



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Akhir

Lamp :

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Isti Rahayu
NIM : 11660033
Judul Skripsi : Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menganalisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Teknik Industri.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pembimbing I

Kifayah Amhar, Ph. D

NIP. 19740621 200604 2 001

Yogyakarta, 4 April 2016

Pembimbing II

Trio Yonathan Teja. K, M.T.

NIP. 19890715 201503 1 007



PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/ 1382 /2016

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menganalisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Isti Rahayu

NIM : 11660033

Telah dimunaqasyahkan pada : 7 April 2016

Nilai Munaqasyah : A-

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Kifayah Amar, Ph.D

NIP.19740621 200604 2 001

Penguji I

Trio Yonathan Teja kusuma, M.T
NIP.19890715 201503 1 007

Penguji II

Siti Husna AINU Syukri, M.T
NIP19761127 200604 2 001

Yogyakarta, 11 April 2016

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Sains dan Teknologi



M. Said Nahdi, M.Si

NIP. 19550427 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Isti Rahayu

NIM : 11660033

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul: “Sistem Pendukung Keputusan untuk Menganalisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA)” merupakan asli hasil dari penelitian yang Saya lakukan dan sepanjang pengetahuan Saya tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, atau telah digunakan sebagai persyaratan penyelesaian Tugas Akhir di Perguruan Tinggi lain, kecuali bagian tertentu yang penulis ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 24 Maret 2016
Yang menyatakan,



Isti Rahayu
NIM. 11660033

MOTTO

*“The key for a happiness is when you thankful for the
grace that God has given”*

*“You do not need to be great to start something. Do it
now and do not ever put off because the chance may not
come twice. Do your best at every opportunity that you
have. If opportunity does not come to you, then create
it.”*

*“Behind every successful woman is a substantial cup of
coffee, because coffee can create miraclees “*

====ISTI====

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya kecil ini kupersembahkan teruntuk:

Orangtuaku tercintaaaa..

Mbakku dan abangku tersayang..

Keponakan kecilku..

Keluarga baruku “Six icon” with “Autiz” 2011

And the last a cup of my coffee

Because of their continued support and love throughout the writing of the book and also within my own life, they’ re helped me in more ways than anyone else.

====ISTI====

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah swt. karena hanya karena limpaham rahmat-Nya tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan lancar. Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad saw. beserta keluarga dan sahabat-sahabat beliau.

Tugas akhir ini ditulis untuk tujuan formal akademis yaitu memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada program Strata satu program studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan maupun motivasi yang telah diberikan selama penyusunan tugas akhir ini. Untuk itu, ucapan terima kasih tak terhingga dihaturkan kepada:

1. Ibu Dr. Meizer Said Nahdi, M.Si selaku dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Kifayah Amar, Ph.D selaku ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dan selaku pembimbing tugas akhir yang telah memberikan pencerahan.
3. Bapak Trio Yonathan Teja Kusuma, M.T., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang selalu sabar untuk membimbing dan memberikan pengarahan selama penyusunan tugas akhir ini.

4. Ibu Siti Husna AINU SYUKRI, M.T., selaku P[enguji tugas akhir dan Dosen Penasehat Akademi. Seluruh dosen Teknik Industri yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Bapak A. M Kuncoro dan Ibu Maya Sari Devi selaku *founder* Rumah Nutrisi Prima R&G Center.
6. Ibu Meilani selaku *Senior executive Assistant*, seluruh konsultan, dan seluruh *member* Rumah Nutrisi Prima R&G Center.
7. Kedua orang tua dan keluarga tercinta, yang selalu memberikan dukungan agar mendapatkan pendidikan yang lebih baik.
8. Six icon dan Autist 2011 yang telah menjadi keluarga baru, dan telah memberi warna baru dalam perjalanan hidup ini.
9. “Genk rumpi” dan “Chemicfamz” yang selalu memotivasi untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.

Hanya ucapan terima kasih dan kata maaf yang bisa disampaikan. Semoga Allah swt. memberi ganjaran kebaikan kepada kalian semua, Aamiin.

Penyusun sadar bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penyusun khususnya dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 24 Maret 2016

Penulis,

Isti Rahayu

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat Persetujuan Skripsi	ii
Lembar Pengesahan	iii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Posisi Penelitian.....	8

2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3	Konsep <i>Servqual</i>	13
2.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	22
2.5	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	24
2.6	Pengertian Sistem	26
2.7	Elemen dan Klasifikasi Sistem.....	28
2.8	<i>Eight Golden Rules Of Interface</i>	30
2.9	Pengertian Sistem Pendukung Keputusan	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		39
3.1	Objek Penelitian	39
3.2	Jenis Data.....	39
3.3	Pengumpulan Data.....	40
3.4	Metode Pengambilan Sampel	44
3.5	Metode Analisis Data	45
3.6	Diagram Alir Penelitian.....	47
BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM		51
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	51
4.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	52
4.2.1	Uji Validitas	52
4.2.2	Uji Reliabilitas	55
4.3	Perancangan Sistem Pendukung Keputusan.....	58
4.3.1	Inisiasi Sistem	58
4.3.2	Kerangka Kerja Sistem	59

4.3.3	Desain Sestem	59
4.4	Pembahasan	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		90
5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Saran	90
DAFTAR PUSTAKA		92

Lampiran



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Posisi Penelitian	8
Tabel 2.2 Dimensi dan Atribut Model <i>Servqual</i>	19
Tabel 3.1 Pertanyaan Kuesioner	28
Tabel 4.1 Uji Validitas Tingkat Kenyataan	53
Tabel 4.2 Uji Validitas Tingkat Harapan	54
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan.....	57
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan	58
Tabel 4.5 <i>Event Response Diagram</i>	61
Tabel 4.6 <i>Event Handler Diagram</i>	61
Tabel 4.7 Entitas dan Atribut ERD	65
Tabel 4.8 Simbol Tombol Fungsi	71
Tabel 4.9 Hasil Pengolahan <i>Servqual</i>	86
Tabel 4.10 Hasil Pengolahan <i>Importance Performance Analysis</i>	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual <i>Servqual</i>	14
Gambar 2.2 <i>Importance Performance Analysis</i>	23
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	49
Gambar 4.1 Kerangka Kerja Sistem	59
Gambar 4.2 <i>Context Diagram</i> SPK Kepuasan Pelanggan	60
Gambar 4.3 Diagram Dekomposisi SPK Kepuasan Pelanggan	60
Gambar 4.4 <i>Event Diagram</i> Input Data Member	62
Gambar 4.5 <i>Event Diagram</i> Input Data Admin	62
Gambar 4.6 <i>Event Diagram</i> Pertanyaan Kuesioner	62
Gambar 4.7 <i>Event Diagram</i> Pengolahan Data <i>Servqual</i>	63
Gambar 4.8 <i>Event Diagram</i> Pengolahan Data IPA	63
Gambar 4.9 <i>Data Flow Diagram</i> SPK Kepuasan Pelanggan	64
Gambar 4.10 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	67
Gambar 4.11 <i>Flowchart</i> Model <i>Servqual</i>	69
Gambar 4.12 <i>Flowchart</i> Model IPA	70
Gambar 4.13 <i>Design User Interface</i> Halaman Utama	72
Gambar 4.14 <i>Design User Interface</i> Login Admin	73
Gambar 4.15 <i>Design User Interface</i> Menu Admin	73
Gambar 4.16 <i>Design User Interface</i> Input Data <i>Member</i>	74
Gambar 4.17 <i>Design User Interface</i> Input Data Admin	74
Gambar 4.18 <i>Design User Interface</i> Rekap Data Kuesioner	75

Gambar 4.19 <i>Design User Interface Form Data Servqual</i>	75
Gambar 4.20 <i>Design Report Data Servqual</i>	76
Gambar 4.21 <i>Design User Interface Form Hasil IPA</i>	76
Gambar 4.22 <i>Design Report Data IPA</i>	76
Gambar 4.23 <i>Design User Interface Form Kuesioner Keandalan</i>	78
Gambar 4.24 <i>Design User Interface Form Kuesioner Daya Tanggap</i>	78
Gambar 4.25 <i>Design User Interface Form Kuesioner Jaminan</i>	78
Gambar 4.26 <i>Design User Interface Form Kuesioner Empati</i>	79
Gambar 4.27 <i>Design User Interface Form Kuesioner Bukti Fisik</i>	79
Gambar 4.28 <i>Design User Interface Form Knowledge</i>	80
Gambar 4.29 Implementasi <i>Short Cut</i>	81
Gambar 4.30 Implementasi <i>Feedback</i> pada <i>Message box</i>	82
Gambar 4.31 Implementasi <i>Feedback</i> pada <i>Tool tip text</i>	82
Gambar 4.32 Implementasi <i>Feedback</i> pada Dialog Konfirmasi	83
Gambar 4.33 Implementasi Penanganan Kesalahan Sederhana	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Struktur Organisasi

Lampiran II Dokumentasi Penelitian

Lampiran III Rekap Jawaban Kuesioner

Lampiran IV Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran V Desain *Intrface* dan *Coding Program*

Lampiran VI *Print Report*



**SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN UNTUK MENGANALISA
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVQUAL*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

**Isti Rahayu
11660033**

**Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga**

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen (Kotler, 2006). Kepuasan konsumen merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Kepuasan yang tinggi akan mendorong loyalitas yang tinggi, sehingga penting untuk melakukan identifikasi kebutuhan konsumen dan harapan atau persepsi para konsumen sasaran. Kepuasan konsumen merupakan tolok ukur sebuah penyedia jasa layanan dalam mengukur tingkat keberhasilan dalam menyediakan jasa. Berbagai macam bidang layanan jasa salah satunya dibidang layanan jasa kesehatan yang harus mengutamakan kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan. Prima R&G Center merupakan rumah nutrisi yang bergerak dibidang kesehatan yang membutuhkan identifikasi kebutuhan konsumen untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini dirancang Sistem Pendukung Keputusan yang dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan atribut yang perlu diperbaiki. Metode yang digunakan adalah Metode *Service Quality* untuk mengetahui *gap analysis* dan Metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk mengetahui atribut yang harus diperbaiki. Perancangan SPK ini juga memperhatikan desain tampilan yang dirancang dengan menerapkan aturan *Eight Golden Rules of Interface Design*. Berdasarkan pengujian sistem atribut yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu: Kecepatan konsultan dalam melayani pelanggan (2); Kemudahan pendaftaran *member* (12); Kebersihan ruangan (16); Ketersediaan fasilitas tambahan (tempat *gym* & *karaoke*) (19); dan Kondisi meja dan kursi yang nyaman (21).

Kata Kunci: *Kepuasan Konsumen, Sistem Pendukung Keputusan, Service Quality, Importance Performance Analysis, Eight Golden Rules of Interface Design.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelanggan merupakan salah satu entitas yang mempunyai peranan penting dalam pergerakan roda bisnis. Oleh sebab itu, sebuah perusahaan harus mampu untuk selalu menjaga pelanggan agar tetap loyal terhadap produk mereka. Loyalitas pelanggan dapat terjadi apabila kepuasan pelanggan dapat tercapai. Kotler (2004) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Kepuasan yang tinggi akan mendorong loyalitas yang tinggi, sehingga penting untuk melakukan identifikasi kebutuhan pelanggan dan harapan atau persepsi para pelanggan sasaran. Kepuasan pelanggan merupakan tolok ukur sebuah penyedia layanan jasa dalam mengukur tingkat keberhasilan dalam menyediakan jasa.

Berbagai macam bidang layanan jasa salah satunya dibidang layanan jasa kesehatan yang harus mengutamakan kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan. Prima R&G *Center* merupakan rumah nutrisi yang bergerak dibidang kesehatan, mempunyai fokus untuk membantu *customer* dalam pengelolaan berat badan sehingga mempunyai “*wealthy and healthy lifestyle*”. Untuk menjaga kesetiaan *customer* rumah nutrisi ini harus mampu mengetahui apa yang menjadi keinginan *customer* salah satunya dengan menggunakan suara pelanggan. Rumah

Nutrisi ini masih tergolong muda sehingga perlu menciptakan kepercayaan pelanggan, salah satunya dengan cara memaksimalkan pelayanan terhadap pelanggan.

