

**KLASIFIKASI PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN DI
TOKO YOBOSEYO BERBASIS WEB DENGAN
METODE *SERVQUAL***

SKRIPSI



Oleh :

UMU SHOLIKAH
NIM : 111710045

**PROGAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ISLAM LAMONGAN
2021**

**KLASIFIKASI PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN DI
TOKO YOBOSEYO BERBASIS WEB DENGAN
METODE *SERVQUAL***

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Komputer Pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik
Universitas Islam Lamongan



Oleh :

UMU SHOLIKAH
NIM : 111710045

Progam Sutudi Teknik Informatika

Fakultas Teknik

Universitas Islam Lamongan

Kampus : Jl. Veteran No. 53 A Lamongan 62211

Website : www.unisla.ac.id

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : UMU SHOLIKAH
NIM : 111710045
Program Studi : Teknik Informatika
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 03 April 1999
Pekerjaan : Mahasiswa S-1 Prodi Teknik Informatika Fakultas
Teknik Universitas Islam Lamongan
Alamat: : Ds. Sidomulyo Kec. Kedungadem Kab.Bojonegoro

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Klasifikasi Penilaian Kepuasan Pelanggan Di Toko Yoboseyo Berbasis Web Dengan Metode *Servqual*” adalah benar karya saya sendiri dan berasal dari ide fikiran saya sendiri. Laporan Tugas Akhir ini belum pernah digunakan untuk kegiatan akademis apapun dan murni merupakan pemikiran dari saya sendiri bukan dari pihak lain. Laporan Skripsi ini sepenuhnya menjadi hak milik penulis, seluruh informasi yang diambil dari penulis-penulis lain telah penulis berikan suatu penghargaan serta dedikasi setinggi-tingginya dengan memberikan tulisan sumber kutipan dan tahun terbitnya. Oleh karena itu, semua tulisan yang terdapat pada Laporan Skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Apabila ada dari pihak-pihak yang merasa terdapat kesamaan judul, tulisan serta informasi yang ada dalam karya ilmiah ini, maka penulis siap melakukan klarifikasi dan mempertanggungjawabkan dengan segala resiko yang ditimbulkan.

Lamongan, 10 Juni 2021
Yang Membuat Pernyataan
Penulis

UMU SHOLIKAH

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

" JANGAN BOSAN BERBUAT BAIK "

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah saya ucapkan kepada Allah SWT yang memberikan saya kesehatan jasmani dan rohani sehingga diberi kemudahan untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan segala rahmat-Nya. Dan tidak lupa juga, saya ucapkan terimakasih sebesar-besarnya :

1. Kepada Orang tua saya tercinta. Bapak Butoyo dan Ibu Jumarmi yang senantiasa selalu memberi support, menjadi penguat di segala urusan dan Hidup saya, selalu mendo'akan saya tanpa tiada henti-hentinya. Sehingga saya sekarang berada di titik ini.
2. Saya ucapkan terimakasih kepada Bapak Dosen Dr. Kemal Farouq Mauladi S.Kom., M.Kom dan Nurul Fuad, S.Kom., M.Kom selaku pembimbing saya, yang telah membimbing dengan sabar serta bantuannya mengoreksi laporan maupun aplikasi sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
3. Saya ucapkan terimakasih kepada Rektor, Dekan dan para dosen Fakultas Teknik Informatika beserta jajarannya yang telah memberi dukungannya kepada kami mahasiswa akhir untuk menyelesaikan lapora tugas akhir.
4. Teruntuk Mama Ara, saya ucapkan terimakasih telah mau, dan sangat sabar mendengarkan segala keluh kesah saya. Dan selalu memberi support yang sangat besar kepada saya.
5. Untuk Teman-teman saya. Saya ucapkan terimakasih, selama ini kalian selalu memberikan semangat. Suatu kebahagiaan tersendiri bisa mengenal kalian, Semoga kita tetap bisa menjalin tali silaturahmi.
6. Dan untuk Mas Agus Rusnain Yahya Putra dari Bapak Suraji, terimakasih selalu memberi semangat, yang tiada hentinya memberi nasehat untuk saya,

selalu mau dan menjadi pendengar yang baik buat saya. Semoga Allah slalu memberi kesehatan untuk mas.

7. Persembahan terakhir dari saya, untuk diri saya sendiri. Terimakasih yang sebanyak-banyaknya telah bertahan sejauh ini, terimakasih telah sangat bersabar dalam proses pendewasaan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbal'alamin, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang mana atas berkat rahmat dan inayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu dengan judul “Klasifikasi Penilaian Kepuasan Pelanggan Di Toko Yoboseyo Berbasis Web Dengan Metode *Servqual* “. Skripsi ini dibuat dan diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Informatika pada Fakultas Teknik di Universitas Islam Lamongan. Selain itu, penulisan skripsi ini memiliki tujuan untuk memberikan pengetahuan kepada pembaca mengenai klasifikasi Penilaian kepuasan pelanggan pada toko Yoboseyo. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dari pihak lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dalam kesempatan yang baik ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah membantu dalam penulisan skripsi ini. Semoga dukungan dan bantuan tersebut mendapat balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi membangun kesempurnaan skripsi selanjutnya.

Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis dan bagi pembaca. Aamiin-Aamiin Ya Robbal Alamin.

Lamongan, 10 Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR SEGMENT.....	xiii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Metodologi penelitian.....	3
1.7 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Sebelumnya	6
2.2 Contoh Perhitungan <i>Servqual</i>	15
2.2.1 Perhitungan Harapan Pelanggan	16
2.2.2 Perhitungan Kenyataan Pelanggan	17
2.2.3 Perhitungan Kualitas Jasa Berdasarkan Dimensi	19
2.3 Landasan Teori	22
2.3.1 klasifikasi.....	22
2.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	23
2.3.4 Pengertian Metode <i>Servqual</i>	23

2.4 Sekilas Profil Toko Yoboseyo	24
2.5 kuesioner.....	25
2.5.1 Identifikasi Atribut-atribut Penelitian.....	25
2.5.2 Skala Linkert.....	26
2.5.3 Penyebaran Kuesioner	27
BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN SYSTEM	28
3.1 Kebutuhan Fungsional	28
3.2 Kebutuhan Non Fungsional.....	28
3.3 Perancangan Proses.....	29
3.3.1 Use case Diagram.....	29
3.3.2 Squan Diagram.....	30
3.3.3 Activity Diagram.....	31
3.3 Perancangan Interface	32
BAB IV IMPLEMENTASI	37
4.1 Implementasi	37
4.2 Implementasi Program	37
BAB V PEMBAHASAN	46
5.1 Uji Coba Program	46
5.2 Perhitungan Manual	47
5.3 Pembahasan Fitur	51
BAB VI PENUTUP	59
6.1 Kesimpulan	59
6.2 Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Rata-rata harapan pelanggan	19
Tabel 2.2 Nilai Rata-rata Gap 5 berdasarkan lima dimensi <i>Servqual</i>	20
Tabel 2.3 Urutan Gap 5 tiap atribut	21
Tabel 2.4 Dimensi dan Indikator.....	25
Tabel 2.5 Skala <i>Linkert</i>	26
Tabel 5.1 Hasil Uji Coba.....	47
Tabel 5.2 Hasil kuesioner.....	47
Tabel 5.3 Nilai Rata-rata Harapan Pelanggan.....	49
Tabel 5.3 Rata-rata Gap 5 berdasarkan lima Dimensi	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Use Case Diagram	29
Gambar 3.2 Squance Diagram Pengunjung	30
Gambar 3.3 Squance Diagram Admin	31
Gambar 3.4 Activty Diagram.....	31
Gambar 3.5 Halaman Utama.....	32
Gambar 3.6 Halaman Login.....	33
Gambar 3.7 Halaman Admin	33
Gambar 3.8 Halaman <i>Servqual</i>	34
Gambar 3.9 Halaman Barang.....	34
Gambar 3.10 Halaman Soal	35
Gambar 3.11 Halaman Tipe Soal	35
Gambar 3.12 Halaman Tipe Jawaban	36
Gambar 3.13 Halaman user.....	36
Gambar 4.1 Halaman Barang.....	39
Gambar 4.2 Halaman form kuesioner	39
Gambar 4.3 Halaman informasi toko	40
Gambar 4.4 Halaman Login admin.....	41
Gambar 4.5 Halaman Admi	42
Gambar 4.6 Halaman Hasil <i>Servqual</i>	44
Gambar 5.1 menu login.....	51
Gambar 5.2 Login gagal.....	52
Gambar 5.3 Menu halaman <i>Servqual</i>	52
Gambar 5.4 Diagram lingkaran penjelasan karyawan pada barang di toko.....	53
Gambar 5.5 Diagram lingkaran karyawan memberikan pelayanan sesuai keinginan dan kebutuhan pelanggan	54
Gambar 5.6 Diagram lingkaran Respon atau kecepatan dalam pelayanan	54
Gambar 5.7 Diagram lingkaran karyawan dalam menanggapi respon atau komplek dari pelanggan	55
Gambar 5.8 Diagram lingkaran keramahan, kesopanan dalam pelayanan	

pada pelanggan.....	55
Gambar 5.9 Diagram lingkaran keamanan disekitar lingkungan toko.....	56
Gambar 5.10 Diagram lingkaran Tempat parkir yang memadai.....	56
Gambar 5.11 Diagram lingkaran kenyamanan pada toko.....	57
Gambar 5.12 Diagram lingkaran kemudahan mendapatkan barang yang dicari ..	57
Gambar 5.13 Diagram lingkaran kebersihan pada toko.....	58
Gambar 5.14 Diagram lingkaran keindahan dan kerapian interior toko	58

DAFTAR SEGMENT

Segment 4.1 Implementasi Halaman barang.....	38
Segment 4.2 Implementasi halaman form kuesioner	39
Segment 4.3 implementasi Informasi toko.....	40
Segment 4.4 implementasi login admin	41
Segment 4.5 Implementasi Halaman Admin.....	43
Segment 4.6 Implementasi Hasil <i>Servqual</i>	45

KLASIFIKASI PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO YOBOSEYO BERBASIS WEB DENGAN METODE *SERVQUAL*

Nama : Umu Sholikhah
NIM : 111710045
Program Studi : Teknik Informatika
Pembimbing I : Dr. Kemal Farouq Mauladi S.Kom., M.Kom
Pembimbing II : Nurul Fuad, S.Kom., M.Kom

ABSTRAK

Persaingan di dunia perdagangan semakin ketat, setiap pemilik usaha selalu ingin memberikan pelayanan terbaik agar mampu bersaing dengan pemilik usaha lainnya. Kepuasan pelanggan menjadi harga yang harus dibayar mahal oleh pemilik usaha, sebab di zaman sekarang sangat banyak sekali penyedia barang dan jasa, membuat pelanggan semakin selektif dalam berbelanja. Maka diperlukannya sebuah pengklasifikasian kepuasan pelanggan agar mengetahui kualitas pelayanan yang ada ditempat usahanya, dan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk memperbaiki atau mempertahankan kualitas pelayanan pada pemilik toko atau usaha. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pelanggan.

Dari permasalahan tersebut perlu dilakukan sebuah klasifikasi dengan menggunakan metode *Service Quality* atau disebut dengan *Servqual*. Dari hasil analisa dan pengolahan data yang dilakukan sebelumnya. Kualitas toko atau pelayanan di toko di ukur dengan model *Gap 5* yang merupakan kesenjangan antara harapan pelanggan mengenai kualitas atau pelayanan di toko dengan kenyataan pelayanan yang di rasakan oleh pelanggan. Dari pengukuran kinerja metode *Servqual*, dengan penilaian 100 responden mendapatkan nilai atau kesimpulan Cukup Puas. Sehingga dapat dijadikan oleh admin sebagai tolak ukur untuk memperbaiki atau mempertahankan kualitas pelayanan pada pelanggan di toko yoboseyo.

Kata Kunci: Klasifikasi, Kepuasan Pelanggan, *Servqual*

***CLASSIFIKATION OF CUSTOMER SATISFACTION
ASSESSMENT IN YOBOSEYO STORE WEB-BASEAD
WITH SERVQUAL METHOD***

Nama : Umu Sholikhah
NIM : 111710045
Program Studi : Teknik Informatika
Pembimbing I : Dr. Kemal Farouq Mauladi S.Kom., M.Kom
Pembimbing II : Nurul Fuad, S.Kom., M.Kom

Competition in the world of trade is getting tougher, every business owner always wants to provide the best service in order to be able to compete with other business owners. Customer satisfaction is a price that must be paid dearly by business owners, because nowadays there are so many providers of goods and services, making customers more selective in shopping. So we need a classification of customer satisfaction in order to know the quality of service in the place of business, and can be taken into consideration to improve or maintain the quality of service to shop owners or businesses. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and customer satisfaction on customers.

From these problems it was necessary to do a classification using the Service Quality method or called Servqual. From the results of the analysis and data management that was done previously. The quality of the store or service in the store was measured by the Gap 5 model which was an intentional difference between customer expectations regarding the quality or service in the store and the reality of the service felt by the customer. From the measurement of the performance of the Servqual method, with an assessment of 100 respondents getting a value or conclusion was Quite Satisfied. So that it can be used by the admin as a benchmark to improve or maintain the quality of service to customers at the Yoboseyo store.

Keywords: Classification, Customer Satisfaction, Service Quality

BAB I

PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi hal-hal yang mendorong atau hal-hal yang melatar belakangi pentingnya dilakukan skripsi. Komponen-komponen dalam bab ini latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistem matika penulisan diantaranya sebagai berikut :

1.1 Latar Belakang

Perkembangan usaha bisnis di era globalisasi saat ini semakin pesat, karena tingkat persaingan antar perusahaan yang semakin kompetitif. Setiap perusahaan ingin memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya. Kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat berubah setiap saat seiring dengan perkembangan zaman. Dengan semakin banyaknya perusahaan atau pabrik yang menawarkan produk dan jasa, maka tersebut membuat pelanggan semakin selektif dalam berbelanja dan membuat perubahan cara pandang pelanggan terhadap perusahaan. Perusahaan yang semula dipandang hanya sebagai penyedia barang atau jasa kini telah berkembang menjadi tempat bersosialisasi sebagai akibat dari perkembangan dan tuntutan dari pelanggan tersebut. Perusahaan yang semula dikelola secara tradisional berubah menjadi bisnis yang semakin inovatif, dan kompetitif.

