

ABSTRAK

Nama : Muhammad Ichwan
Program Studi : Teknik Informatika
Judul : Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada “Mayura GYM” Surabaya

Mayura Gym Surabaya merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa kebugaran. Berdasarkan survey, didapatkan informasi bahwa terdapat kendala yaitu belum adanya kuesioner yang dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini mengakibatkan kesenjangan antara harapan dari member dengan kepuasan member. Masalah tersebut juga berdampak pada penurunan jumlah member tiap bulannya bahkan tiap tahunnya.

Berdasarkan permasalahan yang ada, Mayura Gym Surabaya membutuhkan aplikasi analisis kepuasan pelanggan yang membantu dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Aplikasi yang dibuat menggunakan metode analisis gap untuk mengukur tingkat kesenjangan antara harapan dengan tingkat kepuasan pelanggan, sehingga membantu mengukur tingkat pelayanan dari Mayura Gym Surabaya.

Untuk kedepannya sistem yang dibuat, dapat membantu pihak perusahaan dalam membuat kuesioner serta mengolah data jawaban kuesioner dari para member sehingga dapat mengetahui yang diinginkan para member. Selain itu aplikasi ini mampu membantu pemilik dalam mengambil keputusan pada periode selanjutnya sesuai dari harapan para member, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan.

Kata kunci: Aplikasi, Kuesioner, Analisis Gap.

ABSTRACT

Name : Muhammad Ichwan
Study Program : Informatic Engineering
Title : Designing Application of Customer Satisfaction Analysis at "Mayura Gym" Surabaya

Mayura Gym Surabaya is a company engaged in the field of fitness services. Based on the survey, information was obtained that there were obstacles, namely the absence of a questionnaire that could determine the level of customer satisfaction with the services provided. This results in a gap between the expectations of members and member satisfaction. The problem also has an impact on the decline in the number of members each month even every year.

Based on existing problems, Mayura Gym Surabaya requires an application of customer satisfaction analysis that helps in measuring the level of customer satisfaction. Applications that are made using the gap analysis method to measure the level of gap between expectations and the level of customer satisfaction, thus helping to measure the level of service from Mayura Gym Surabaya.

For the future the system created, can help the company in making questionnaires and processing questionnaire answer data from the members so they can find out what the members want. In addition, this application is able to help the owner in making decisions in the next period according to the expectations of the members, so as to improve the quality of service.

Key words: Application, Questionnaire, Gap Analysis.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
KATA PENGANTAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>Aplikasi</i>	7
2.2 <i>Kepuasan Pelanggan</i>	7
2.3 <i>Gym / Fitness</i>	10
2.4 <i>Basis Data</i>	11
2.5 <i>World Wide Web</i>	12
2.6 <i>Hyper Text Markup Language (HTML)</i>	12
2.7 Pemrograman Pada Web	13
2.8 Bahasa Pemrograman PHP	14
2.9 Server Basis Data MySQL	16
2.10 <i>Cassading Style Sheet (CSS)</i>	16
2.11 Metode Analisis GAP (Analisis Kesenjangan)	16
2.12 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	18
2.13 Beberapa Penelitian Terdahulu	19
2.13.1 Penelitian Martilla dan James	19
2.13.2 Penelitian Irawan	19
2.13.3 Penelitian Boulding et al	20
2.14 Uji Validitas	20
2.15 Uji Reliabilitas	21
2.16 Perhitungan Servqual	22
2.17 Kuesioner Kepuasan Pelanggan	23
2.18 Uji Coba Perhitungan Manual Analysis	26
BAB III METODE PENELITIAN	31

3.1 Perancangan Sistem	31
3.2 <i>Data Flow Diagram</i>	32
3.2.1 Diagram Konteks	33
3.2.2 <i>DFD Lvl 0</i>	33
3.2.3 <i>DFD Lvl 1</i> Proses (Penyusunan Kuesioner)	35
3.2.4 <i>DFD Lvl 1</i> Proses (Isi Kuesioner)	35
3.2.5 <i>DFD Lvl 1</i> Proses (Analisa Kepuasan Pelanggan)	36
3.2.7 <i>DFD Lvl 1</i> Proses Laporan Hasil Analisa	37
3.3 ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>)	38
3.4 Perancangan Basis Data (<i>Database</i>)	38
3.5 Perancangan Desain <i>Interface</i>	41
3.5.1 Desain <i>Form Login</i>	41
3.5.2 Desain Menu Utama Admin	42
3.5.3 Desain Menu User Pengguna	43
3.5.4 Desain Menu Input User Pengguna	43
3.5.5 Desain Menu User Member	44
3.5.6 Desain Menu Input User Member	45
3.5.7 Desain Menu Pertanyaan	45
3.5.8 Desain Menu Input Pertanyaan	46
3.5.9 Desain Menu Cek Kuesioner	47
3.5.10 Desain Menu Pengujian	47
3.5.11 Desain Menu Pengisian Kuesioner	48
3.5.12 Desain Menu Laporan Analisa	49
BAB IV PENGUJIAN SISTEM	51
4.1 Identifikasi Sistem	51
4.1.1 Identifikasi Kebutuhan <i>Hardware</i>	51
4.1.2 Identifikasi Kebutuhan <i>Software</i>	51
4.2 Implementasi Antarmuka	51
4.2.1 Antarmuka <i>Frontend</i>	52
1. Halaman Login	52
2. Halaman Menu Utama Member	52
3. Halaman Menu Form Kuesioner	53
4.2.2 Antarmuka Aplikasi <i>Backend</i>	54
1. Halaman Login	54
2. Halaman Menu Utama Admin	55
3. Halaman Menu Data User Admin	56
4. Halaman Menu Data User Member	57
5. Halaman Menu Data Dimensi	58
6. Halaman Menu Data Pertanyaan	59
7. Halaman Menu Data Periode	60
8. Halaman Menu Cek Kuesioner	61