Berdasarkan data penjualan pada tahun 2015, pada bulan Januari rumah nutrisi ini dapat menjual 324 *packs* dan diakhir tahun 2015 yang terjual adalah 563 *packs*. Pada pertengahan tahun terjadi fluktuasi, terdapat penurunan penjualan pada bulan Februari, Juni, dan Juli yaitu masing-masing sebesar 301, 353, dan 280 *packs*. Meskipun mayoritas penjualan mengalami peningkatan disetiap bulan, namun angka kenaikan tidak signifikan yaitu sekitar 2%-20%. Rumah nutrisi ini juga telah melakukan perbaikan dengan menambahkan fasilitas seperti tempat *gym* dan karaoke, namun pada kenyataannya hal tersebut belum mampu memberikan peningkatan terhadap angka penjualan. Sehingga rumah nutrisi perlu melakukan analisis kepuasan pelanggan agar dapat mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Analisis tingkat kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai metode, yaitu KANO, *Analytical Hierarchy Process* (AHP), *Arithmetic Means*, *Simple Additive Weighting* (SAW), *Service quality* (*Servqual*), dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Penggunaan metode KANO dan AHP terdapat kelemahan dalam penganalisisan masalah pelayanan. Metode KANO memiliki kelemahan yaitu hanya menjelaskan tentang seberapa baik keadaan pelayanan yang menggunakan atribut yang diterapkan. Pada metode AHP memiliki kelemahan yaitu ketergantungan model ini berupa persepsi seorang yang *expert*

akan membuat hasil akhir dari model ini menjadi tidak ada artinya apabila orang *expert* tersebut memberikan penilaian yang keliru (Hidayat, 2007). Kelemahan metode *Arithmetic Means* adalah hanya melihat kesimpulan dari rata-rata penilaian, tanpa mempertimbangkan faktor-faktor yang lainnya. Sedangkan kelemahan metode SAW adanya pembobotan yang dilakukan oleh pengambil keputusan, sehingga hasil keputusan dipengaruhi oleh pengambil keputusan tidak murni dari responden. Dari beberapa metode yang ada, berbagai riset menunjukkan bahwa instrumen *Servqual* valid untuk berbagai konteks layanan (Mustaniroh, dkk., 2010). Metode *Servqual* dapat digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan terhadap atribut pelayanan dengan membandingkan dua kriteria, yaitu ekspektasi dan persepsi pelanggan dalam lima dimensi (Kitcharoen, 2004). Dengan kata lain, metode *servqual* mempunyai kelebihan yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, namun metode ini juga mempunyai kekurangan yaitu penilaiannya secara subyektif dan perbaikan kualitas layanan hanya berdasarkan pada *gap* yang memiliki nilai negatif tertinggi saja. Sehingga untuk menutupi kekurangan pada metode ini perlu adanya integrasi dengan metode lain, yaitu metode *Importance and Performance Analysis*. Metode *Importance and Performance Analysis* mampu memetakan persepsi pelanggan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) aspek pelayanan dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja (*performance*) dari aspek pelayanan untuk mengidentifikasi layanan yang perlu ditingkatkan (Wahono, 2011). Perpaduan metode ini sesuai dengan tujuan pada penelitian ini, karena dapat mengetahui secara jelas harapan pelanggan yang

sesuai dengan kenyataan yang ada serta dapat mengetahui perbaikan yang harus dilakukan.

Proses peningkatan kualitas pelayanan merupakan masalah yang kompleks karena melibatkan hubungan dengan responden, waktu, dan biaya untuk melakukan survey seperti kuesioner terhadap pelanggan. Perusahaan harus mengeluarkan biaya untuk melakukan survey dan membutuhkan waktu yang lama untuk sampai pada tahap perhitungan, tidak hanya terkait hitungan survey, tetapi perusahaan juga harus mengeluarkan biaya mahal untuk membangun satu kelompok pengambil keputusan atau pakar untuk dilibatkan pada proses pembuatan keputusan tentang penentuan atribut pelayanan yang harus ditingkatkan agar tercipta kepuasan pelanggan. Selain itu proses peningkatan kualitas yang baik harus dilakukan secara berkelanjutan, untuk mendapatkan tingkat kepuasan yang maksimal dan tentu saja akan membutuhkan lebih banyak biaya dan waktu. Adanya kompleksitas tersebut dan keterbatasan kemampuan manusia dalam hal mengingat, kecermatan, dan keakuratan hasil, diperlukan pemanfaatan teknologi komputer sebagai alat bantu untuk membantu melakukan pengambilan keputusan. Teknologi komputer tersebut dimodelkan menjadi sebuah sistem yang dapat membantu para pengambil keputusan untuk memperluas kapabilitas mereka namun tidak menggantikan penilaian mereka, hasil pemodelan tersebut disebut sebagai Sistem Pendukung Keputusan (Turban, 2005).

Pada penelitian ini akan menghasilkan sebuah Sistem Pendukung Keputusan untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan dengan metode

Servqual dan *Importance and Performance Analysis* (IPA) yang mampu mengidentifikasi atribut yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara cepat, tepat, dan dapat menghemat biaya, serta dapat meningkatkan kualitas keputusan yang dibuat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang sesuai adalah “Bagaimana Sistem Pendukung Keputusan untuk menganalisa kepuasan pelanggan di Rumah Nutrisi Prima R&G *Center*?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi variabel-variabel yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
2. Mengetahui gap *analysis* antara ekspektasi dan persepsi pelanggan dengan metode *Servqual*.
3. Mengidentifikasi atribut atau variabel yang perlu diperbaiki dengan metode *Importance Performance Analysis*.
4. Menghasilkan aplikasi Sistem Pendukung Keputusan yang dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Mempercepat dan memudahkan *user* untuk mengetahui kepuasan pelanggan.
2. Membantu *stakeholder* dalam mengambil keputusan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

1.5 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Responden yang digunakan pada penelitian ini yaitu pelanggan aktif yang mengkonsumsi langsung produk di Rumah Nutrisi Prima R&G *Center* lebih dari satu kali selama masa penelitian.
2. *Software* yang digunakan dalam pembuatan Sistem Pendukung Keputusan adalah *Microsoft Visual Basic 6.0* dan *Software basis data* menggunakan *Microsoft Office Access 2002-2003*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini terdiri dari beberapa bagian utama sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan landasan teori yang digunakan dalam memecahkan masalah dan membahas masalah yang ada. Bab ini juga membahas teori-teori yang berkaitan dengan tema penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi objek penelitian, jenis data yang digunakan, metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, studi literatur, dokumentasi, dan kuesioner.

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Dalam bab ini berisi data hasil observasi dan desain perancangan SPK yang meliputi pemodelan proses, pemodelan data, dan pembahasan yang merujuk pada tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini merangkum kesimpulan dari hasil analisis pemecahan masalah untuk mencapai tujuan penelitian untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah. Pada bab ini juga terdapat saran-saran yang membangun, serta menjelaskan kekurangan pada penelitian ini sehingga dapat dijadikan masukan untuk penelitian selanjutnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Sistem Pendukung Keputusan untuk menganalisa kepuasan pelanggan telah berhasil dibuat dan diimplementasikan. Sistem ini menggunakan bahasa pemrograman *Visual Basic 6.0*. Metode yang digunakan adalah *Servqual* dan *Importane Performance Analysis* untuk mengetahui atribut yang perlu diperbaiki.

Dari hasil *output* Sistem Pendukung Keputusan yang telah dirancang dan diimplementasikan di Rumah Nutrisi Prima R&G Center diketahui atribut yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu: Kecepatan konsultan dalam melayani pelanggan (2); Kemudahan pendaftaran *member* (12); Kebersihan ruangan (16); Ketersediaan fasilitas tambahan (tempat *gym* & *karaoke*) (19); dan Kondisi meja dan kursi yang nyaman (21).

5.2 Saran

Sistem Pendukung Keputusan yang dirancang menyediakan kemudahan dalam mengolah data kuesioner dan secara cepat dapat

mengetahui atribut apa saja yang perlu diperbaiki. Namun, sistem ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran yang dapat diberikan, yaitu:

1. Pengembangan atau penambahan metode pada penelitian selanjutnya agar *output* yang dihasilkan lebih maksimal.
2. Adanya pengujian sistem terkait penerapan aturan *Eight Golden Rules of Interface Design* pada pengguna.
3. Pengembangan instrumen kuesioner harus lebih disesuaikan dengan obyek penelitian agar penilaian kepuasan dapat lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara
- Dianto, Angga. R. 2014. *Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Di The Body Art & Aerobic Surabaya*. Jurnal Kesehatan Olahraga Volume 02 No. 02 Tahun 2014, 225-236
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Irawan, Handi. 2003. *Prinsip-prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Elek Media Komputindo
- Kadir, A. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Kitcharoen, Krisana. 2004. *The Importance Performance Analysis of Service Quality Administrative Departments of Private Universities in Thailand*. ABAC Journal Vol 24 No3
- Kotler, Philip, Armstrong, Gary. 2004. *Principles of Marketing, 10th Edition*. Upper Saddle River NJ: Penerbit Prentice Hall
- McLeod JR, Raymond. 2004. *Sistem Informasi Manajemen*. Terjemahan Teguh Hendra. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Mustaniroh, A. S. Lestari, R. E dan Sari, N. E. 2010. *Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality) (Studi Kasus Pada "Wroeng X" Cab. Soekarno Hatta, Malang)*. Jurnal Teknologi Pertanian 11(3): 152-161.

- Ramadhan, Samsul. 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan Toyota Berdasarkan Kategori JD Power Dengan Metode Servqual*. Dalam Skripsi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Indonesia
- Saladin, Djaslim. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Penerbit Linda Karya
- Saputra, Hendi. Dayanti, Erlina, dan Kosasih, Asep. 2012. *Sistem Pendukung Keputusan Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Di Lembaga Bahasa Pendidikan Professional LIA Cirebon*. Jurnal Online ICT STMIK IKMI Vol. 1 No. 2
- Shneiderman, Ben. (1998). *Designing The User Interface: Strategies for Effective Human-Computer-Interaction Third Edition*. United States of America: Addison Wesley Longman, Inc.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumartini, Lilis. C. 2011. *Sistem Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality Pada Mal Cijantung-Jakarta Timur*. Jurnal Ilmiah Teknologi dan Informasi Vol. 2
- Sutanta, Edhy. 2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Turban, E. 2005. *Decision Support Systems and Intelligent Systems Jilid 1 Ed. 7*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Wahono, Shelawati. 2011. *Analisis Kualitas Jasa Studi Kasus di Wisma MM UGM*.

Dalam Tesis Ekonomi dan Bisnis. Universitas Gadjah Mada

Whithen, Jeffroy. Lonnie.D. Bentley, Kevin C Dittman. 2004. *Metode Desain & Analisis Sistem*. Edisi 6. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks

Yakub, 2012. *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu

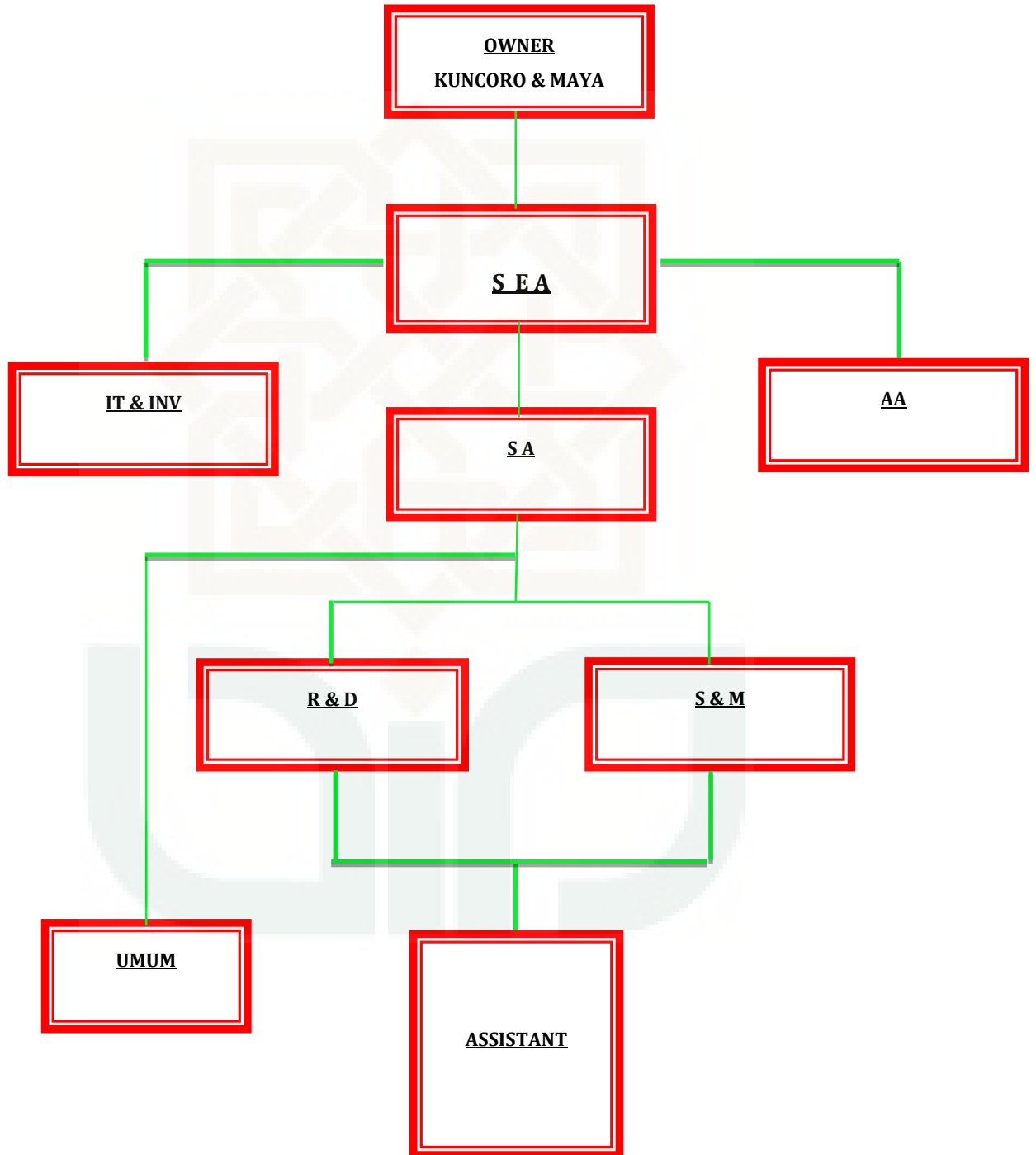




LAMPIRAN I

Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANISASI PRIMA R&G Center



DESKRIPSI PEKERJAAN PRIMA R & G Center

CHIEF EXECUTIVE ASSISTANT

Tanggung jawab :

Memimpin dan mengembangkan Prima R & G Center.