Salah satu program yang membangun *Zona Intregitas* yaitu program peningkatan kualitas layanan. Peningkatan kualitas ini adalah upaya untuk meningkatkan kualitas layanan. Peningkatan ini adalah upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan. Salah satu cara mengumpulkan data uuntuk meningkatkan kualitas dengan menggunakan survey. Hasil survey itu kemudian dijadikan bahan evaluasi atau umpan balik untuk meningkatkan mutu. Survey bisa dilakukan secara *Eksternal* maupun *internal*.

Tjiptono pada bukunya Manajemen Pemasaran Jasa (1998:70-71) mengungkapkan bahwa : Didalam memberikan kualitas pelayanan yang baik atas jasa yang ditawarkan kepada pelanggan terdapat 5 (lima) kriteria penentu kualitas pelayanan yaitu : Keandalan (*reliability*), ketanggapan (*resposive*), keyakinan (*assurance*), (*empathy*), dan keberwujutan (*tangible*). Secara ringkas pula dijelaskan bahwa manfaat kulaitas pelayanan yang superior antara lain berupa: Loyalitas pelanggan yang lebih besar, pangsa pasar yang lebih luas, harga saham yang lebih tinggi, produktivitas yang lebih besar. Kesemuanya itu mengarah pada daya saing perusahaan yang berkelanjutan. *Servqual* dibangun adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*Perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*Expected service*). Pengukuran kualitas jasa dalam model sevqual didasarkan pada skala *multi-item* yang dirancang untuk mengukur pada lima dimensi

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengumpulkan data yang akan digunakan sebagai evaluasi atau umpan balik untuk meningkatkan mutu. Kasus kali ini hanya akan berfokus kepada pelanggan. Pelaksanaan penilaian kepuasan pelanggan pada toko Yoboseyo sebelumnya belum pernah dilakukan, maka dari itu penulis membuat sistem aplikasi yang berjudul “Klasifikasi Penilaian Kepuasan Pelanggan Di Toko Yoboseyo Berbaisi Web Dengan Metode *Servqual*”

1.2 Rumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang yang di atas, maka rumusan masalah yang diberikan adalah :

1. Bagaimana membuat sistem aplikasi penilaian kepuasan pelanggan di toko Yoboseyo berbasis web dengan metode *Servqual*.
2. Bagaimana menentukan nilai Algoritma dengan metode *Servqual* berbasis web dapat diketahui tingkat akurasinya untuk kepuasan pelanggan pada toko Yoboseyo.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan agar pembahasan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, maka penulis membuat batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di toko Yoboseyo di lokasi Sidorejo.
2. Data yang diambil dari respon atau penilaian pelanggan.
3. Aplikasi yang di gunakan berbasis web.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengimplementasikan Metode *Servqual* dalam sistem klasifikasi penilaian kepuasan pelanggan di toko Yoboseyo.
2. Sebagai penilaian pada toko dan kinerja karyawan di toko Yoboseyo berbasis web.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Dari sistem
Memberikan sebuah informasi kualitas pelayanan pelanggan pada pemilik toko yoboseyo.
2. Manfaat bagi Masyarakat
Sebagai informasi bagi masyarakat yang sedang mencari barang pada toko.
3. Manfaat bagi Peneliti
Menambah wawasan peneliti tentang penilaian kepuasan pelanggan dan mengimplementasikan keilmuan yang didapat selama perkuliahan.

1.6 Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa langkah-langkah diantaranya sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Observasi lapangan adalah merupakan aktivitas membandingkan kondisi lapangan yang sebenarnya berdasarkan literatur yang ada, dan hasil *interview* yang diperoleh.

2. Metode Literatur

Merupakan usaha untuk menambah pengetahuan dan memudahkan dalam melengkapi data serta memecahkan masalah. Sebagai sumber referensi bagi penulis dalam mengambil langkah pengamatan dan melengkapi data yang bersifat umum.

3. Tahap Analisa

Tahap ini dimulai dengan merumuskan permasalahan mengenai topik penelitian, menentukan tujuan yang diharapkan, menentukan batasan masalah hingga menentukan studi literatur yang berhubungan dengan topik yang diambil.

4. Perancangan

Pada tahap ini memberikan gambaran umum tentang sistem yang akan dibangun yang terlibat dalam pengambilan sistem.

5. Implementasi

Implementasi merupakan tahapan yang menjelaskan tentang realisasi program yang dibuat, dilakukan pembuatan sistem terhadap rancangan yang telah ditentukan sebelumnya.

6. Pengujian

Untuk mengetahui cara kerja program, maka dilakukan pengujian secara keseluruhan.

1.7 Sistematika Penulisan

Pada sub bab ini menjelaskan tentang bagaimana penelitian dikerjakan yang terdiri dari pemaparan bab I pendahuluan, bab II tinjauan pustaka, bab III analisa dan perancangan sistem, bab IV implementasi, bab V hasil dan pembahasan dan bab VI kesimpulan dan saran. Berikut pemaparan bab yang ada pada sistematika penulisan.

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini akan dijelaskan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat metode penelitian dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini akan menjelaskan dan membahas mengenai dasar teoritis yang menjadi landasan pelaksanaan tugas akhir.

BAB III Analisa Dan Perancangan Sistem

Pada bab ini akan membahas tentang tentang Klasifikasi Penilaian Kepuasan Pelanggan Di Toko Yoboseyo Berbaisi Web Dengan Metode *Servqual*.

BAB IV Implementasi

Pada bab ini merupakan tahap implementasi sistem secara detail sesuai dengan perancangan dan berdasarkan komponen atau tool bahasa yang digunakan. Pada bagian ini juga diberikan potongan-potongan program yang penting untuk tiap-tiap proses dan tahapan.

BAB V Hasil Dan Pembahasan

Bab ini memaparkan hasil dari implementasi program secara detail sesuai dengan rancangan yang sudah dibuat.

BAB VI Penutup

Menguraikan kesimpulan yang diratik dari data yang disajikan pada bab dan pembahasan sebelumnya serta jawaban dari perumusan masalah dan saran-saran sebagaiut bahan pengembangan selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang referensi terbaru, penjelasan mengenai beberapa penelitian tentang pustaka yang digunakan untuk membahas penerapan metode *Servqual* untuk Penilaian Kepuasan Pelanggan Di Toko Yoboseyo, tinjauan ini menguraikan dan menjelaskan seluruh teori, diantaranya sebagai berikut :

2.1 Penelitian Sebelumnya

Berikut beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan metode maupun sistem yang digunakan peneliti dalam membuat sistem penialain kepuasan.

1. Desan Henriawan (2015). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan”.

Pelanggan merupakan suatu bagian penting dalam dunia bisnis, tanpa ada pelanggan dalam bisnis tentu tidak akan ada proses bisnis yang terjadi. Oleh karena itu pelanggan sangat berpengaruh dalam roda usaha dan bisnis. Dalam proses bisnis, pelanggan tentu ingin dilayani dengan baik oleh pedagang dan pelanggan akan merasa puas jika keinginannya atau harapannya terpenuhi saat membeli dan merasakan produk atau jasa yang dirasakan. Dengan dampak seperti itu diharapkan pelanggan akan loyal untuk menggunakan produk atau jasa yang dirasakan oleh mereka baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Mufin pada toko cabang Mufin wilayah Bandung Timur.

Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Pengujian statistik menggunakan analisis korelasi sederhana, analisis korelasi berganda dan analisis koefisien determinasi dengan bantuan software SPSS 17 yang digunakan dalam sistem operasi komputer *windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari koefisien determinasi yang diperoleh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 34,5% sedangkan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 61,6% dan pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 62,3% dan sebanyak 37,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Agung Firatmadi (2017). “*pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan*”.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran/deskripsi mengenai kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh kepada kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan, mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Pelita Air Service, mengetahui pengaruh antara persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan PT. Pelita Air Service, mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan persepsi harga secara bersama-sama / simultan terhadap kepuasan pelanggan PT. Pelita Air Service, mengetahui pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT. Pelita Air Service.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. Pelita Air Service. Populasi dalam penelitian ini adalah 100 orang dari seluruh perusahaan pengguna jasa pesawat udara PT. Pelita Air Service. Penarikan sampel menggunakan sampling jenuh. Instrument analisis statistik diukur menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menemukan Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dibanding dengan variable persepsi harga yang hanya sedikit akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Implikasi penelitian menunjukkan bahwa faktor kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang cukup berarti terhadap Kepuasan Pelanggan. Berkaitan dengan itu faktor-faktor yang memberi kontribusi terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan hendaknya diperhatikan. Faktor–faktor ini antara lain, dengan meningkatkan keterampilan karyawan teknis, memperbaiki sikap dan perilaku

karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan melalui pelatihan dan kursus singkat simulasi pelayanan prima dengan standar perusahaan, Sosialisasi kepada petugas operasional langsung tentang kebutuhan-kebutuhan pelanggan atau sosialisasi terhadap persepsi manajemen yang bertujuan untuk mengurangi kesenjangan yang terjadi.

3. Shandy Widjoyo Putro dan Hatane Semuel, Ritzky Karina M.R. Brahmana (2014). “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya”.

Perkembangan bisnis makanan di Indonesia yang semakin berkembang pesat juga menyebabkan meningkatnya persaingan. Sebagai salah satu restoran, Happy Garden harus memiliki keunggulan untuk mampu bersaing agar dapat bertahan dan memenangkan persaingan dalam bisnis makanan ini. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencapai keunggulan tersebut adalah dengan menerapkan kualitas layanan dan kualitas produk yang tepat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan loyalitas konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh dari kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen di restoran Happy Garden Surabaya serta mengetahui faktor mana yang berpengaruh dominan di restoran tersebut. Dalam pengumpulan data, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 160 responden yang merupakan konsumen dari Happy Garden Surabaya. Alat analisa yang digunakan untuk mengukur pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen adalah *Structural Equation Model* (SEM).

4. Arfan Bakhtiar, Aries Susanty, Fildariani Massay (2010). “Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model ”.

Tingginya angka keluhan masyarakat terhadap layanan menuntut PT. PLN (persero) untuk mengevaluasi seperti apa tingkat pelayanan yang sudah diberikan

kepada masyarakat. Hal tersebut dilakukan untuk membangun citra yang baik di mata masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada kesenjangan antara layanan yang dipersepsikan oleh pihak manajemen dan harapan pelanggan (*Gap 1*), mengetahui apakah ada kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan (*Gap 5*) dan menganalisa penyebab terjadinya kesenjangan tersebut, serta menentukan variabel-variabel yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki melalui pengintegrasian Metode *Servqual* dan Model Kano. Hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan Metode *Servqual* terhadap lima dimensi kualitas jasa yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty* untuk *Gap 1* diketahui bahwa masih terdapat kesenjangan, ditunjukkan dengan nilai *Servqual* yang negatif, untuk *Gap 5* juga ditemukan masih ada kesenjangan, nilai *Gap* terbesar terdapat pada dimensi *Emphaty*. Berdasarkan hasil pengintegrasian Metode *Servqual* dan Model Kano diketahui kriteria yang harus diprioritaskan terlebih dahulu adalah kriteria yang termasuk dalam kategori *must-be* yang memiliki nilai *Servqual* negatif terbesar, dalam penelitian ini terdapat pada variabel R5 yaitu kondisi KWH meter (perputaran angka sesuai dengan jumlah pemakaian).

5. A.Rizkiana dan P.Hendikawati (2015) “Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Analisis Diskriminan”.

Persaingan yang semakin ketat dalam dunia usaha khususnya yang bergerak dalam bidang jasa, mengharuskan perusahaan menempatkan orientasi kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Untuk mempertahankan pelanggan, memperluas pangsa pasar dan meningkatkan keuntungan, perusahaan harus berupaya menciptakan suatu strategi yang dapat memberikan nilai kepuasan terhadap pelanggan. Penelitian ini menganalisis kepuasan pelanggan *Leasing Company* di Kabupaten Semarang dengan analisis diskriminan. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui perbedaan yang signifikan kepuasan pelanggan pengguna jasa *Leasing Company* dengan membentuk model diskriminan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pengumpulan data primer menggunakan angket melalui pengambilan sampel proporsional. Kepuasan

pelanggan dibedakan menjadi tiga kategori yaitu tidak puas, cukup puas dan sangat puas. Sedangkan variabel yang diduga mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan adalah usia pelanggan, lama aktifitas, lama waktu pelunasan, besar uang muka (DP), pendapatan, pengeluaran, dan harga kendaraan. Berdasarkan hasil analisis diskriminan tiga factor melalui uji prasyarat dan uji kelayakan variabel, diperoleh dua variabel yang layak dianalisis, yaitu lama waktu pelunasan pinjaman dan besar uang muka. Model diskriminan tiga faktor yang terbentuk adalah $zScore\ 1 = 0,969 - 0,077\ 1\ 2\ x - 0,000\ x$ dan $z\ Score\ 2 = - 4,146 + 0,085\ 1\ 2\ x - 0,000\ x$ dengan $1\ x$ sebagai variabel lama pelunasan dan $2\ x$ sebagai variabel uang muka. Hasil validasi menunjukkan angka ketepatan model yang cukup tinggi yaitu 54%.

6. Julia Ferlina, Fitra Abdurrachman Bachtiar, Alfi Nur Rusydi (2019). “Klasifikasi Customer Intent Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Support Vector Machine Pada Restoran Bakso President”.

