

**SISTEM INFORMASI SURVEY INDEKS  
KEPUASAN PELANGGAN PADA  
WISH HAIR STUDIO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna

Memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Pada Program Studi Teknik Informasi Fakultas Teknik UNP Kediri



OLEH:

**IBRAM FARHANI YUSUF**

NPM: 19.1.03.02.0037

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK (FT)  
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK  
INDONESIA  
UN PGRI KEDIRI  
2023**

Skripsi oleh :

**IBRAM FARHANI YUSUF**

NPM : 19.1.03.02.0037

Judul :

**SISTEM INFORMASI SURVEY INDEKS KEPUASAN PELANGGAN  
PADA WISH HAIR STUDIO**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada  
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik  
Universitas Nusantara PGRI Kediri

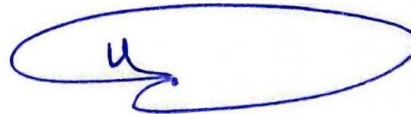
Pada Tanggal 11 Juli 2023

Pembimbing I



**Danar Putra Pamungkas, M.Kom**  
NIDN : 0708028704

Pembimbing II



**Daniel Swanjaya, M.Kom**  
NIDN : 0723098303

Skripsi oleh :

**IBRAM FARHANI YUSUF**

NPM : 19.1.03.02.0037

Judul :

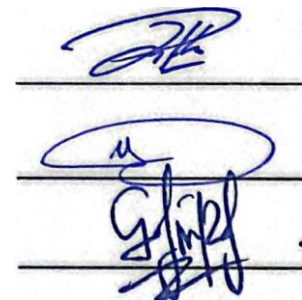
**SISTEM INFORMASI SURVEY INDEKS KEPUASAN PELANGGAN  
PADA WISH HAIR STUDIO**

Telah dipertahankan di depan panitia Ujian/Sidang Skripsi  
Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik UNP  
Kediri Pada Tanggal: 18 Juli 2023

**Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Pernyataan**

Panitia penguji:

1. Ketua : Danar Putra Pamungkas, M.Kom
2. Penguji I : Daniel Swanjaya, M.Kom
3. Penguji II : Lilia sinta wahyuniar. M. Pd



Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik Informatika

**Dr. Suryo Widodo. M. Pd**

NIP.19640202 199103 1 002

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya.

Nama : Ibram Farhani Yusuf  
Jenis Kelamin : Laki – Laki  
Tempat/tgl. Lahir : Nganjuk 05 Desember 2000  
NPM : 19.1.03.02.0037  
Fak/Jur./Prodi. : Fakultas Teknik / Teknik Informatika

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Kediri, 18 July 2023  
Yang menyatakan



**IBRAM FARHANI YUSUF**  
NPM: 19.1.03.02.0037

## **MOTTO**

“Uang di jalanku adalah motto Saya dulu, bagi Saya sekarang motto hidup hanyalah sebuah tulisan dan sangatlah tidak berkesan”

(Ibram Farhani Yusuf)

### **Kupersembahkan Skripsi ini Untuk:**

1. IBU yang selalu memberikan dukungan dan kepercayaan penuh kepada saya untuk dapat menyelesaikan kuliah tepat waktu.
2. Seluruh dosen, yang pernah mengajar serta membimbing saya sampai terselesainya skripsi ini..
3. Teman-teman seperjuangan yang berkeluh kesah bersama.
4. WISH TEAM dan Seluruh pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan suka rela membantu pengerjaan skripsi ini.

## ABSTRAK

**Ibram Farhani Yusuf:** Sistem Informasi Survey Indeks Kepuasan Wish Hair Studio. Skripsi. Teknik Informatika, Fakultas Teknik, UNP Kediri. 2023.

