

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN  
PENJUALAN PADA LADY FAME SHOP DENGAN *CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)***

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**INDRA PUJIYONO**

**NPM. 1411058006**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA  
BANDAR LAMPUNG  
2018**



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi atau karya yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Karya ini adalah milik saya dan pertanggung jawaban sepenuhnya berada dipundak saya.

Bandar Lampung, 10 Desember 2019

  
**INDRA PUJIYONO**  
NPM. 1411058006

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Laporan : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap  
Layanan Penjualan Pada Lady Fame Shop Dengan  
*Customer Relationship Management (CRM)*

Nama Mahasiswa : Indra Pujiyono


Nomor Pokok Mahasiswa : 1411058006

Program Studi : SI Sistem Informasi



Dosen Pembimbing,

Ketua Program Studi,

  
**Sri Karnifa, S.Kom., M.Kom**

**NIK. 01251005**

  
**Nurjoko, S.Kom., M.T.I**

**NIK.00440702**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Telah diuji dan dipertahankan didepan tim penguji skripsi  
program studi sistem informasi IIB Darmajaya dan dinyatakan diterima  
untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar

**SARJANA KOMPUTER**

**MENGESAHKAN**

1. Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji : Neni Purwati, S.Kom., M.T.I

Anggota : Halimah, S.Kom., M.T.I

2. Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Laidir Jambal, S.Kom., M.F.ng

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 September 2018

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP LAYANAN PENJUALAN PADA LADY FAME SHOP DENGAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)**

Oleh

**Indra Pujiyono**

Penelitian ini menghasilkan analisis tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan penjualan di lady fame shop Bandar Lampung. Lady fame merupakan salah satu online shop yang pelayanan pelanggan belum tertata dengan baik dan belum terdokumentasi. Untuk itu peran teknologi sangat dibutuhkan, sebagai media promosi sebagai bukti kebutuhan dari pelanggan atau konsumen, karena perusahaan harus terus dapat memberikan layanan optimal agar pelanggan tetap loyal dengan produk – produk yang pelanggan gunakan. Kepuasan pelanggan baik dari segi finansial, sosial, maupun ikatan struktural sangat menentukan keefektifan program program penjualan. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode pengembangan sistem waterfall mulai dari pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan studi pustaka. Implementasi hasil analisis yaitu hasil perhitungan tingkat kepuasan dari kuisoner 100 reponden dengan rata – rata sebesar 72% setuju dengan sistem layanan yang dikembangkan. Ini menunjukkan bahwa sistem memberikan layanan informasi tentang kepuasan pelayanan di lady fame shop terhadap pelanggan atau konsumen. Hal ini menambah nilai keuntungan atau profit yang jauh lebih besar kepada perusahaan karena pelanggan terlayani dengan baik dan mereka merasa puas.

Kata kunci: *Analisis, Lady Fame Shop, waterfall.*

## ABSTRACT

### ANALYSIS OF SERVICE SATISFACTION LEVEL ON SALES SERVICE IN LADY FAME SHOP WITH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)

By  
**Indra Pujiyono**

This research resulted in an analysis of the level of customer satisfaction in sales services at the Bandar Lampung lady fame shop. Lady fame is an online shop whose customer service has not been well organized and has not been documented. For this reason, the role of technology is needed, as a promotional media as proof of the needs of customers or consumers, because companies must continue to be able to provide optimal service so that customers remain loyal to the products that customers use. Customer satisfaction in terms of financial, social, and structural ties will determine the effectiveness of sales programs. The analysis technique used in this study was the *waterfall* system development method starting from the data collection by interviewing, observing and studying literature. The implementation of the analysis results was the result of calculating the satisfaction level of 100 respondents with an average of 72% agreeing with the developed service system. This shows that the system provides information services about service satisfaction in the lady fame shop to the customers or consumers. This adds value to the profit that is far greater to the company because the customers are well served and they feel satisfied.

