cukup), 😄 (Puas), 😁 (Sangat Puas).

f. Data Evaluasi

Data yang berisikan tentang nilai target yang sudah ditentukan dan yang harus dicapai setiap periode.

2. Proses

a. Maintenance Data Master

Melakukan pengelolaan data seperti *Input, Update, Delete* pada tiap Master Data

b. Pengelolaan Data Penentuan Kualitas Layanan Kepuasan Pelanggan

Melakukan pengelolaan data penentuan kualitas layanan kepuasan pelanggan yang diambil dari jawaban survey dan data evaluasi

c. Perhitungan Dengan Metode Fishbein

Melakukan pengolahan data jawaban dari survey dengan menggunakan metode fishbein yang telah diisikan oleh pelanggan

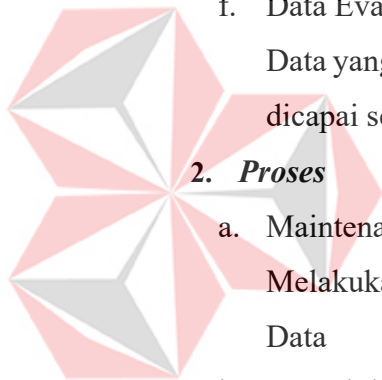
3. Output

a. Master Data

Data-data yang dikelola oleh pengguna akan disimpan di dalam master data.

b. Data Penentuan Kualitas Layanan Kepuasan Pelanggan

Data-data dari hasil penentuan kualitas layanan kepuasan pelanggan yang akan digunakan sebagai perhitungan penentuan kualitas layanan kepuasan pelanggan

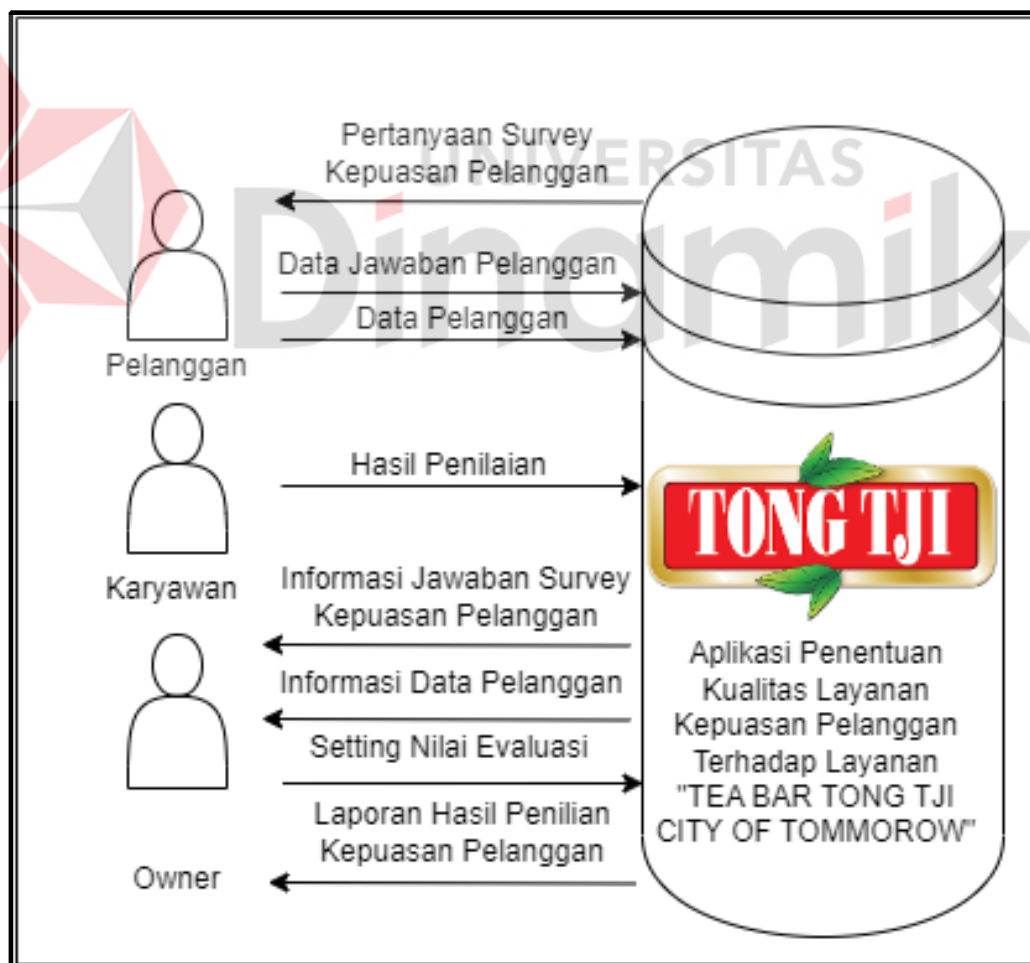


c. *Report* Penentuan Kualitas Layanan Kepuasan Pelanggan

Data dari hasil report penentuan kualitas layanan kepuasan pelanggan berguna untuk melihat laporan yang telah dibuat oleh karyawan untuk pemilik yang dilakukan karyawan mulai dari memilih periode yang ingin dibuat laporannya yaitu laporan hasil perhitungan metode *fishbein* dengan menggunakan aplikasi.

3.2 Modeling Phase

Tahapan *modelling* merupakan tahapan ketiga dalam pembuatan aplikasi, pada tahapan ini dibagi menjadi dua sub tahapan yaitu analisis sistem dan perancangan sistem. Pada analisis sistem terdapat tahapan antara lain *System Flow*, *Data Flow Diagram* (DFD), dan *Entity Relationship Diagram* (ERD), sedangkan perancangan sistem tahapannya antara lain Interface dan desain uji coba.

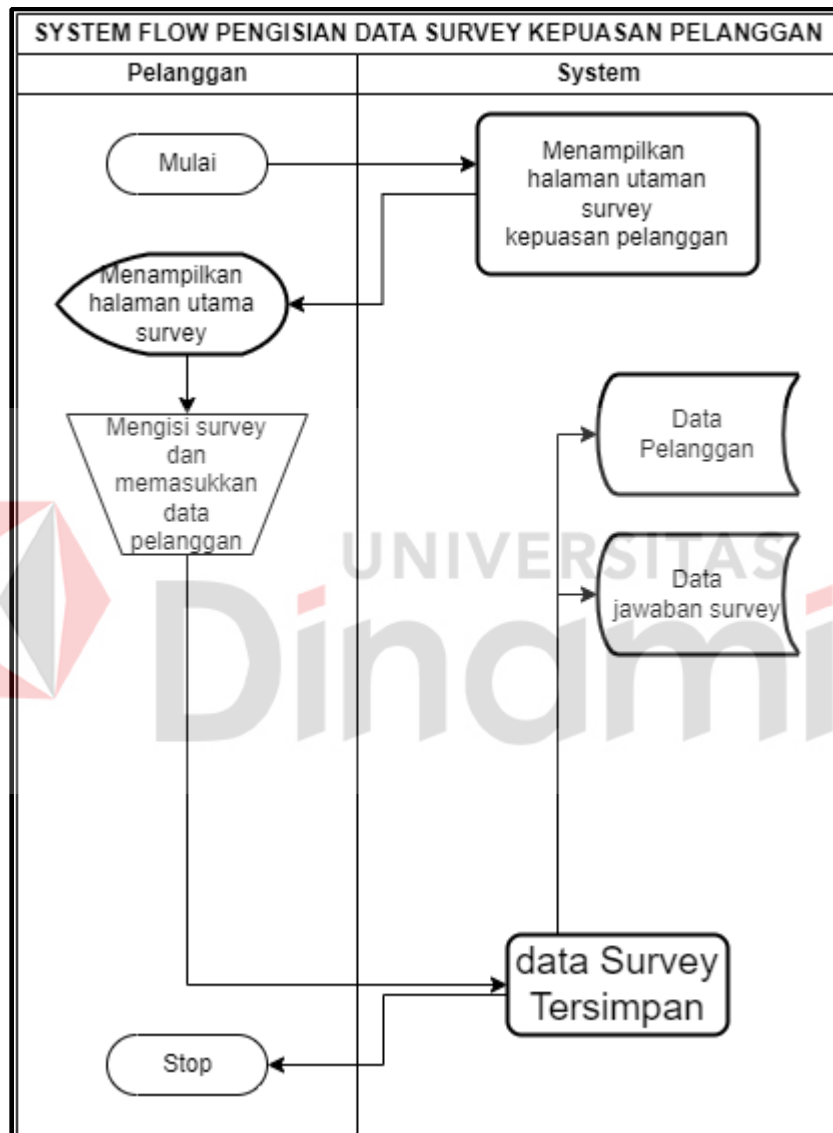


Gambar 3.4 Gambaran Umum Aplikasi Kepuasan Pelanggan

1.2.1 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 dan interaksi pengguna dengan sistem.