Tugas dan Peranan :

1. Memimpin & mengelola operasional NC.
2. Mengelola dan meningkatkan penjualan produk .
3. Merancang & mmenyusun aktivitas/kegiatan promosi dan pemasaran.
4. Mengelola & memantau persediaan produk.
5. Mengatasi & mencari jalan keluar atas masalah yang terjadi di printer.
6. Merekrut, membina & mengembangkan sumber daya manusia.
7. Membina & mengembangkan kerja sama dengan pihak luar

SENIOR ASSISTANT

Tanggung Jawab :

Membantu CEA memastikan semua pekerjaan berjalan lancar & dilakukan dengan baik.

Tugas & Peranan Umum :

1. Memimpin, mengawasi & mengkoordinasi pekerjaan para assistant
2. Memastikan bahwa para assistant mengetahui tugas dan tanggung jawabnya
3. Membuat jadwal kerja senior assistant dan assistant
4. Memastikan program kerja dijalankan dengan baik sesuai rencana kerja
5. Memastikan bahwa prepare buka dan tutup NC berjalan dengan baik dan lancar
6. Mengembangkan ketrampilan para assistant.
7. Menjadi role model bisnis herbalife independent distributor yang baik bagi para assistant.

PEMBAGIAN TUGAS SENIOR ASSISTANT

RECRUITMENT & DEVELOPMENT ASSISTANT

Tanggung jawab : Penambahan distributor baru & pengembangan jaringan / organisasi .

Tugas :

1. Menanggapi & memberikan informasi yang memadai atas semua feedback yang di peroleh dari semua media / tools yang digunakan dalam sistem rekrut (flyer, roadshow, iklan, dll).
2. Mengundang calon customer / customer ke setiap event yang diselenggarakan bagi mereka (HOM, STS, Customer Day, Basic Training, dll).
3. Mengundang calon distributor / distributor ke setiap event yang diselenggarakan bagi mereka (HOM, STS, Customer Day, Basic Training, dll).
4. Menyusun & melaksanakan kelas pengembangan para assistant.
5. Lebih focus pada target penambahan distributor baru & pengembangan jaringan/organisasi.

SALES AND MARKETING PROMOTION ASSISTANT

Tanggung jawab : Peningkatan jumlah customer baru & penjualan produk.

Tugas :

1. Terlibat aktif dalam penyusunan rencana promosi, persiapan, pelaksanaan, pelaporan dan evaluasi atas program – program promosi Prima R & G Center.
2. Mencari dan melakukan upaya –upaya/kegiatan pendukung untuk terciptanya pasar baru bagi Prima R & G.
3. Bertugas untuk menjalankan seluruh aktivitas marketing dan promosi yang telah direncanakan dan dijadwalkan.

4. Melakukan pemeliharaan terhadap customer yang telah ada.
5. Lebih fokus kepada penambahan jumlah customer baru yang mengkonsumsi produk dan peningkatan volume dari customer yang telah mengikuti program.

ADMINISTRATION ASSISTANT

Tanggung jawab : Penyediaan fasilitas dan layanan administrasi untuk mendukung kelancaran operasional Printer.

Tugas :

1. Melaksanakan kegiatan surat menyurat & pengarsipan.
2. Membuat pembukuan keuangan printer & transaksi penjualan.
3. Melakukan pencatatan persediaan produk.
4. Melakukan pencatatan dan penghitungan absensi assistant.
5. Melakukan pengecekan & pengadaan kebutuhan peralatan & perlengkapan printer.

IT & INVENTORY ASSISTANT

Tanggung jawab : Design promosi & inventory control

Tugas :

1. Merancang membuat Design promosi Prima R & G.
2. Melakukan Penerimaan, pengecekan & pengeluaran produk.
3. Memantau perputaran persediaan produk.
4. Memastikan stok produk berada dalam posisi aman.
5. Membuat usulan pengadaan dan atau penambahan stok produk.

ASSISTANT UMUM

Tanggung Jawab : Kelancaran operasional, keamanan & kebersihan Printer

Tugas :

1. Membuka & menutup pintu Printer sesuai dengan waktu yang telah ditentukan (Buka pukul 06.30 WIB dan tutup pukul 21.00 WIB)
2. Menjaga dan melaksanakan kebersihan gedung printer & lingkungan sekitar printer.
3. Merawat dan memelihara gedung printer & peralatan pendukung kelancaran operasional (barang-barang, genset dll)
4. Pekerjaan-pekerjaan lain yang berkaitan dengan kelancaran operasional, keamanan dan kebersihan printer.

ASSISTANT

Tanggung Jawab : Melaksanakan pekerjaan dengan baik sesuai dengan rincian tugas.

Tugas & Peranan :

1. Menjaga & melaksanakan kebersihan printer.
2. Membantu & melaksanakan prepare buka & tutup Printer
3. Menggantikan tugas owner atas nama Ibu Maya.
4. Melayani customer yang datang ke Printer
5. Melaksanakan aktivitas marketing & promosi atas nama dan untuk Ibu Maya & Pak Kuncoro
6. Mengikuti setiap kegiatan pelatihan untuk pengembangan pribadi & bisnis



LAMPIRAN II

Dokumentasi Penelitian

Dokumentasi Penelitian







LAMPIRAN III

Rekap Jawaban Kuesioner

Rekap Data Jawaban Kuesioner Kenyataan

Id	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21
1	4	3	5	4	4	3	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5
3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	3	4	5
5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5
6	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3
7	4	4	3	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
8	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	5	3
9	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	3	5	3
10	4	5	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4
11	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4
12	5	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4	5	3
13	4	4	3	5	3	4	3	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4
14	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4
15	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5
16	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4
17	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4
18	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5

19	5	4	4	4	3	5	3	4	3	5	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
20	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
21	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4
22	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5
25	4	3	2	5	4	4	3	3	1	5	5	4	3	4	3	3	3	3	5	3	5
26	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4
27	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	3	5	3	4
28	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4
29	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5
30	4	3	4	5	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
31	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4

Rekap Data Kuesioner Harapan

Id	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5
2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4
3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4
8	4	5	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4
9	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5
10	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
11	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
13	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

19	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	5	5
20	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
30	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	5	5
31	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4



LAMPIRAN IV

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kenyataan

1. Dimensi Keandalan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.844	.844	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	13.8000	2.165	.763	.652	.766
Q2	13.4857	2.375	.762	.646	.764
Q3	13.3143	2.751	.625	.409	.825

2. Dimensi daya tanggap

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.875	.876	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q4	22.5714	6.723	.579	.390	.870
Q5	22.4286	6.958	.628	.500	.862
Q6	22.4857	6.375	.766	.613	.839
Q7	22.5429	6.667	.595	.476	.867
Q8	22.4857	6.198	.695	.601	.851

3. Dimensi jaminan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.796	.793	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q9	14.0000	1.647	.628	.424	.722
Q10	13.6000	2.718	.459	.235	.782
Q11	13.7143	2.092	.655	.431	.683
Q12	13.7143	2.210	.661	.438	.687

4. Dimensi empati

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.776	.788	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q13	13.3429	3.114	.558	.408	.778
Q14	13.6571	2.114	.717	.708	.687

5. Dimensi berwujud

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.886	.885	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q15	41.6857	14.281	.575	.744	.878
Q16	41.7429	13.197	.684	.821	.870
Q17	41.8000	13.047	.704	.810	.868
Q18	41.8286	12.558	.695	.851	.869
Q19	41.7143	14.210	.499	.714	.883
Q20	41.6857	13.928	.591	.831	.877
Q21	41.6857	14.457	.521	.481	.881

B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Harapan

1. Dimensi Keandalan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.786	.791	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	9.1935	1.028	.673	.453	.669

Q2	8.6774	1.492	.594	.354	.752
Q3	8.8387	1.273	.641	.414	.693

2. Dimensi daya tanggap

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.892	.894	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q4	17.9677	5.432	.584	.378	.903
Q5	17.9355	4.862	.804	.685	.853
Q6	17.8065	5.428	.748	.643	.870
Q7	17.9032	4.824	.743	.635	.868
Q8	17.9355	4.796	.832	.726	.847

3. Dimensi jaminan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
------------------	--	------------

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.779	.787	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q9	13.8387	1.806	.616	.546	.725
Q10	13.5484	2.256	.577	.433	.728
Q11	13.5161	2.191	.734	.624	.655
Q12	13.4839	2.725	.470	.276	.779

4. Dimensi empati

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.727	.729	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q13	4.5806	.405	.526	.276	. ^a
Q14	4.6452	.323	.526	.276	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

5. Dimensi berwujud

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.846	.842	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q15	27.5806	7.985	.492	.649	.841
Q16	27.6452	6.837	.720	.793	.807
Q17	27.9032	5.557	.827	.779	.787
Q18	27.7419	6.265	.756	.788	.799
Q19	27.5484	7.723	.520	.676	.837
Q20	27.5806	7.985	.410	.610	.851

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q15	27.5806	7.985	.492	.649	.841
Q16	27.6452	6.837	.720	.793	.807
Q17	27.9032	5.557	.827	.779	.787
Q18	27.7419	6.265	.756	.788	.799
Q19	27.5484	7.723	.520	.676	.837
Q20	27.5806	7.985	.410	.610	.851
Q21	27.5484	7.923	.537	.489	.836



LAMPIRAN V

Desain *Interface* dan *Coding Program*

Design User Interface Halaman Utama



```
Dim rsLogin As New ADODB.Recordset
```

```
Dim sqlID As String
```

```
Dim rsID As Recordset
```

```
Private Sub cmdLogin_Click()
```

```
Home.Hide
```

```
Login.Show
```

```
End Sub
```

```
Private Sub cmdUser_Click()
```

```
Home.Hide
```

```
Call Empati.Show
```

```
End Sub
```

```
Private Sub Form_Activate()
```

```
Form_Load
```

```
End Sub
```

```
Private Sub Form_Load()
```

```
Call BukaKoneksi
```

```
End Sub
```

```
Private Sub Timer1_Timer()
```

```
Label4.Caption = Format(Date, "DDDD") & " " & Time()
```

```
Label5.Caption = Format(Date, "DD MMMM YYYY")
```

```
Label1.Left = Label1.Left - 100
```

```
If Label1.Left <= -Label1.Width Then
```

```
Label1.Left = Home.Width
```

```
End If
```

```
End Sub
```

Design User Interface Login Admin



```
Dim rsLogin As New ADODB.Recordset
```

```
Dim sqlID As String
```

```
Dim rsID As Recordset
```

```
Private Sub Image3_Click()
```

```
    If txtUser.Text = "" Then
```

```
        MsgBox "Username Kosong", vbInformation, "Informasi"
```

```
        Exit Sub
```

```
    End If
```

```
    If txtPass.Text = "" Then
```

```
        MsgBox "Password Kosong", vbInformation, "Informasi"
```

```
        Exit Sub
```

```
    End If
```

```
    sqlID = "select username, password from admin where username=" & txtUser.Text & ""
```

```
    Set rsLogin = dbConn.Execute(sqlID)
```

```
    If Not rsLogin.EOF Then
```

```
        If txtPass.Text <> rsLogin(1) Then
```

```
            MsgBox "Password salah", vbInformation, "Informasi"
```

```
        Else
```

```
            Call FrmMenu.Show
```

```
            Home.Hide
```

```
        End If
```

```
    Else
```

```
        MsgBox "User tidak terdaftar", vbInformation, "Informasi"
```

```
    End If
```

```
End Sub
```

```
Private Sub Form_Activate()
```

```
    Form_Load
```

```
    txtUser.SetFocus
```

```
End Sub
```

```

Private Sub Form_Load()
Call BukaKoneksi
Set rsAdmin = New Recordset
SQLAdmin = "SELECT * FROM Admin"
rsAdmin.Open SQLAdmin, dbConn, adOpenStatic, adLockReadOnly
'Set DGAdmin.DataSource = rsAdmin
Call isiTextBox
End Sub