Kata Kunci: Sistem Informasi Survey Kepuasan Pelanggan, Service quality, Barbershop, Website

Evaluasi kegiatan di Wish Hair Studio di Kota Kediri seringkali tidak efisien karena informasi yang diperoleh dari survei kepuasan pelanggan belum dapat mendukung evaluasi dengan baik. Beberapa masalah yang ditemukan dalam sistem informasi kepuasan pelanggan adalah proses pengolahan data kepuasan pelanggan yang memakan waktu lama, laporan kepuasan pelanggan yang kurang informatif, dan kesulitan melakukan pencatatan setiap kali survei kepuasan pelanggan,

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem informasi *survey* indeks kepuasan pelanggan berbasis *website* pada Wish Hair Studio di Kota Kediri guna memudahkan pengumpulan data dan evaluasi pelayanan. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam sistem informasi kepuasan pelanggan adalah Service Quality (*SERVQUAL*), desain sistem menggunakan testing dan pencocokan. Sistem ini berbasis *website*. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan studi literatur.

Hasil penelitian ini adalah sebuah sistem informasi berbasis *website* berfungsi sebagai survei kepuasan pelanggan, memudahkan evaluasi pelayanan di Wish Hair Studio. Sistem ini juga digunakan sebagai alat evaluasi untuk menilai pelayanan di Wish Hair Studio dengan menggunakan metode *services quality*. Manfaat dari sistem survei kepuasan pelanggan ini adalah memudahkan admin dalam menghitung kuesioner pelanggan.

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur Kami panjatkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunianya proposal skripsi ini dapat diselesaikan . Karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

Pada kesempatan ini diucapkan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri, yang selaku memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Dr. Suryo Widodo, M.Pd. Selaku Dekan Fakultas Teknik yang selalu memberikan dukungan moral kepada mahasiswa.
3. Ahmad Bagus Setiawan, S.T., M.M., M.Kom. Ketua Program Studi Teknik Informatika yang selalu memberikan arahan kepada mahasiswa.
4. Danar Putra Pamungkas, M.Kom Selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan bimbingannya.
5. Daniel Swanjaya, M.Kom Selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan bimbingannya.
6. Kedua Orang Tua saya dan Keluarga atas doa dan dukungannya.
7. Ucapan Terima Kasih juga disampaikan kepada WISH team serta teman dan pihak - pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu menyelesaikan proposal skripsi ini.

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan tegur, kritik, dan saran-saran dari berbagai pihak sangat diharapkan, maka sangat

diharapkan. Disertai harapan semoga proposal skripsi ini ada manfaat bagi kita semua.

Kediri, 17 Juli 2023

**IBRAM FARHANI YUSUF**

NPM: 19.1.03.02.0037



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>.....</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	3
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Batasan Masalah.....	4
E. Tujuan Masalah .....	4
F. Manfaat Penelitian.....	5
G. Metode Penelitian.....	6
H. Jadwal Penelitian .....	8
I. Sistematika Penulisan Laporan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Landasan Teori .....	11
B. Kajian Pustaka.....	21
<b>BAB III ANALISA DAN DESAIN SISTEM.....</b>	<b>26</b>
A. Analisa Sistem.....	26
B. Desain Sistem (Arsitektur) .....	32
C. Desain Struktur Tabel.....	37
D. Desain Aplikasi .....	38
<b>BAB IV IMPLEMENTASI DAN HASIL .....</b>	<b>42</b>

A. Implementasi Lembar Kerja.....	42
B. Keterkaitan Lembar Kerja.....	43
C. Implementasi Program ( <i>Development</i> ).....	45
D. Pegujian Sistem.....	56
E. Hasil .....	59
F. Evaluasi Hasil.....	59
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
A. SIMPULAN .....	63
B. SARAN .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian.....	8
Tabel 3.1 Kebutuhan Data .....	26
Tabel 3.2 Presesntase Jawaban Kepuasan.....	27
Tabel 3.3 Bagian Pelayanan Hairdresser .....	27
Tabel 3.4 Tabel Pertanyaan Kuesioner .....	27
Tabel 3.5 Dimensi Kepuasan Servqual .....	28
Tabel 3.6 Gambaran Preprocessing Data .....	28
Tabel 3.7 Presentase kepuasan .....	29
Tabel 3.8 Gambaran Proses inti.....	30
Tabel 3.9 Data Output.....	31
Tabel 3.10 Perhitungan Servqual .....	35
Tabel 3.11 Tabel user.....	37
Tabel 3.12 user_aktivitas .....	37
Tabel 3.13 Group .....	38
Tabel 3.14 kritik.....	38
Tabel 3.15 tanswer .....	38
Tabel 4.1 Tabel Hasil Kuesioner.....	56
Tabel 4.2 pengujian fungsional .....	57
Tabel 4.3 pengujian data .....	58
Tabel 4.4 Hasil .....	59
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas .....	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....	61