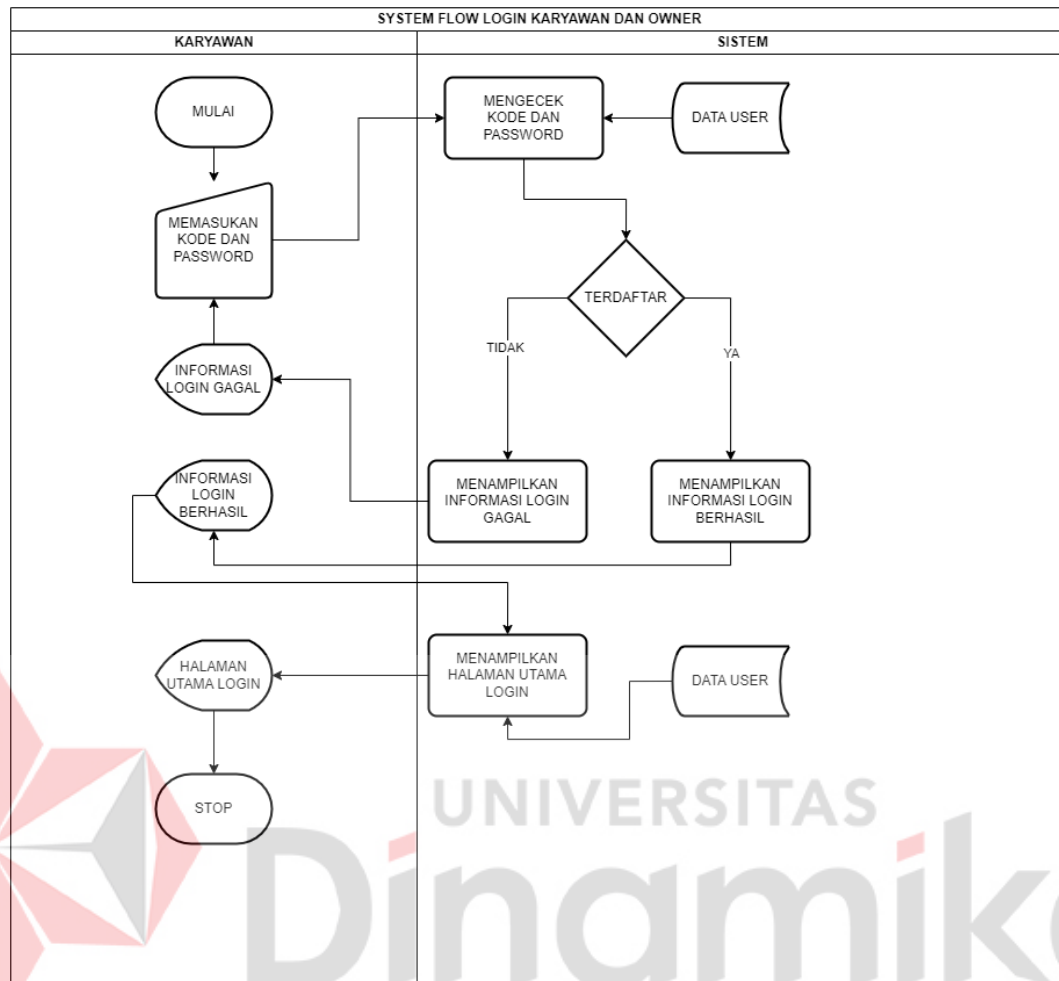
a. System Flow Pengisian Data Survey



Gambar 3.5 System Flow Pengisi Data Survey

Pada gambar 3.5 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.

b. System Flow Login Karyawan dan Owner

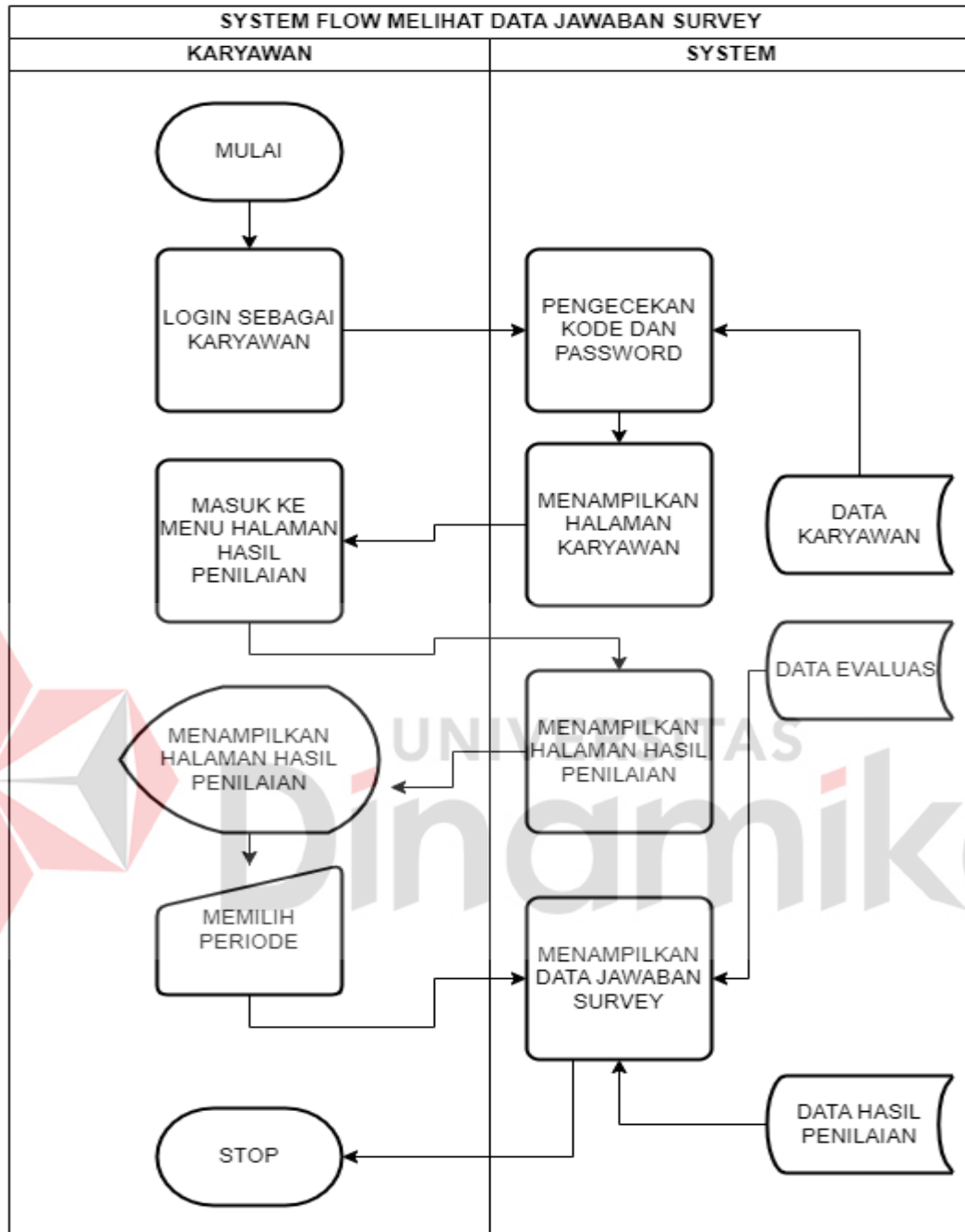


Gambar 3.6 System Flow Login Karyawan

Pada gambar 3.7 menjelaskan tentang system flow login karyawan dan owner yang dimulai dengan memasukkan kode dan password sebagai hak, jika memasukkan kode sebagai karyawan maka akan masuk dengan halaman utam karyawan , namun jika masuk menggunakan kode Owner maka akan masuk sebagai Owner. Kemudian sistem mengecek kode dan password yang telah dimasukan oleh pengguna diambil dari data user pada database. Jika sudah terdaftar sistem akan menampilkan informasil login berhasil dan jika belum terdaftar maka sistem akan menampilkan informasi login gagal dan harus memasukan kembali kode dan password lagi.