```

```

Sub isiTextBox()
txtPass.Text = ""
txtUser.Text = ""
End Sub

```

```

Private Sub Image4_Click()
Login.Hide
Home.Show
End Sub

```

Design User Interface Menu Admin



```

Private Sub cmdAdmin_Click()
FrmMenu.Hide
Call ADMIN.Show
End Sub

```

```

Private Sub cmdKuis_Click()
FrmMenu.Hide
Call FrmKuisisioner.Show
End Sub

```

```

Private Sub cmdLogout_Click()
FrmMenu.Hide
Call Home.Show
End Sub

```

```

Private Sub cmdMember_Click()
FrmMenu.Hide
Call Member.Show
End Sub

```

```

Private Sub Command1_Click()
FrmMenu.Hide
FrmSeruqual.Show
End Sub

```

```

Private Sub Command2_Click()
FrmMenu.Hide
FRMIpa.Show
End Sub

```

```

Private Sub Image1_Click()
cmdLogOut_Click
End Sub

```

```

Private Sub Timer1_Timer()
Label16.Caption = Format(Date, "DDDD") & " " & Time()
Label17.Caption = Format(Date, "DD MMMM YYYY")
Label18.Left = Label18.Left - 100
If Label18.Left <= -Label18.Width Then
Label18.Left = FrmMenu.Width
End If
End Sub

```

Design User Interface Input Data Member

Dim rsMember As ADODB.Recordset


```

Dim WithEvents rsKameraSelect As ADODB.Recordset
Dim sqlMember As String
Sub refreshable()
    Set rsMember = New Recordset
    sqlMember = "SELECT * FROM member"
    rsMember.Open sqlMember, dbConn, adOpenStatic, adLockReadOnly
    Set DGMMember.DataSource = rsMember
End Sub

Private Sub cmdAdd_Click()
Call Bersih
Dim SQLMax, kodeMember As String
Dim RsMax As Recordset
SQLMax = "select Max(no_member) As MaxKodeMember from member"
Set RsMax = dbConn.Execute(SQLMax)
If IsNull(RsMax("MaxKodeMember")) Then
    kodeMember = "1"
Else
    kodeMember = RsMax("MaxKodeMember")
    'KodeAdmin = Right("00000" & (KodeAdmin + 1), 4)
    kodeMember = kodeMember + 1
End If
Call Bersih
txtNo.Text = kodeMember
txtNama.SetFocus
RsMax.Close
Set RsMax = Nothing
Set RsMax = Nothing
End Sub

Private Sub cmdHapus_Click()
Dim sqlDelete As String
Dim jawab As Byte
Dim sql As String
Dim rsCari As ADODB.Recordset
Dim sqlcari As String
Set rsCari = New ADODB.Recordset
sqlcari = "SELECT no_member FROM member Where no_member=" & txtNo.Text & ""
Set rsCari = dbConn.Execute(sqlcari)
jawab = MsgBox("Apakah Anda yakin dihapus ?", vbYesNo + vbQuestion, "Pertanyaan")
If Not rsCari.EOF Then
    If jawab = vbYes Then
        sqlDelete = "DELETE FROM member WHERE no_member=" & txtNo.Text & ""
        dbConn.Execute sqlDelete
        rsMember.Requery
    End If
Else
    MsgBox "Data Tidak ada"
End If

```

```
DGMember_Click  
End Sub
```

```
Private Sub cmdHome_Click()  
Member.Hide  
Call FrmMenu.Show  
End Sub
```

```
Private Sub cmdSimpan_Click()  
Dim sql As String  
Dim rsCari As ADODB.Recordset  
Dim sqlcari As String  
Set rsCari = New ADODB.Recordset  
sqlcari = "SELECT no_member FROM member Where no_member=" & txtNo.Text & ""  
Set rsCari = dbConn.Execute(sqlcari)  
If Not rsCari.EOF Then  
    MsgBox "Data sudah ada"  
Else  
    If txtNama.Text = "" Then  
        MsgBox "Nama Masih Kosong"  
        txtNama.SetFocus  
    Else  
        sql = "INSERT INTO member values(" & txtNo.Text & "," & DateTime.Now & "," & txtNama.Text &  
            "," & txtAlamat.Text & "," & txtTL.Text & "," & txtTglL.Value & "," & cmbJK.Text &  
            "," & txtNo.Text & "," & txtEmail.Text & "," & cmbAdmin.Text & ")"  
        dbConn.Execute sql  
        rsMember.Requery  
        MsgBox "data berhasil disimpan"  
    End If  
End If  
End Sub
```

```
Private Sub cmdUpdate_Click()  
Dim sqlUpdate As String  
sqlUpdate = "UPDATE member SET alamat=" & txtAlamat.Text & ",tempat_lahir=" & txtTL.Text &  
    ",tanggal_lahir=" & txtTglL.Value & ",jenis_kelamin=" & cmbJK.Text & ",no_hp=" &  
    txtNo.Text & ",email=" & txtEmail.Text & ",konsultan=" & cmbAdmin.Text & " WHERE  
    no_member=" & txtNo.Text  
dbConn.Execute sqlUpdate  
rsMember.Requery  
End Sub
```

```
Private Sub DGMember_Click()  
If Not (rsMember.EOF And rsMember.BOF) Then  
    If rsMember.BOF Then rsMember.MoveFirst  
    If rsMember.EOF Then rsMember.MoveLast  
    txtNo.Text = DGMember.Columns(0).Text  
    lblTanggal.Caption = DGMember.Columns(1).Text  
    txtNama.Text = DGMember.Columns(2).Text
```

```
txtAlamat.Text = DGMember.Columns(3).Text
txtTL.Text = DGMember.Columns(4).Text
txtTglL.Value = DGMember.Columns(5).Text
cmbJK.Text = DGMember.Columns(6).Text
txtHp.Text = DGMember.Columns(7).Text
txtEmail.Text = DGMember.Columns(8).Text
End If
End Sub
```

```
Private Sub Form_Load()
Bersih
End Sub
```

```
Private Sub rsMember_MoveComplete(ByVal adReason As ADODB.EventReasonEnum, ByVal pError As
ADODB.Error, adStatus As ADODB.EventStatusEnum, ByVal pRecordset As
ADODB.Recordset)
If Not (rsMember.EOF And rsMember.BOF) Then
If rsMember.BOF Then rsMember.MoveFirst
If rsMember.EOF Then rsMember.MoveLast
End If
End Sub
```

```
Private Sub cmdFirst_Click()
rsMember.MoveLast
DGMember_Click
End Sub
```

```
Private Sub cmdLast_Click()
rsMember.MoveFirst
DGMember_Click
End Sub
```

```
Private Sub cmdNext_Click()
rsMember.MoveNext
DGMember_Click
End Sub
```

```
Private Sub cmdPrevious_Click()
rsMember.MovePrevious
DGMember_Click
End Sub
```

```
Private Sub Bersih()
txtNama.Text = ""
cmbJK.Text = ""
txtTL.Text = ""
txtTglL.Year = 1990
txtAlamat.Text = ""
txtHp.Text = ""
txtEmail.Text = ""
```

```
cmbAdmin.Text = ""  
End Sub
```

```
Private Sub Form_Activate()  
txtNo.SetFocus  
Form_Load  
Call BukaKoneksi  
Call refreshtable  
DGMember_Click  
cmbJK.AddItem "L"  
cmbJK.AddItem "P"
```

```
cmbAdmin.AddItem "Maya"  
cmbAdmin.AddItem "Kuntea"  
cmbAdmin.AddItem "Ario"  
cmbAdmin.AddItem "Milda"  
cmbAdmin.AddItem "Dinda"  
cmbAdmin.AddItem ""  
End Sub
```

```
Private Sub HOME_Click()  
Member.Hide  
MENU.Show  
End Sub
```

```
Private Sub Image1_Click()  
cmdHome_Click  
End Sub
```

```
Private Sub imgHapus_Click()  
cmdHapus_Click  
End Sub
```

```
Private Sub imgSimpan_Click()  
cmdSimpan_Click  
End Sub
```

```
Private Sub imgTambah_Click()  
cmdAdd_Click  
End Sub
```

```
Private Sub imgUpdate_Click()  
cmdUpdate_Click  
End Sub
```

```
Private Sub MA_Click()  
Member.Hide  
Call FrmMenu.Show  
End Sub
```

```
Private Sub MENU_Click()  
Member.Hide
```

Call FrmMenu.Show
End Sub

Design User Interface Input Data Admin

ID	Nama	Jenis Kelamin	Tempat Lahir	Tanggal lahir	Alamat	No.
1	Maya	P	Jogja	1/11/1976	Sleman	-

```

Dim SQLAdmin As String
Dim rsAdmin As New ADODB.Recordset
Private Sub cmdAdd_Click()
Call Bersih
Dim SQLMax, KodeAdmin As String
Dim RsMax As Recordset
SQLMax = "select Max(id) As MaxKodeAdmin from Admin"
Set RsMax = dbConn.Execute(SQLMax)
If IsNull(RsMax("MaxKodeAdmin")) Then
    KodeAdmin = "1"
Else
    KodeAdmin = RsMax("MaxKodeAdmin")
    KodeAdmin = Right("00000" & (KodeAdmin + 1), 4)
    KodeAdmin = KodeAdmin + 1
End If
Call Bersih
txtIdAdmin.Text = KodeAdmin
txtNama.SetFocus
RsMax.Close
Set RsMax = Nothing
Set RsMax = Nothing
End Sub

```

```

Private Sub Cmdcari_Click()
Dim sql As String

```

```

Dim rsCari As ADODB.Recordset
Dim sqlcari As String
Set rsCari = New ADODB.Recordset
sqlcari = "SELECT id FROM Admin Where id=" & txtIdAdmin.Text & ""
Set rsCari = dbConn.Execute(sqlcari)
If rsAdmin.RecordCount < 1 Then
    MsgBox "ID tidak ditemukan", vbInformation, "informasi"
Else
    txtIdAdmin.Text = rsAdmin.Fields(0)
    txtNama.Text = rsAdmin.Fields(1)
    cmbJK = rsAdmin.Fields(2)
    txtTL.Text = rsAdmin.Fields(3)
    txtTgIL = rsAdmin.Fields(4)
    txtAlamat.Text = rsAdmin.Fields(5)
    txtHp.Text = rsAdmin.Fields(6)
    txtUser.Text = rsAdmin.Fields(7)
    txtPass.Text = rsAdmin.Fields(8)
End If
End Sub

Private Sub cmdFirst_Click()
rsAdmin.MoveLast
DGAdmin_Click
End Sub

Private Sub cmdHapus_Click()
Dim sqlDelete As String
Dim jawab As Byte
Dim sql As String
Dim rsCari As ADODB.Recordset
Dim sqlcari As String
Set rsCari = New ADODB.Recordset
sqlcari = "SELECT id FROM Admin Where id=" & txtIdAdmin.Text & ""
Set rsCari = dbConn.Execute(sqlcari)
jawab = MsgBox("Apakah Anda yakin dihapus ?", vbYesNo + vbQuestion, "Pertanyaan")
If Not rsCari.EOF Then
    If jawab = vbYes Then
        sqlDelete = "DELETE FROM Admin WHERE id=" & txtIdAdmin.Text & ""
        dbConn.Execute sqlDelete
        rsAdmin.Requery
    End If
Else
    MsgBox "Data Tidak ada"
End If
End Sub

Private Sub cmdHome_Click()
ADMIN.Hide
FrmMenu.Show
End Sub