Tabel 4.8 Hasil Analisa Deskriptif.....	62
---	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Metode <i>waterfall</i> .....	20
Gambar 3.1 Use Case Diagram .....	32
Gambar 3.2 Activity diagram .....	33
Gambar 3.3 Sequence Diagram .....	34
Gambar 3.4 Class diagram .....	36
Gambar 3.5 Desain Tampilan Utama .....	39
Gambar 3.6 Desain Tampilan Kepuasan .....	39
Gambar 3.7 Tampilan login admin .....	40
Gambar 3.8 Desain Menu Admin .....	40
Gambar 3.9 Desain Tampilan Rekap Data .....	41
Gambar 4.1 Halaman Index .....	45
Gambar 4.2 Tampilan pilihan Bagian Pelayanan Hairdresser .....	46
Gambar 4.3 Halaman Index Tampilan Form Kepuasan .....	46
Gambar 4.4 Halaman Login .....	47
Gambar 4.5 Halaman Dashboard .....	47
Gambar 4.6 Halaman Data Admin .....	48
Gambar 4.7 Tambah Data Admin .....	48
Gambar 4.8 Halaman profil admin .....	49
Gambar 4.9 Halaman Rekap Data .....	49
Gambar 4.10 export data hairdresser .....	50
Gambar 4.11 Tampilan export semua data .....	50
Gambar 4.12 Halaman Hairdresser .....	51
Gambar 4.13 Tampilan Tambah Hairdresser .....	51

Gambar 4.14 Tampilan Edit Hairdresser .....	52
Gambar 4.15 Halaman Tambah Kritik.....	52
Gambar 4.16 Tampilan tambah kritik .....	53
Gambar 4.17 Halaman Tambah Group .....	54
Gambar 4.18 Tampilan Tambah Grup .....	54
Gambar 4.19 Halaman Hasil Kuisisioner .....	55

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Rekap Hasil kuisisioner.....	66
Lampiran 2 Rekap Dokumentasi Penelitian.....	67
Lampiran 3 Permohonan Ijin Melakukan Penelitian.....	68
Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian. ....	69
Lampiran 5 Berita Acara Bimbingan .....	70
Lampiran 6 Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	72

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Wish Hair Studio merupakan sebuah barbershop yang terletak di Jalan Pahlawan Kusuma Bangsa No.18A, Banjaran, Kecamatan Kota, Kota Kediri, Kediri. Wish Hair Studio menyediakan berbagai fasilitas untuk kenyamanan pelanggan, termasuk ruang tunggu, tempat parkir, serta unit pelayanan dan Evaluasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Wish Hair Studio. Kepuasan pelanggan terhadap kinerja Wish Hair Studio dilakukan dengan *survey* yang ditujukan kepada pelanggan yang berkunjung ke Wish Hair Studio.