**Keywords:** *Analysis, Lady Fame Shop, waterfall.*



## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                              | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....                         | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....                        | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                         | <b>iv</b>   |
| <b>RIWAYAT HIDUP</b> .....                              | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....                        | <b>vi</b>   |
| <b>MOTTO</b> .....                                      | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                    | <b>viii</b> |
| <b>ABSTRACK</b> .....                                   | <b>ix</b>   |
| <b>PRAKATA</b> .....                                    | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                 | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                               | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                              | <b>xvi</b>  |
| <br>  |             |
| <b>BAB I Pendahuluan</b> .....                          | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                                | 2           |
| 1.3 Batasan Masalah .....                               | 2           |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                             | 2           |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                            | 3           |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....                         | 3           |
| <br>  |             |
| <b>BAB II Landasan Teori</b> .....                      | <b>4</b>    |
| 2.1 Teori Dasar.....                                    | 4           |
| 2.1.1 Analisis.....                                     | 4           |
| 2.2 Manajemen.....                                      | 5           |
| 2.3 Pelayanan .....                                     | 6           |
| 2.4 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> ..... | 6           |
| 2.4.1 Sasaran dan Tujuan .....                          | 7           |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
| 2.4.2                                      | Tipe dan Jenis .....  | 8         |
| 2.4.3                                      | Tahapan-tahapan dalam CRM.....  | 8         |
| 2.4.4                                      | Fase dalam <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....           | 9         |
| 2.4.5                                      | Fase <i>Customer Relationship Manajemen</i> (CRM ).....                 | 9         |
| 2.4.6                                      | Kriteria Penilaian <i>Customer Relantionship Management</i> (CRM) ..... | 10        |
| 2.5  | Skala <i>Likert</i> .....   | 10        |
| 2.6  | Online Shop .....   | 12        |
| 2.7  | Pengembangan Sistem .....   | 14        |
| 2.7.1                                      | Perlunya Pengembangan Sistem.....                                       | 14        |
| 2.7.2                                      | Prinsip Pengembangan Sistem .....                                       | 14        |
| 2.8  | Tools/Alat Analisis Sistem.....   | 15        |
| 2.9  | Alat Bantu Perancangan Sistem .....                                     | 16        |
| 2.9.1                                      | XAMPP Control Panel.....  | 16        |
| 2.9.2                                      | Netbeans .....  | 17        |
| <b>BAB III Metodologi Penelitian .....</b> |   | <b>18</b> |
| 3.1  | Metode Pengembangan Sistem .....  | 18        |
| 3.1.1                                      | Palnning .....  | 19        |
| 3.1.2                                      | Analysis.....   | 19        |
| 3.1.3                                      | Design .....  | 20        |
| 3.1.4                                      | Implementation .....  | 20        |
| 3.1.5                                      | Maintenance .....   | 20        |
| 3.2  | Skala Pengukuran <i>Skala Likert</i> .....                              | 22        |
| <b>BAB IV Hasil Dan Pembahasan .....</b>   |   | <b>24</b> |
| 4.1  | Hasil .....   | 22        |
| 4.2  | Pembahasan Analisis Data Kuisisioner .....                              | 26        |
| 4.3  | Hasil Keseluruhan .....   | 49        |
| 4.4  | Analisis Sistem Yang Berjalan .....                                     | 50        |
| 4.4.1                                      | Sistem Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan .....                        | 50        |



|  |                                       |           |
|--|---------------------------------------|-----------|
| 4.5                                    | Sistem Informasi Penjualan .....      | 51        |
| 4.6                                    | Perancangan Sistem .....              | 52        |
| 4.7                                    | Relasi Tabel .....                    | 53        |
| 4.8                                    | Perancangan Tabel .....               | 53        |
| 4.9                                    | Aplikasi Program .....                | 57        |
| 4.10                                   | Form Menu Utama.....                  | 57        |
| 4.11                                   | Form Pertanyaan .....                 | 58        |
| 4.12                                   | Form Responden .....                  | 59        |
| 4.13                                   | Form Kuisisioner .....                | 59        |
| 4.14                                   | Form Hasil Jawaban Responden.....     | 59        |
| 4.15                                   | Laporan Hasil Jawaban Responden ..... | 60        |
| 4.16                                   | Form Pengisian Data Barang .....      | 60        |
| 4.17                                   | Form Pengisian Penjualan.....         | 62        |
| 4.18                                   | Form Data Penjualan.....              | 63        |
| <b>BAB V Kesimpulan Dan Saran.....</b> |                                       | <b>64</b> |
| 5.1                                    | Kesimpulan .....                      | 64        |
| 5.2                                    | Saran .....                           | 64        |
| DAFTAR PUSTAKA                         |                                       |           |
| LAMPIRAN                               |                                       |           |