```

```
Private Sub cmdLast_Click()  
rsAdmin.MoveFirst  
DGAdmin_Click  
End Sub
```

```
Private Sub cmdNext_Click()  
rsAdmin.MoveNext  
DGAdmin_Click  
End Sub
```

```
Private Sub cmdPrevious_Click()  
rsAdmin.MovePrevious  
DGAdmin_Click  
End Sub
```

```
Private Sub cmdSimpan_Click()  
Dim sql As String  
Dim rsCari As ADODB.Recordset  
Dim sqlcari As String
```

```
Set rsCari = New ADODB.Recordset  
sqlcari = "SELECT id FROM Admin Where id=" & txtIdAdmin.Text & ""  
Set rsCari = dbConn.Execute(sqlcari)  
If Not rsCari.EOF Then  
    MsgBox "Data sudah ada"  
Else  
    If txtNama.Text = "" Then  
        MsgBox "Nama Masih Kosong"  
        txtNama.SetFocus  
    Else  
        sql = "INSERT INTO admin VALUES(" & txtIdAdmin.Text & "," & txtNama.Text & "," & cmbJK.Text  
            & "," & txtTL.Text & "," & txtTglL.Value & "," & txtAlamat.Text & "," & txtHp.Text &  
            "," & txtUser.Text & "," & txtPass.Text & ")"  
        dbConn.Execute sql  
        rsAdmin.Requery  
    End If  
End If  
End Sub
```

```
Private Sub cmdUpdate_Click()  
Dim sqlUpdate As String  
sqlUpdate = "UPDATE Admin SET Nama=" & txtNama.Text & ",jenis_kelamin=" & cmbJK.Text &  
    ",tempat_lahir=" & txtTL.Text & ",tanggal_lahir=" & txtTglL.Value & ",alamat=" &  
    txtAlamat.Text & ",No_hp=" & txtHp.Text & ",username=" & txtUser.Text & " WHERE  
    id=" & txtIdAdmin.Text  
dbConn.Execute sqlUpdate  
rsAdmin.Requery  
End Sub
```

```

Sub isiTextBox()
    txtIdAdmin.Text = rsAdmin("id")
    txtNama.Text = rsAdmin("nama")
    cmbJK.Text = rsAdmin("jenis_kelamin")
    txtTL.Text = rsAdmin("Tempat_lahir")
    txtTglL.Value = rsAdmin("tanggal_lahir")
    txtAlamat.Text = rsAdmin("alamat")
    txtHp.Text = rsAdmin("no_hp")
    txtUser.Text = rsAdmin("username")
    txtPass.Text = rsAdmin("password")
End Sub

Private Sub rsAdmin_MoveComplete(ByVal adReason As ADODB.EventReasonEnum, ByVal pError As
    ADODB.Error, adStatus As ADODB.EventStatusEnum, ByVal pRecordset As
    ADODB.Recordset)
    If Not (rsAdmin.EOF And rsAdmin.BOF) Then
        If rsAdmin.BOF Then rsAdmin.MoveFirst
        If rsAdmin.EOF Then rsAdmin.MoveLast
        Call isiTextBox
        lblStatus.Caption = "Record " & rsAdmin.AbsolutePosition & " dari " & rsAdmin.RecordCount
    End If
End Sub

Private Sub Bersih()
    txtNama.Text = ""
    cmbJK.Text = ""
    txtTL.Text = ""
    txtTglL.Year = 1990
    txtAlamat.Text = ""
    txtHp.Text = ""
    txtUser.Text = ""
    txtPass.Text = ""
    'txtNama.SetFocus
End Sub

Private Sub DGAdmin_Click()
    If Not (rsAdmin.EOF And rsAdmin.BOF) Then
        If rsAdmin.BOF Then rsAdmin.MoveFirst
        If rsAdmin.EOF Then rsAdmin.MoveLast
        txtIdAdmin.Text = DGAdmin.Columns(0).Text
        txtNama.Text = DGAdmin.Columns(1).Text
        cmbJK.Text = DGAdmin.Columns(2).Text
        txtTL.Text = DGAdmin.Columns(3).Text
        txtTglL.Value = DGAdmin.Columns(4).Text
        txtAlamat.Text = DGAdmin.Columns(5).Text
        txtHp.Text = DGAdmin.Columns(6).Text
        txtUser.Text = DGAdmin.Columns(7).Text
        txtPass.Text = DGAdmin.Columns(8).Text
    End If

```


End Sub

Private Sub Form_Activate()

txtIdAdmin.SetFocus

Form_Load

Call BukaKoneksi

Set rsAdmin = New Recordset

SQLAdmin = "SELECT * FROM Admin"

rsAdmin.Open SQLAdmin, dbConn, adOpenStatic, adLockReadOnly

Set DGAdmin.DataSource = rsAdmin

cmbJK.AddItem "L"

cmbJK.AddItem "P"

Call isiTextBox

End Sub

Private Sub Form_Load()

Bersih

End Sub

Private Sub HOME_Click()

ADMIN.Hide

HOME.Show

End Sub

Private Sub Image4_Click()

Cmdcari_Click

End Sub

Private Sub HU_Click()

cmdHome_Click

End Sub

Private Sub imgHapus_Click()

cmdHapus_Click

End Sub

Private Sub imgSimpan_Click()

cmdSimpan_Click

End Sub

Private Sub imgTambah_Click()

cmdAdd_Click

End Sub

Private Sub imgUpdate_Click()

cmdUpdate_Click

End Sub

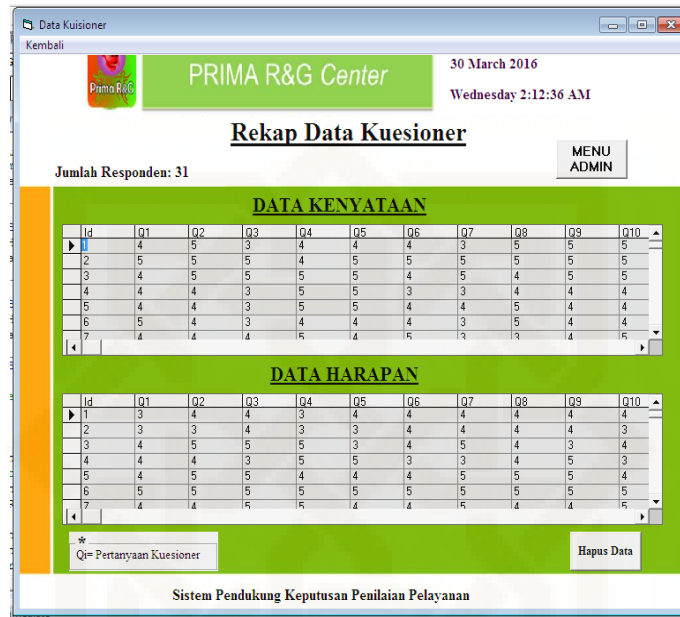
Private Sub MENU_Click()

```

cmdHome_Click
End Sub

```

Design User Interface Rekap Data Kuesioner



```

Dim rsKuis, rsHarapan As ADODB.Recordset
Dim sqlKuis, sqlHarapan As String
Private Sub Command1_Click()
refreshable
End Sub

Private Sub cmdHome_Click()
FrmMenu.Show
FrmKuisioner.Hide
End Sub

Private Sub Form_Load()
Call BukaKoneksi
Call RefreshData
End Sub

Private Sub RefreshData()
Set rsKuis = New Recordset
sqlKuis = "SELECT * FROM kuisioner"
rsKuis.Open sqlKuis, dbConn, adOpenStatic, adLockReadOnly
Set DGKuis.DataSource = rsKuis
Set rsHarapan = New Recordset
sqlHarapan = "SELECT * FROM harapan"
rsHarapan.Open sqlHarapan, dbConn, adOpenStatic, adLockReadOnly
Set DGHarapan.DataSource = rsHarapan
End Sub

```

```
Private Sub HOME_Click()
FrmKuisioner.Hide
MENU.Show
End Sub
```

```
Private Sub MA_Click()
cmdHome_Click
End Sub
```

```
Private Sub MENU_Click()
cmdHome_Click
End Sub
```

```
Private Sub Timer1_Timer()
Label16.Caption = Format(Date, "DDDD") & " " & Time()
Label17.Caption = Format(Date, "DD MMMM YYYY")
Label18.Left = Label18.Left - 100
If Label18.Left <= -Label18.Width Then
Label18.Left = FrmKuisioner.Width
End If
End Sub
```

Design User Interface Form Data Servqual

No	Atribut	Tingkat Kesesuaian	GAP	Keterangan
Q1	Kemudahan pendaftaran member	108.53%	0.35	Melebihi harapan
Q2	Pelayanan yang sopan, ramah, dan komunikatif	98.55%	-0.06	Tidak sesuai harapan
Q3	Informasi pemanfaatan produk diberikan dengan jelas	88.97%	-0.52	Tidak sesuai harapan
Q4	Keluhan dan saran ditanggapi dengan baik	95.77%	-0.19	Tidak sesuai harapan
Q5	Kemudahan untuk memperoleh informasi tentang produk	103.65%	0.16	Melebihi harapan
Q6	Petunjuk tata cara pemanfaatan produk diberikan dengan jelas	89.86%	-0.45	Tidak sesuai harapan
Q7	Adanya penjelasan yang jelas saat konsultasi	93.66%	-0.29	Tidak sesuai harapan
Q8	Harga produk NC yang terjangkau	91.43%	-0.39	Tidak sesuai harapan
Q9	Variasi menu yang tersedia	92.7%	-0.32	Tidak sesuai harapan
Q10	Konsultan memberikan alternatif yang sesuai dengan kemampuan kebutuhan konsumen	95.68%	-0.19	Tidak sesuai harapan
Q11	Kualitas pelayanan yang diberikan	109.77%	0.42	Melebihi harapan
Q12	Kualitas produk yang terjangkau	101.36%	0.06	Melebihi harapan
Q13	Konsultan bertanggung jawab atas program konsumen	98.59%	-0.06	Tidak sesuai harapan
Q14	Konsultan mempunyai pengetahuan mampu memberikan informasi	99.3%	-0.03	Tidak sesuai harapan
Q15	Kemudahan untuk memperoleh informasi tentang produk	88.19%	-0.55	Tidak sesuai harapan
Q16	Petunjuk tata cara pemanfaatan produk diberikan dengan jelas	88.72%	-0.48	Tidak sesuai harapan
Q17	Adanya penjelasan yang jelas saat konsultasi	96.21%	-0.16	Tidak sesuai harapan
Q18	Harga produk NC yang terjangkau	93.75%	-0.29	Tidak sesuai harapan
Q19	Kebersihan gelas, fasilitas pendukung	95.17%	-0.23	Tidak sesuai harapan
Q20	Kebersihan ruangan	90.91%	-0.42	Tidak sesuai harapan
Q21	Ketersediaan toilet	88.03%	-0.55	Tidak sesuai harapan
Q22	Ketersediaan lahan parkir	99.26%	-0.03	Tidak sesuai harapan
Q23	Tingkat kenyamanan	90.28%	-0.45	Tidak sesuai harapan
Q24	Penataan tata letak ruangan	87.14%	-0.58	Tidak sesuai harapan
Q25	Ketersediaan fasilitas tambahan (tempat gym dan karaoke)	87.67%	-0.58	Tidak sesuai harapan
Q26	Ketersediaan Wifi	95.86%	-0.19	Tidak sesuai harapan
Q27	Kondisi meja dan kursi yang nyaman	89.04%	-0.52	Tidak sesuai harapan
Q28	Pengaturan suhu ruangan, sirkulasi udara, pencahayaan, dan kebisingan	86.11%	-0.65	Tidak sesuai harapan

Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Pelayanan

```
Dim rsKuis, rsHarapan, rskesesuaian, rsgapK, rsgapH As ADODB.Recordset
Dim sqlKuis, sqlHarapan, sqlKesesuaian, sqlGapK, sqlGapH, rsGap, sqlGap As String
```

```
Private Sub cmdHome_Click()
Unload FrmSeruqual
FrmMenu.Show
End Sub
```

```
Private Sub cmdPrint_Click()  
Gap.Show  
End Sub
```

```
Private Sub Form_Activate()  
For i = 1 To 28  
    labelKuadran.Caption = labelKuadran.Caption + "Q" & i & " =" & vbCrLf  
Next  
End Sub
```

```
Private Sub Form_Load()  
tengah Me  
Call BukaKoneksi  
Call RefreshData  
End Sub
```

```
Private Sub RefreshData()  
    Set rsKuis = New Recordset  
    sqlKuis = "SELECT sum(Kuesioner.q1) as q1,sum(Kuesioner.q2)as q2,sum(Kuesioner.q3)as  
q3,sum(Kuesioner.q4)as q4,sum(Kuesioner.q5)as q5,sum(Kuesioner.q6)as q6,sum(Kuesioner.q7)as  
q7,sum(Kuesioner.q8)as q8,sum(Kuesioner.q9)as q9,sum(Kuesioner.q10)as q10,sum(Kuesioner.q11)as  
q11,sum(Kuesioner.q12)as q12,sum(Kuesioner.q13)as q13,sum(Kuesioner.q14)as q14,sum(Kuesioner.q15)as  
q15,sum(Kuesioner.q16)as q16,sum(Kuesioner.q17)as q17,sum(Kuesioner.q18)as q18,sum(Kuesioner.q19)as  
q19,sum(Kuesioner.q20)as q20,sum(Kuesioner.q21)as q21,sum(Kuesioner.q22)as q22,sum(Kuesioner.q23)as  
q23,sum(Kuesioner.q24)as q24,sum(Kuesioner.q25)as q25,sum(Kuesioner.q26)as q26,sum(Kuesioner.q27)as  
q27,sum(Kuesioner.q28)as q28 FROM kuesioner"  
    rsKuis.Open sqlKuis, dbConn, adOpenStatic, adLockReadOnly  
    Set DGKuis.DataSource = rsKuis  
    Set rsHarapan = New Recordset  
    sqlHarapan = "SELECT sum(Harapan.q1) as h1,sum(Harapan.q2)as h2,sum(Harapan.q3)as  
h3,sum(Harapan.q4)as h4,sum(Harapan.q5)as h5,sum(Harapan.q6)as h6,sum(Harapan.q7)as  
h7,sum(Harapan.q8)as h8,sum(Harapan.q9)as h9,sum(Harapan.q10)as h10,sum(Harapan.q11)as  
h11,sum(Harapan.q12)as h12,sum(Harapan.q13)as h13,sum(Harapan.q14)as h14,sum(Harapan.q15)as  
h15,sum(Harapan.q16)as h16,sum(Harapan.q17)as h17,sum(Harapan.q18)as h18,sum(Harapan.q19)as  
h19,sum(Harapan.q20)as h20,sum(Harapan.q21)as h21,sum(Harapan.q22)as h22,sum(Harapan.q23)as  
h23,sum(Harapan.q24)as h24,sum(Harapan.q25)as h25,sum(Harapan.q26)as h26,sum(Harapan.q27)as  
h27,sum(Harapan.q28)as h28 FROM harapan "  
    rsHarapan.Open sqlHarapan, dbConn, adOpenStatic, adLockReadOnly  
    Set DGHarapan.DataSource = rsHarapan  
    Set rsgapH = New Recordset  
    sqlGapH = "select avg(h.q1) as rata1, avg(h.q2) as rata2, avg(h.q3) as rata3, avg(h.q4) as rata4" _  
& ", avg(h.q5) as rata5, avg(h.q6) as rata6, avg(h.q7) as rata7, avg(h.q8) as rata8, avg(h.q9) as rata9" _  
& ", avg(h.q10) as rata10, avg(h.q11) as rata11, avg(h.q12) as rata12, avg(h.q13) as rata13, avg(h.q14) as rata14"  
_  
& ", avg(h.q15) as rata15, avg(h.q16) as rata16, avg(h.q17) as rata17, avg(h.q18) as rata18, avg(h.q19) as rata19"  
_  
& ", avg(h.q20) as rata20, avg(h.q21) as rata21  
from harapan h"  
    rsgapH.Open sqlGapH, dbConn, adOpenStatic, adLockReadOnly
```

```

Set DGGapH.DataSource = rsgapH
Set rsgapK = New Recordset
sqlGapK = "select avg(k.q1) as rata1, avg(k.q2) as rata2, avg(k.q3) as rata3, avg(k.q4) as rata4" _
& " , avg(k.q5) as rata5, avg(k.q6) as rata6, avg(k.q7) as rata7, avg(k.q8) as rata8, avg(k.q9) as rata9" _
& " , avg(k.q10) as rata10, avg(k.q11) as rata11, avg(k.q12) as rata12, avg(k.q13) as rata13, avg(k.q14) as rata14" _
_
_
& " , avg(k.q15) as rata15, avg(k.q16) as rata16, avg(k.q17) as rata17, avg(k.q18) as rata18, avg(k.q19) as rata19" _
_
& " , avg(k.q20) as rata20, avg(k.q21) as rata21
from Kuesioner k"
rsgapK.Open sqlGapK, dbConn, adOpenStatic, adLockReadOnly
Set DGGapK.DataSource = rsgapK
lblGap1.Caption = rsgapK("rata1") - rsgapH("rata1")
lblGap1.Caption = Format(lblGap1.Caption, "#0.##")
If (lblGap1.Caption < 0) Then
Kt1.Caption = "Tidak sesuai harapan"
Kt1.BackColor = vbRed
ElseIf (lblGap1.Caption = 0) Then
Kt1.Caption = "Sesuai harapan"
ElseIf (lblGap1.Caption > 0) Then
Kt1.Caption = "Melebihi harapan"
End If
lblGap2.Caption = rsgapK("rata2") - rsgapH("rata2")
lblGap2.Caption = Format(lblGap2.Caption, "#0.##")
If (lblGap2.Caption < 0) Then
Kt2.Caption = "Tidak sesuai harapan"
Kt2.BackColor = vbRed
ElseIf (lblGap2.Caption = 0) Then
Kt2.Caption = "Sesuai harapan"
ElseIf (lblGap2.Caption > 0) Then
Kt2.Caption = "Melebihi harapan"
End If
lblGap3.Caption = rsgapK("rata3") - rsgapH("rata3")
lblGap3.Caption = Format(lblGap3.Caption, "#0.##")
If (lblGap3.Caption < 0) Then
Kt3.Caption = "Tidak sesuai harapan"
Kt3.BackColor = vbRed
ElseIf (lblGap3.Caption = 0) Then
Kt3.Caption = "Sesuai harapan"
ElseIf (lblGap3.Caption > 0) Then
Kt3.Caption = "Melebihi harapan"
End If
lblGap4.Caption = rsgapK("rata4") - rsgapH("rata4")
lblGap4.Caption = Format(lblGap4.Caption, "#0.##")
If (lblGap4.Caption < 0) Then
Kt4.Caption = "Tidak sesuai harapan"
Kt4.BackColor = vbRed
ElseIf (lblGap4.Caption = 0) Then
Kt4.Caption = "Sesuai harapan"

```

```

ElseIf (lblGap4.Caption > 0) Then
    Kt4.Caption = "Melebihi harapan"
End If
lblGap5.Caption = rsgapK("rata5") - rsgapH("rata5")
lblGap5.Caption = Format(lblGap5.Caption, "#0.##")
If (lblGap5.Caption < 0) Then
    Kt5.Caption = "Tidak sesuai harapan"
    Kt5.BackColor = vbRed
ElseIf (lblGap5.Caption = 0) Then
    Kt5.Caption = "Sesuai harapan"
ElseIf (lblGap5.Caption > 0) Then
    Kt5.Caption = "Melebihi harapan"
End If
lblGap6.Caption = rsgapK("rata6") - rsgapH("rata6")
lblGap6.Caption = Format(lblGap6.Caption, "#0.##")
If (lblGap6.Caption < 0) Then
    Kt6.Caption = "Tidak sesuai harapan"
    Kt6.BackColor = vbRed
ElseIf (lblGap6.Caption = 0) Then
    Kt6.Caption = "Sesuai harapan"
ElseIf (lblGap6.Caption > 0) Then
    Kt6.Caption = "Melebihi harapan"
End If
lblGap7.Caption = rsgapK("rata7") - rsgapH("rata7")
lblGap7.Caption = Format(lblGap7.Caption, "#0.##")
If (lblGap7.Caption < 0) Then
    Kt7.Caption = "Tidak sesuai harapan"
    Kt7.BackColor = vbRed
ElseIf (lblGap7.Caption = 0) Then
    Kt7.Caption = "Sesuai harapan"
ElseIf (lblGap7.Caption > 0) Then
    Kt7.Caption = "Melebihi harapan"
End If
lblGap8.Caption = rsgapK("rata8") - rsgapH("rata8")
lblGap8.Caption = Format(lblGap8.Caption, "#0.##")
If (lblGap8.Caption < 0) Then
    Kt8.Caption = "Tidak sesuai harapan"
    Kt8.BackColor = vbRed
ElseIf (lblGap8.Caption = 0) Then
    Kt8.Caption = "Sesuai harapan"
ElseIf (lblGap8.Caption > 0) Then
    Kt8.Caption = "Melebihi harapan"
End If
lblGap9.Caption = rsgapK("rata9") - rsgapH("rata9")
lblGap9.Caption = Format(lblGap9.Caption, "#0.##")
If (lblGap9.Caption < 0) Then
    Kt9.Caption = "Tidak sesuai harapan"
    Kt9.BackColor = vbRed
ElseIf (lblGap9.Caption = 0) Then

```

```

Kt9.Caption = "Sesuai harapan"
ElseIf (lblGap9.Caption > 0) Then
    Kt9.Caption = "Melebihi harapan"
End If
lblGap10.Caption = rsgapK("rata10") - rsgapH("rata10")
lblGap10.Caption = Format(lblGap10.Caption, "#0.##")
If (lblGap10.Caption < 0) Then
    Kt10.Caption = "Tidak sesuai harapan"
    Kt10.BackColor = vbRed
ElseIf (lblGap10.Caption = 0) Then
    Kt10.Caption = "Sesuai harapan"
ElseIf (lblGap10.Caption > 0) Then
    Kt10.Caption = "Melebihi harapan"
End If
lblGap11.Caption = rsgapK("rata11") - rsgapH("rata11")
lblGap11.Caption = Format(lblGap11.Caption, "#0.##")
If (lblGap11.Caption < 0) Then
    Kt11.Caption = "Tidak sesuai harapan"
    Kt11.BackColor = vbRed
ElseIf (lblGap11.Caption = 0) Then
    Kt11.Caption = "Sesuai harapan"
ElseIf (lblGap11.Caption > 0) Then
    Kt11.Caption = "Melebihi harapan"
End If
lblGap12.Caption = rsgapK("rata12") - rsgapH("rata12")
lblGap12.Caption = Format(lblGap12.Caption, "#0.##")
If (lblGap12.Caption < 0) Then
    Kt12.Caption = "Tidak sesuai harapan"
    Kt12.BackColor = vbRed
ElseIf (lblGap12.Caption = 0) Then
    Kt12.Caption = "Sesuai harapan"
ElseIf (lblGap12.Caption > 0) Then
    Kt12.Caption = "Melebihi harapan"
End If
lblGap13.Caption = rsgapK("rata13") - rsgapH("rata13")
lblGap13.Caption = Format(lblGap13.Caption, "#0.##")
If (lblGap13.Caption < 0) Then
    Kt13.Caption = "Tidak sesuai harapan"
    Kt13.BackColor = vbRed
ElseIf (lblGap13.Caption = 0) Then
    Kt13.Caption = "Sesuai harapan"
ElseIf (lblGap13.Caption > 0) Then
    Kt13.Caption = "Melebihi harapan"
End If
lblGap14.Caption = rsgapK("rata14") - rsgapH("rata14")
lblGap14.Caption = Format(lblGap14.Caption, "#0.##")
If (lblGap14.Caption < 0) Then
    Kt14.Caption = "Tidak sesuai harapan"
    Kt14.BackColor = vbRed

```

```

ElseIf (lblGap14.Caption = 0) Then
    Kt14.Caption = "Sesuai harapan"
ElseIf (lblGap14.Caption > 0) Then
    Kt14.Caption = "Melebihi harapan"
    End If
lblGap15.Caption = rsgapK("rata15") - rsgapH("rata15")
lblGap15.Caption = Format(lblGap15.Caption, "#0.##")
If (lblGap15.Caption < 0) Then
    Kt15.Caption = "Tidak sesuai harapan"
    Kt15.BackColor = vbRed
ElseIf (lblGap15.Caption = 0) Then
    Kt15.Caption = "Sesuai harapan"
ElseIf (lblGap15.Caption > 0) Then
    Kt15.Caption = "Melebihi harapan"
    End If
lblGap16.Caption = rsgapK("rata16") - rsgapH("rata16")
lblGap16.Caption = Format(lblGap16.Caption, "#0.##")
If (lblGap16.Caption < 0) Then
    Kt16.Caption = "Tidak sesuai harapan"
    Kt16.BackColor = vbRed
ElseIf (lblGap16.Caption = 0) Then
    Kt16.Caption = "Sesuai harapan"
ElseIf (lblGap16.Caption > 0) Then
    Kt16.Caption = "Melebihi harapan"
    End If
lblGap17.Caption = rsgapK("rata17") - rsgapH("rata17")
lblGap17.Caption = Format(lblGap17.Caption, "#0.##")
If (lblGap17.Caption < 0) Then
    Kt17.Caption = "Tidak sesuai harapan"
    Kt17.BackColor = vbRed
ElseIf (lblGap17.Caption = 0) Then
    Kt17.Caption = "Sesuai harapan"
ElseIf (lblGap17.Caption > 0) Then
    Kt17.Caption = "Melebihi harapan"
    End If
lblGap18.Caption = rsgapK("rata18") - rsgapH("rata18")
lblGap18.Caption = Format(lblGap18.Caption, "#0.##")
If (lblGap18.Caption < 0) Then
    Kt18.Caption = "Tidak sesuai harapan"
    Kt18.BackColor = vbRed
ElseIf (lblGap18.Caption = 0) Then
    Kt18.Caption = "Sesuai harapan"
ElseIf (lblGap18.Caption > 0) Then
    Kt18.Caption = "Melebihi harapan"
    End If
lblGap19.Caption = rsgapK("rata19") - rsgapH("rata19")
lblGap19.Caption = Format(lblGap19.Caption, "#0.##")
If (lblGap19.Caption < 0) Then
    Kt19.Caption = "Tidak sesuai harapan"