Survei ini melibatkan beberapa orang responden yang tersebar pada 5 bagian pelayanan *hairdressers* yaitu bagian *hairdressers* 1 (Yogo Prakoso), bagian *hairdressers* 2 (Mahuk), Bagian *hairdressers* 3 (Yudistira), Bagian *hairdressers* 4 (Ragil Nugroho) dan bagian *hairdressers* 5 (Dian Guritno). Banyaknya pelayanan di Wish Hair Studio memerlukan adanya sebuah sistem *survey* yang saling berkaitan antara 5 *hairdressers* untuk mengetahui pelayanan pada setiap bagiannya. Kepuasan pelanggan adalah nyawa bagi bisnis perusahaan, dalam rangka meningkatkan pelayanan yang prima di Wish Hair Studio maka perlu menggali informasi tentang kepuasan pelanggan saat menggunakan layanan di Wish Hair Studio salah satu caranya adalah melalui penggunaan sistem informasi *survey* indeks kepuasan



pelanggan di Wish Hair Studio.

Saat ini pihak Wish Hair Studio belum melakukan survei kepuasan pelanggan disebabkan karena pihak Admin Wish Hair Studio masih menggunakan sistem manual dan kesulitan melakukan pencatatan setiap kali survei kepuasan pelanggan melalui *follow up by phone* dengan mengisi form kuesioner secara manual kemudian di input menggunakan Microsoft Excel untuk laporannya. Setelah di teliti oleh Admin Wish Hair Studio akan mengalami problem pada penumpukan form *survey*, data pelanggan belum terupdate dengan baik, dan belum dapat menerima informasi dengan mudah, kesulitan melakukan perhitungan nilai indeks dan presentase kepuasan. Sehingga data yang di dapatkan kurang optimal.

Adanya pembuatan sistem informasi survei indeks kepuasan pelanggan berbasis *website* merupakan salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dalam survei. Tujuan dari pembuatan sistem ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Wish Hair Studio dengan mengumpulkan jawaban dari pelanggan mengenai kepuasan mereka.

*SERVQUAL* telah banyak digunakan untuk mengevaluasi barbershop. Pertama, konsumen Hunky Dory Barbershop (Purwasih *et al.*, 2022) menyatakan bahwa konsumen tidak mempersoalkan tingkat harga jika mereka merasa puas dengan barbershop tersebut dan semakin tinggi pelayanan yang diberikan maka konsumen akan semakin setia terhadap barbershop tersebut.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Beny Irawan, Erwin Daniel,

dan Sayed Achmadi pada tahun 2021 berhasil mengembangkan sistem pendukung keputusan untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di rumah sakit, menggunakan metode *SERVQUAL*. Data analisis yang dihasilkan melalui metode *SERVQUAL* memberikan informasi yang akurat dan berperan sebagai data pendukung dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien rumah sakit. Sistem pendukung keputusan yang telah dirancang berdasarkan *UML* memiliki kemampuan untuk menghasilkan analisis yang tepat, cepat, dan akurat sesuai dengan perhitungan yang dilakukan melalui perangkat lunak pengolah angka. Sistem ini memberikan dukungan yang efektif dalam mengambil keputusan terkait peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit. (Beny, Erwin, & Sayed, 2021).

Visualisasi yang menarik dan dapat diakses dimanapun, adapun media yang dapat memberikan solusi atas permasalahan manual adalah *website* (Sasmito, 2017).

Sistem survei indeks kepuasan pelanggan berbasis *website* adalah salah satu sistem survei yang menerapkan teknologi informatika. Pembuatan sistem ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan di Wish Hair Studio dan mendorong karyawan untuk terus meningkatkan pelayanan di wish hair studio.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti telah mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut::

Belum adanya sistem informasi *survey* indeks kepuasan pelanggan pada Wish Hair Studio.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara merancang dan membuat sistem *survey* kepuasan pelanggan di Wish Hair Studio?
2. Bagaimana menerapkan metode *servicess Quality (SERVQUAL)* untuk menilai survei kepuasan pelanggan pada Wish Hair Studio?