Setelah pengguna berhasil login dan sistem akan menampilkan halaman utama login sebagai karyawan atau Owner, yang diambil data user pada database. Akhirnya setelah menampilkan halaman utama maka proses login selesai.

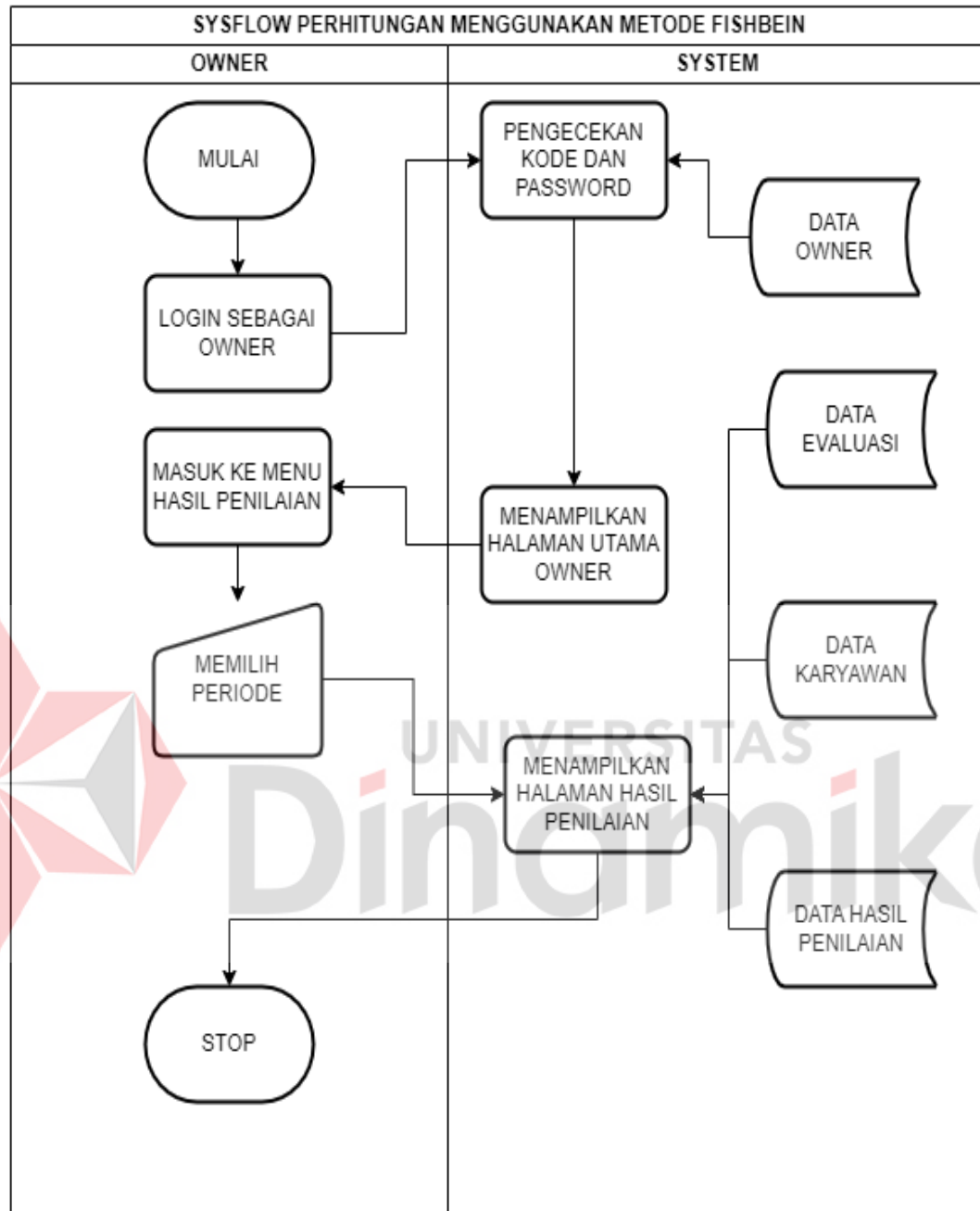
c. System Flow Melihat Data Jawaban Pelanggan



Gambar 3.7 Melihat Data Jawaban Pelanggan

Pada gambar 3.9 menjelaskan bagaimana proses untuk melihat jawaban survey. Pertama karyawan login sebagai karyawan, kemudian masuk ke menu halaman hasil penilaian. Karyawan akan memilih periode yang akan dicek, sistem akan menampilkan data jawaban survey sesuai dengan periode yang dipilih.

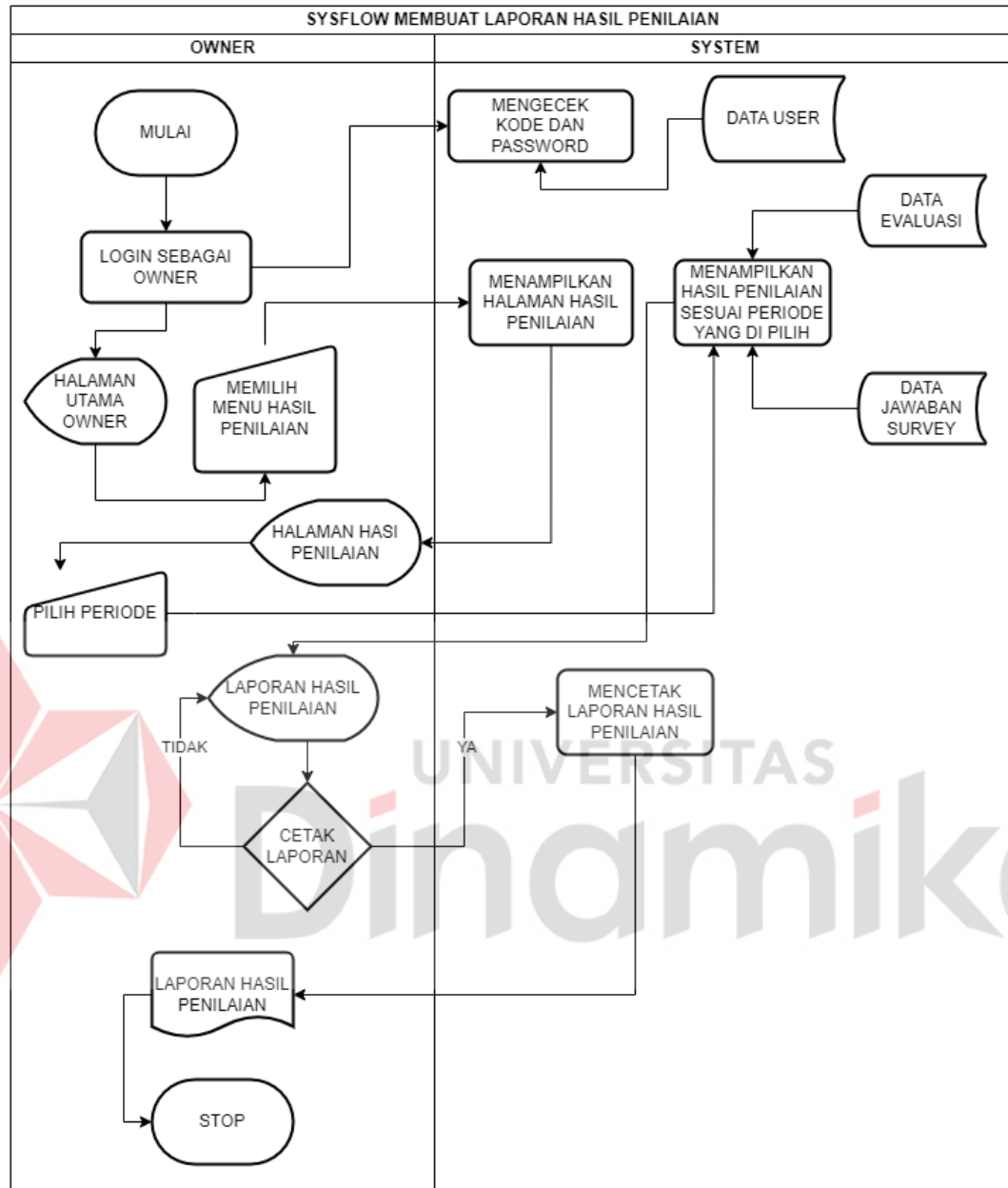
d. System Flow Perhitungan Menggunakan Metode Fishbein