```



```

Kt19.BackColor = vbRed
ElseIf (lblGap19.Caption = 0) Then
Kt19.Caption = "Sesuai harapan"
ElseIf (lblGap19.Caption > 0) Then
Kt19.Caption = "Melebihi harapan"
End If
lblGap20.Caption = rsgapK("rata20") - rsgapH("rata20")
lblGap20.Caption = Format(lblGap20.Caption, "#0.##")
If (lblGap20.Caption < 0) Then
Kt20.Caption = "Tidak sesuai harapan"
Kt20.BackColor = vbRed
ElseIf (lblGap20.Caption = 0) Then
Kt20.Caption = "Sesuai harapan"
ElseIf (lblGap20.Caption > 0) Then
Kt20.Caption = "Melebihi harapan"
End If
lblGap21.Caption = rsgapK("rata21") - rsgapH("rata21")
lblGap21.Caption = Format(lblGap21.Caption, "#0.##")
If (lblGap21.Caption < 0) Then
Kt21.Caption = "Tidak sesuai harapan"
Kt21.BackColor = vbRed
ElseIf (lblGap21.Caption = 0) Then
Kt21.Caption = "Sesuai harapan"
ElseIf (lblGap21.Caption > 0) Then
Kt21.Caption = "Melebihi harapan"
End If
lblKesesuaian1.Caption = rsgapK("rata1") / rsgapH("rata1") * 100
lblKesesuaian1.Caption = Format(lblKesesuaian1.Caption, "#0.##") & "%"
lblKesesuaian2.Caption = rsgapK("rata2") / rsgapH("rata2") * 100
lblKesesuaian2.Caption = Format(lblKesesuaian2.Caption, "#0.##") & "%"
lblKesesuaian3.Caption = rsgapK("rata3") / rsgapH("rata3") * 100
lblKesesuaian3.Caption = Format(lblKesesuaian3.Caption, "#0.##") & "%"
lblKesesuaian4.Caption = rsgapK("rata4") / rsgapH("rata4") * 100
lblKesesuaian4.Caption = Format(lblKesesuaian4.Caption, "#0.##") & "%"
lblKesesuaian5.Caption = rsgapK("rata5") / rsgapH("rata5") * 100
lblKesesuaian5.Caption = Format(lblKesesuaian5.Caption, "#0.##") & "%"
lblKesesuaian6.Caption = rsgapK("rata6") / rsgapH("rata6") * 100
lblKesesuaian6.Caption = Format(lblKesesuaian6.Caption, "#0.##") & "%"
lblKesesuaian7.Caption = rsgapK("rata7") / rsgapH("rata7") * 100
lblKesesuaian7.Caption = Format(lblKesesuaian7.Caption, "#0.##") & "%"
lblKesesuaian8.Caption = rsgapK("rata8") / rsgapH("rata8") * 100
lblKesesuaian8.Caption = Format(lblKesesuaian8.Caption, "#0.##") & "%"
lblKesesuaian9.Caption = rsgapK("rata9") / rsgapH("rata9") * 100
lblKesesuaian9.Caption = Format(lblKesesuaian9.Caption, "#0.##") & "%"
lblKesesuaian10.Caption = rsgapK("rata10") / rsgapH("rata10") * 100
lblKesesuaian10.Caption = Format(lblKesesuaian10.Caption, "#0.##") & "%"
lblKesesuaian11.Caption = rsgapK("rata11") / rsgapH("rata11") * 100
lblKesesuaian11.Caption = Format(lblKesesuaian11.Caption, "#0.##") & "%"
lblKesesuaian12.Caption = rsgapK("rata12") / rsgapH("rata12") * 100

```

```

    lblKesesuaian12.Caption = Format(lblKesesuaian12.Caption, "#0.##") & "%"
    lblKesesuaian13.Caption = rsgapK("rata13") / rsgapH("rata13") * 100
    lblKesesuaian13.Caption = Format(lblKesesuaian13.Caption, "#0.##") & "%"
    lblKesesuaian14.Caption = rsgapK("rata14") / rsgapH("rata14") * 100
    lblKesesuaian14.Caption = Format(lblKesesuaian14.Caption, "#0.##") & "%"
    lblKesesuaian15.Caption = rsgapK("rata15") / rsgapH("rata15") * 100
    lblKesesuaian15.Caption = Format(lblKesesuaian15.Caption, "#0.##") & "%"
    lblKesesuaian16.Caption = rsgapK("rata16") / rsgapH("rata16") * 100
    lblKesesuaian16.Caption = Format(lblKesesuaian16.Caption, "#0.##") & "%"
    lblKesesuaian17.Caption = rsgapK("rata17") / rsgapH("rata17") * 100
    lblKesesuaian17.Caption = Format(lblKesesuaian17.Caption, "#0.##") & "%"
    lblKesesuaian18.Caption = rsgapK("rata18") / rsgapH("rata18") * 100
    lblKesesuaian18.Caption = Format(lblKesesuaian18.Caption, "#0.##") & "%"
    lblKesesuaian19.Caption = rsgapK("rata19") / rsgapH("rata19") * 100
    lblKesesuaian19.Caption = Format(lblKesesuaian19.Caption, "#0.##") & "%"
    lblKesesuaian20.Caption = rsgapK("rata20") / rsgapH("rata20") * 100
    lblKesesuaian20.Caption = Format(lblKesesuaian20.Caption, "#0.##") & "%"
    lblKesesuaian21.Caption = rsgapK("rata21") / rsgapH("rata21") * 100
    lblKesesuaian21.Caption = Format(lblKesesuaian21.Caption, "#0.##") & "%"
End Sub

```

```

Private Sub HOME_Click()
    FrmSeruqual.Hide
    MENU.Show
End Sub

```

```

Private Sub MENU_Click()
    cmdHome_Click
End Sub

```

```

Private Sub Timer1_Timer()
    Label16.Caption = Format(Date, "DDDD") & " " & Time()
    Label17.Caption = Format(Date, "DD MMMM YYYY")

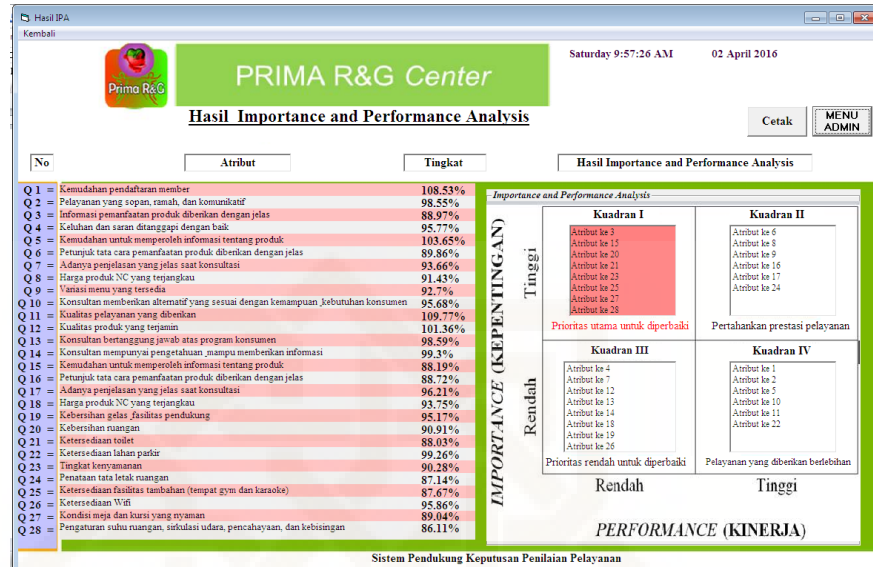
```

```

    Label18.Left = Label18.Left - 100
    If Label18.Left <= -Label18.Width Then
        Label18.Left = FrmSeruqual.Width
    End If
End Sub

```

Design User Interface Form Hasil IPA



Dim rsKuis, rsHarapan, rskesesuaian, rsgapK, rsgapH, rsIpaX, rsIpaY, rsRataK, rsRataH, rsMember As
ADODB.Recordset

Dim sqlKuis, sqlHarapan, sqlKesesuaian, sqlGapK, sqlGapH, rsGap, sqlGap, sqlIpaX, sqlIpaY, sqlRataK,
sqlRataH, sqlMember As String

Dim i, user As Integer

```
Private Sub cmdHome_Click()
Unload FRMIpa
FrmMenu.Show
End Sub
```

```
Private Sub cmdPrint_Click()
ReportKesesuaian.Show
End Sub
```

```
Private Sub Form_Activate()
Call BukaKoneksi
Call RefreshData
If rsMember("num") > 1 Then
For i = 1 To 28
labelKuadran.Caption = labelKuadran.Caption + "Q " & i & " = " & vbCrLf
Next
For i = 1 To 28
If rsIpaX("x" & i) < rsRataK("avgKenyataan") And rsIpaY("y" & i) > rsRataH("avgharapan") Then
List1.AddItem "Atribut ke " & i & vbCrLf
Else
If rsIpaX("x" & i) < rsRataK("avgKenyataan") And rsIpaY("y" & i) < rsRataH("avgharapan") Then
List2.AddItem "Atribut ke " & i & vbCrLf
Else
If rsIpaX("x" & i) > rsRataK("avgKenyataan") And rsIpaY("y" & i) > rsRataH("avgharapan") Then
```

```

        List3.AddItem "Atribut ke " & i & vbCrLf
    Else
        List4.AddItem "Atribut ke " & i & vbCrLf
    End If
End If
End If
Next
Else
MsgBox "data kosong"
End If
End Sub

Private Sub Form_Load()
    tengah Me
End Sub

Private Sub MENU_Click()
    cmdHome_Click
End Sub

Private Sub Timer1_Timer()
    Label16.Caption = Format(Date, "DDDD") & " " & Time()
    Label17.Caption = Format(Date, "DD MMMM YYYY")
    Label18.Left = Label18.Left - 100
    If Label18.Left <= -Label18.Width Then
        Label18.Left = FRMIpa.Width
    End If
End Sub

```

Design User Interface Form Kuesioner Bukti Fisik

Pertanyaan	Kenyataan					Harapan				
	Tidak puas ==>>> Puas					Tidak penting ==>>> Penting				
Q15 Kebersihan gelas fasilitas pendukung	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Q16 Kebersihan ruangan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Q17 Ketersediaan lahan parkir	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Q18 Penataan tata letak ruangan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Q19 Ketersediaan fasilitas tambahan (tempat gym dan karaoke)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Q20 Ketersediaan Wifi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Q21 Kondisi meja dan kursi yang nyaman	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Dim rsMember, rsHarapan, RsMax, RsQ As ADODB.Recordset

Dim sqlMember, sqlHarapan, SQLMax, sqlInsertHarapan, sqlInsert As String

Dim k19, k20, k21, k22, k23, k24, k25, k26, k27, k28, h19, h20, h21, h22, h23, h24, h25, h26, h27, h28 As String

```
Private Sub Batal_Click()
Bukti_fisik.Hide
Call Keandalan.Show
End Sub
```

```
Private Sub cmdBatal_Click()
Bukti_fisik.Hide
Call Keandalan.Show
End Sub
```

```
Private Sub cmdNext_Click()
sqlInsert = "update kuesioner set q19=" & k19 & ",q20=" & k20 & ",q21=" & k21 & ",q22=" & k22 &
",q23=" & k23 & ",q24=" & k24 & ",q25=" & k25 & ",q26=" & k26 & ",q27=" & k27 & ",q28=" & k28 &
"where id=" & lblUser.Caption & ""
dbConn.Execute sqlInsert
RsQ.Requery
sqlInsertHarapan = "update harapan set q19=" & h19 & ",q20=" & h20 & ",q21=" & h21 & ",q22=" &
h22 & ",q23=" & h23 & ",q24=" & h24 & ",q25=" & h25 & ",q26=" & h26 & ",q27=" & h27 & ",q28=" &
h28 & "where id=" & lblUser.Caption & ""
Text1.Text = sqlInsertHarapan
Call Home.Show
Bukti_fisik.Hide
End Sub
```

```
Private Sub Command1_Click()
refreshable
End Sub
```

```
Private Sub RefreshData()
Set rsMember = New Recordset
sqlMember = "SELECT max(id) as num FROM kuesioner"
rsMember.Open sqlMember, dbConn, adOpenStatic, adLockReadOnly
Set RsQ = New Recordset
sqlInsert = "SELECT * FROM kuesioner"
RsQ.Open sqlInsert, dbConn, adOpenStatic, adLockReadOnly
Set dgQ.DataSource = RsQ
Set rsHarapan = New Recordset
sqlHarapan = "SELECT * FROM Harapan"
rsHarapan.Open sqlHarapan, dbConn, adOpenStatic, adLockReadOnly
Set dgHarapan.DataSource = rsHarapan
End Sub
```

```
Private Sub Form_Load()
Form_Activate
End Sub
```

```
Private Sub Image1_Click()
MsgBox "Dimensi ini mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan, serta penampilan pekerja.", vbInformation,
"Informasi"
End Sub
```

```
Private Sub imgSimpan_Click()
If k19 >= 1 Then
```

```

If k15 >= 1 Then
  If k16 >= 1 Then
    If k17 >= 1 Then
      If k18 >= 1 Then
        If k19 >= 1 Then
          If k20 >= 1 Then
            If k21 >= 1 Then
              If h15 >= 1 Then
                If h16 >= 1 Then
                  If h17 >= 1 Then
                    If h18 >= 1 Then
                      If h19 >= 1 Then
                        If h20 >= 1 Then
                          If h21 >= 1 Then
                            cmdNext_Click
                          Else
                            MsgBox "option harapan 21 masih kosong "
                          End If
                        Else
                          MsgBox "option harapan 20 masih kosong "
                        End If
                      Else
                        MsgBox "option harapan 19 masih kosong "
                      End If
                    Else
                        MsgBox "option harapan 18 masih kosong "
                    End If
                  Else
                    MsgBox "option harapan 17 masih kosong "
                  End If
                Else
                    MsgBox "option harapan 16 masih kosong "
                End If
              Else
                    MsgBox "option harapan 15 masih kosong "
                End If
            Else
                MsgBox "option kenyataan 21 masih kosong "
            End If
          Else
                MsgBox "option kenyataan 20 masih kosong "
            End If
        Else
                MsgBox "option kenyataan 19 masih kosong "
            End If
          Else
                MsgBox "option kenyataan 18 masih kosong "
            End If
        Else