## **DARTAR TABEL**

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Bagan Alir Dokumen .....             | 15 |
| Tabel 3.1 Atribut Pertanyaan Kuisisioner ..... | 21 |
| Tabel 4.1 Presentase Nilai.....                | 24 |
| Tabel 4.2 Tabel Kuisisioner.....               | 25 |
| Tabel 4.3 Tabel Nilai Jawaban Kuisisioner..... | 26 |
| Tabel 4.4 Tabel Responden.....                 | 54 |
| Tabel 4.5 Tabel Kuisisioner.....               | 54 |
| Tabel 4.6 Tabel Detail Kuisisioner.....        | 54 |
| Tabel 4.7 Tabel Pertanyaan.....                | 55 |
| Tabel 4.8 Tabel Hasil Jawaban .....            | 55 |
| Tabel 4.9 Tabel Hasil Nilai .....              | 55 |
| Tabel 4.10 Tabel Barang.....                   | 56 |
| Tabel 4.11 Tabel Data Penjualan .....          | 56 |
| Tabel 4.9 Tabel Penjualan.....                 | 57 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 Metode <i>Waterfall</i> .....                                    | 14 |
| Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....   | 18 |
| Gambar 4.1 Grafik Hasil Kuisisioner Pelengkapan Koleksi Pakaian .....       | 27 |
| Gambar 4.2 Kuisisioner Koleksi terbaru/ <i>ter-update</i> .....             | 28 |
| Gambar 4.3 Kuisisioner Kualitas Koleksi Pakaian .....                       | 29 |
| Gambar 4.4 Lingkungan Yang Bersih .....                                     | 30 |
| Gambar 4.5 Kuisisioner Kenyamanan Tempat Belanja .....                      | 31 |
| Gambar 4.6 Kuisisioner Kelengkapan Fasilitas Tambahan.....                  | 32 |
| Gambar 4.7 Kuisisioner Adanya Tempat Parkir Yang Aman Dan Nyaman.....       | 33 |
| Gambar 4.8 Kuisisioner Adanya Sistem Member Pelanggan Tetap .....           | 34 |
| Gambar 4.9 Kuisisioner Adanya Layanan Pemesanan Online.....                 | 35 |
| Gambar 4.10 Kuisisioner Prosedur Pelayanan Yang Tidak Rumit .....           | 36 |
| Gambar 4.11 Kuisisioner <i>Reward</i> Bagi Pelanggan Tetap .....            | 37 |
| Gambar 4.12 Kuisisioner Layanan Jasa Pengiriman Barang Yang Terpercaya..... | 38 |
| Gambar 4.13 Kuisisioner Keramahan Pelayanan .....                           | 39 |
| Gambar 4.14 Kuisisioner Jam Layanan Operasional .....                       | 40 |
| Gambar 4.15 Kuisisioner Peningkatan Kenyamanan Pelayanan.....               | 41 |
| Gambar 4.16 Kuisisioner Pelayanan Yang Cekatan.....                         | 42 |
| Gambar 4.17 Kuisisioner Promosi Koleksi Terbaru .....                       | 43 |
| Gambar 4.18 Kuisisioner resiko Kerusakan Pengiriman Barang .....            | 44 |
| Gambar 4.19 Kuisisioner Kesopanan Pelayanan.....                            | 45 |
| Gambar 4.20 Kuisisioner Respon Yang Baik Dalam Menerima Kritik Dan Saran .  | 46 |
| Gambar 4.21 Kuisisioner Penampilan Pelayan Yang <i>Good Looking</i> .....   | 47 |
| Gambar 4.22 Kuisisioner Pelayanan Yang Rata, Tanpa Memandang .....          | 48 |
| Gambar 4.23 Bentuk Bagan Alir Dokumen Penjualan.....                        | 51 |
| Gambar 4.24 <i>Context diagram</i> Sistem Diusulkan .....                   | 52 |
| Gambar 4.25 <i>DFD level 0</i> Analisis Kepuasan Pelanggan .....            | 52 |
| Gambar 4.26 Relasi Tabel.....   | 53 |
| Gambar 4.27 Form Menu Utama .....   | 57 |