Gambar 3.8 Perhitungan Menggunakan Metode Fishbein

Pada gambar 3.11 menjelaskan tentang system flow perhitungan dengan metode fishbein yang dimulai dengan login sebagai Owner dan masuk ke menu hasil penilaian dan menampilkan halaman utama sebagai owner kemudian memilih periode yang akan dihitung dengan fishbein data diambil dari data evaluasi, data karyawan dan data hasil penilaian.

e. System Flow Membuat Hasil Laporan Kepuasan Pelanggan



Gambar 3.9 Hasil Laporan Kepuasan Pelanggan

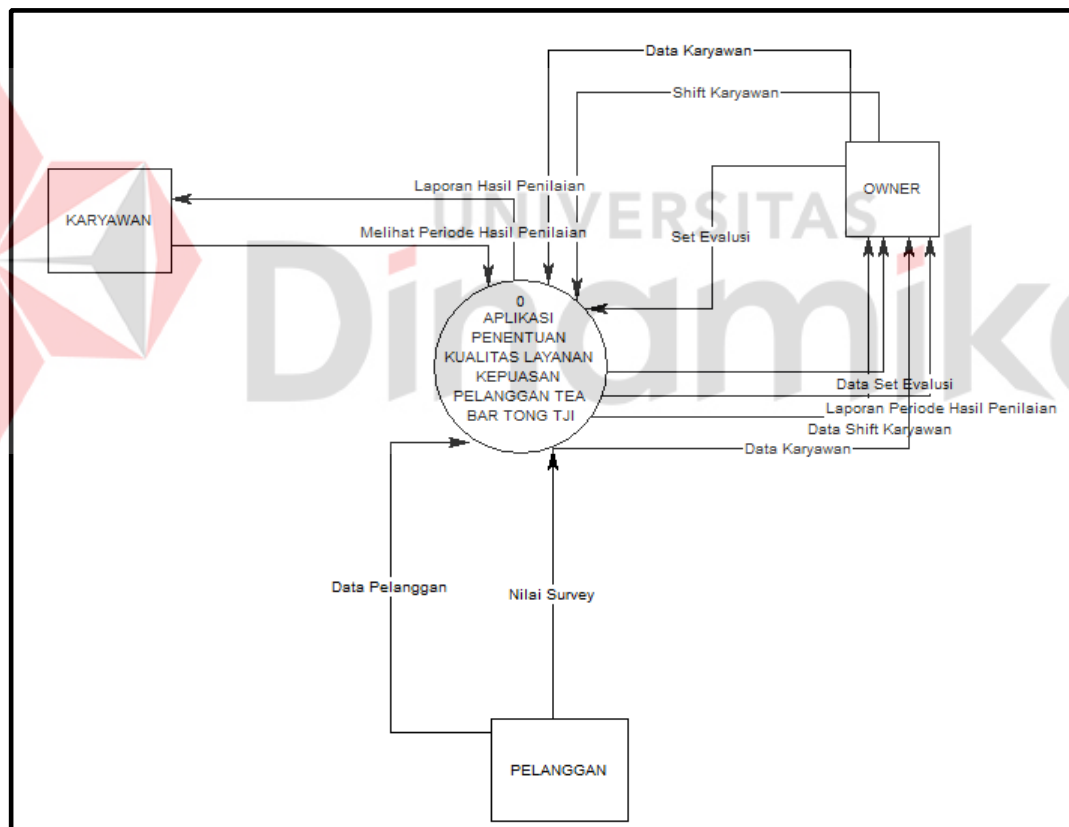
Pada gambar 3.12 menjelaskan tentang system flow membuat laporan hasil penilaian yang dimulai dengan login sebagai Owner kemudian memilih menu hasil penilaian kemudian tampil informasi data jawaban survey dan menginputkan periode yang akan dibuat. Setelah periode yang dipilih sesuai dengan yang diinginkan 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.

3.2.2 Diagram Konteks (Context Diagram)

Diagram konteks pada aplikasi penentuan kualitas layanan kepuasan pelanggan terhadap layanan “Tea Bar Tong Tji City Of Tommorow” ini menggambarkan proses secara umum yang terjadi pada aplikasi ini.

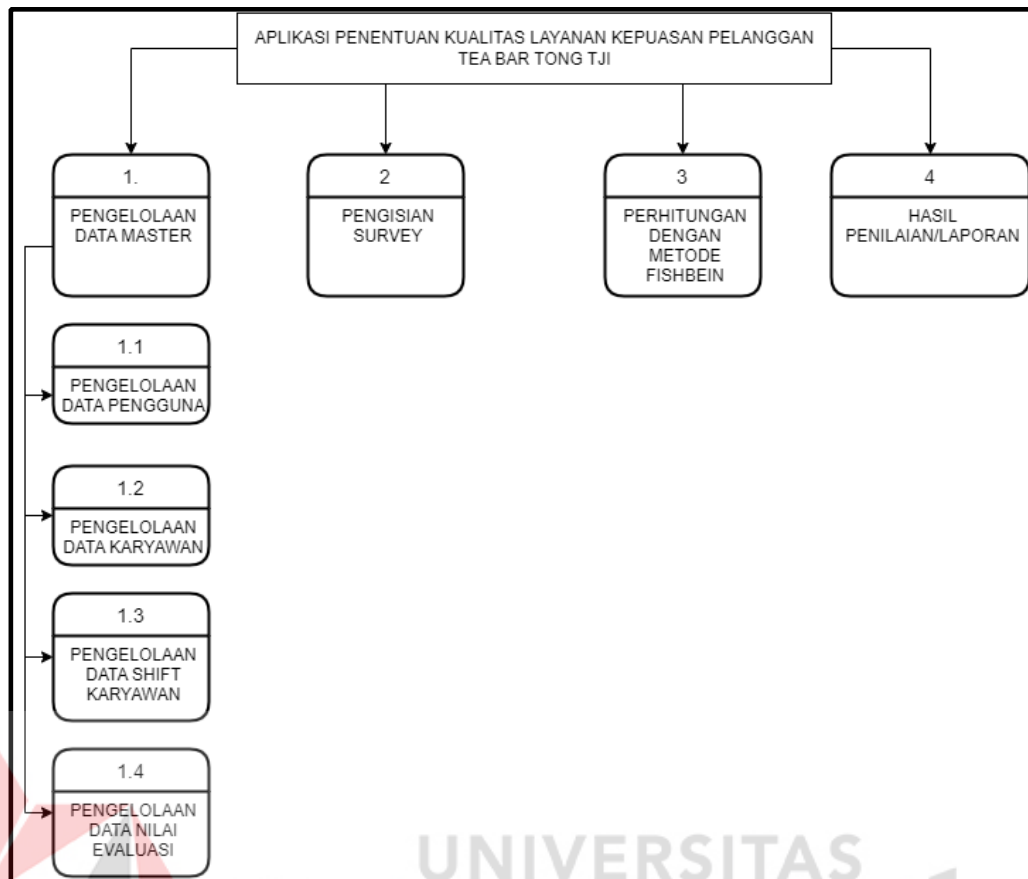
Terdapat 3 external entity yakni Pelanggan, Karyawan, dan Owner. Diagram ini dibuat dengan mengacu pada aliran data yang terdapat didalam alur sistem yang telah dibuat. Data ini berawal dari pelanggan mengisi survey kemudian mengisikan data pelanggan kemudian sistem memproses hasil survey untuk ditujukan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