```

```

        MsgBox "option kenyataan 17 masih kosong "
    End If
Else
    MsgBox "option kenyataan 16 masih kosong "
End If
Else
    MsgBox "option kenyataan 15 masih kosong "
End If
End Sub
Private Sub Optionk15a_Click(Index As Integer)
k15 = 1
End Sub
Private Sub Optionk15b_Click(Index As Integer)
k15 = 2
End Sub
Private Sub Optionk15c_Click(Index As Integer)
k15 = 3
End Sub
Private Sub Optionk15d_Click(Index As Integer)
k15 = 4
End Sub
Private Sub Optionk15e_Click(Index As Integer)
k15 = 5
End Sub
'=====
Private Sub Optionk16a_Click(Index As Integer)
k16 = 1
End Sub
Private Sub Optionk16b_Click(Index As Integer)
k16 = 2
End Sub
Private Sub Optionk16c_Click(Index As Integer)
k16 = 3
End Sub
Private Sub Optionk16d_Click(Index As Integer)
k16 = 4
End Sub
Private Sub Optionk16e_Click(Index As Integer)
k16 = 5
End Sub
'=====
Private Sub Optionk17a_Click(Index As Integer)
k17 = 1
End Sub
Private Sub Optionk17b_Click(Index As Integer)
k17 = 2
End Sub
Private Sub Optionk17c_Click(Index As Integer)
k17 = 3

```

```
End Sub
Private Sub Optionk17d_Click(Index As Integer)
k17 = 4
End Sub
Private Sub Optionk17e_Click(Index As Integer)
k17 = 5
End Sub
```

```
=====
Private Sub Optionk18a_Click(Index As Integer)
k18 = 1
End Sub
Private Sub Optionk18b_Click(Index As Integer)
k18 = 2
End Sub
Private Sub Optionk18c_Click(Index As Integer)
k18 = 3
End Sub
Private Sub Optionk18d_Click(Index As Integer)
k18 = 4
End Sub
Private Sub Optionk18e_Click(Index As Integer)
k18 = 5
End Sub
```

```
=====
Private Sub Optionk19a_Click(Index As Integer)
k19 = 1
End Sub
Private Sub Optionk19b_Click(Index As Integer)
k19 = 2
End Sub
Private Sub Optionk19c_Click(Index As Integer)
k19 = 3
End Sub
Private Sub Optionk19d_Click(Index As Integer)
k19 = 4
End Sub
Private Sub Optionk19e_Click(Index As Integer)
k19 = 5
End Sub
```

```
=====
Private Sub Optionk20a_Click(Index As Integer)
k20 = 1
End Sub
Private Sub Optionk20b_Click(Index As Integer)
k20 = 2
End Sub
Private Sub Optionk20c_Click(Index As Integer)
k20 = 3
End Sub
```



```
Private Sub Optionk20d_Click(Index As Integer)
k20 = 4
End Sub
Private Sub Optionk20e_Click(Index As Integer)
k20 = 5
End Sub
```

```
=====
Private Sub Optionk21a_Click(Index As Integer)
k21 = 1
End Sub
Private Sub Optionk21b_Click(Index As Integer)
k21 = 2
End Sub
Private Sub Optionk21c_Click(Index As Integer)
k21 = 3
End Sub
Private Sub Optionk21d_Click(Index As Integer)
k21 = 4
End Sub
Private Sub Optionk21e_Click(Index As Integer)
k21 = 5
End Sub
```

```
=====
Private Sub OptionH15a_Click(Index As Integer)
h15 = 1
End Sub
Private Sub OptionH15b_Click(Index As Integer)
h15 = 2
End Sub
Private Sub OptionH15c_Click(Index As Integer)
h15 = 3
End Sub
Private Sub OptionH15d_Click(Index As Integer)
h15 = 4
End Sub
Private Sub OptionH15e_Click(Index As Integer)
h15 = 5
End Sub
```

```
=====
Private Sub OptionH16a_Click(Index As Integer)
h16 = 1
End Sub
Private Sub OptionH16b_Click(Index As Integer)
h16 = 2
End Sub
Private Sub OptionH16c_Click(Index As Integer)
h16 = 3
End Sub
```

```
Private Sub OptionH16d_Click(Index As Integer)
h16 = 4
End Sub
Private Sub OptionH16e_Click(Index As Integer)
h16 = 5
End Sub
```

```
=====
Private Sub OptionH17a_Click(Index As Integer)
h17 = 1
End Sub
Private Sub OptionH17b_Click(Index As Integer)
h17 = 2
End Sub
Private Sub OptionH17c_Click(Index As Integer)
h17 = 3
End Sub
Private Sub OptionH17d_Click(Index As Integer)
h17 = 4
End Sub
Private Sub OptionH17e_Click(Index As Integer)
h17 = 5
End Sub
```

```
=====
Private Sub OptionH18a_Click(Index As Integer)
h18 = 1
End Sub
Private Sub OptionH18b_Click(Index As Integer)
h18 = 2
End Sub
Private Sub OptionH18c_Click(Index As Integer)
h18 = 3
End Sub
Private Sub OptionH18d_Click(Index As Integer)
h18 = 4
End Sub
Private Sub OptionH18e_Click(Index As Integer)
h18 = 5
End Sub
```

```
=====
Private Sub OptionH19a_Click(Index As Integer)
h19 = 1
End Sub
Private Sub OptionH19b_Click(Index As Integer)
h19 = 2
End Sub
Private Sub OptionH19c_Click(Index As Integer)
h19 = 3
End Sub
Private Sub OptionH19d_Click(Index As Integer)
```

```
h19 = 4
End Sub
Private Sub OptionH19e_Click(Index As Integer)
h19 = 5
End Sub
```

```
=====
Private Sub OptionH20a_Click(Index As Integer)
h20 = 1
End Sub
Private Sub OptionH20b_Click(Index As Integer)
h20 = 2
End Sub
Private Sub OptionH20c_Click(Index As Integer)
h20 = 3
End Sub
Private Sub OptionH20d_Click(Index As Integer)
h20 = 4
End Sub
Private Sub OptionH20e_Click(Index As Integer)
h20 = 5
End Sub
```

```
=====
Private Sub OptionH21a_Click(Index As Integer)
h21 = 1
End Sub
Private Sub OptionH21b_Click(Index As Integer)
h21 = 2
End Sub
Private Sub OptionH21c_Click(Index As Integer)
h21 = 3
End Sub
Private Sub OptionH21d_Click(Index As Integer)
h21 = 4
End Sub
Private Sub OptionH21e_Click(Index As Integer)
h21 = 5
End Sub
```

```
Private Sub Form_Activate()
k15 = 0
k16 = 0
k17 = 0
k18 = 0
k19 = 0
k20 = 0
k21 = 0
```

```
h15 = 0
h16 = 0
h17 = 0
```

```
h18 = 0
h19 = 0
h20 = 0
h21 = 0
Call BukaKoneksi
Call RefreshData
lblUser.Caption = rsMember("num")
Set RsMax = Nothing
End Sub
```





LAMPIRAN VI

Print Report

DataReport1

Zoom 100%

Hasil Gap Analysis Kepuasan Pelanggan

Sunday, April 10, 2016

Atribut	Nilai Gap
Q1 Kecekatan & ketepatan operator dalam melayani	0.35
Q2 Kecepatan konsultan dalam melayani konsumen	-0.52
Q3 Harga member NC yang terjangkau	-0.39
Q4 Kemudahan untuk memperoleh informasi tentang	0.16
Q5 Konsultan memberikan informasi & petunjuk tata cara pemanfaatan produk dengan jelas	-0.45
Q6 Adanya penjelasan yang jelas saat konsultasi	-0.29
Q7 Konsultan memberikan alternatif yang sesuai dengan kemampuan & kebutuhan konsumen	-0.19
Q8 Jumlah konsultan sebanding dengan jumlah konsumen	-0.06
Q9 Pelayanan yang selalu sopan, ramah, dan komunikatif	-0.48
Q10 Konsultan bertanggung jawab atas keberhasilan program	-0.06
Q11 Konsultan mempunyai pengetahuan & mampu memberikan	-0.03
Q12 Kemudahan pendaftaran member	-0.55
Q13 Keluhan & saran ditanggapi dengan baik	-0.29
Q14 Jam buka sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu	-0.19
Q15 Kebersihan gelas & fasilitas pendukung	-0.23
Q16 Kebersihan ruangan	-0.42
Q17 Ketersediaan lahan parkir	-0.03
Q18 Penataan tata letak ruangan	-0.58
Q19 Ketersediaan fasilitas tambahan (tempat gym & karaoke)	-0.58
Q20 Ketersediaan Wifi	-0.19
Q21 Kondisi meja dan kursi yang nyaman	-0.52

Pages: 1

ReportKesesuaian

Zoom 75%

Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan

Sunday, April 10, 2016

Atribut	Tingkat Kepuasan
Q1 Kecepatan & ketepatan operator dalam melayani	108.53%
Q2 Kecepatan konsultan dalam melayani konsumen	88.97%
Q3 Harga member NC yang terjangkau	91.43%
Q4 Kemudahan untuk memperoleh informasi tentang	103.65%
Q5 Konsultan memberikan informasi & petunjuk tata cara pemanfaatan produk dengan jelas	89.86%
Q6 Adanya penjelasan yang jelas saat konsultasi	93.66%
Q7 Konsultan memberikan alternatif yang sesuai dengan kemampuan & kebutuhan konsumen	95.68%
Q8 Jumlah konsultan sebanding dengan jumlah konsumen	98.55%
Q9 Pelayanan yang selalu sopan, ramah, dan komunikatif	88.72%
Q10 Konsultan bertanggung jawab atas keberhasilan program	98.59%
Q11 Konsultan mempunyai pengetahuan & mampu memberikan	99.3%
Q12 Kemudahan pendaftaran member	88.19%
Q13 Keluhan & saran ditanggapi dengan baik	93.75%
Q14 Jam buka sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu	95.77%
Q15 Kebersihan gelas & fasilitas pendukung	95.17%
Q16 Kebersihan ruangan	90.91%
Q17 Ketersediaan lahan parkir	99.26%
Q18 Penataan tata letak ruangan	87.14%

Pages: 1

ReportKesesuaian

Zoom 75%

Sunday, April 10, 2016

Q19 Ketersediaan fasilitas tambahan (tempat gym & karaoke)	87.67%
Q20 Ketersediaan Wifi	95.86%
Q21 Kondisi meja dan kursi yang nyaman	89.04%

Klasifikasi Atribut Pelayanan

Prioritas utama untuk diperbaiki	Pertahankan prestasi pelayanan
Kuadran 1	Kuadran 2
Atribut ke 2	Atribut ke 6
Atribut ke 12	Atribut ke 10
Atribut ke 16	Atribut ke 11
Atribut ke 19	Atribut ke 13
Atribut ke 21	Atribut ke 14
	Atribut ke 15
	Atribut ke 20

Prioritas rendah untuk diperbaiki	Pelayanan yang diberikan berlebihan
Kuadran 3	Kuadran 4
Atribut ke 3	Atribut ke 1
Atribut ke 5	Atribut ke 4
Atribut ke 9	Atribut ke 7
Atribut ke 18	Atribut ke 8
	Atribut ke 17

Pages: 2

CURICULUM VITAE



Nama : Isti Rahayu

TTL : Bantul, 05 April 1993

Alamat : Dagan RT 04 Murtigading Sanden Bantul Yogyakarta 55763

No. HP : 08574 784 784 1

Email : rahayuistii05@gmail.com

Riwayat Pendidikan

-SD Muhammadiyah Trisigan

-SMPN 1 SANDEN

-SMTI YOGYAKARTA