

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

Muhammad Ichwan

Program Studi Teknik Informatika
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Ichwan.hc@gmail.com

ABSTRAK

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.

Kata kunci: Aplikasi, Kuesioner, Analisis Gap.

ABSTRACT

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, until helping to measure the level of service from Mayura Gym Surabaya.

Key words: Application, Questionnaire, Gap Analysis.

1. Pendahuluan

Fokus pada member merupakan kunci untuk mencapai keunggulan kompetitif berkelanjutan dalam persaingan bisnis saat ini. Untuk mencapai keunggulan kompetitif dengan fokus pada member, organisasi bisnis memerlukan informasi tentang siapa member mereka, apa yang member mereka inginkan bagaimana kebutuhan member mereka dipuaskan dan faktor-faktor lain yang terkait. Tanpa pengetahuan akan member yang disebarluaskan ke seluruh perusahaan, perusahaan bisa gagal memenuhi keinginan dan harapan member. Upaya untuk memahami member dan memperkuat hubungan dengan member sangat penting dalam perekonomian yang dikendalikan oleh permintaan saat ini (Khairman, 2010).

Mayura Gym Surabaya mempunyai permasalahan dalam mempertahankan member. Jumlah data member yang saat ini 235 member. Dalam satu bulan ada sekitar 15-25 member baru, sedangkan member yang tidak aktif dalam satu bulan ada sekitar 10-30 member. Member yang dikatakan sudah tidak aktif disini, apabila member tidak datang dan tidak membayar selama 3 bulan.

Selama ini pihak manajemen Mayura Gym Surabaya belum memiliki kuesioner yang tepat dan sumber daya

yang mampu menganalisis dan mengelola data kuesioner untuk mengetahui kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan member dalam menggunakan fasilitas fitness. Oleh karena itu, pihak manajemen Mayura Gym Surabaya membutuhkan kuesioner yang dapat mempresentasikan penilaian member terhadap jasa kebugaran. Selain itu pihak manajemen Mayura Gym Surabaya membutuhkan sebuah wadah yaitu aplikasi yang mampu menganalisis dan mengolah data kuesioner sehingga menghasilkan data kualitas pelayanan yang mempengaruhi faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan member, maka diharapkan pihak manajemen dapat mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan terhadap para member yang menggunakan jasa fitness.

Dari permasalahan di atas, pihak manajemen Mayura Gym Surabaya membutuhkan sebuah aplikasi kepuasan member untuk membuat mengetahui kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan member. Hal ini untuk menjaga agar para member tidak berhenti maupun berkurang, pihak manajemen perlu melakukan pendekatan kepada para membernya. Pendekatan yang dilakukan dengan melihat dan menganalisa harapan yang

diinginkan member sudah sesuai dengan kenyataan yang ada saat ini.

2. Metode Penelitian

2.1 Perancangan Sistem

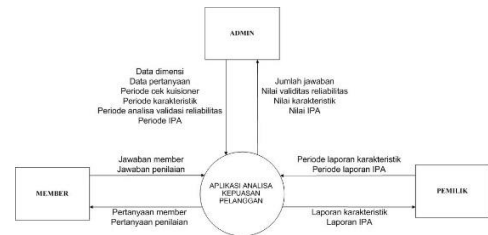
Berdasarkan teori yang mendukung, aplikasi analisis kepuasan pelanggan ini dapat disusun dalam bentuk data flow diagram, entity relationship diagram, dan mapping data. Sedangkan untuk tabel yang digunakan untuk menyimpan data digambarkan dalam database sistem.

Sebelum merancang susunan yang telah disebutkan, hal yang pertama dilakukan adalah membuat gambaran umum tentang input, proses yang terjadi dan output pada aplikasi analisis kepuasan pelanggan yang akan dibangun.

2.2 Diagram Konteks

Diagram konteks menggambarkan seluruh input ke dalam sistem atau output dari sistem yang memberi gambaran tentang keseluruhan sistem.