|   |    |
|---|----|
| Gambar 4.28 Form Pertanyaan .....                 | 58 |
| Gambar 4.29 Form Responden .....                  | 59 |
| Gambar 4.30 Form Kuisisioner .....                | 59 |
| Gambar 4.31 Form Hasil Jawaban Responden .....    | 60 |
| Gambar 4.32 Laporan Hasil Jawaban Responden ..... | 60 |
| Gambar 4.33 Form Pengisian Data Barang .....      | 62 |
| Gambar 4.34 Form Pengisian Penjualan.....         | 62 |
| Gambar 4.35 Form Data Penjualan.....              | 63 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Fenomena perubahan production-oriented menjadi customer-oriented atau market-oriented, membuat sebagian besar perusahaan menjadikan konsumen sebagai salah satu asset perusahaan yang sangat berharga. Keseriusan perusahaan dalam memperhatikan para konsumen diperlihatkan dengan peningkatan kualitas SDM terutama pada frontliner yaitu para salesman. Hubungan pelanggan begitu penting pada perusahaan, jika kepentingan pelanggan terpenuhi sesuai keinginannya, maka akan memuaskan, sehingga perlu membangun hubungan pelanggan yang baik. Hasil penelitian pembelian maka dapat dikatakan pelanggan tersebut loyal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa CRM dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Namun terdapat juga hasil penelitian yang menemukan bahwa CRM tidak berpengaruh pada kepuasan maupun loyalitas pelanggan.(Ersi, 2014).

Pelayanan tidak hanya menjadi tuntutan dari konsumen, tetapi juga untuk manajemen perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan bagian yang sangat penting dalam rangka keberhasilan suatu bisnis. Banyak perusahaan yang menyatakan bahwa keberhasilan suatu perusahaan dapat diukur dari tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Banyak ragam pengungkapannya, karena kepuasan itu adalah sesuatu yang abstrak dan sulit diukur.

Lady Fame Shop adalah sebuah online shop yang ada di Bandar Lampung. Sejak tanggal 14 Februari 2012 hingga saat ini Lady Fame Shop mengalami masalah penjualan yang tidak menentu. Salah satu penyebab permasalahan penjualan tersebut adalah menurunnya tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan teknologi informasi di Lady Fame Shop. Teknologi informasi menjadi aspek yang sangat vital, terutama dalam kegiatan promosi pakaian dan media pelayanan terhadap pelanggan dalam memberikan informasi jenis pakaian, harga, tipe pakaian serta penggunaan media promosi. Saat ini media informasi penjualan berupa facebook, twitter dan instagram telah digunakan

tetapi cara ini belum dirasa cukup untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu untuk dilakukan analisis tingkat kepuasan pelanggan dengan konsep Customer Relationship Management (CRM).

Kepuasan pelayanan terhadap pelanggan Lady Fame Shop sangatlah penting, untuk itu penulis ingin melakukan analisa dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengangkat sebuah judul tentang "**Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Penjualan Pada Lady fame Shop dengan Customer Relationship Management (CRM)**".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah "Apakah manajemen pelayanan penjualan Lady Fame Shop sudah memenuhi tingkat kepuasan terhadap pelanggan berdasarkan teknik Customer Relationship Management (CRM)?".

## **1.3 Batasan Masalah**

Melihat latar belakang tersebut, maka penelitian ini akan dibatasi pada pembahasan yaitu:

- a. Kepuasan layanan pelanggan berdasarkan aspek teknologi informasi yang digunakan.
- b. Konsep yang digunakan adalah teknik Customer Relationship Management (CRM).
- c. Skala pengukuran kualitas pelayanan pelanggan yang akan digunakan ialah pengukuran skala likert.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan penjualan di Lady Fame Shop sehingga dapat menilai kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan dengan menggunakan teknik Customer Relationship Management (CRM).