Banyaknya restoran bakso di kota Malang menyebabkan bertambah ketatnya persaingan yang membuat Bakso President harus mampu melakukan peningkatan strategi bisnis dalam upaya menjaga atau meningkatkan kepuasan pelanggan. *Intent classification* adalah salah satu cara untuk membantu Bakso President dalam mengategorikan *customer intent* sebagai informasi pendukung dalam penyusunan keputusan strategi bisnis oleh Bakso President yang merupakan upaya dalam mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. *Customer intent* merupakan keinginan atau intensi yang dimiliki pelanggan terhadap suatu produk atau layanan tertentu. Penelitian ini mengklasifikasi *customer intent* berdasarkan 2252 data ulasan yang dituliskan pelanggan pada situs TripAdvisor dan Google Review yang kemudian diklasifikasikan berdasarkan 3 kategori *customer intent* yaitu *quit*, *direct*, *complaint intent*, serta satu kelas lagi yang berisikan komentar tidak terindikasikan memiliki ketiga *intent* tersebut. Pengklasifikasian data menggunakan metode *Support Vector Machine* dengan pembobotan kata menggunakan algoritme TF-IDF. Penelitian ini menghasilkan nilai *Accuracy*

model sebesar 80% dengan rata – rata nilai *Precision* sebesar 66%, *Recall* sebesar 43,7%, dan *F1-score* sebesar 47%. Hasil dari klasifikasi akan divisualisasikan dalam bentuk *dashboard* yang kemudian diuji menggunakan SUS (*System Usability Scale*). Pengujian menghasilkan nilai *usability* 75 dengan 1 orang responden yaitu Manager dari restoran Bakso President. Nilai tersebut berarti bahwa *dashboard* telah memiliki nilai *usability* “*Excellent*” dengan arti tampilan *dashboard* telah diterima dengan baik oleh pengguna.

7. R.Ristanto Baskoro, ary Arvianto, Dyah Ika Rinawati (2016). “Penilaian Kepuasan Pasien Dengan Menggunakan Metode Servqual Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Rsud Ungaran”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan di RSUD Ungaran, serta menganalisa dan memberikan rekomendasi terhadap pelayanan rumah sakit. Terdapat 19 indikator untuk mengukur penilaian pasien dan 15 indikator untuk mengukur standar pelayanan rawat inap RSUD Ungaran. 19 indikator tersebut digunakan untuk mengukur nilai *Gap* 1 dan *Gap* 5, sedangkan 15 indikator digunakan untuk mengukur *Gap* 2 dan *Gap* 3. Hasil nilai pengukuran *Gap* akan menjadi acuan untuk mengetahui indikator pelayanan RSUD Ungaran yang perlu diperbaiki. Hasil dari penelitian ini berupa rekomendasi perbaikan dari seluruh penilaian *Gap*, dan analisis seluruh *Gap* yang memiliki nilai *Gap* terbesar. Pada studi kasus RSUD Ungaran, diperoleh informasi bahwa RSUD Ungaran memiliki tingkat pelayanan yang masih kurang.

8. Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa (2017). “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar”.

PDAM Kota Denpasar telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini

PDAM Kota Denpasar. Di satu pihak permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut. Di pihak lain pelayanan kepada pelanggan yang sudah terpasang belum optimal.

Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Proses penanganan keluhan yang efektif mulai diidentifikasi disertai dengan penentuan sumber yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh.

Penelitian ini dilakukan di PDAM Kota Denpasar dengan tujuan sebagai berikut. (1) Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. (2) Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan secara bersama-sama keandalan (*reliability*), ketangGapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar. (3) Untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reliability*), ketangGapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar.

Jumlah responden yang ditentukan sebanyak 100 responden. Penentuan sampel menggunakan *nonprobability sampling*, yaitu dengan cara *aksidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda, yang didahului dengan menghitung rata-rata dan standar deviasi.

Simpulan dari analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut. (1)Tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar yang diukur berdasarkan kontinuitas air berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah, pencatatan meter air berada dalam kategori tingkat kepuasan sedang, lokasi pembayaran berada dalam kategori tingkat kepuasan tinggi, dan kecepatan penanganan keluhan berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah. (2) Secara bersama-sama atau simultan seluruh variabel, yaitu faktor keandalan (*reliability*) (X1), faktor ketangGapan (*responsiveness*) (X2), faktor keyakinan (*assurance*) (X3), faktor empati (*emphaty*) (X4), dan faktor berwujud (*tangibel*) (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar. (3) Secara parsial faktor

ketangGapan (*responsiveness*) (X2), faktor keyakinan (*assurance*) (X3), faktor empati (*emphaty*) (X4), dan faktor berwujud (*tangibel*) (X5) berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar, sedangkan faktor keandalan (*reliability*) (X1) dalam model ini tidak berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar.

9. Haidir Harun (2006). “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi”.

Perusahaan Telekomunikasi merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan jasa telekomunikasi sehingga kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan adalah faktor utama yang harus ditingkatkan demi kelangsungan hidup perusahaan. Bila hal itu tidak diperhatikan maka kemungkinan pelanggan tidak akan kembali untuk membeli produk bahkan akan beralih ke perusahaan lain. Kualitas layanan dan citra perusahaan merupakan faktor lain yang selalu harus dijaga dan ditingkatkan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis besarnya pengaruh persepsi kualitas layanan dan citra perusahaan melalui kepuasan pelanggan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

Data dalam penelitian ini diperoleh dari pelanggan produk Telkom Flexi Classy pada PT. Telekomunikasi Indonesia Kota Semarang. Model penelitian yang dikembangkan terdiri dari 4 variabel dengan 3 hipotesis yang akan diuji. Pengujian dilakukan dengan menggunakan alat analisis SEM (Structural Equation Model) melalui program AMOS 4.01 dengan jumlah responden 111 pelanggan.

Hasil analisis SEM menghasilkan $\chi^2 = 37.481$, $probability = 0.904$, $CMIN/DF = 0.750$, $GFI = 0.947$, $TLI = 1.087$, $CFI = 1.000$, dan $RMSEA = 0.000$ yang kesemuanya memenuhi syarat penerimaan. Hasil analisis mendukung tiga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu persepsi kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas perusahaan.

10. Mailani Ulfa, Riri Mayliza (2016). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pdam Kota Padang”.

Penelitian dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa dan tingkat kepuasan pesuluh terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. Penelitian dilakukan di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara pada bulan Oktober—Desember 2012.

Penelitian menggunakan metode *Servqual* yang merupakan suatu instrumen untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan jasa. Pengukuran kualitas jasa dalam model *Servqual* ini berdasarkan lima dimensi jasa yaitu tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy. Dalam penelitian ini akan diukur gap 5 yaitu kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan oleh pelanggan. Metode ini menggunakan kuesioner dengan 12 pertanyaan (atribut) yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pada kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. Setelah itu dihasilkan kualitas pelayanan antara range -0.14 sampai dengan 0.28 yang menunjukkan kualitas pelayanan mendekati ideal dan tingkat kepuasan dengan nilai 88% menunjukkan bahwa pesuluh puas terhadap kualitas pelayanan jasa.

11. Mauladi (2017). “Sistem Penerimaan Pegawai Di Fif Pt Astra Kabupaten Lamongan Dengan Metode Fuzzy Logic Tsukamoto”.

Permasalahan yang terdapat dalam suatu perusahaan yaitu sistem rekrutmen. Rekrutmen karyawan sistem yang digunakan untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan karakteristik perusahaan ASTRA OTOPARTS berlokasi di Lamongan. Oleh karena itu, komputer merupakan salah satu alat untuk memenuhi kebutuhan perusahaan dalam mempercepat proses penentuan kandidat yang tepat untuk menjadi karyawan layanan pelanggan atau sebagai ahli sehingga akan memudahkan pelatih untuk menginformasikan jumlah calon yang lulus sertifikat dan memperoleh sertifikat pelatihan untuk manusia pengembangan sumber daya (SDM). Metode fuzzy tsukamoto sebagai pengambilan keputusan pelatihan outcome, yang akan memberikan solusi kepada trainer untuk

mengatasi permasalahan yang ada dengan hasil akurasi data sebesar 95% dan menghilangkan proses rekrutmen secara manual dimana ditentukan oleh manajer dan dapat meminimalisir kecurangan dalam rekrutmen di FIF ASTRA OTOPART di Kabupaten Lamongan.

12. Fuad (2019). “Pemanfaatan Algoritma Fuzzy Naive Bayes Dalam Pemilihan Bidang Keahlian Mahasiswa Teknik Informatika Universitas Islam Lamongan”.

Salah satu faktor yang dapat menentukan kelancaran mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan dengan baik adalah pemilihan bidang minat yang sesuai dengan kemampuan siswa, artinya jika siswa menentukan pilihan jurusan sesuai dengan bidang keahliannya maka dipastikan tidak akan ada kesulitan untuk mengembangkan diri dalam proses perkuliahan. Penelitian ini dengan memanfaatkan dua algoritma yaitu *Fuzzy* dan *Naive Bayes* untuk menentukan luas daerah keahlian siswa. Mahasiswa Teknik Informatika memiliki kesempatan untuk memilih bidang keahlian, yaitu: bidang keahlian jaringan, pemrograman, dan desain. Tidak semua siswa akan menguasai bidang keahlian, sehingga mereka harus memilih sesuai dengan keterampilan, hobi dan mata pelajaran favorit, dan nilai mereka. Penelitian ini akan membuat sistem klasifikasi keahlian mahasiswa teknik informatika UNISLA. Algoritmanya adalah diimplementasikan yaitu *Fuzzy* untuk mengkategorikan nilai atau input angka, sedangkan *Naive Bayes* digunakan untuk klasifikasi.

2.2 Contoh Perhitungan Metode *Servqual*

Kuesioner yang disebarakan merupakan kuesioner pelayanan jasa berupa kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis yang diberikan BBPSU kepada pesuluh yang merupakan guru bahasa Indonesia SMP dan SMA/SMK yang ada di Provinsi Sulawesi Utara. Penelitian dilakukan di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara (BBPSU).

Selanjutnya menghitung *Gap 5* yaitu harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan

(pelanggan dalam penelitian ini adalah pesuluh). Penghitungan jawaban pelayanan jasa *Gap* 5 dikumpulkan dari 100 responden.

Skor *Gap* kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan:

- Item-by-item analysis, misal $P1 - H1$, $P2 - H2$, dst. Dimana P = Persepsi dan H = Harapan
- Dimensi-by-dimensi analysis, contoh: $(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$ dimana $P1$ sampai $P4$ dan $H1$ sampai $H4$ mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
- Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/*Gap Servqual* yaitu $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22 / 22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22 / 22)$.
- Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus (Bester field dalam Teguh, 2005).

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{persepsi (p)}}{\text{Harapan (H)}} \dots \dots \dots \text{Persamaan (2.1)}$$

Jika Kualitas $(Q) \geq 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

2.2.1 Penghitungan harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa

$$\sum y_i = (\sum STT \times 1) + (\sum TT \times 2) + (\sum CT \times 3) + (\sum T \times 4) + (\sum ST \times 5) \dots \dots \dots \text{Persamaan (2.2)}$$

Keterangan :

- $\sum y_i$ = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan variable ke $-i$
 $\sum STT$ = jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak terpenuhi
 $\sum TT$ = jumlah orang yang memilih jawaban tidak terpenuhi
 $\sum CT$ = jumlah orang yang memilih jawaban cukup terpenuhi
 $\sum T$ = jumlah orang yang memilih jawaban terpenuhi
 $\sum ST$ = jumlah orang yang memilih jawaban sangat terpenuhi
 1,2,3,4,5 = skor untuk skala Likert

Contoh :

$$\sum y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (4 \times 3) + (68 \times 4) + (28 \times 5)$$

$$= 0 + 0 + 12 + 272 + 140$$

$$= 424$$

Dalam perhitungan di atas angka 0, 0, 12, 272, 140, merupakan frekuensi jawaban pernyataan harapan variabel kesatu. Angka 1, 2, 3, 4, 5, merupakan bobot skor untuk skala likert dari tingkat harapan. Untuk rata-rata jawaban responden pada pernyataan harapan dapat dihitung dengan persamaan :

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum y_i}{n} \dots\dots\dots \text{Persamaan (2.3)}$$

Keterangan :

\bar{Y}_i = rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan atribut ke $-i$

$\sum y_i$ = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan atribut ke $-i$

n = jumlah responden

Contoh :

$$\sum y_i = 424$$

$$n = 100$$

$$\bar{Y}_i = \frac{424}{100}$$

$$\bar{Y}_i = 4.24$$

2.2.2 Perhitungan kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan

$$\sum x_i = (\sum \text{STT} \times 1) + (\sum \text{TT} \times 2) + (\sum \text{CT} \times 3) + (\sum \text{T} \times 4) + (\sum \text{ST} \times 5)$$

Keterangan :

$\sum x_i$ = jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan variable ke $-i$

$\sum \text{STT}$ = jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak terpenuhi

$\sum \text{TT}$ = jumlah orang yang memilih jawaban tidak terpenuhi

$\sum \text{CT}$ = jumlah orang yang memilih jawaban cukup terpenuhi

$\sum \text{T}$ = jumlah orang yang memilih jawaban terpenuhi

$\sum \text{ST}$ = jumlah orang yang memilih jawaban sangat terpenuhi

1,2,3,4, = skor untuk skala *Likert*

Contoh :

$$\sum x_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (72 \times 4)$$

$$+ (28 \times 5)$$

$$= 0 + 0 + 0 + 288 + 140$$

$$= 428$$

Dalam perhitungan di atas angka 0, 0, 0, 288, 140, merupakan frekuensi jawaban pernyataan kenyataan variabel kesatu. Angka 1, 2, 3, 4, 5, merupakan bobot skor untuk skala likert dari tingkat kenyataan. Untuk rata-rata jawaban responden pada pernyataan kenyataan dapat dihitung dengan persamaan :

$$\overline{X_i} = \frac{\sum x_i}{n} \dots\dots\dots \text{Persamaan (2.4)}$$

Keterangan :

$\overline{X_i}$ = rata-rata jawaban responden untuk pernyataan kenyataan atribut ke – i

$\sum x_i$ = jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan atribut ke – i

n = jumlah responden

Contoh :

$$\sum x_i = 428$$

$$N = 100$$

$$\overline{X_i} = \frac{428}{100}$$

$$\overline{X_i} = 4.28$$

Nilai *Gap* 5 adalah nilai kesenjangan yang terjadi antara harapan dan kenyataan pengguna jasa yang diperoleh dari pernyataan kualitas pelayanan jasa tentang harapan konsumen (pesuluh) terhadap pelayanan yang ingin dirasakan dan nilai rata-rata kenyataan pelayanan yang dirasakan konsumen (pesuluh) pada kondisi sebenarnya. Untuk mengetahui nilai *Gap* tersebut digunakan persamaan berikut :

$$SQ_i = \overline{X_i} - \overline{Y_i} \dots\dots\dots \text{Persamaan (2.5)}$$

Keterangan :

SQ_i = Nilai *Gap* atribut ke- i

$\overline{X_i}$ = Nilai rata-rata kenyataan atribut ke- i

$\overline{Y_i}$ = Nilai rata-rata kenyataan atribut ke- i

Contoh :

$$\overline{Y_i} = 4.28$$

$$\overline{Y_i} = 4.24$$

$$SQ_i = 4.28 - 4.24$$

$$SQ_i = 0.04$$

Berikut ini merupakan nilai rata-rata harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (*Gap 5*) terhadap atribut pernyataan kualitas pelayanan.