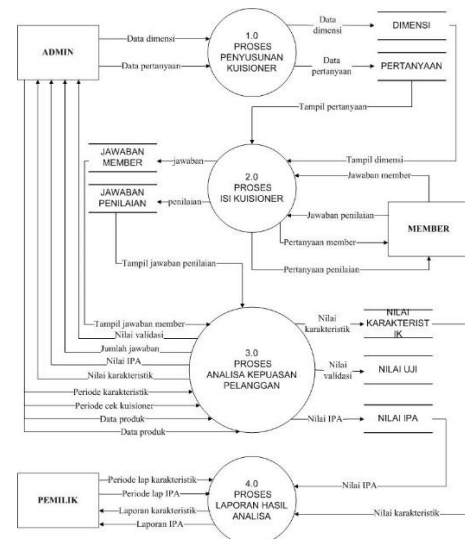
Penurunan proses dari *context diagram* Aplikasi analisis kepuasan pelanggan pada Mayura Gym Surabaya ke DFD *level 0* terbagi atas empat proses, yaitu



Gambar 1. Diagram Konteks

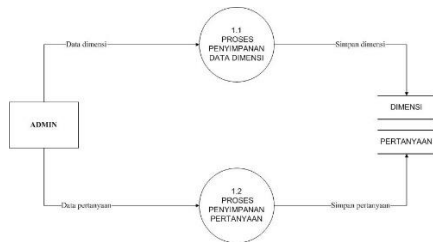
2.3 DFD (Data Flow Diagram)

DFD merupakan interaksi sistem dengan entitas luar serta menunjukkan hubungan antar proses di dalam sistem. DFD dimulai dari level 0 yang menggambarkan semua proses yang ada dan interaksinya dengan entitas luar, serta gambaran alur data.

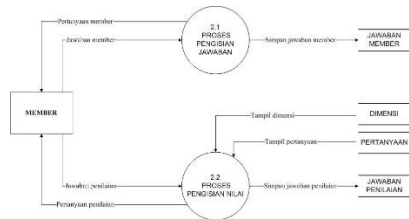


Gambar 2. DFD Level 0

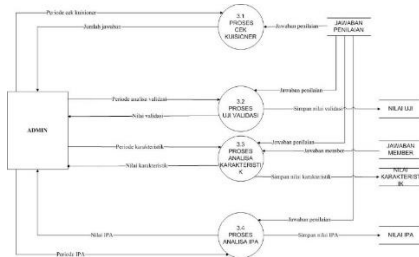
penyusunan kuesioner, proses isi kuesioner, proses analisis kepuasan pelanggan dan laporan hasil analisis.



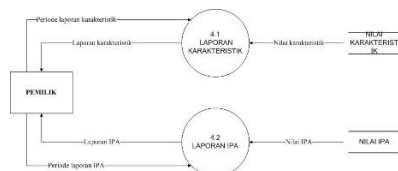
Gambar 3. DFD Level 1 (Penyusunan Kuesioner)



Gambar 4. DFD Level 2 (Proses Isi Kuesioner)



Gambar 5. DFD Level 3 (Proses Analisis Kepuasan Pelanggan)



Gambar 6. DFD Level 4 (Proses Laporan Hasil Analisis)

2.4 Desain Database

Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan ini memiliki database untuk menyimpan data yang telah diambil/diinput dan diletakkan pada tabel-tabel sebagai berikut:

Nama Field	Type	Size	Keterangan
<u>Id member</u>	Varchar	8	Nomer id member
Nama	Varchar	32	Nama member
Alamat	Text		Alamat pegawai
telp	Varchar	20	Nomer telepon pegawai
Username	Varchar	20	Alamat email pegawai
Password	Varchar	20	Password untuk login di web

Tabel 1. Database Tabel Member

Nama Field	Type	Size	Keterangan
Id_jawaban	Varchar	10	Nomer id jawaban
Id_periode	Varchar	10	Nomer id periode
Id_member	Varchar	10	Nomer id member
Pekerjaan	Varchar	10	Pekerjaan member
Pendidikan	Varchar	50	Pendidikan member
Keluhan	Text		Keluhan member
Saran	Text		Saran member

Tabel 2. Database Tabel Jawaban Member

Nama Field	Type	Size	Keterangan
Id_dimensi	Varchar	11	Nomor id dimensi
Nama_dimensi	Varchar	32	Berisi nama dimensi