9. Halaman Menu Pengujian Kuesioner	62
10. Halaman Menu Laporan Analisis Karakteristik	63
11. Halaman Menu Laporan Analisis GAP ...	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	8
Gambar 3.1 Diagram Konteks Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan	33
Gambar 3.2 Data Flow Diagram Level 0	34
Gambar 3.3 Data Flow Diagram Level 1 Penyusunan Kuesioner	35
Gambar 3.4 Data Flow Diagram Level 1 Isi Kuesioner	36
Gambar 3.5 Data Flow Diagram Level 1 Analisa Kepuasan Pelanggan	37
Gambar 3.6 Data Flow Diagram Level 1 Laporan Analisa	37
Gambar 3.7 ERD Analisa Kepuasan Pelanggan	38
Gambar 3.8 Tampilan Form Admin	42
Gambar 3.9 Tampilan Desain Menu Utama Admin	42
Gambar 3.10 Tampilan Desain Menu User Pengguna	43
Gambar 3.11 Tampilan Desain Menu Input User Pengguna	44
Gambar 3.12 Tampilan Desain Menu User Member	44
Gambar 3.13 Tampilan Desain Menu Input User Member	45
Gambar 3.14 Tampilan Desain Menu Pertanyaan	46
Gambar 3.15 Tampilan Desain Menu Input Pertanyaan	46
Gambar 3.16 Tampilan Desain Menu Cek Kuesioner	47
Gambar 3.17 Tampilan Desain Menu Pengujian	48
Gambar 3.18 Tampilan Desain Menu Pengisian Kuesioner	49
Gambar 3.19 Tampilan Desain Menu Laporan Analisa	50
Gambar 4.1 Tampilan Menu Login Member	52
Gambar 4.2 Tampilan Menu Utama Member	53
Gambar 4.3 Tampilan Menu Kuesioner Member Atas	53
Gambar 4.3 Tampilan Menu Kuesioner Member Bawah	54
Gambar 4.4 Tampilan Menu Login Admin	55
Gambar 4.5 Tampilan Menu Utama Admin	55
Gambar 4.6 Tampilan Menu Data User Admin	56
Gambar 4.7 Tampilan Menu Input Data User Admin	56
Gambar 4.8 Tampilan Data User Member	57
Gambar 4.9 Tampilan Input Data User Member	57
Gambar 4.10 Tampilan Data Dimensi	58
Gambar 4.11 Tampilan Input Data Dimensi	58
Gambar 4.12 Tampilan Data Pertanyaan	59
Gambar 4.13 Tampilan Input Data Pertanyaan	59
Gambar 4.14 Tampilan Data Periode Kuesioner	60
Gambar 4.15 Tampilan Input Data Periode Kuesioner	60
Gambar 4.16 Tampilan Cek Kuesioner	61
Gambar 4.17 Tampilan Hasil Cek Kuesioner	61
Gambar 4.18 Tampilan Menu Pengujian Kuesioner	62
Gambar 4.19 Tampilan Hasil Pengujian Kuesioner	62
Gambar 4.20 Tampilan Menu Laporan Analisis Karakteristik	63

Gambar 4.21 Tampilan Menu Hasil Analisis Karakteristik	63
Gamabr 4.22 Tampilan Menu Analisis GAP	64
Gambar 4.23 Tampilan Menu Hasil Analisis GAP Atas	64
Gambar 4.23 Tambah Menu Hasil Analisis GAP Bawah	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Member Mayura Gym Surabaya Tahun 2015-2017	1
Tabel 2.1 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	21
Tabel 2.2 Indikator Dimensi	24
Tabel 2.3 Kuesioner	25
Tabel 2.4 Penghitungan Manual	28
Tabel 2.5 Uji Validitas	28
Tabel 2.6 Uji Reliabilitas	28
Tabel 2.7 Perhitungan Manual <i>Importance Performance Analysis</i>	29
Tabel 3.1 Database Tabel Dimensi	38
Tabel 3.2 Database Tabel Pertanyaan	39
Tabel 3.3 Database Tabel Penilaian	39
Tabel 3.4 Database Tabel Nilai Uji IPA	39
Tabel 3.5 Database Tabel Member	40
Tabel 3.6 Database Tabel Jawaban Member	40
Tabel 3.7 Database Tabel Nilai Uji	40
Tabel 3.8 Database Tabel Periode	41