Tabel 2.1 Nilai Rata-Rata Harapan Pelanggan

Atribut Pernyataan	Harapan Pelayanan		Kenyataan Pelayanan		Nilai <i>Gap 5</i> (Lima)
	Nilai Pembobotan	Rata-Rata Harapan	Nilai Pembobotan	Rata-Rata Kenyataan	
1.	424	4.24	428	4.28	0.04
2.	436	4.36	420	4.20	-0.16
3.	448	4.48	444	4.44	-0.04
4.	392	3.92	416	4.16	0.24
5.	428	4.28	436	4.36	0.08
6.	356	3.56	408	4.08	0.52
7.	456	4.56	444	4.44	-0.12
8.	457	4.57	445	4.45	-0.12
9.	476	4.76	460	4.60	-0.16
10.	452	4.52	448	4.48	-0.04
11.	460	4.60	452	4.52	-0.08
12.	460	4.60	458	4.58	-0.02
Jumlah		52.45		52.59	

2.2.3 Penghitungan Kualitas Jasa Berdasarkan Dimensi *Servqual Gap 5*

Perhitungan rata-rata jawaban antara harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan berdasarkan lima dimensi Parasuraman's *Servqual* Model yang terdiri atas reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), tangibles (bukti fisik). Perhitungan rata-rata jawaban perdimensi nilai *Gap 5* (lima) untuk harapan:

$$\overline{XD_i} = \frac{\sum X_{vi}}{n} \dots\dots\dots \text{Persamaan (2.6)}$$

Keterangan :

$\overline{XD_i}$ = rata-rata dimensi atribut ke-i untuk harapan

$\sum X_{vi}$ = jumlah nilai rata-rata atribut pernyataan per dimensi ke-i harapan

n = jumlah pernyataan per dimensi

Contoh penghitungan:

$$\overline{XD_i}_{\text{Keandalan}} = 4.20 + 4.48 + 4.58 = 13.26$$

$$n = 3_{\text{Keandalan}}$$

$$= 4.42$$

2.2.4 Penghitungan rata-rata jawaban per dimensi nilai *Gap 5* (lima) untuk harapan

$$\overline{YD_i} = \frac{\sum Y_{vi}}{n} \dots\dots\dots \text{Perumusan (2.7)}$$

Keterangan :

$\overline{YD_i}$ = rata-rata dimensi atribut ke-i untuk harapan

$\sum Y_{vi}$ = jumlah nilai rata-rata atribut pernyataan per dimensi ke-i harapan

n = jumlah pernyataan per dimensi

Contoh penghitungan:

$\sum Y_{vi}$ = jumlah nilai rata-rata atribut pernyataan per dimensi ke-i Harapan

$$n = 3$$

$$\overline{\sum YV}_{\text{Kendalan}} = 4.36 + 4.52 + 4.60 = 13.48$$

$$n = 3$$

$$\overline{YD}_{\text{Kendalan}} = \frac{13.48}{3} = 4.49$$

Berikut adalah hasil perhitungan nilai rata-rata *Gap 5* berdasarkan lima dimensi *Servqual*.

Tabel 2.2. Nilai rata-rata *Gap 5* berdasarkan lima dimensi *Servqual*

Dimensi Pernyataan	Atribut Pernyataan	Jumlah Rata-Rata Harapan	Jumlah Rata-Rata Kenyataan	Niali harapan pelayanan	Nilai kenyataan pelayanan	Nilai <i>Gap 5</i>
<i>Reliability</i> (Keandalan)	2, 10, 12	13.48	13.26	4.49	4.42	-0.07

Tabel 2.2. Lanjutan Nilai rata-rata *Gap 5* berdasarkan lima dimensi *Servqual*

Dimensi Pernyataan	Atribut Pernyataan	Jumlah Rata-Rata Harapan	Jumlah Rata-Rata Kenyataan	Niali harapan pelayanan	Nilai kenyataan pelayanan	Nilai <i>Gap 5</i>
<i>Responsiveness</i> (Daya TangGap)	7,11	9.16	8.98	4.58	4.48	-0.10
<i>Assurance</i> (Jaminan)	7,11	9.16	8.98	4.58	4.20	0.28
<i>Empathy</i> (Empati)	8,9	9.33	9.05	4.67	4.53	-0.14
<i>Tangibles</i> (Keadaan Fisik)	1, 3	8.72	8.72	.36	4.36	4.36

Dari tabel 2.2. dapat diketahui atribut pernyataan yang memiliki kesenjangan terbesar sampai atribut yang memiliki kesenjangan terkecil. Semakin besar *Gap* yang dihasilkan dari sebuah perhitungan *Servqual Gap 5* ini, semakin kurang baiknya kualitas pelayanan jasa tersebut. Oleh karena itu, prioritas perbaikan kualitas pelayanan jasa dilakukan dari *Gap* atau kesenjangan terbesar. Sebaliknya, semakin kecilnya suatu *Gap* (*Gap* tersebut mendekati nol atau positif) semakin baik kualitas pelayanan jasa tersebut.

Tabel 2.3. Urutan *Gap 5* tiap atribut dari *Gap* terkecil sampai *Gap* terbesar

Atribut	Pernyataan	<i>Gap 5</i> (Lima)
6.	Ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan	0.52
4.	Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis dapat memecahkan masalah tentang kebahasaan khususnya bahasa Indonesia	0.24
5.	Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis dapat menyegarkan wawasan tentang kebahasaan khususnya bahasa Indonesia	0.08
1.	Penggunaan peralatan modern pada pelaksanaan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis	0.04
12.	Lokasi Kegiatan mudah dijangkau	-0.02
3.	Kenyamanan ruangan tempat pelaksanaan kegiatan penyuluhan	-0.04
10.	Kemudahan pesuluh/peserta memperoleh bahan penyuluhan yang lengkap dari panitia	-0.04

Tabel 2.3. Lanjutan Urutan *Gap* 5 tiap atribut dari *Gap* terkecil sampai *Gap* terbesar

Atribut	Pernyataan	<i>Gap</i> 5 (Lima)
11.	Keluhan dan saran ditanggapi dengan baik	-0.08
7.	Pelayanan panitia dalam hal melayani keperluan para pesuluh/peserta dengan segera	-0.12
8.	Bantuan panitia kegiatan terhadap peserta	-0.12
2.	Penyampaian materi dengan jelas oleh penyuluh	-0.16
9.	Kesopanan panitia kegiatan terhadap pesuluh/peserta	-0.16

Kualitas pelayanan jasa BBPSU diukur dengan model *Gap* 5 yang merupakan kesenjangan antara harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa dengan kenyataan pelayanan yang dirasakan pelanggan. Dari perhitungan *Gap* 5 ini ternyata atribut yang memiliki nilai kesenjangan terbesar terdapat pada atribut pernyataan ke-9 dan ke-2 yaitu mengenai pernyataan – Penyampaian materi dengan jelas oleh penyuluh dan pernyataan – Kesopanan panitia kegiatan terhadap keseruhuh pesert, untuk nilai kesenjangan sebesar -0.16.

Oleh karena itu, atribut yang memiliki *Gap* cukup besar dijadikan prioritas untuk diperbaiki dibandingkan dengan atribut yang memiliki *Gap* lebih kecil. Yang memiliki *Gap* terbesar sesuai dengan lima dimensi jasa yaitu dimensi empathy (empati) dengan nilai *Gap*.

2.3 Landasan Teori

2.3.1 Klasifikasi

Klasifikasi adalah pengelempokkan berdasarkan ciri dan pola dari masing-masing objek. Target pengelompokkan sudah di tentukan diawal sebagai syarat objek tersebut akan masuk pada kelompok yang mana. Pengelompokkan model Teknik klasifikasi berbeda dengan model clustering. Dibagian materi sebelumnya clustering merupakan pengelompokkan dimana Teknik pengelompokkannya ini bertujuan mau dibagi menjadi berapa kelompok, serta pengelompokkan cenderung menggunakan konsep jarak antar objek (bisa dilakukan secara

langsung, tanpa ada data pelatihan). Sedangkan klasifikasi Teknik pengelompokan bukan berdasarkan jarak, melainkan berdasarkan ciri dan pola yang sama pada masing-masing objek. Serta pola pengelompokannya harus detail, pertama ditentukan kelas misal (Bagus, Cukup, Kurang Bagus).

Ketiga kelas tersebut harus memiliki ciri-ciri bagaimana sebuah objek dapat dikatakan Bagus/ masuk pada kelompok Bagus. Maka tentunya kelas bagus harus memiliki ciri / kriteria. Hal ini yang membedakan dengan clustering. Klasifikasi tidak dapat melakukan pengelompokan secara langsung, untuk itu klasifikasi tergolong Teknik yang membutuhkan pelatihan data terlebih dahulu. Konsep ini biasa disebut dengan labeling (Mujilahwati, 2020:1).

2.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk yang dirasakan. Dengan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan para pelanggan, maka hal tersebut memiliki dampak positif bagi perusahaan. Apabila konsumen merasa puas akan suatu produk tentunya konsumen tersebut akan selalu menggunakan atau konsumsi produk tersebut secara terus menerus. Dengan begitu produk dari perusahaan tersebut dinyatakan laku di pasaran, sehingga perusahaan akan dapat memperoleh laba dan akhirnya perusahaan akan tetap *Survive* atau dapat bertahan bahkan kemungkinan akan berkembang

2.3.4 Pengertian Metode *Servqual*

Metode *Servqual* adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (*Gap*) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuesioner *Servqual* dapat diubah-ubah (d disesuaikan) agar cocok

dengan industri jasa yang berbeda-beda pula (misalnya bank, restoran, atau perusahaan telekomunikasi).

Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *Gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *Gap* yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Metode *Servqual* memiliki dua perspektif yaitu perspektif internal dan perspektif eksternal. Perspektif eksternal digunakan untuk memahami apa yang diharapkan konsumen, dirasakan konsumen, dan kepuasan konsumen. Pengukurannya menggunakan metode *Servqual*.

Servqual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*) pengukuran kualitas jasa dalam model *Servqual* didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta *Gap* diantara keduanya pada lima dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono dan Gregorius).

2.4 Sekilas Profil Toko Yoboseyo

Zaman sekarang untuk mendapatkan pekerjaan sangatlah sulit. Hal itu disebabkan karena kurangnya lapangan pekerjaan. Banyak orang yang menjadi pengangguran, bahkan yang sudah menjadi sarjanapun susah untuk mendapatkan pekerjaan.

Toko Yoboseyo yang menyediakan berbagai macam kebutuhan masyarakat, dari percetakan, aksesoris, foto copy, peralatan sekolah, kosmetik, jilbab, Lpg, isi ulang air mineral, dll. Toko yoboseyo bertempat di Desa Sidorejo Kecamatan Kedungadem Kabupaten Bojonegoro.

2.5 Kuesioner

2.5.1 Identifikasi Atribut-atribut Penelitian

Atribut penelitian merupakan atribut yang dapat dianalisa untuk mewujudkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Atribut-atribut ini merupakan penjabaran dari 5 dimensi yang digunakan dalam *Servqual*. Pada tahap ini dilakukan indentifikasi atribut-atribut penelitian yang mencerminkan penilaian kepuasan pelanggan. Berikut ini adalah daftar 10 poin indikator awal pada tiap dimensi *Servqual* :

Tabel 2.4 Dimensi dan indikator dalam identifikasi Atribut-atribut penelitian

Dimensi	Point Indikator
<i>Tangibles</i> (bentuk fisik)	kenyamanan pada toko.
<i>Reliability</i> (dapat diandalkan)	Karyawan dalam menanggapi respon atau komplek dari pelanggan
	Karyawan ramah dalam pelayanan pada pelanggan
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Respon atau kecepatan dalam pelayanan.
<i>Assurance</i> (jaminan)	Kemampuan karyawan dalam menjelaskan barang di toko
<i>Empathy</i> (empati)	Sikap karyawan <i>Care</i> dalam melayani pelanggan

Setelah ditentukan point-poin indikator awal, kemudian digunakan daftar pernyataan menurut dimensi-dimensi *Servqual* sebagai berikut :

Tangibles:

1. Keindahan dan kerapian interior pada toko
2. Kebersihan pada toko
3. Tempat parkir yang memadai
4. Kemudahan dalam mendapatkan barang
5. Kenyamanan pada toko
6. Keamanan disekitar lingkungan toko

Reliability :

7. keramahan, kesopanan dalam pelayanan pada pelanggan.
8. karyawan dalam menanggapi respon atau komplek dari pelanggan.

Responsiveness :

9. Respon atau kecepatan dalam pelayanan.

Assurance :

10. Karyawan memberikan pelayanan sesuai keinginan dan kebutuhan pelanggan

Empathy :

11. Penjelasan karyawan pada barang di toko.

2.5.2 Skala Linkert

Skala Linkert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti. Skala ini merupakan suatu skala psikometrik yang biasa diaplikasikan dalam angket dan paling sering digunakan untuk riset yang berupa survei, termasuk dalam penelitian survei deskriptif.

Pengukuran kualitas jasa dalam model *Servqual* ini didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Serta *Gap* diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu *Tangibles*, *Releability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala likert. Dibawah ini merupakan Skala Linkert penilaian kepuasan pelanggan di toko Yoboseyo.