### **D. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa batasan masalah berupa:

1. Survey indeks kepuasan pelanggan pada Wish Hair Studio.
2. Penelitian dilakukan selama 5 bulan.
3. Menggunakan Bahasa pemrograman *hypertext pre-processor (MYSQL)*
4. Menggunakan *database MySQL*.
5. Pengisian *survey* kepuasan pelanggan diisi oleh pelanggan yang telah berkunjung ke Wish Hair Studio

### **E. Tujuan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas, maka peneliti mengemukakan tujuan masalah seperti berikut :

1. Menghasilkan sebuah sistem informasi *survey* indeks kepuasan pelanggan yang ada di Wish Hair Studio
2. Dengan adanya sistem informasi ini untuk menilai *survey* kepuasan pelanggan di Wish Hair Studio dengan menerapkan metode *servicess Quality (SERVQUAL)*.

#### **F. Manfaat Penelitian**

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai evaluasi dan sumber masukan bagi pihak Wish Hair Studio agar dapat meningkatkan pelayanan pada Wish Hair Studio.

Peneliti mendapatkan pengalaman dalam pembuatan program *PHP* dan *mysql*.

Hal ini bisa dijadikan sebagai referensi bagi para pembaca dan juga sebagai pertimbangan bagi mahasiswa yang berencana melakukan penelitian sejenis mengenai survei kepuasan pelanggan.

2. Praktis

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencapai hasil yang diinginkan dan memberikan manfaat dari sistem informasi ini mudah dan efisien dalam menginputkan jawaban pelanggan karena data langsung diolah oleh aplikasi dan memudahkan admin Wish Hair Studio untuk membackup data yang telah diisi oleh pelanggan yang telah berkunjung ke Wish Hair Studio.

## G. Metode Penelitian

### 1. Studi literatur

#### a. Interview atau Wawancara

Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan kepada pemilik Wish Hair Studio yang sesuai dengan wawancara kepada Pelanggan yang telah berkunjung ke Wish Hair Studio, kemudian mencatat hasilnya untuk pembahasan lebih lanjut.

#### b. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan metode yang digunakan untuk menggali dan mempelajari teori-teori yang relevan dalam penelitian. Hal ini dilakukan dengan mencari referensi dari buku-buku dan sumber data yang tersedia di Internet terkait sistem informasi survei indeks kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga melibatkan pendalaman materi kuliah yang berkaitan dengan bahasa pemrograman *Hypertext Preprocessor (PHP)* dan *MySQL*, yang merupakan penunjang dalam melaksanakan survei kepuasan pelanggan..

#### c. Observasi

Melakukan pengamatan dan observasi langsung terhadap proses pengolahan data yang ada.

## 2. Analisis sistem

Penelitian kali ini menggunakan metode *SERVQUAL* (*servicess Quality*) guna menganalisis data.

## 3. Perancangan sistem

Perancangan sistem pada penelitian ini berdasarkan hasil studi literatur yang kemudian dibuat menjadi alur program serta menentukan algoritma yang cocok untuk sebuah penelitian ini.

## 4. Desain sistem

Pembuatan sistem diawali dengan pembuatan desain sistem berupa proses. *Testing* dan pencocokan. Rancangan yang telah dibuat akan diimplementasikan pada Bahasa pemrograman dan disesuaikan dengan desain sistem yang telah dibuat.

## 5. Pemrograman

Setelah perancangan dan desain sistem selesai maka terlebih dahulu sistem akan dibuat pemrograman sebelum melakukan pengujian pada program. Implementasi sistem berupa *Source code* (kode program) yang akan dibuat menggunakan *sublime text 3*, *Adobe Dreamweaver 2020* dan *database* menggunakan *MYSQLmyadmin*

## 6. Testing program

Testing adalah sebuah tahap dimana pengujian pemrograman yang telah dibuat sebelumnya maka dilakukan pengujian atas program sehingga dapat diketahui jalannya sistem pada program dan

akan dilakukan perbaikan jika ditemukan kesalahan pada program tersebut.

#### 7. Penulisan Laporan

Penulisan laporan dilakukan saat semua kegiatan selesai, laporan berisi mulai dari studi literatur sampai tahap pengujian.