Tabel 3. Database Tabel Dimensi

Nama Field	Type	Size	Keterangan
Id_pertanyaan	Varchar	11	Nomor id pertanyaan
Id_dimensi	Varchar	11	Nomer id dimensi
Item_pertanyaan	Varchar	11	Soal pertanyaan

Tabel 4. Database Tabel Pertanyaan

Nama Field	Type	Size	Keterangan
Id_penilaian	Varchar	10	Nomer id penilaian
Id_pertanyaan	Varchar	10	Nomer id pertanyaan
Nilai_Harapan	Int	5	Angka nilai harapan
Nilai_kepuasan	Int	5	Angka nilai kepuasan

Tabel 5. Database Tabel Jawaban Nilai

Nama Field	Type	Size	Keterangan
Id_ipa	Varchar	10	Nomer id IPA
Id_penilaian	Varchar	10	Nomer id penilaian
Nilai_harapan_ipa	Int	5	Angka nilai harapan IPA
Nilai_x_bar	Int	5	Angka nilai x bar
Nilai_y_bar	Int	5	Angka nilai y bar

Tabel 6. Database Tabel Nilai Uji Ipa

Nama Field	Type	Size	Keterangan
Id_uji	Varchar	10	Nomer id uji
Id_jawaban	Varchar	10	Nomer id jawaban
Id_periode	Varchar	10	Nomer id periode
Nilai_validasi	Int	5	Angka nilai validasi
Nilai_reliabilitas	Int	5	Angka nilai reliabilitas

Tabel 7. Database Tabel Nilai Uji

Nama Field	Type	Size	Keterangan
Id_periode	Varchar	11	Nomor id periode
Status	Varchar	32	Status periode

Tabel 8. Database Tabel Periode

2.5 Perencanaan Uji Coba Sistem

Setelah melakukan perancangan dan desain sistem aplikasi analisis kepuasan pelanggan, maka tahap selanjutnya adalah melakukan perencanaan atas uji coba sistem yang akan dilakukan setelah sistem aplikasi selesai dibangun. Uji coba ini dilakukan untuk mengetahui apakah aplikasi yang dibuat telah sesuai dengan kebutuhan pihak Mayura Gym Surabaya. Uji coba ini dilakukan dengan subjek uji coba perorangan dan juga dilakukan uji coba dengan *blackbox testing*.

3. Hasil Dan Pembahasan

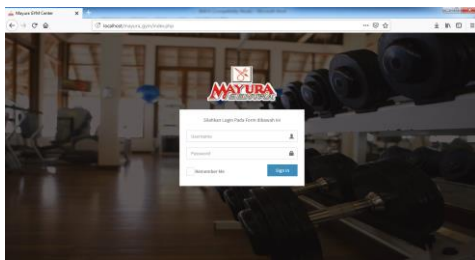
3.1 Penjelasan Penggunaan Aplikasi

Proses ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana cara kerja aplikasi ini ketika diimplementasikan. Penjelasan penggunaan aplikasi ini dijelaskan berdasarkan fungsi-fungsi yang dilakukan oleh masing-masing pengguna.

3.2 Halaman Menu Login

Antar muka login berguna untuk proses login ke menu utama oleh member mayura gym. Implementasi menu login dapat

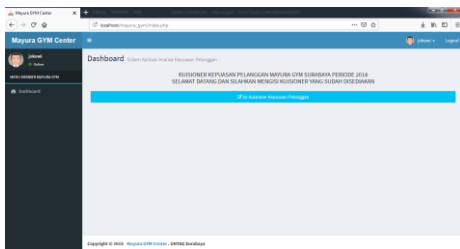
digambarkan seperti gambar berikut:



Gambar 7. Tampilan menu Login Admin dan Member

3.3 Halaman Menu Utama Member

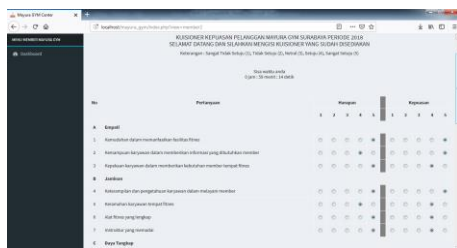
Antar muka menu utama member menampilkan data profil member dan form pengisian kuesioner kepuasan pelanggan.