Gambar 3.10 Context Diagram

3.2.3 Diagram Berjenjang

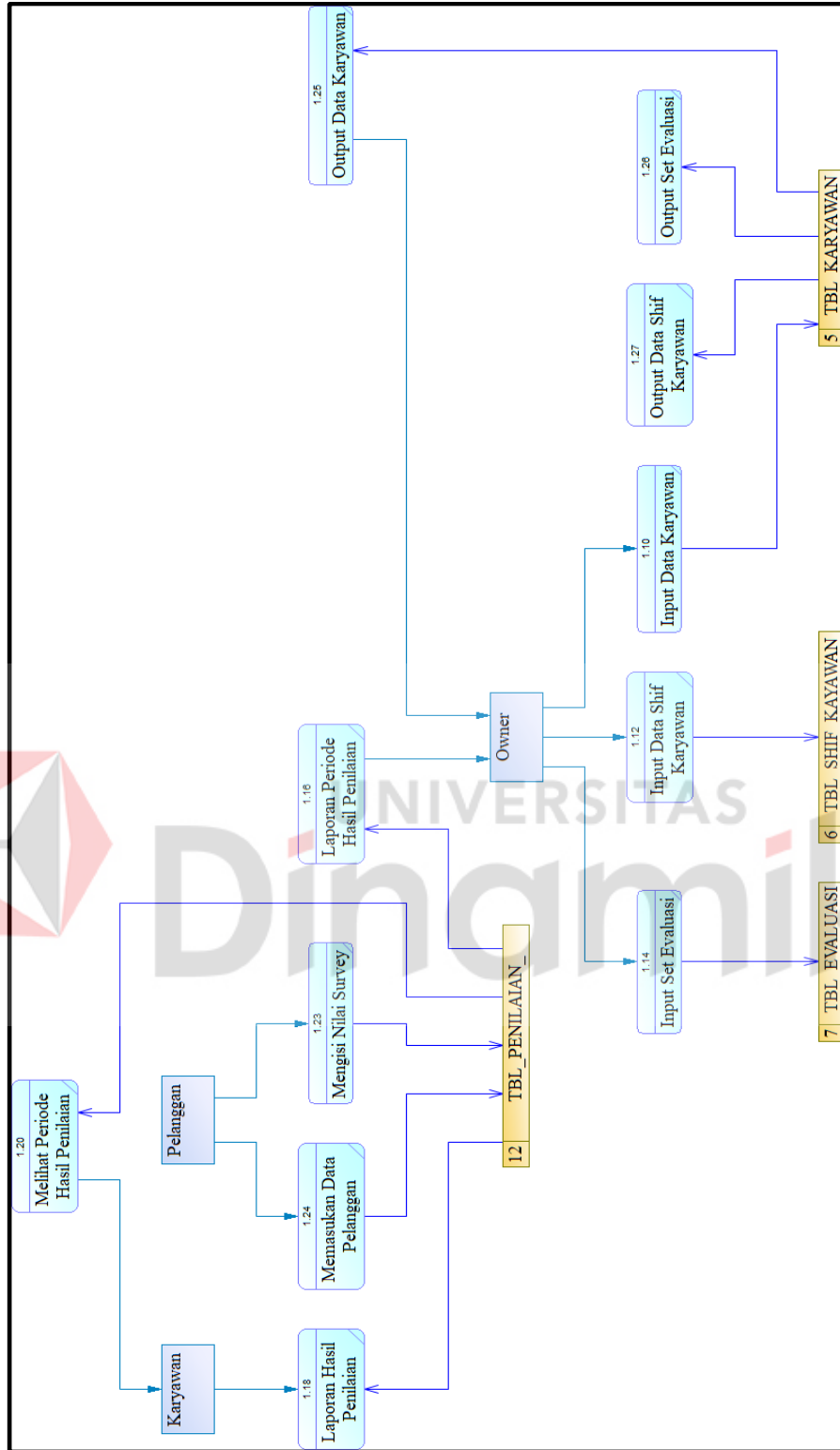
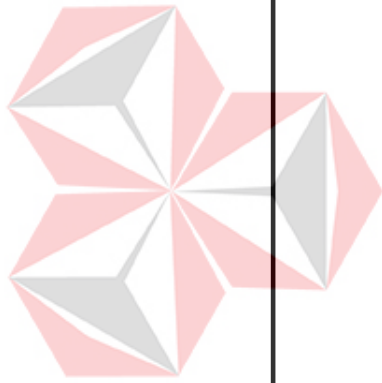
Diagram jenjang merupakan bagan jenjang yang menggambarkan sebuah struktur sistem dalam sebuah proses yang didapatkan dari *context diagram*.



Gambar 3.11 Diagram Jenjang

3.2.4 Data Flow Diagram Level 0

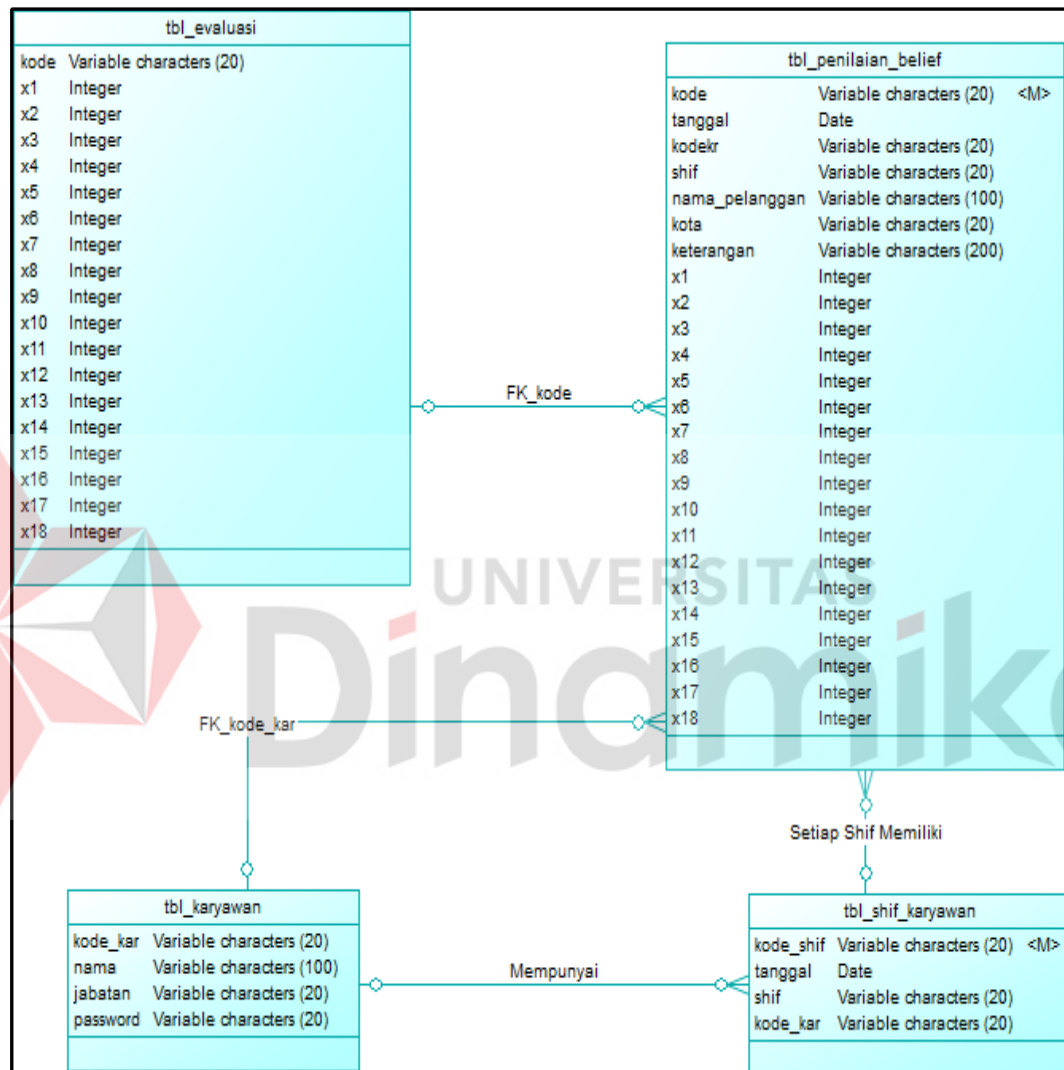
Pada data flow diagram level 0 adalah penjabaran proses dari diagram konteks pada aplikasi penentuan kualitas layanan kepuasan pelanggan terhadap layanan “Tea Bar Tong Tji City Of Tommorow”. Pada data flow diagram level 0 terbagi dalam 2 proses, yaitu proses pengisian survey kuisisioner, proses perhitungan menggunakan metode fishbein dan hasil laporan survey kuisisioner. Data flow diagram level 0 dijelaskan pada gambar di bawah ini.



