

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