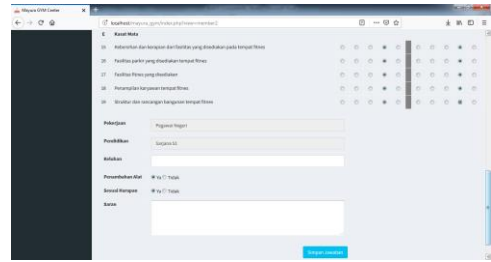
Gambar 8. Tampilan menu Utama Member

3.4 Halaman Menu Form Kuesioner

Antar muka menu form kuesioner berguna untuk menampilkan pertanyaan kuesioner yang harus diisi oleh member.



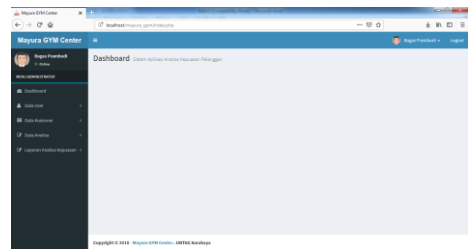
Gambar 9. Tampilan menu Kuesioner Member atas



Gambar 10. Tampilan menu Kuesioner Member bawah

3.5 Halaman Menu Utama Admin

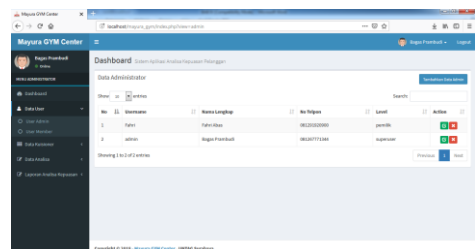
Antar muka halaman menu utama admin merupakan halaman yang digunakan admin untuk melakukan proses input, edit dan delete.



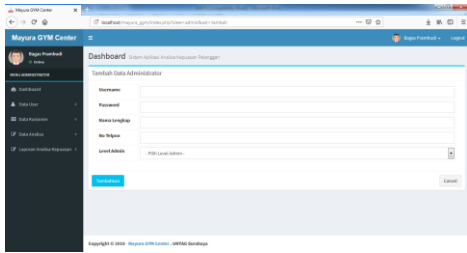
Gambar 11. Tampilan menu Utama Admin

3.6 Halaman Menu Data User Admin

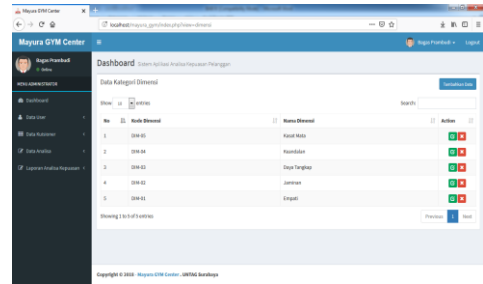
Antar muka halaman menu utama admin merupakan halaman yang digunakan admin untuk melakukan proses tambah, hapus dan ubah data user login admin web.



Gambar 12. Tampilan menu Data User Admin



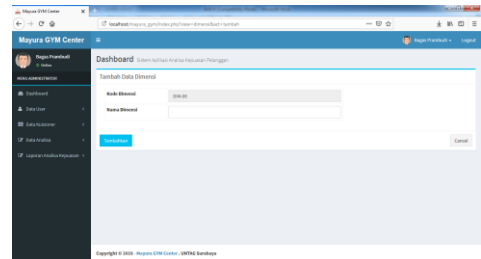
Gambar 13. Tampilan menu Input User Admin



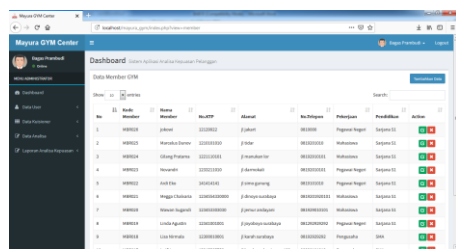
Gambar 16. Tampilan data Dimensi

3.7 Halaman Menu Data User Member

Antar muka halaman menu data user member merupakan halaman yang digunakan admin untuk melakukan proses tambah, hapus dan ubah data member mayrua gym.