Tabel 2.5 Skala Linkert

Dimensi	No	Pernyataan	STT	TS	N	S	ST
<i>Tangibles</i>	1	keindahan dan kerapian interior pada toko					
	2	kebersihan pada toko.					
	3	Kemudahan mendapatkan barang yang dicari					
	4	kenyamanan pada toko.					
	5	Tempat parkir yang memadai.					
	6	keamanan disekitar lingkungan toko.					
<i>Releability</i>	7	keramahan, kesopanan dalam pelayanan pada pelanggan.					

Tabel Lanjutan 2.5 Skala Linkert

Dimensi	No	Pernyataan	STT	TS	N	S	ST
	8	Karyawan dalam menanggapi respon atau komplek dari pelanggan.					
<i>Responsiveness</i>	9	Respon atau kecepatan dalam pelayanan.					
<i>Assurance</i>	10	Karyawan memberikan pelayanan sesuai keinginan dan kebutuhan pelanggan					
<i>Empathy</i>	11	Penjelasan karyawan pada barang di toko.					

Pelanggan atau responden diminta untuk memberikan penilaian kepuasan pelanggan menggunakan skala linkert dengan kisaran 1-5. Skala penilaian yang digunakan adalah sebagai berikut :

STT	= Sangat Tidak Setuju	= 1
TS	= Tidak Setuju	= 2
N	= Netral	= 3
S	= Setuju	= 4
ST	= Sangat Setuju	= 5

2.5.3 Peyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan selama waktu 3 hari antara 28 – 30 Desember 2020. Penyebaran Kuesioner dilakukan oleh admin Yoboseyo melalui sosial media. Jumlah kuesioner yang terkumpul adalah 100 sampel.

BAB III

ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini akan membahas tentang tentang analisa kebutuhan dan perancangan sistem Klasifikasi Penilaian Kepuasan Pelanggan Di Toko Yoboseyo Berbaisi Web Dengan Metode *Servqual*.

3.1 Kebutuhan Fungsional

Kebutuhan fungsional menjelaskan apa saja yang dapat dilakukan oleh system melalui rancangan. Perancangan system terbagi atas perancangan system, perancangan data, perancangan proses dan perancangan interface (Khotimah dkk, 2014). Perancangan system menggunakan bahasa pemodelan *DFD (Data Flow Diagram)* yang meliputi *Diagram Konteks, DDFD, CDM* dan *PDM*, dengan pemodelan seperti itu akan memudahkan dalam memahami sistem yang akan dibuat.

3.2 Kebutuhan Non Fungsional

Kebutuhan non fungsional yaitu kebutuhan diluar fungsi system, kebutuhan ini meliputi apa saja yang dibutuhkan untuk pembuatan dan menjalankan aplikasi.

1. Kebutuhan perangkat keras spesifikasi minimal kebutuhan komputer atau laptop yang dapat digunakan dalam implementasi sebagai berikut :
 - a. *Prosesor Intel Celeron (2.16GHz)*.
 - b. *RAM 2Gb*
2. Kebutuhan perangkat lunak :
 - a. *System* operasi yang digunakan adalah windows 8.
 - b. *Xampp* tools sebagai *server* penampilan database dan *MySQL* sebagai penampilannya.
 - c. *Power desaigner* digunakan untuk membuat *visualisasi*, dokumentasi, dan mendesain suatu system atau aplikasi perangkat lunak.

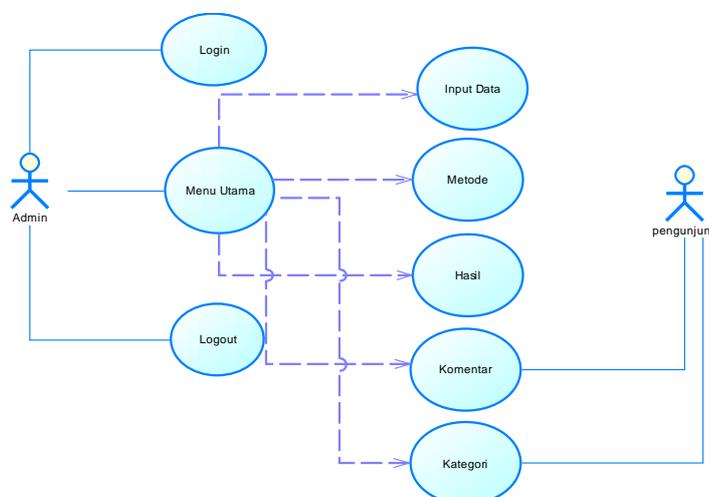
3.3 Perancangan Proses

Dalam membangun sistem Klasifikasi Penilaian Kepuasan Pelanggan Di Toko Yoboseyo Berbasis Web Dengan Metode *Servqual* ini memerlukan beberapa tahapan proses agar perancangan lebih mudah untuk dipahami serta mengerti oleh pengguna.

3.3.1 Use Case Diagram

Use Case Diagram adalah gambaran dari beberapa atau seluruh actor dan use case dengan tujuan mengenali interaksi mereka dalam suatu sistem. *Use Case Diagram* menggambarkan beberapa fungsionalitas yang diharapkan dari sebuah sistem. Komponen-komponen yang terdapat pada sebuah use case diagram terdiri dari:

1. *Use Case*: penggunaan atau apa yang dikerjakan oleh pengguna sistem Penilaian kepuasan pelanggan, termasuk interaksi antara actor dengan software aplikasi tersebut. Berikut adalah use case dari sistem Kalsifikasi Penilaian Kepuasan Pelanggan Di Toko Yoboseyo Berbasis Web Dengan Metode *Servqual*:
2. *Actor*: penggunaan software aplikasi, bisa berupa manusia, hardware atau sistem informasi yang lain. *Actor* dapat memasukkan informasi kedalam sistem, menerima informasi dari sistem, atau keduanya.



Gambar 3.1 Use Case Diagram

Gambar 3.1 Menjelaskan bagaimana pengunjung mengisi kuesioner pada halaman web, setelah itu pengunjung dapat melihat kategori barang pada

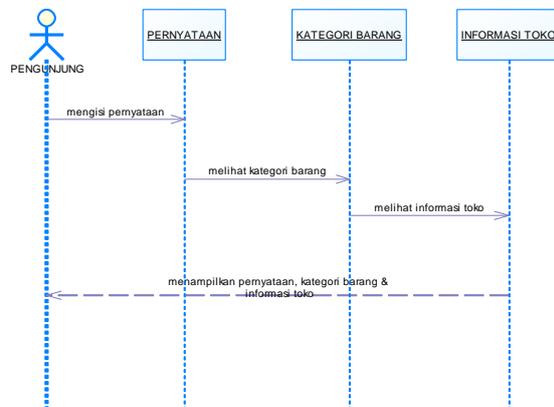
toko. Setelah itu admin melakukan login untuk masuk pada menu admin. Kemudian admin dapat melihat hasil kuesioner yang dilakukan oleh pelanggan, dan admin juga dapat menginputkan kategori barang, input kuesioner, input soal, dan jawaban.

3.3.2 Sequence Diagram

Sequence Diagram merupakan suatu diagram yang digunakan untuk memperlihatkan atau menampilkan interaksi antar objek dalam sistem yang disusun pada sebuah urutan atau rangkaian waktu.

1. Sequence Diagram Pengunjung

Pada gambar 3.2 dibawah ini merupakan Sequence Diagram pengunjung, dimana pengunjung mengisi data pernyataan, kemudian pengunjung dapat melihat kategori barang dan informasi toko.

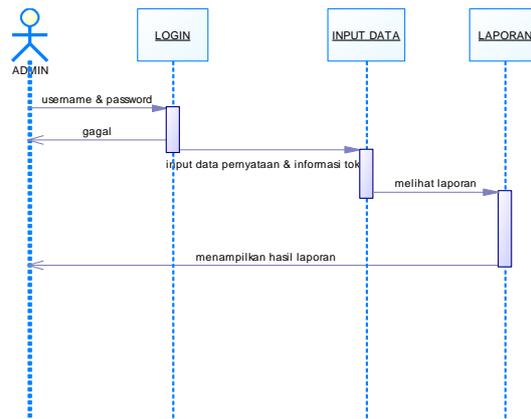


Gambar 3.2 Sequence Diagram Pengunjung

Penilaian Kepuasan Pelanggan

2. Sequence Diagram Admin

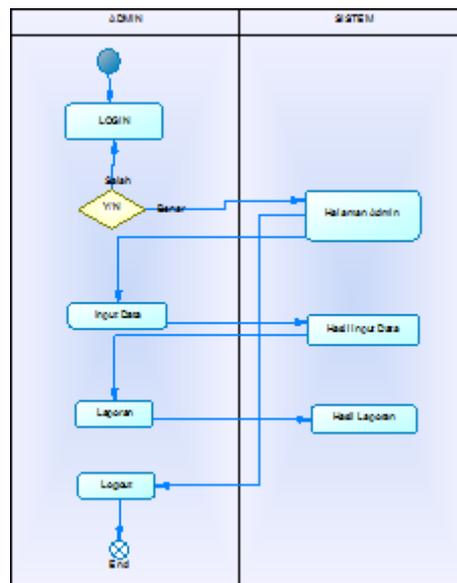
Pada gambar 3.3 dibawah ini merupakan Sequence Diagram admin melakukan login dengan memasukkan username dan password, jika username atau password salah maka gagal login. Jika berhasil login, admin dapat input data pernyataan, melakukan setting informasi toko, kemudian melihat laporan pernyataan.



**Gambar 3.3 Squance Diagram Admin
Penilaian Kepuasan Pelanggan**

3.3.3 Activity Diagram

Activity Diagram adalah salah satu bentuk flow diagram yang memodelkan alur kerja (wrokflow) sebuah bisnis dan urutan aktivitas dari sebuah proses. Pada gambar 3.4. menggambarkan alur dimana admin melakukan proses login, setelah itu melakukan validasi dengan memasukkan ussername dan password. Apabila sudah tervalidasi admin dapat melakukan proses setting barang, setting pernyataan dan melihat hasil pernyataan.



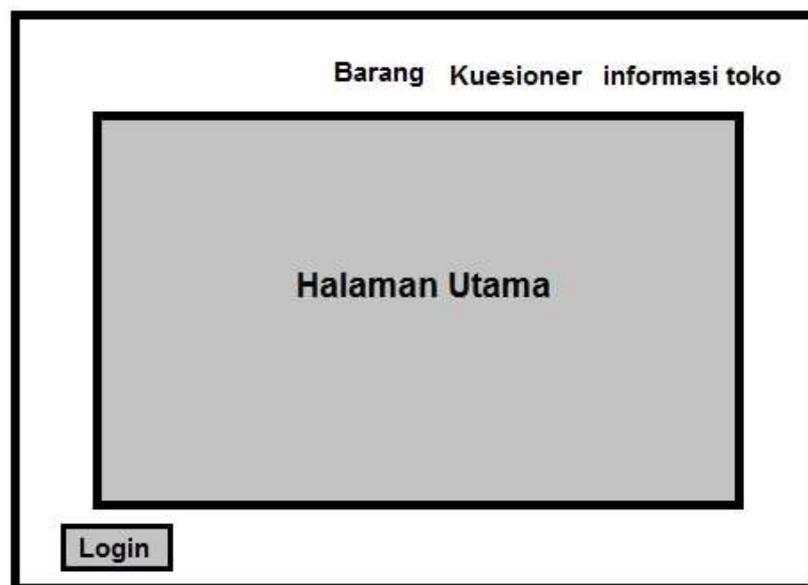
Gambar 3.4 Activity Diagram

3.4 Perancangan interface

Perancangan interface yang berisi form desain antar muka untuk aplikasi penilaian kepuasan pelanggan di toko Yoboseyo. Berikut ini adalah beberapa desain aplikasinya :

1. Halaman Utama

Pada gambar 3.5 berisi tampilan halaman saat pengunjung atau admin membuka sitem. Kemudian pengunjung melakukan input pernyataan, bisa melihat kategori barang dan informasi toko.



Gambar 3.5 Halaman Utama

2. Halaman Login

Pada gambar 3.6 berisi tampilan halaman login. Admin harus menginputkan username dan password dahulu.



SELAMAT DATANG ADMIN

USERNAME

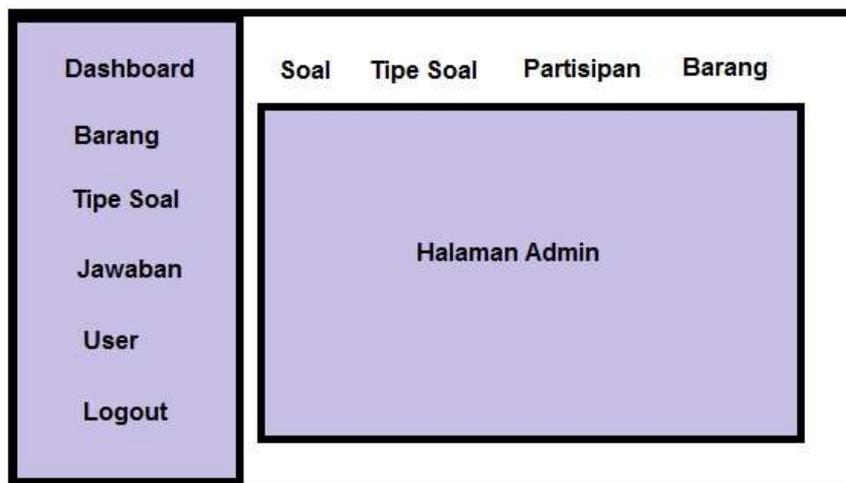
PASSWORD

LOGIN

Gambar 3.6 Tampilan Login

3. Halaman Akun Admin

Pada halaman akun admin dapat dilihat pada gambar 3.7 terdapat tampilan Sistem.