### H. Jadwal Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan selama 5 bulan. Adapun jadwal kegiatan pokok seperti pada tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan ke-1				Bulan ke-2				Bulan ke-3				Bulan ke-4				Bulan ke-5			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Minggu ke																				
1	Study literatur	■																			
2	Analisis sistem		■	■																	
3	Perancangan sistem				■	■	■														
3	Desain sistem							■	■												
4	Pemrograman									■	■	■	■	■	■						
5	Testing program															■	■				
7	Penulisan laporan	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

### I. Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan proposal akhir adalah sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum laporan akhir meliputi Latar belakang, Identifikasi masalah, Batasan masalah, Rumusan masalah, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian dan Metode penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang teori-teori pendukung yang digunakan untuk menyelesaikan semua permasalahan dalam laporan akhir yaitu teori-teori pendukung yang berisi tentang definisi kepuasan pelanggan dan desain perangkat lunak.

## **BAB III ANALISA DAN DESAIN SISTEM**

- A. Analisa Sistem
- B. Desain Sistem (Arsitektur)
- C. Desain Struktur Tabel
- D. Desain Antarmuka

## **BAB IV IMPLEMENTASI DAN HASIL**

- A. Implementasi Lembar Kerja
- B. Keterkaitan Lembar Kerja
- C. Implementasi Program (*Development*)
- D. Pengujian Sistem
- E. Hasil
- F. Evaluasi Hasil



## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Subbab ini berisi kesimpulan yang merupakan ringkasan hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Disajikan dalam bentuk paragraf yang jelas, dengan rincian nomor/ point jawaban untuk menjawab Permasalahan penelitian dan tujuan yang telah dirumuskan dalam bab sebelumnya dikemukakan pokok-pokok penelitian sesuai laporan proposal.

### **B. SARAN**

Berisi rumusan saran-saran dan harapan-harapan untuk kesempurnaan penelitian dengan tema yang serupa pada kesempatan selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, R. (2021). Pemodelan Uml Untuk Sistem Informasi Persewaan Alat Pesta. *Jurnal Fasilkom*, 11(2), 79–86. <https://doi.org/10.37859/jf.v11i2.2673>
- Ari, P. (2019, Agustus 26). *Pengertian Fasilitas Menurut Para Ahli (2016)*. Retrieved from <https://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-fasilitas/>
- Conover, W. J. (1999). *Practical nonparametric statistics* (Vol. 350). John Wiley & Sons.
- Manu, L., & Fesilitas, E. (2019, Agustus 30). *Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Karitas Weetabula Sumba Barat Daya*. Retrieved from [https://repository.usd.ac.id/31713/3/142214091\\_full.pdf](https://repository.usd.ac.id/31713/3/142214091_full.pdf)
- Novaryatiin, S. et al. (2018). 258508-Tingkat-Kepuasan-Pasien-Terhadap-Pelayan-13B3250D. *TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD Dr.*, 1(1), 22–26.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41–50.
- Purwasih, R., Aden, A., & Arofah, I. (2022). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *MathVision: Jurnal Matematika*, 4(1), 7–10. <https://doi.org/10.55719/mv.v4i1.308>
- Putra, D. A. S., Widodo, D. W., & ... (2021). Sistem Informasi Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Berbek. *Prosiding SEMNAS ...*, 00.
- Simarmata, J. (2010). *Rekayasa Web. Yogyakarta: Andi Offset*.
- Sofwan, A. (2011). Belajar Mysql dengan Phpmyadmin Pendahuluan. *Modul kuliah Graphical User Interface I (GUI) di Perguruan Tinggi Raharja*, 1–29.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Susilo, M. (2018). Rancang Bangun Website Toko Online Menggunakan Metode Waterfall. *InfoTekJar (Jurnal Nasional Informatika dan Teknologi Jaringan)*, 2(2), 98–105. <https://doi.org/10.30743/infotekjar.v2i2.171>
- Tohari, A. (2016). *Bahan Ajar Praktikum spss 21.0. Mkb 7056*, 1–101.
- Yuliano, T. (2017). Pengenalan PHP. *Ilmiu Komputer*, 1–9.