Gambar 3.12 DFD Level 0

3.2.5 Conceptual Data Model

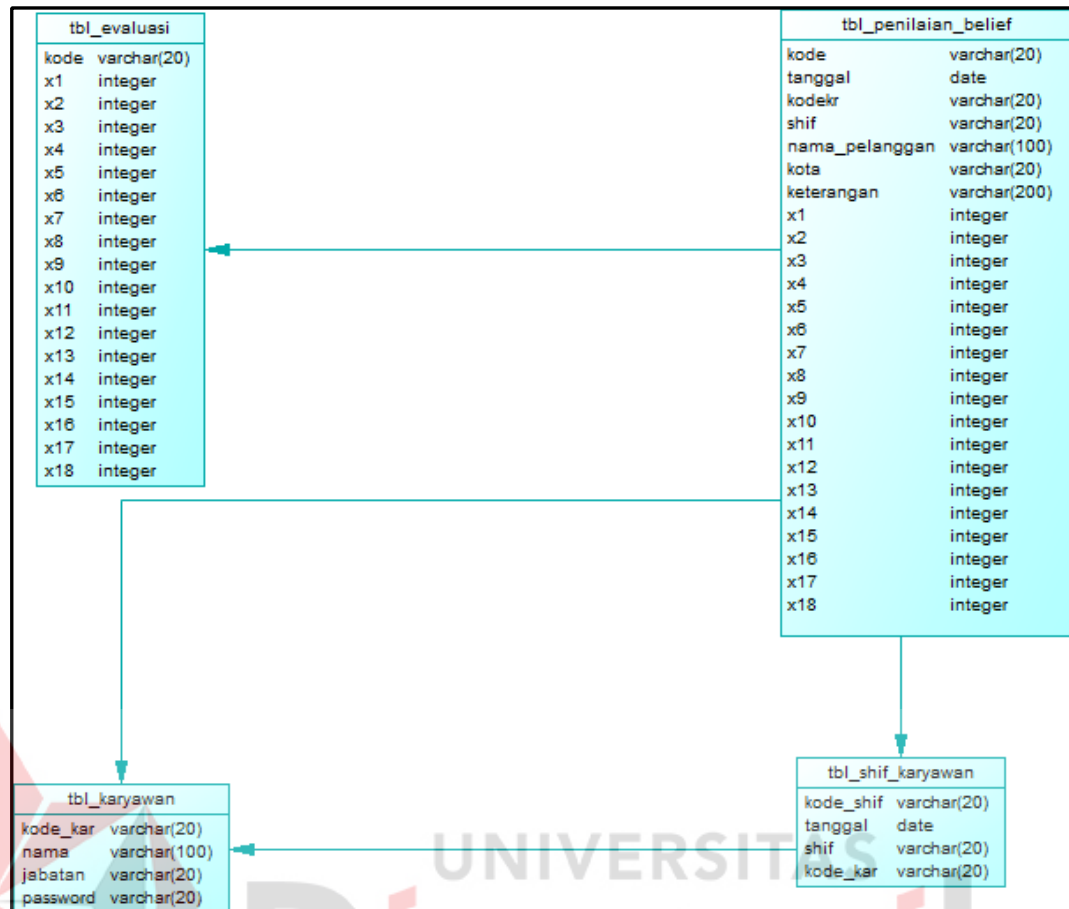
Menurut (Diaz, Sulistiowati & Lemantara, 2016) *Conceptual Data Model* (CDM) merupakan suatu jenis model data yang menggambarkan secara keseluruhan konsep terstruktur basis data atau hubungan antara tabel yang dirancang untuk suatu program atau aplikasi secara konseptual.



Gambar 3.13 Conceptual Data Model (CDM)

3.2.6 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.



Gambar 3.14 Physical Data Model (PDM)

3.2.7 Struktur Tabel

Pada struktur tabel ini yaitu mengacu terhadap Physical Data Model (PDM). Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa diagram tersebut adalah representasi dari struktur tabel yang ada di dalam *database server*. Struktur tabel aplikasi penentuan kualitas layanan kepuasan pelanggan terhadap layanan “Tea Bar Tong Tji City Of Tommorow” menggunakan metode fishbein dapat dilihat pada Lampiran 2.

3.2.8 Desain Input/Output

Perancangan tata letak aplikasi ini dibuat mengenai desain input/output yang nantinya digunakan oleh pengguna dalam sistem. Rancangan ini disusun agar mempermudah pengguna dalam menjalankan aplikasi penentuan kualitas layanan pelanggan. Desain ini akan disesuaikan dengan kebutuhan dan mengacu pada *system flow*.

a. Desain Utama Survey Kepuasan 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:

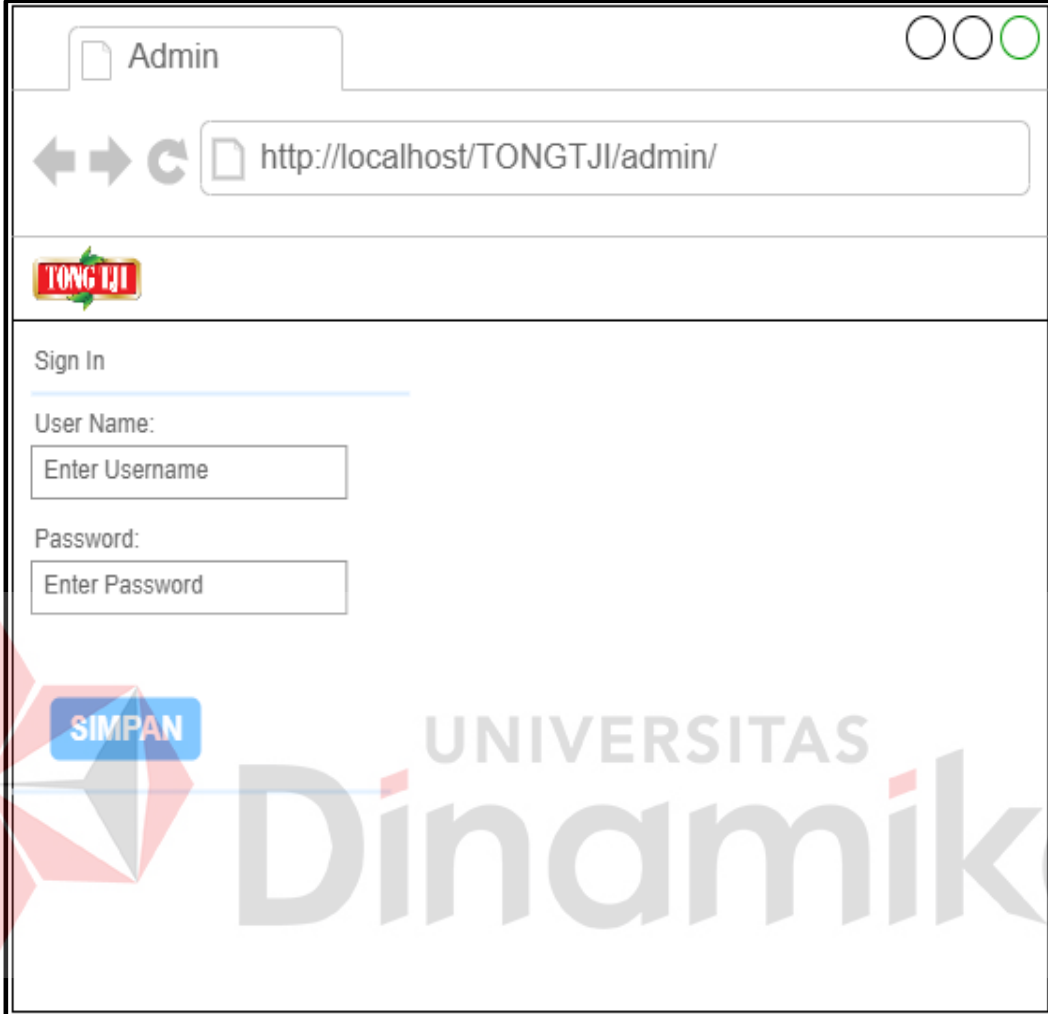
Simpan

Gambar 3.15 Halaman Utama Survey Kepuasan Pelanggan

b. Desain Form Login Karyawan dan Owner

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 dimasukkan tidak sesuai, maka sistem akan mengembalikan pengguna ke halaman utama.



The image shows a web browser window with a single tab titled 'Admin'. The address bar contains the URL 'http://localhost/TONGTJI/admin/'. Below the address bar is a logo for 'TONG TJI'. The main content area is titled 'Sign In' and contains two text input fields: 'User Name:' with the placeholder 'Enter Username' and 'Password:' with the placeholder 'Enter Password'. A blue button labeled 'SIMPAN' is positioned below the password field. The browser's window control buttons (minimize, maximize, close) are visible in the top right corner. A large, semi-transparent watermark for 'UNIVERSITAS Dinamika' is overlaid on the bottom half of the browser window.