Dashboard

Barang

Tipe Soal

Jawaban

User

Logout

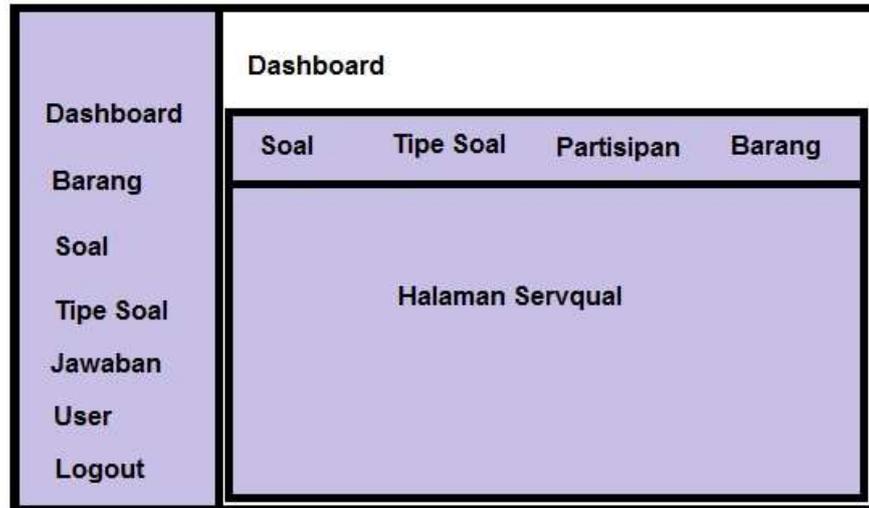
Soal Tipe Soal Partisipan Barang

Halaman Admin

Gambar 3.7 Halaman Admin

4. Halaman Dashboar

Pada halam ini diamana admin dapat melihat hasil *Servqual* yang atau hasil pernyataan dari pelanggan.

Gambar 3.8 Halaman *Servqual*

5. Halaman Barang

Di dalam halaman ini admin dapat menambahkan, edit ataupun menghapus data barang.

Gambar 3.9 Halaman **Barang**

6. Halaman Soal

Pada gambar 3.10 di mana berisi tampilan halaman untuk soal. Di mana admin dapat menginputkan, edit ataupun menghapus data soal

Soal			
Id	Tipe	Soal	Action

Gambar 3.10 Halaman Soal

7. Halaman Tipe Soal

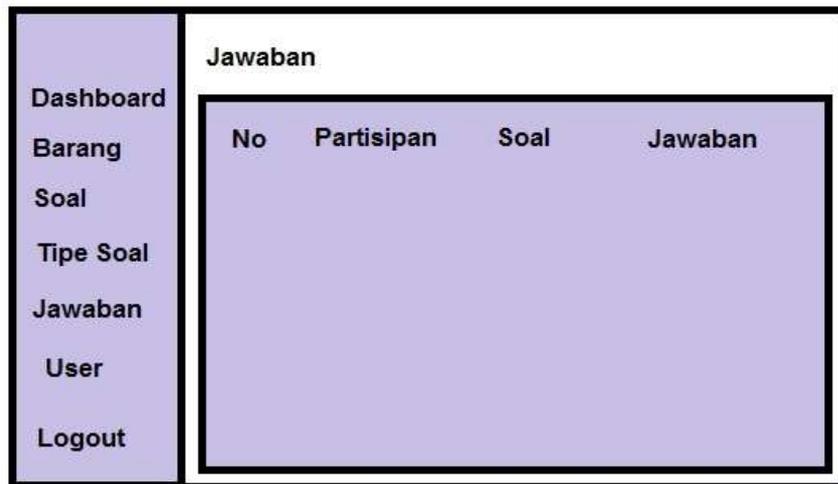
Pada gambar 3.11 diaman halaman ini digunakan untuk menginput tipe soal, admin bisa menambahkan, edit atau menghapus tipe soal.

Tipe Soal		
Id	Tipe Soal	Action

Gambar 3.11 Halaman Tipe Soal

8. Halaman Jawaban

Dimana pada gambar 3.12 ini terdapat gambar halaman jawaban. Admin dapat melihat jawaban pernyataan dari pengunjung.

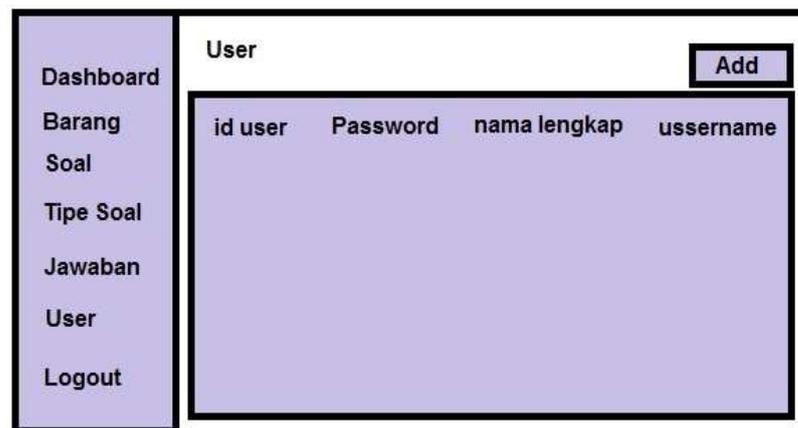


No	Partisipan	Soal	Jawaban
----	------------	------	---------

Gambar 3.12 Halaman Jawaban

9. Halaman User

Pada gambar 3.13 terdapat gambaran rancangan untuk user. Dimana admin dapat menambahkan dan merubah password ataupun username.



id user	Password	nama lengkap	username
---------	----------	--------------	----------

Add

Gambar 3.13 Halaman User

BAB IV

IMPLEMENTASI

Bagian ini merupakan tentang implementasi system secara terperinci sesuai dengan rancangan dan berdasarkan komponen bahasa pemrograman yang dipakai dalam pembuatan skripsi yang berjudul “Klasifikasi Penilaian Kepuasan Pelanggan Di Toko Yoboseyo Berbasis Web Dengan Metode *Servqual*”.

4.1 Implementasi

Implementasi adalah langkah-langkah atau prosedur-prosedur yang dilakukan dalam menyelesaikan desain sistem yang disetujui, dan untuk menguji, menginstal serta memulai system baru atau sistem yang diperbaiki untuk menggantikan ststem yang lama.

4.2 Implementasi Program

Pada tahap ini implementasi juga diuraikan secara detail implementasi sistem sesuai dengan komponen atau bahasa pemrograman *Php* yang terintegrasi dengan *Database MySQL*. Pada bagian ini juga diberikan potongan-potongan program yang penting untuk tiap-tiap tahapan. Berikut ini adalah implementasi setiap tahapan yang ada dalam aplikasi sesuai desain sistem yang telah dibuat.

Program aplikasi Klasifikasi Penilaian Kepuasan Pelanggan Di Toko Yoboseyo Berbasis Web Dengan Metode *Servqual*. Dapat dijalankan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Buka browser kemudian ketik `http://localhost/yoboseyo` di *url*, kemudian akan tampil halaman index seperti gambar dibawah ini :



Gambar 4.1 Halaman Barang

Gambar 4.1 merupakan tampilan barang atau halaman awal pada web penilaian kepuasan pelanggan di toko yoboseyo.

Segmen 4.1 Implementasi Halaman Barang

```

1 <td><?php echo $n; $n++; ?></td>
2 <td><?php echo $t['nama_barang']; ?></td>
3 <td><?php echo
4 'Rp.'.number_format($t['harga_barang'],0,',','.');
5 ?></td>
6 <td><?php echo $t['keterangan_barang']; ?></td>
7 <td>
8 <a href="<?php echo
9 base_url('/resources/upload/barang/').$t[
10 'gambar_barang'].'?text='.$t['id_barang']
11 ?>" data-toggle="lightbox" data-
12 title="<?php echo $t['nama_barang'].'
13 '. 'Rp.'.number_format($t['harga_barang'],
14 0,',','.'); ?>" data-gallery="gallery">
15 
20 </a>
21 </td>
22 <td>
23 <a href="<?php echo
24 site_url('barang/edit/'.$t['id_barang']);
25 ?>" class="btn btn-info btn-xs"><span
26 class="fa fa-edit"></span> Edit</a>
27 <a href="<?php echo
28 site_url('barang/remove/'.$t['id_barang']
29 ); ?>" class="btn btn-danger btn-
30 xs"><span class="fa fa-trash"></span>
Delete</a>
</td>
</tr>

```

Pada tahap ini merupakan tahap dimana untuk menambah dan menghapus gambar. Pada baris 7 sampai 20 digunakan untuk menambah barang, kategori barang, harga dan nama barang. Pada baris 21 sampai 30 digunakan untuk edit atau menghapus pada tabel barang.

Gambar 4.2 Halaman Form Isi Kuesioner

Gambar 4.2 merupakan halaman form isi kuesioner yang dilakukan oleh pelanggan. Dengan menjawab semua pernyataan memiliki jawaban persepi sebagai berikut. Sangat Tidak Puas, Kurang Puas, Tidak Puas, Puas, Sangat Puas.

Segmen 4.2 Implementasi Halaman Kuesioner

```

1 <div class="card">
2   <?php echo form_open('soal/add'); ?>
3   <div class="card-body">
4     <div class="row clearfix">
5       <div class="col-md-12">
6         <label for="id_tipe_soal" class="control-
7         label">Tipe Soal</label>
8         <div class="form-group">
9
10        <select name="id_tipe_soal" class="form-control
11        select2"><?php echo $tipe_soal; ?></select>
12        </div>
13        </div>
14        <div class="col-md-12">
15        <label for="soal" class="control-
16        label">Soal</label>
17        <div class="form-group">
18        <textarea name="soal" class="form-control"
19        id="soal"><?php echo $this->input->post('soal');
20        ?></textarea>
21
22        </div>
23        </div>
24      </div><!-- /.card-body -->
25      <div class="card-footer">
26        <button type="submit" class="btn btn-success">
27        <i class="fa fa-check"></i> Save
28        </button>
29      </div>

```

Pada baris 1 sampai 12 digunakan untuk menambahkan tipe soal. Baris 13 sampai 20 digunakan untuk menambahkan dan menampilkan soal.



Gambar 4.3 Halaman Informasi Toko

Gambar 4.3 merupakan tampilan halaman mengenai informasi toko yoboseyo.

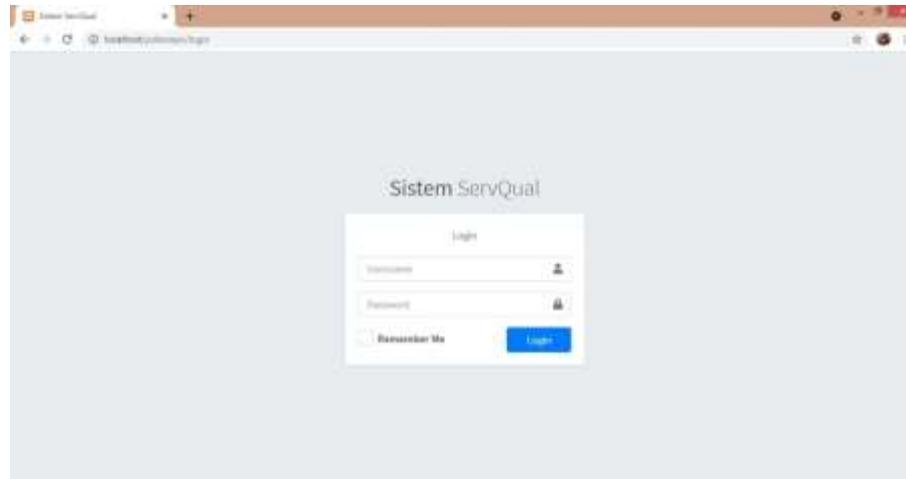
Segmen 4.3 Implementasi Informasi Toko

```

1 <div class="container">
2     <div class="row">
3         <div class="col-lg-12">
4             <div class="card card card-warning
5 card-outline">
6                 <div class="card-body">
7                     <marquee direction="left"
8 scrollamount="8" bgcolor='#D2691E'
9 style='color:white; font-
10 weight:bold;'><H1>SELAMAT DATANG DI TOKO
11 YOBOSEYO, MENYEDIKAKAN SEGALA KEBUTUHAN
12 ANDA</H1></marquee>
13 <p><center><H2>Yoboseyo Multi Shop</H2>
14 <p><H5>Toko Yoboseyo yang menyediakan berbagai
15 macam kebutuhan anda, dari percetakan, <p>
16 ascensoris, foto copy, peralatan sekolah,
17 kosmetik, jilbab, Lpg, isi ulang air mineral,
18 dll.</p>Lokasi : Sidorejo-Kedungadem <p> Fb :
19 Yusi Yoboseyo Telp/WA :
20 082234320557</H5></p></p></center>
21                 </div>
22             </div>
23         </div>
24     </div>
25 </div>

```

Pada baris 1 sampai 14 digunakan untuk menampilkan dan menambahkan informasi.



Gambar 4.4 Halaman Login Admin

Gambar 4.45 merupakan tampilan halaman login admin. Dimana admin harus menginputkan Username dan password.