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk LadyFame shop dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan belanja berdasarkan teknik Customer Relationship Management.
- b. Manfaat penelitian ini di harapkan dapat di jadikan acuan bagi Lady Fame Shop dalam memperbaiki layanan pelanggan berdasarkan beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan teori-teori dasar yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metode-metode yang digunakan dalam tahap penelitian dan teknik kuesioner yang akan digunakan dalam melakukan survei terhadap pelanggan.

### **BAB IV HASIL PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan tentang hasil dari survei berdasarkan kuesioner yang telah di sebar dan hasil dari perhitungan dengan menggunakan CRM dan Skala Likert.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi simpulan dan saran-saran yang terkait dengan pembahasan dalam skripsi ini.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Teori Dasar**

##### **2.1.1 Analisis**

Kegiatan analisis sistem adalah kegiatan untuk melihat sistem yang sudah berjalan, melihat bagian mana yang bagus dan tidak bagus, dan kemudian mendokumentasikan kebutuhan yang akan dipenuhi dalam sistem yang baru. Banyak hambatan yang akan ditemui dalam proses tersebut. (Rosa A.S & M. Salahuddin, 2015) Maka, akan dibutuhkan teknik pengumpulan data dalam mendukung proses analisis yaitu seperti berikut:

##### 1) Teknis Wawancara

Keuntungan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara mempunyai beberapa keuntungan yaitu sebagai berikut:

- a) Lebih mudah dalam menggali bagian sistem yang mana yang dianggap baik dan bagian mana yang dianggap kurang baik.
- b) Dapat menggali kebutuhan user secara lebih bebas.
- c) User dapat mengungkapkan kebutuhan secara lebih bebas.

Adapun kelemahan dari teknik pengumpulan data ini sebagai berikut:

- a) Wawancara akan sulit dilakukan jika narasumber kurang dapat mengungkapkan kebutuhannya.
- b) Pertanyaan menjadi tidak terarah terlalu fokus dengan hal-hal tertentu dan mengabaikan bagian lainnya.

##### 2) Teknis Observasi

Keuntungan menggunakan teknik pengumpulan data observasi mempunyai beberapa keuntungan yaitu sebagai berikut:

- a) Analisis dapat melihat langsung bagaimana sistem lama berjalan.
- b) Mampu menghasilkan gambaran sebetulnya jika dibandingkan dengan teknik lain.



Adapun kelemahan dari teknik pengumpulan data observasi yaitu sebagai berikut:

- a) Membutuhkan waktu lama jika waktu observasi tersebut sangat pendek, maka gambaran sistem akan sulit untuk diperoleh.
- b) Orang-orang yang diamati biasanya perilakunya akan berbeda dengan perilaku sehari-hari.
- c) Dapat mengganggu pekerjaan orang-orang pada bagian yang sedang diamati.

### 3) Teknik Kuisisioner

Keuntungan menggunakan teknik pengumpulan data Kuisisioner mempunyai beberapa keuntungan yaitu sebagai berikut:

- a) Hasil lebih objektif, karena kuisisioner dapat dilakukan kepada banyak orang sekaligus.
- b) Waktunya lebih singkat.

Adapun kelemahan dari teknik pengumpulan data Kuisisioner yaitu sebagai berikut:

- a) Responden cenderung malas untuk mengisi kuisisioner.
- b) Sulit untuk membuat pertanyaan yang singkat jelas dan singkat dan mudah dipahami.

## 2.2 Manajemen

Menurut Mazhab Manajemen adalah proses mengupayakan agar sesuatu dapat diselesaikan melalui kerja dengan orang-orang dalam sekelompok yang terorganisasi. DR. Bambang Hartono, (2013) Beberapa kegiatan proses manajemen yaitu terdiri atas:

### a) Perencanaan (*Planning*)

Yaitu membuat prakiraan serta menetapkan tujuan/sasaran, standar, aturan/prosedur, jadwal, dan alokasi sumber daya dalam rangka mencapai tujuan/ sasaran tersebut.

b) Pengorganisasian (*Organizing*)

Menyusun struktur, merumuskan fungsi-fungsi menempatkan orang-orang dan sumber daya lain.

c) Penggerakan (*Actuating*)

Mengarahkan orang-orang dan sumber daya lain melalui motivasi, mengatur, memelihara semangat kerja, dan lain-lain.

d) Pengendalian (*Controlling*)

Melakukan pengawasan, pemantauan, evaluasi, dan tindakan-tindakan koreksi terhadap kinerja orang-orang dan sumber daya lain.