Gambar 3.16 Halaman Login Karyawan dan Owner

c. Desain Halaman Karyawan

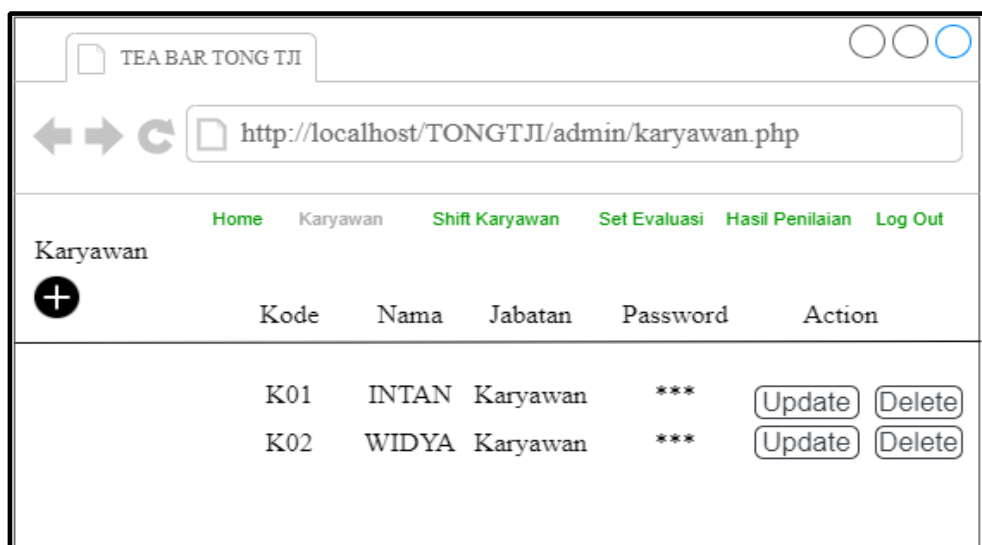
Halaman karyawan berfungsi sebagai pengisian data karyawan yang ada dalam sistem. Ada beberapa field berupa text box seperti kode karyawan, nama karyawan dan password serta combo box berupa jabatan untuk menentukan jabatan pengguna yang nantinya akan tampil di halaman karyawan.



Gambar 3.17 Desain I/O Halaman Utama Karyawan

d. Desain Form Tambah Karyawan

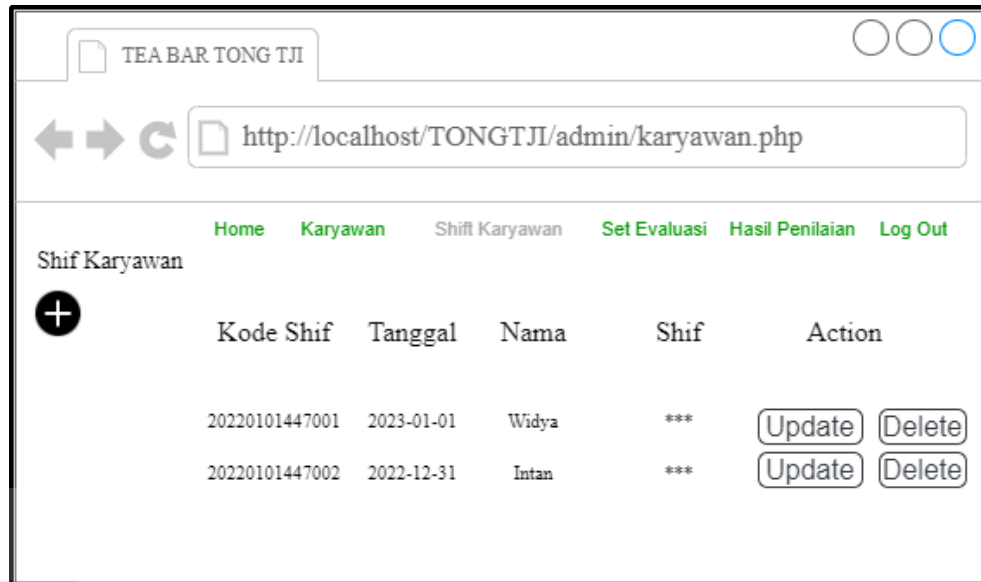
Halaman form karyawan ini berfungsi sebagai data pengguna pada aplikasi ini.



Gambar 3.18 Desain I/O Halaman Karyawan

e. Desain Halaman Shift Karyawan

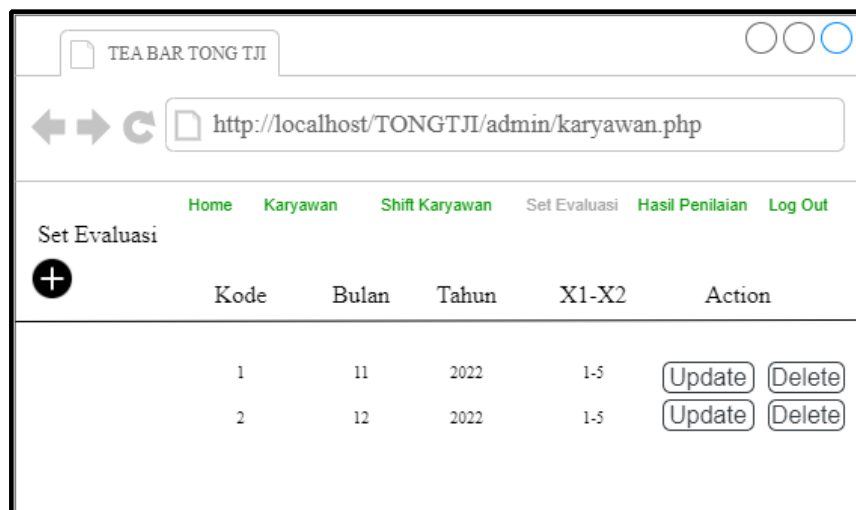
Pada halaman shift karyawan berfungsi sebagai form untuk menambahkan shift karyawan yang bekerja di jam shift tersebut dan ada untuk update dan delete shift karyawan.



Gambar 3.19 Desain I/O Halaman Shift Karyawan

f. Desain Halaman Set Evaluasi

Halaman set evaluasi digunakan untuk melihat nilai rata-rata yang sudah ditentukan oleh pihak Tea Bar Tong Tji City Of Tommorrow.



Gambar 3.20 Desain I/O 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 3.21 Desain I/O Halaman Hasil Penilaian

3.2.9 Desain Uji Coba

Pada desain uji coba sistem ini akan dilakukan pengujian sistem setelah melakukan perancangan dan desain sistem aplikasi penentuan kualitas layanan pelanggan. Desain uji coba ini dilakukan untuk mengetahui apakah sistem yang telah dibangun dan dibuat telah berjalan sesuai dengan kebutuhan dari pihak Tea Bar Tong Tji City Of Tomorrow. Uji coba sistem ini menggunakan *black box testing*.

a. Uji coba pelanggan

Tabel 3.11 Uji Pelanggan

No. Test	Uji Coba	Hasil
UP01	Mengisi survey kepuasan pelanggan	Data dapat terisi dan tersimpan ke dalam database
UP02	Ada pertanyaan survey yang belum terisi	Sistem akan otomatis kembali ke halaman survey yang belum terisi
UP03	Pelanggan yang sudah mengisi survey kuisisioner akan mengisi data pelanggan diakhir halaman survey kepuasan pelanggan	Data survey dan data pelanggan tersimpan ke dalam database.

b. Uji coba karyawan

Tabel 3.12 Uji Karyawan

No. Test	Uji Coba	Hasil
UK01	Validasi username dan password yang benar	Dapat membuka halaman utama aplikasi penentuan kualitas layanan pelanggan
UK02	Salah input username dan password	Tidak dapat membuka halaman utama aplikasi penentuan kualitas layanan pelanggan
UK03	Melakukan penambahan data pengguna	Data tersimpan di dalam database
UK04	Melakukan penambahan data periode	Data tersimpan di dalam database
UK05	Melakukan penambahan data dimensi	Data tersimpan di dalam database
UK06	Melakukan pengecekan kuisisioner yang telah di isi oleh pelanggan	Dapat menampilkan data survey pelanggan yang telah terisi dan data pelanggan yang telah mengisi survey
UK07	Menguji jawaban survey pelanggan dengan menggunakan metode fishbein	Dapat menampilkan data hasil perhitungan metode fishbein
UK08	Keluar aplikasi penentuan kualitas layanan pelanggan	Memilih dan menekan tombol keluar

c. Uji coba Owner

Tabel 3.13 Uji Owner

No. Test	Uji Coba	Hasil
UW01	Validasi username dan password yang benar	Dapat membuka halaman utama aplikasi penentuan kualitas layanan pelanggan
UW02	Salah input username dan password	Tidak dapat membuka halaman utama aplikasi penentuan kualitas layanan pelanggan

UW03	Melihat laporan survey kepuasan pelanggan	Menampilkan data grafik kepuasan pelanggan
UW04	Melihat laporan rekomendasi	Menampilkan data grafik rekomendasi berdasarkan perhitungan metode fishbein
UW05	Keluar aplikasi penentuan kualitas layanan pelanggan	Memilih dan menekan tombol keluar



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Implementasi Aplikasi

Implementasi aplikasi ini merupakan tahap pembuatan perangkat lunak (software) yang sesuai dengan perancangan dan desain sistem yang telah dibuat sebelumnya. Pembuatan aplikasi penentuan kualitas layanan kepuasan pelanggan yang akan dibangun sesuai dengan kebutuhan pada Tea Bar Tong Tji City Of Tommorrow. Hasil implementasi dapat di lihat pada lampiran 2.