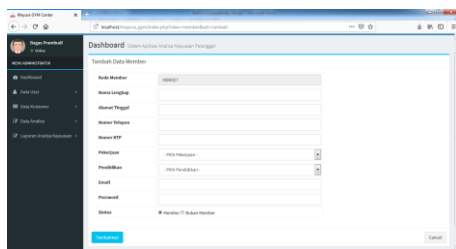
Gambar 17. Tampilan Input data Dimensi



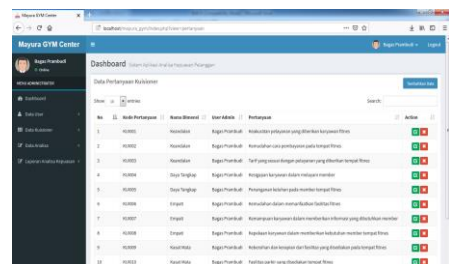
Gambar 14. Tampilan data User Member

3.9 Halaman Menu Data Pertanyaan

Antar muka halaman menu data pertanyaan merupakan halaman yang digunakan admin untuk melakukan proses tambah, hapus dan ubah data pertanyaan kuesioner.



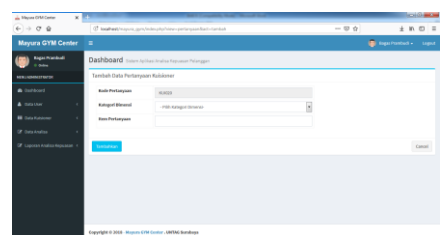
Gambar 15. Tampilan Input data User Member



Gambar 18. Tampilan data Pertanyaan

3.8 Halaman Menu Data Dimensi

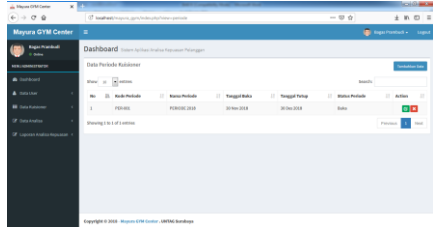
Antar muka halaman menu data dimensi merupakan halaman yang digunakan admin untuk melakukan proses tambah, hapus dan ubah data dimensi kuesioner.



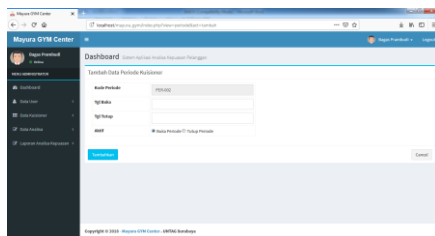
Gambar 19. Tampilan input Data Pertanyaan

3.10 Halaman Menu Data Periode

Antar muka halaman Menu Data periode merupakan halaman yang digunakan admin untuk melakukan proses tambah, hapus, dan ubah data periode kuisisioner.



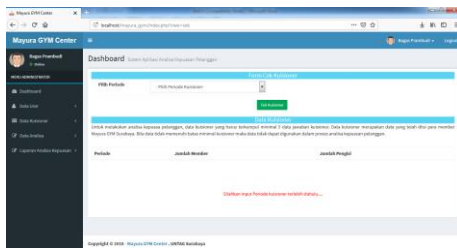
Gambar 20. Tampilan data Periode Kuisisioner



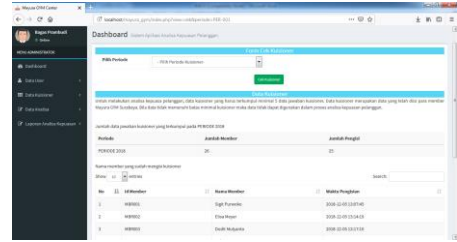
Gambar 21. Tampilan Input data Periode Kuisisioner

3.11 Halaman Menu Cek Kuisisioner

Antar muka halaman Menu cek kuisisioner merupakan halaman yang digunakan admin untuk melihat data member yang sudah mengisi kuisisioner.