Segmen 4.4 Implementasi Login Admin

```

1 <div class="card">
2   <div class="card-body login-card-
3   body">
4     <p class="login-box-msg">Login</p>
5     <?php if(!empty($info)){?>
6       <div class="alert alert-danger
7       alert-dismissible">
8         <button type="button" class="close" data-
9         dismiss="alert" aria-
10        hidden="true">x</button>
11        <h5><i class="icon fas fa-ban"></i>
12        Info!</h5>
13        <?php echo $info; ?>
14      </div>
15    <?php } ?>
16    <form action="<?php echo
17    site_url('login') ?>" method="POST">
18      <div class="input-group mb-3">
19        <input type="text" class="form-control"
20        placeholder="Username" name="username">
21        <div class="input-group-append">
22          <div class="input-group-text">

```

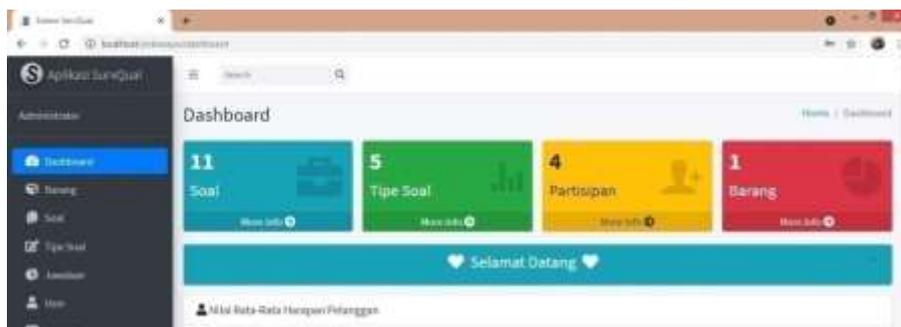
Segmen 4.4 Lanjutan Implementasi Login Admin

```

16     <span class="fas fa-user"></span>
17         </div>
18     </div>
19 </div>
20     <div class="input-group mb-3">
21 <input type="password" class="form-control"
22 placeholder="Password" name="password">
23     <div class="input-group-append">
24 <div class="input-group-text">
25 <span class="fas fa-lock"></span>
26     </div>
27 </div>
28 </div>
29 <div class="row">
30     <div class="col-8">
31         <div class="icheck-primary">
32 <input type="checkbox" id="remember">
33         <label for="remember">
34             Remember Me
35         </label>
36     </div>
37 <!-- /.col -->
38     <div class="col-4">
39 <input type="submit" class="btn btn-primary
40 btn-block" value="Login" />
    </div>

```

Pada baris 11 sampai 40 menjelaskan tentang *Query* untuk memasukkan *Username* dan *Password*.



Gambar 4.5 Halaman Admin

Pada gambar 4.5 adalah halaman admin dan didalam akun admin terdapat fitur untuk input soal, Dashboard, melihat hasil kuesioner pelanggan, menambah barang, tipe soal, jawaban, dan user.

Segmen 4.5 Implementasi Halaman Admin

```

1 <li class="nav-item">
2 <a href="<?php echo site_url(); ?>Dashboard"
3 class="nav-link <?php if ($active == 1){ echo
4 'active';}else{echo ' ';};?>">
5 <i class="nav-icon fas fa-tachometer-alt"></i>
6 <p>
7     Dashboard
8 </p>
9 </a>
10 </li>
11 <li class="nav-item">
12 <a href="<?php echo site_url(); ?>barang"
13 class="nav-link ">
14 <i class="nav-icon fas fa-cube"></i>
15 <p>
16     Barang
17 </p>
18 </a>
19 </li>
20 <li class="nav-item">
21 <a href="<?php echo site_url(); ?>soal" class="nav-
22 link ">
23 <i class="nav-icon fas fa-copy"></i>
24 <p>
25     Soal
26 </p>
27 </a>
28 </li>
29 <li class="nav-item">
30 <a href="<?php echo site_url(); ?>tipe_soal"
31 class="nav-link ">
32 <i class="nav-icon fas fa-edit"></i>
33 <p>
34     Tipe Soal
35 </p>
36 </a>
37 </li>
38 <li class="nav-item">
39 <a href="<?php echo site_url(); ?>jawaban"
40 class="nav-link ">
41 <i class="nav-icon fas fa-chart-pie"></i>
42 <p>
43     Jawaban
44 </p>
45 </a>
46 </li>
47 </li>

```

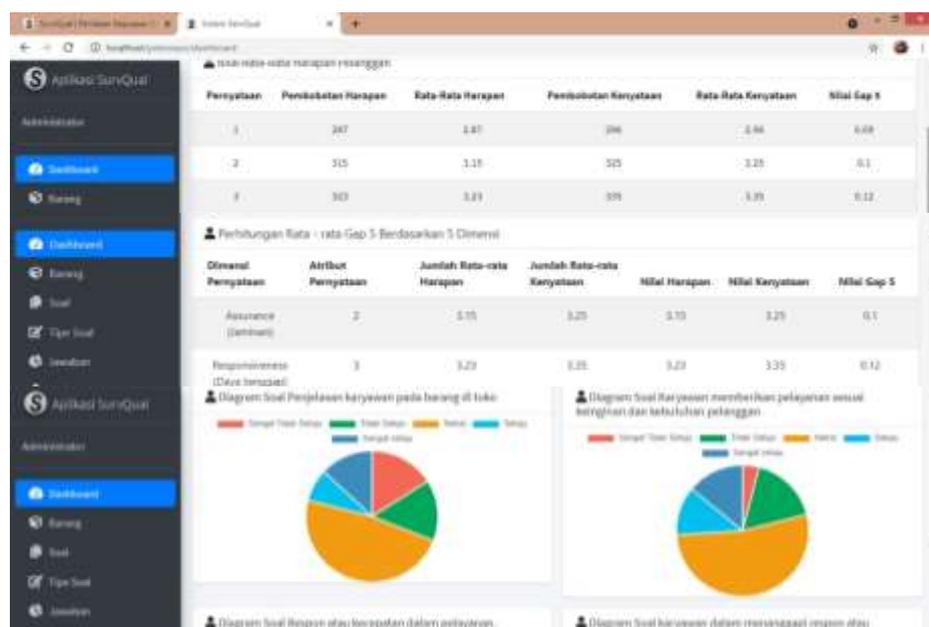
Segmen 4.5 Lanjutan Implementasi Halaman Admin

```

43 <a href="<?php echo site_url(); ?>user" class="nav-
44 link ">
45 <i class="nav-icon fas fa-user"></i>
46 <p>
47 User
48 </p>
49 </a>
50 </li>
51 <li class="nav-item">
52 <a href="<?php echo site_url(); ?>login/Logout"
53 class="nav-link">
54 <i class="nav-icon fas fa-window-close"></i>
55 <p>
56 Logout
57 </p>
58 </a>
59 </li>
60 <li class="nav-item">
61 <a href="<?php echo site_url(); ?>Dashboard"
62 class="nav-link <?php if ($active == 1){ echo
63 'active';}else{echo '';}?>"
64 <i class="nav-icon fas fa-tachometer-alt"></i>
65 <p>
66 Dashboard
67 </p>
68 </a>
69 </li>
70 </ul>
71 </div>

```

Pada baris 1 sampai 51 digunakan untuk menampilkan halaman Dashboard, barang, soal, tipe soal, jawaban, user, logout.



Gambar 4.6 Halaman Hasil Servyqual

Segmen 4.6 Implementasi Halaman Hasil *Servqual*

```

1  $data['tbl_jawaban_soal'] = $this-
2  >Jawaban_soal_model-
3  >get_tbl_jawaban_soal($id_tipe_soal);
4  if(isset($data['tbl_jawaban_soal']['id_tipe_soal'])
5  )
6      {
7          if(isset($_POST) && count($_POST) > 0)
8          {
9              $params = array(
10             'tipe_soal' => $this->input->post('tipe_soal'),
11             );
12             $this->Jawaban_soal_model-
13             >update_tbl_jawaban_soal($id_tipe_soal,$params);
14             redirect('tipe_soal/index');
15             }
16             Else
17             {
18             $data['_view'] = 'tbl_jawaban_soal/edit';
19             $this->load->view('layouts/main',$data);
20             }
21             }
22             Else
23             show_error('The tbl_jawaban_soal you are trying to
24             edit does not exist.');
```

Pada baris ke 7 sampai baris 20 dimana baris ini digunakan untuk menampilkan halaman hasil *Servqual*.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang informasi asli dari pembuatan aplikasi dan membahas pula bagaimana aplikasi dibuat setelah melalui sejumlah proses.

5.1 Uji Coba Program

Tujuan suatu program aplikasi dibuat adalah untuk memberikan suatu kemudahan kepada pemakai dalam melakukan suatu proses pelayanan. Oleh sebab itu maka perlu kiranya dilakukan uji coba terhadap program yang dibuat, apakah program ini dapat berfungsi serta bisa mencapai tujuan seperti yang diharapkan atau tidak. Perencanaan pada testing sangat penting karena tujuan untuk menjaga arah pelaksanaan testing agar tidak menyimpang dari tujuan testing itu sendiri, yaitu mengukur kualitas *Software*, apakah masih ada bug atau tidak. Untuk melakukan pengujian sistem yang dibangun, dibuatlah sebuah implementasi pengujian yang tercantum dalam rencana uji coba program.

Dari sini diketahui apakah sistem yang dibuat sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Sebuah Program tentunya harus melalui tahap penyempurnaan sebelum dioperasikan oleh pengguna, dalam hal ini yang perlu dilakukan adalah melakukan uji coba. Uji coba dilakukan untuk menunjukkan kepada pengguna jika sewaktu-waktu ada kesalahan dalam menginputkan data ataupun kurang lengkap dalam menginputkannya. Tahapan uji coba yang penulis lakukan menggunakan *Black-Box* testing.

1. Black-Box Testing

Pengujian ini terfokus pada kebutuhan dari penggunaan sistem yang telah disebutkan pada tahap analisis, cara pengujiannya dengan menjalankan program dengan satu persatu dari kebutuhan yang telah disusun. Semua kelengkapan yang telah dijabarkan dari uji coba yang dilakukan, ditemukan beberapa kelemahan dan kesalahan pada beberapa fungsi dalam pengubahan data, setelah mengetahui kesalahan yang terjadi maka dilakukan pada tahap selanjutnya *White-Box* Testing.

Tabel 5.1 Hasil Uji Coba Aplikasi

Nama Menu	Kriteria 1	Kriteria 2	Hasil
Login Admin	1. Masuk Usurname dan Password 2. Berhasil	1. Menampilkan menu utama	Berhasil
Masuk Pada Menu Barang	1. Input menu barang 2. Edit menu barang	Tersimpan	Berhasil
Masuk pada menu soal	1. Input soal 2. Tambah edit atau delet soal	1. Berhasil 2. Tersimpan di Database	Berhasil
Masuk pada menu tipe soal	1. Input tipe soal 2. Tambah edit atau delet tipe soal	1. Berhasil 2. Tersimpan di Database	Berhasil
Data user admin	1. Masuk ke data user admin 2. Berhasil	1. Menampilkan menu admin 2. Tersimpan di Database	Berhasil
Masuk Kuesioner/ isi kuesioner	1. Jawaban Tersimpan	1. Tersimpan di dashboard/Database	Berhasil

5.2 Perhitungan Manual

Aplikasi Penilaian Kepuasan pelanggan dengan menggunakan Metode *Servqual* berbasis Web digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan agar pemilik toko dapat mengetahui kualitas pelayanan, dan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk memperbaiki atau mempertahankan kualitas pelayanan pada toko atau usaha. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pelanggan.

Tabel 5.2 Hasil Kuesioner

NO	PERNYATAAN	STP	TS	N	S	ST
1	Penjelasan karyawan pada barang di toko	16	15	48	8	13
2	Karyawan memberikan pelayanan sesuai keinginan dan kebutuhan pelanggan	4	17	53	12	14
3	Respon atau kecepatan dalam pelayanan	5	20	43	11	21

Tabel 5.2 Lanjutan Hasil Kuesioner

NO	PERNYATAAN	STP	TS	N	S	ST
4	karyawan dalam menanggapi respon atau komplek dari pelanggan	7	18	47	12	16
5	keramahan, kesopanan dalam pelayanan pada pelanggan	6	21	44	9	20
6	Keamanan disekitar lingkungan toko	9	18	43	12	18
7	Tempat parkir yang memadai	7	22	43	13	15
8	Kenyamanan pada toko	4	14	45	12	25
9	Kemudahan dalam mendapatkan barang	11	14	35	8	32
10	Kebersihan pada toko	7	20	39	8	26
11	Keindahan dan kerapian interior pada toko	10	26	35	6	23

Pada tabel 5.2 menunjukkan bahwa hasil penilaian kuesioner pada 100 responden dengan 11 pernyataan atau pertanyaan. Setelah mendapatkan hasil kuesioner kemudian di hitung nilai harapan pelanggan dan kenyataan pelanggan, dengan perumusan 2.2.

$$\begin{aligned} \sum y_i &= (\sum STT \times 1) + (\sum TT \times 2) + (\sum CT \times 3) + (\sum T \times 4) + (\sum ST \times 5) \\ \sum y_i &= (16 \times 1) + (15 \times 2) + (48 \times 3) + (8 \times 4) + (13 \times 5) \\ &= 16 + 30 + 144 + 32 + 65 \\ &= 287 \end{aligned}$$

Dalam perhitungan di atas angka 16, 15, 48, 8, 13, merupakan frekuensi jawaban pernyataan harapan variabel kesatu. Angka 1, 2, 3, 4, 5, merupakan bobot skor untuk skala linkert dari tingkat harapan. Untuk rata-rata jawaban responden pada pernyataan harapan dan pernyataan kenyataan, dapat dihitung dengan persamaan 2.3 dan persamaan 2.4.

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

$$\begin{aligned} \sum y_i &= 287 \\ n &= 100 \\ y_i &= \frac{287}{100} \end{aligned}$$

$$y_i = 2.87$$

Nilai *Gap 5* adalah nilai kesengajaan yang terjadi antara harapan dan kenyataan pelanggan yang di peroleh dari pernyataan penilaian kepuasan pada pelanggan tentang harapan pelayanan pada konsumen terhadap pelayanan yang ingin dirasakan dan nilai rata-rata kenyataan pelayanan yang di rasakan konsumen pada kondisi sebenarnya. Untuk mengetahui nilai *Gap* tersebut digunakan persamaan berikut :

$$SQ_i = \bar{X}_i - \bar{Y}_i$$

$$\bar{X}_i = 2.96$$

$$\bar{Y}_i = 2.87$$

$$SQ_i = 2.96 - 2.87$$

$$SQ_i = 0.09$$

Berikut ini merupakan nilai rata-rata harapan pelanggan mengenai penilaian kepuasan pelanggan terhadap kenyataan pelayanan yang di rasakan oleh pelanggan (*Gap 5*) terhadap atribut pernyataan kualitas pelayanan.