KATA PENGANTAR

Saya panjatkan puji syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas ridho dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul:

“RANCANG BANGUN APLIKASI ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BERBASIS WEB STUDI KASUS “MAYURA GYM” SURABAYA”

Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan studi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Selain itu, Tugas Akhir ini juga dimaksudkan untuk membantu pihak Mayura Gym dalam menuntaskan permasalahan penurunan pelanggan akhir-akhir ini.

Dalam proses mengerjakan Tugas Akhir ini tidak jarang menemui berbagai hambatan karena keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki. Tugas Akhir ini juga tidak dapat tersusun baik tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dosen Pembimbing, Bapak Geri Kusnanto, S.Kom., MM, yang telah membantu, mengarahkan, mendukung, dan meluangkan waktu untuk saya dalam proses mengerjakan Tugas Akhir ini hingga selesai;
2. Bapak Geri Kusnanto, S.Kom., MM, selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
3. Segenap dosen Program Studi Teknik Informatika dan Mata Kuliah Dasar Umum, atas ilmu yang telah diberikan selama ini. Semoga menjadi ilmu yang bermanfaat;
4. Kedua Orang Tua (Ibu Sunarti dan Bapak Suharto), atas dukungan material dan moral. serta para saudara dan tetangga yang telah

memberi dukungan dan motivasi dari awal masa perkuliahan hingga Tugas Akhir ini selesai;

5. Pihak Mayura Gym Surabaya, yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
6. Rekan-rekan seperjuangan “Barisan Pemuda Untag Pecinta Kopi Item (BPUPKI) serta reka-rekan ”One Big Family (OBF)”, yang saling memberikan semangat dan mengalami berbagai cerita bersama baik saat perkuliahan dan setelahnya;
7. Fransisco Ernes Setya Pranata dan Ichsan Budiarto, yang telah memberikan arahan dan bantuan saat saya mengalami hambatan dalam mengerjakan Tugas Akhir ini;
8. Rekan-rekan Alumni SMK Prapanca 2 (2012), atas dukungan yang berharga pada saya; dan
9. Rekan-rekan rumah, atas dukungan yang berharga dan yang menghibur saya dalam mengerjakan Tugas Akhir ini;

Sebagai penutup, semoga Allah Subhanahu Wa Ta’ala membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan mendukung saya hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini menjadi manfaat bagi pengembangan ilmu.

Surabaya, 9 Januari 2019

Muhammad Ichwan

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Muhammad Ichwan
NBI : 461203778
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik
Judul : RANCANG BANGUN APLIKASI ANALISIS KEPUASAN
PELANGGAN BERBASIS WEB STUDI KASUS “MAYURA
GYM” SURABAYA

Mengetahui/Menyetujui

Dosen Pembimbing

Geri Kusnanto. S.Kom., MM
NPP. 20460.94.0401

Dekan Fakultas Teknik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Ketua Program Studi
Teknik Informatika
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Dr. Ir. Sajiyo, M.Kes
NPP. 20410.90.0197

Geri Kusnanto, S.Kom., MM
NPP. 20460.94.0401

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Muhammad Ichwan
NBI : 461203778
Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Informatika
Judul : RANCANG BANGUN APLIKASI
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN
BERBASIS WEB STUDI KASUS
“MAYURA GYM”

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Tugas Akhir dengan judul diatas bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Tugas Akhir yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Teknik di lingkungan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya maupun di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.
2. Tugas Akhir dengan judul diatas bukan merupakan plagiarism, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis Tugas Akhir saya secara orisinil dan otentik.
3. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan hak atas Tugas Akhir ini kepada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya untuk menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
4. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakkan integritas akademik di Institusi ini dan bila kemudian hari

diduga kuat ada ketidaksesuaian Antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Surabaya, 9 Januari 2019

Muhammad Ichwan
461203778

TUGAS AKHIR
RANCANG BANGUN APLIKASI ANALISIS KEPUASAN
PELANGGAN PADA “MAYURA GYM” SURABAYA



Disusun oleh:
Muhammad Ichwan
461203778

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018

TUGAS AKHIR
RANCANG BANGUN APLIKASI ANALISIS KEPUASAN
PELANGGAN PADA “MAYURA GYM” SURABAYA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana



Disusun oleh:

Muhammad Ichwan

461203778

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018