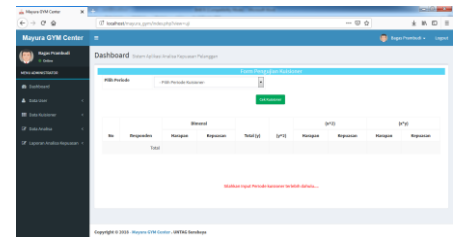
Gambar 22. Tampilan Cek Kuisisioner



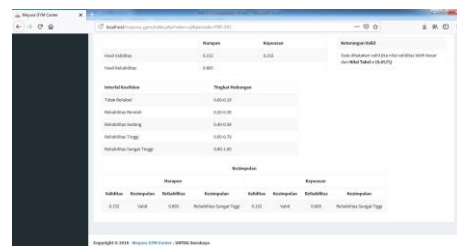
Gambar 23. Output Hasil Cek Kuisisioner

3.12 Halaman Menu Pengujian Kuisisioner

Antar muka halaman Menu pengujian kuisisioner merupakan halaman yang digunakan admin untuk mengecek hasil kuisisioner yang sudah terkumpul dan menghasilkan keluaran berupa data hasil kuisisioner.



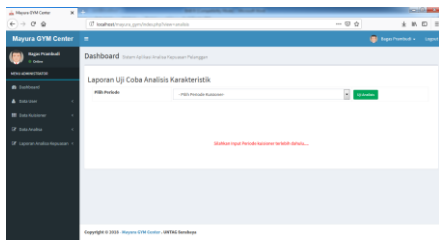
Gambar 24. Tampilan menu Pengujian Kuisisioner



Gambar 25. Output hasil Pengujian Kuisisioner

3.13 Halaman Menu Laporan Analisis Karakteristik

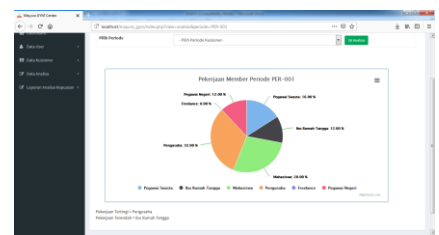
Antar muka halaman Menu analisis karakteristik merupakan halaman yang digunakan admin untuk melaporkan hasil dari kuisisioner berdasarkan periode.



Gambar 26. Tampilan menu Laporan Analisis Karakteristik

Kategori	Indikator	Target	Perolehan	GAP	SKP
K0001	Membuat pelayanan yang ramah dan cepat	4,50	3,94	0,57	Salah
K0002	Membuat cara pelayanan yang cepat dan tepat	4,40	3,95	0,45	Salah
K0003	Tarif yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan	4,40	3,91	0,49	Salah
K0004	Karyawan memberikan pelayanan terbaik	4,50	3,93	0,57	Salah
K0005	Menggunakan layanan yang ramah dan cepat	4,40	3,92	0,48	Salah
K0006	Membuat pelayanan yang memuaskan	4,50	3,94	0,56	Salah
K0007	Membuat pelayanan dengan memberikan informasi yang dibutuhkan	4,50	3,94	0,56	Salah
K0008	Membuat pelayanan dengan memberikan informasi yang dibutuhkan	4,50	3,94	0,56	Salah
K0009	Membuat pelayanan dengan memberikan informasi yang dibutuhkan	4,50	3,94	0,56	Salah
K0010	Membuat pelayanan dengan memberikan informasi yang dibutuhkan	4,50	3,94	0,56	Salah
K0011	Membuat pelayanan dengan memberikan informasi yang dibutuhkan	4,50	3,94	0,56	Salah
K0012	Membuat pelayanan dengan memberikan informasi yang dibutuhkan	4,50	3,94	0,56	Salah
K0013	Membuat pelayanan dengan memberikan informasi yang dibutuhkan	4,50	3,94	0,56	Salah
K0014	Membuat pelayanan dengan memberikan informasi yang dibutuhkan	4,50	3,94	0,56	Salah
K0015	Membuat pelayanan dengan memberikan informasi yang dibutuhkan	4,50	3,94	0,56	Salah
K0016	Membuat pelayanan dengan memberikan informasi yang dibutuhkan	4,50	3,94	0,56	Salah
K0017	Membuat pelayanan dengan memberikan informasi yang dibutuhkan	4,50	3,94	0,56	Salah
K0018	Membuat pelayanan dengan memberikan informasi yang dibutuhkan	4,50	3,94	0,56	Salah
K0019	Membuat pelayanan dengan memberikan informasi yang dibutuhkan	4,50	3,94	0,56	Salah
K0020	Membuat pelayanan dengan memberikan informasi yang dibutuhkan	4,50	3,94	0,56	Salah