Tabel 5.3 Nilai Rata-rata Harapan Pelanggan

Pernyataan	Harapan		Kenyataan		Nilai Gap 5
	Pembobotan Harapan	Rata-Rata Harapan	Pembobotan Kenyataan	Rata-Rata Kenyataan	
1	287	2.87	296	2.96	0.09
2	315	3.15	325	3.25	0.1
3	323	3.23	335	3.35	0.12
4	312	3.12	325	3.25	0.13
5	316	3.16	326	3.26	0.1
6	312	3.12	322	3.22	0.1
7	307	3.07	318	3.18	0.11
8	340	3.4	350	3.5	0.1
9	336	3.36	345	3.45	0.09
10	326	3.26	335	3.35	0.09
11	306	3.06	313	3.13	0.07

Perhitungan rata-rata jawaban antara harapan pelanggan mengenai kepuasan pelanggan terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh

pelanggan berdasarkan lima dimensi Parasuraman's *Servqual* Model yang terdiri atas reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), tangibles (bukti fisik). Perhitungan rata-rata jawaban per dimensi nilai *Gap* 5 (lima) untuk harapan:

$$\overline{XD}_i = \frac{\sum X_{vi}}{n}$$

$$\overline{XD}_{\text{Keandalan}} = 3.25 + 3.26 = 6.51$$

$$n = 2_{\text{Keandalan}}$$

$$\overline{XD}_{\text{Keandalan}} = \frac{6.51}{2} = 3.25$$

Penghitungan rata-rata jawaban per dimensi nilai *Gap* 5 (lima) untuk harapan :

$$\overline{YD}_i = \frac{\sum Y_{vi}}{n}$$

$$\overline{YD}_{\text{Keandalan}} = 3.12 + 3.16 = 6.28$$

$$n = 2$$

$$\overline{YD}_{\text{Keandalan}} = \frac{6.28}{2} = 3.14$$

Tabel 5.4 Rata-rata Gap 5 berdasarkan lima dimensi

Dimensi Pernyataan	Atribut Pernyataan	Jumlah Rata-rata Harapan	Jumlah Rata-rata Kenyataan	Nilai Harapan	Nilai Kenyataan	Nilai Gap 5
<i>Releability</i> (Keandalaan)	4,5	6.28	6.51	3.14	3.25	0.23
<i>Responsivennes</i> (Daya Tangap)	3	3.23	3.35	3.23	3.35	0.12
<i>Assurance</i> (Jaminan)	2	3.15	3.25	3.15	3.25	0.1
<i>Empathy</i> (empati)	1	2.87	2.96	2.87	2.96	0.09
<i>Tangibles</i> (Keandalan Fisik)	6,7,8,9,10,11	19.27	18.83	3.21	3.30	0.56

Dari table 5.5 dapat diketahui atribut pernyataan yang memiliki kesenjangan terbesar sampai atribut yang memiliki kesenjangan terkecil. Semakin besar *Gap* yang dihasilkan dari sebuah perhitungan *Servqual Gap* 5 ini, semakin kurang baiknya kualitas pelayanan pada pelanggan tersebut. Oleh karena itu,

prioritas perbaikan kualitas pelayanan pada pelanggan dilakukan dari *Gap* atau kesenjangan terbesar. Sebaliknya, semakin kecilnya suatu *Gap* (*Gap* tersebut mendekati nol atau positif) semakin baik kualitas pelayanan pada pelanggan tersebut.

5.3 Pembahasan Fitur

Pembahasan fitur merupakan kajian yang dilakukan untuk memberikan gambaran utama aplikasi. Adapun komponen-komponen utama yang ada pada aplikasinya adalah sebagai berikut :

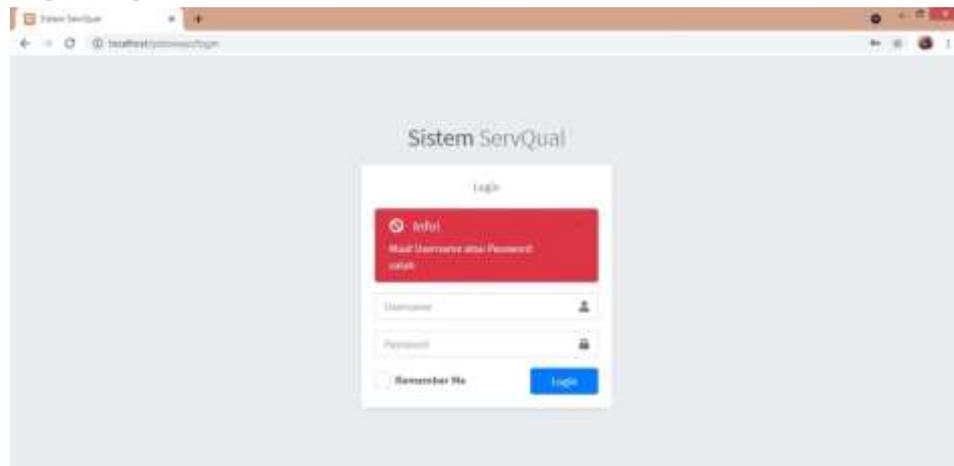
1. Menu Login



Gambar 5.1 Menu Login

Setelah dari halaman utama, selanjutnya masuk ke menu admin, namun sebelum ke menu admin kita harus login dulu agar bisa masuk ke menu admin. Gambar 5.1 merupakan tampilan halaman login awal memasukkan Username dan Password. Pertama, masukkan Username dan Password yang benar. Jika Username dan Password salah, maka akan ada pemberitahuan seperti yang dijelaskan seperti gambar selanjutnya.

2. Login Gagal



Gambar 5.2 Login Gagal

Gambar 5.2 adalah jika login gagal maka akan muncul pemberitahuan GAGAL, jika benar Password benar akan masuk Menu Utama Admin.

3. Menu Halaman Hasil *Servqual*

Pernyataan	Pembobotan Harapan	Rata-Rata Harapan	Pembobotan Kenyataan	Rata-Rata Kenyataan	Nilai Gap 5
1	287	3,87	296	3,96	0,09
2	325	3,16	325	3,25	0,1
3	323	3,23	326	3,36	0,13
4	322	3,52	325	3,25	0,27
5	318	3,18	328	3,28	0,1
6	322	3,12	322	3,22	0,1
7	307	3,07	318	3,18	0,11
8	340	3,4	335	3,3	0,1
9	336	3,36	340	3,4	0,04
10	326	3,26	325	3,25	0,01
11	306	3,06	313	3,13	0,07

Gambar 5.3 Menu Halaman Hasil *Servqual*

Pada gambar 5.3 adalah dimana hasil perhitungan Rata-rata jawaban pelanggan mengenai Penilaian Kepuasan di toko yoboseyo yang dirasakan oleh pelanggan berdasarkan lima dimensi *Parasuraman's Servqual Model* yang terdiri dari atas *Relebility* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *Tangibles* (bukti fisik). Berikut

ini adalah hasil Perhitungan nilai rata-rata Gap 5 berdasarkan Lima dimensi *Servqual*.

4. Karakteristik Responden

Berikut ini adalah gambar diagram karakteristik responden dari 100 responden yang mengisi kuesioner.

1. Penjelasan karyawan pada barang di toko

Dari diagram lingkaran dapat dilihat bahwa penilaian kepuasan pelanggan pada Penjelasan karyawan pada barang di toko, bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah Netral dengan jumlah responden 48 %.



**Gambar 5.4 Diagram Lingkaran
Penjelasan karyawan pada barang di toko**

2. Karyawan memberikan pelayanan sesuai keinginan dan kebutuhan pelanggan

Dari diagram lingkaran dapat dilihat bahwa penilaian kepuasan pelanggan pada Karyawan memberikan pelayanan sesuai keinginan dan kebutuhan pelanggan, bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah Netral dengan jumlah responden 53 %.



Gambar 5.5 Diagram Lingkaran Karyawan memberikan pelayanan sesuai keinginan dan kebutuhan pelanggan

3. Respon atau kecepatan dalam pelayanan

Dari diagram lingkaran dapat dilihat bahwa penilaian kepuasan pelanggan pada Respon atau kecepatan dalam pelayanan, bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah Netral dengan jumlah responden 43 %.



Gambar 5.6 Respon atau kecepatan dalam pelayanan

4. karyawan dalam menanggapi respon atau komplek dari pelanggan

Dari diagram lingkaran dapat dilihat bahwa penilaian kepuasan pelanggan pada karyawan dalam menanggapi respon atau komplek dari pelanggan, bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah Netral dengan jumlah responden 47 %.



Gambar 5.7 karyawan dalam menanggapi respon atau komplek dari pelanggan

5. keramahan, kesopanan dalam pelayanan pada pelanggan

Dari diagram lingkaran dapat dilihat bahwa penilaian kepuasan pelanggan pada keramahan, kesopanan dalam pelayanan pada pelanggan, bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah Netral dengan jumlah responden 44 %.



Gambar 5.8 keramahan, kesopanan dalam pelayanan pada pelanggan

6. keamanan disekitar lingkungan toko

Dari diagram lingkaran dapat dilihat bahwa penilaian kepuasan pelanggan keamanan disekitar lingkungan toko, bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah Netral dengan jumlah responden 43 %.



Gambar 5.9 keamanan disekitar lingkungan toko

7. Tempat parkir yang memadai

Dari diagram lingkaran dapat dilihat bahwa penilaian kepuasan pelanggan pada Tempat parkir yang memadai, bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah Netral dengan jumlah responden 43 %.



Gambar 5.10 Tempat parkir yang memadai

8. kenyamanan pada toko

Dari diagram lingkaran dapat dilihat bahwa penilaian kepuasan pelanggan pada kenyamanan pada toko, bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah Netral dengan jumlah responden 45 %.

Diagram Soal kenyamanan pada toko



Gambar 5.11 kenyamanan pada toko

9. Kemudahan mendapatkan barang yang dicari

Dari diagram lingkaran dapat dilihat bahwa penilaian kepuasan pelanggan pada Kemudahan mendapatkan barang yang dicari, bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah Netral dengan jumlah responden 35 %.

Diagram Soal Kemudahan mendapatkan barang yang dicari



Gambar 5.12 Kemudahan mendapatkan barang yang dicari

10. Kebersihan Pada Toko

Dari diagram lingkaran dapat dilihat bahwa penilaian kepuasan pelanggan pada Kebersihan Pada Toko, bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah Netral dengan jumlah responden 39 %.

Diagram Soal kebersihan pada toko



Gambar 5.13 Kebersihan Pada Toko

11. Keindahan Dan Kerapian Interior Pada Toko

Dari diagram lingkaran dapat dilihat bahwa penilaian kepuasan pelanggan pada Keindahan Dan Kerapian Interior Pada Toko, bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah Netral dengan jumlah responden 35 %.

Diagram Soal keindahan dan kerapian interior pada toko



Gambar 5.14 Keindahan Dan Kerapian Interior Pada Toko

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menguraikan kesimpulan pada bab-bab sebelumnya yang sudah dijelaskan, sehingga penulis memberikan saran untuk melengkapi dan menyempurnakan pengembangan penelitian Sistem Klasifikasi Penilaian Kepuasan Pelanggan Di Toko Yoboseyo Berbasis Web Dengan Metode *Servqual*.

6.1 Kesimpulan

Berikut ini kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil analisa dan pengolahan data yang dilakukan sebelumnya. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Aplikasi penilaian kepuasan pelanggan ini berhasil dibuat oleh peneliti dengan menggunakan metode *Servqual* dengan fitur, halaman utama, login, halaman admin, halaman *Servqual*, halaman barang, halaman soal, halaman tipe soal, halaman jawaban, halaman user.
2. Dari pengukuran kinerja metode *Servqual*, dengan penilaian 100 responden mendapatkan nilai atau kesimpulan Cukup Puas. Sehingga dapat dijadikan oleh admin sebagai tolak ukur untuk memperbaiki atau mempertahankan kualitas pelayanan pada pelanggan di toko yoboseyo.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis ingin memberikan saran guna pengembangan suatu system selanjutnya agar sistem sistem yang dibuatkan lebih baik lagi dari yang sdah ada. Saran-saran yang penulis berikan yaitu :

1. Untuk pengembangan sebaiknya sistem ini disempurnakan sesuai dengan alur aplikasi yang dibutuhkan.
2. Responden perlu ditambah lebih banyak lagi agar hasil yang diinginkan lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F. (2010). Analisis kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode *Servqual* dan model kano (studi kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan). *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 5(2), 77-84.
- Baskoro, R. R., Arvianto, A., & Rinawati, D. I. (2016). Penilaian Kepuasan Pasien Dengan Menggunakan Metode *Servqual* Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di RSUD Ungaran. *Industrial Engineering Online Journal*, 5(4).
- Ferlin, J., Bachtiar, F. A., & Rusydi, A. N. (2019). Klasifikasi Customer Intent untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode Support Vector Machine pada Restoran Bakso President. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of Business Studies*, 2(2), 80-105.
- Fuad N. (2021). "Penyelesaian Laporan Skripsi". *Hasil Bimbingan Skripsi: 24 April – 9 Mei*, Universitas Islam Lamongan.
- Fuad, N.(2019, September). Pemanfaatan Algoritma Fuzzy Naive Bayes Dalam Pemilihan Bidang Keahlian Mahasiswa Teknik Informatika Universitas Islam Lamongan.*Jurnal Tejnika* 2019,11(02), 1117-1123.
- Henriawan, D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Cabang Mufin Wilayah Bandung Timur). *Coopetition*, 6(2), 71.
- Harun, H. (2006). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi.(Studi Kasus PT. Telekomunikasi Indonesia Kota Semarang) (Doctoral dissertation, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Mauladi K.M. (2021). "Penyelesaian Aplikasi Laporan Skripsi". *Hasil Bimbingan Skripsi: 24 April – 9 Mei*, Universitas Islam Lamongan.
- Mauladi, K.F.,(2017, April).Sistem Penerimaan Pegawai Di Fif Pt Astra Kabupaten Lamongan Dengan Metode Fuzzy Logic Tsukamoto.*Jurnal JOUTICLA*,03(02), 91-96.

- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-9.
- Rizkiana, A., & Hendikawati, P. (2015). Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Analisis Diskriminan. *Jurnal Mipa*, 38(1), 89-100.
- Ulfa, M., & Mayliza, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Padang.
- Yoboseyo Y. (2021). "Toko Yoboseyo". *Hasil Wawancara Pribadi*: 23 Februari 2021, Toko Yoboseyo Bojonegoro.
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 12(1), 9-28.