4.2 Pembahasan

Hasil dari setelah melakukan uji coba dan evaluasi sistem aplikasi penentuan kualitas layanan kepuasan pelanggan terhadap layanan “Tea Bar Tong Tji City Of Tommorrow” menggunakan metode fishbein. Berdasarkan hasil uji coba didapatkan bahwa:

- a. Membantu pelanggan dalam melakukan survey kepuasan pelanggan dengan mengisi survey kepuasan pelanggan dan memberikan kritik dan saran yang telah tersedia di aplikasi
- b. Karyawan dapat dengan mudah melihat hasil penilaian survey sesuai dengan periode dan shift yang di inginkan
- c. Owner dapat dengan mudah melakukan perhitungan survey dan membuat laporan rekomendasi dan mengetahui hasil akhir penilaian.

Didalam dua periode dengan delapan belas kriteria, angka target yang berbeda pada setiap periode dan didalam dua shift diantaranya adalah:

- a. Pada bulan November dengan nilai target kode 1.
 - X1: Kesesuaian menu yang disajikan (5)
 - X2: Ketepatan memberikan informasi (5)
 - X3: Merespon dengan cepat saat menerima keluhan dari pelanggan (5)
 - X4: Karyawan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan (4)
 - X5: Kecepatan dalam penyajian makanan dine in atau take away (5)
 - X6: Kasir yang cepat dan tepat dalam melayani proses pembayaran (3)

- X7: Restoran mampu memberikan jaminan atas makanan yang gosong atau bentuknya tidak bagus, dengan menggantinya dengan makanan yang baru (4)
- X8: Suhu makanan yang sesuai, bersih dan higienis (5)
- X9: Pelanggan merasa aman saat akan melakukan transaksi pembayaran (3)
- X10: Pengetahuan karyawan tentang menu pesanan/produk (4)
- X11: Karyawan memberikan saran dan menu terbaik dan info tentang promo (5)
- X12: Kepekaan karyawan dalam memahami keinginan pelanggan (4)
- X13: Adanya ketersediaan tempat cuci tangan (Wastafel) dan Kondisi fasilitas mendukung (Wastafel) yang bersih (5)
- X14: Kebersihan, kerapian, kenyamanan area dan luas (3)
- X15: Desain interior yang menarik dan perpaduan warna yang menyenangkan (4)
- X16: Karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik (5)
- X17: Peralatan makan yang dimiliki restoran lengkap, bersih dan higienis (5)
- X18: Pencahayaan yang cukup dan nyaman (5)



Gambar 4.1 Pembahasan Hasil Penilaian Bulan November 2022

Dari kriteria dan angka yang sudah ditargetkan dalam bulan November di shift pertama dan kedua menunjukkan bahwa kriteria X15 yaitu: Desain interior yang menarik dan perpaduan warna yang menyenangkan dengan angka target (4) tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pihak Tea Bar. Dengan demikian, pihak Tea Bar perlu memperbaiki desain interior supaya menarik agar dapat mempertahankan kualitas dari pelayanan kepada pelanggan.

b. Pada bulan Desember dengan nilai target kode 2.

X1: Kesesuaian menu yang disajikan (1)

X2: Ketepatan memberikan informasi (2)

X3: Merespon dengan cepat saat menerima keluhan dari pelanggan (3)

X4: Karyawan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan (4)

X5: Kecepatan dalam penyajian makanan dine in atau take away (5)

X6: Kasir yang cepat dan tepat dalam melayani proses pembayaran (1)

X7: Restoran mampu memberikan jaminan atas makanan yang gosong atau bentuknya tidak bagus, dengan menggantinya dengan makanan yang baru (2)

X8: Suhu makanan yang sesuai, bersih dan higienis (3)

X9: Pelanggan merasa aman saat akan melakukan transaksi pembayaran (4)

X10: Pengetahuan karyawan tentang menu pesanan/produk (5)

X11: Karyawan memberikan saran dan menu terbaik dan info tentang promo (1)

X12: Kepekaan karyawan dalam memahami keinginan pelanggan (2)

X13: Adanya ketersediaan tempat cuci tangan (Wastafel) dan Kondisi fasilitas mendukung (Wastafel) yang bersih (3)

X14: Kebersihan, kerapian, kenyamanan area dan luas (4)

X15: Desain interior yang menarik dan perpaduan warna yang menyenangkan (2)

X16: Karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik (1)

X17: Peralatan makan yang dimiliki restoran lengkap, bersih dan higienis (2)

X18: Pencahayaan yang cukup dan nyaman (3)

Dari periode Desember hasil akhir penilaian yang diperoleh adalah: 4.04 yaitu sangat puas.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari Rancang Bangun Aplikasi Penentuan Kualitas Layanan Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan “Tea Bar Tong Tji City Of Tommorrow adalah sebagai berikut seperti dibawah, yaitu:

1. Aplikasi ini dapat digunakan pelanggan melakukan survey kepuasan pelanggan dan dapat disimpan dalam *database* aplikasi.
2. Aplikasi ini dapat digunakan untuk owner dan karyawan melakukan perhitungan survey kepuasan pelanggan karena perhitungan yang dilakukan aplikasi secara otomatis.
3. Karyawan dapat dengan mudah melihat hasil penilaian survey sesuai dengan periode dan shift yang diinginkan
4. Owner dapat dengan mudah melakukan perhitungan survey dan membuat laporan rekomendasi dan mengetahui hasil akhir penilaian.
5. Aplikasi ini dapat menampilkan hasil akhir penilaian survey kepuasan pelanggan berupa grafik dan tabel.

5.2 Saran

Adapun saran untuk pengembangan sistem adalah sebagai berikut:

1. Adanya modul untuk proses membandingkan nilai kualitas layanan setiap periode
2. Aplikasi dapat dikembangkan lagi lebih luas agar berjalan secara *realtime*

DAFTAR PUSTAKA

- Andiana, A. R. (2019). *Analisis Sikap dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Atribut Produk Mobil Honda Jazz Menggunakan Metode Fishbein*, 30.
- Damayanti, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Pada Tong Tji Tea House Supermall Karawaci). *Skripsi*, 1-15.
- Fatta, H. A. (2007). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern*. Yogyakarta: ANDI.
- Hidayat, A. (2012, Oktober 7). *Menghitung Besar Sampel Penelitian*. Retrieved from Statistikan: <https://www.statistikian.com/2012/08/menghitung-besar-sampel-penelitian.html>
- Irawan. (2002). Prinsip Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Academic Research In Business And Social Sciense*, 114-124.
- Keller, K. d. (2009). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler. (2007). *Kualitas Layanan*. Jakarta: PT. Indeks.
- Maryani, H., Kristiana, L., & Lestari, W. (2017). Analisis Multiatribut Fishbein terhadap Jamu Sainifik (Studi Kasus di Balai Kesehatan Tradisional Masyarakat Makassar dan Pukesmas Colomadu 1 Karanganyar). *Media Neliti*, 89-98.
- Parasurasman dan Zeithami. (2015). *Dimensi Pengukuran Kepuasan*. Jakarta: Erlangga
- Permana, I. E., & Kristanti, M. (2012). Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan "Tea House" Tong Tji Surabaya. *Analisa Kepuasan Konsumen*, <https://caritulisan.com/media/85644-ID-none.pdf>.
- Santoso, A. B. (2018, Oktober 17). *Cara Menghitung Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Diambil kembali dari Kepuasan Pelanggan: <https://agungbudisantoso.com/cara-menghitung-tingkat-kepuasan-pelanggan/>
- Tjiptono dan Chandra. (2011). *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan*. Dipetik 2011