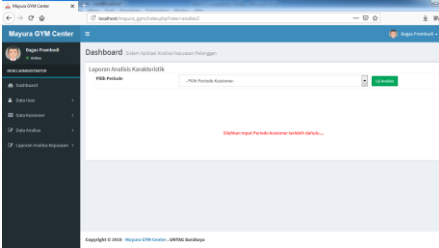
Gambar 30. Output Hasil Analisis GAP Bawah



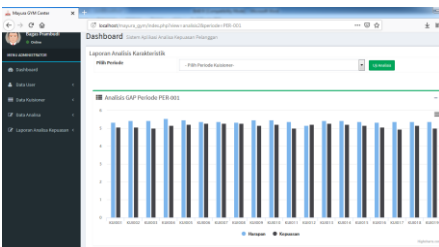
Gambar 27. Output Hasil Analisis Karakteristik

3.14 Halaman Menu Laporan Analisis GAP

Antar muka halaman Menu analisis GAP merupakan halaman yang digunakan admin untuk melaporkan hasil dari kuisisioner berdasarkan GAP dan analisa kepuasan pelanggan.



Gambar 28. Tampilan Meu Analisis GAP



Gambar 29. Output Hasil Analisis GAP atas

4. Simpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari pembuatan Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan pada Mayura Gym Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi dapat membantu para member dalam mengisi kuesioener sehingga dapat menjadi wadah bagi member dalam memberikan keluhan pada Mayura Gym Surabaya.
2. Aplikasi dapat membantu admin mengolah jawaban kuesioner dengan lebih cepat tanpa harus melakukan rekap manual.
3. Aplikasi dapat membantu admin dalam melakukan analisis kepuasan pelanggan dengan tepat dan teruji sehingga mengurangi kesalahan dalam perhitungan. Selain itu analisis menjadi lebih cepat karena telah dikerjakan oleh sistem tanpa adanya perhitungan manual.
4. Aplikasi membantu pemilik dalam pelaporan hasil analisis kepuasan pelanggan. Sehingga

akan didapatkan hasil laporan yang lebih mendalam untuk dijadikan bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan pada Mayura Gym Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

Tesis/Disertasi:

- [1] Bernadet, M. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada R Hotel*. Disertasi tidak diterbitkan. Jakarta. Program Ganda Manajemen dan Teknik Industri Universitas Bina Nusantara.
- [2] Irawan, Handi. (2003). *Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan*. Program Pasca Sarjana UNHAS.
- [3] Romeo. 2003. *Testing dan Implementasi Sistem*, Edisi Satu. Surabaya: Stikom Surabaya.
- [4] Setiawan, Agung. (2010). *Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Supplier Material Dengan Metode Analytical Hierarchy Proses (Studi Kasus : PT. Ajinomoto Indonesia Mojokerto Factory)*. Skripsi Sarjana. Surabaya: STIKOM Surabaya.
- [5] Walpole, Ronald E dan Myers Raymond H. (1995). *Ilmu Peluang Dan Statistika Untuk Insinyur dan Ilmuwan*. Edisi 4. Bandung: ITB.

Buku Teks:

- [1] Buyens, Jim. 2001. *Web Database Development*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- [2] Jogiyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [3] Sugiyono, Prof., Dr. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- [4] Supranto, J. 2003. *Statistik Teori dan Aplikasi*, Edisi Lima. Penerbit Erlangga Jakarta