### **2.3 Pelayanan**

Menurut jurnal Wajirah (2010) yang berjudul “Sistem Informasi layanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Cilacap” menjelaskan bahwa Pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

### **2.4 Customer Relationship Management (CRM)**

CRM merupakan proses mengelola informasi rinci tentang masing-masing pelanggan dan secara cermat mengelola semua “titik sentuhan” pelanggan demi memaksimalkan kesetiaan pelanggan. Ada empat kemampuan utama strategis dalam CRM yaitu: teknologi (teknologi yang mendukung CRM), orang (keahlian, kemampuan dan sikap dari orang yang mengatur CRM), proses yang digunakan perusahaan dalam mengakses dan berinteraksi dengan pelanggan dalam menciptakan nilai baru dan kepuasan), pengetahuan dan pemahaman (pendekatan yang digunakan perusahaan untuk menambah nilai pada data konsumen sehingga mereka memperoleh pengetahuan dan pemahaman yang diperlukan untuk memperdalam suatu hubungan.(Ersi, 2014).

Beberapa dasar manajemen hubungan yang dapat dilihat berikut ini:

- a) Mengidentifikasi prospek dan pelanggan
- b) Mendiferensiasikan pelanggan berdasarkan kebutuhan dan nilai
- c) Berinteraksi dengan pelanggan perorangan untuk meningkatkan pengetahuan tentang kebutuhan perorangan dan membangun hubungan yang lebih kuat .
- d) Memodifikasi produk, layanan, dan pesan kepada setiap pelanggan. Pengukuran Customer Relationship Management (CRM), terbagi menjadi tiga hal dalam mengukur yaitu: infrastruktur IT, pengetahuan SDM dan arsitektur bisnis.

#### **2.4.1 Sasaran dan Tujuan**

Sasaran dari CRM adalah untuk meningkatkan pertumbuhan jangka panjang dan profitabilitas perusahaan melalui pengertian yang lebih baik terhadap kebiasaan pelanggan dan tujuan utama dari CRM adalah menarik pelanggan baru, mempertahankan pelanggan lama, mengurangi biaya pemasaran dan pelayanan pelanggan. Selain tujuan tersebut juga terdapat tujuan lain dari CRM seperti :

- a) Menyediakan barang dan jasa yang benar-benar dibutuhkan pelanggan.
- b) Menyediakan pelayanan pelanggan yang lebih baik.
- c) Penjualan barang yang lebih baik.

Berdasarkan analisa terhadap tujuan dan sasaran dari CRM dapat dilihat disini bahwa hasil dari CRM adalah manajemen hubungan dengan pelanggan yang lebih baik yang meliputi :

- a) Jumlah pelanggan baru yang meningkat.
- b) Jumlah pelanggan lama yang tetap.
- c) Tercapainya pelayanan pelanggan yang lebih baik.

### 2.4.2 Tipe dan Jenis

Berikut ini merupakan penjelasan dari tipe dan jenis dari CRM:

a) Otomasi Tenaga Penjualan.

Merupakan bentuk CRM yang menggunakan perangkat lunak untuk merampingkan semua tahap dari proses penjualan sehingga meminimalkan waktu yang diperlukan oleh perwakilan penjualan setiap tahap. Hal ini memungkinkan penjualan perwakilan untuk mengejar lebih banyak klien dalam jumlah waktu yang lebih singkat.

b) Pusat Panggilan (*call center*).

c) Pemasaran.

Sistem pemasaran CRM membantu perusahaan mengidentifikasi dan menargetkan klien potensial dan menghasilkan lead yang berkualitas untuk tim penjualan. Kemampuan pemasaran kunci yang dimaksud dengan pelacakan dan pengukuran pemasaran dengan berbagai media, termasuk email, pencarian, media sosial, telepon dan surat langsung.

### 2.4.3 Tahapan-tahapan dalam CRM

Terdapat beberapa tahapan atau langkah dalam CRM, berikut ini adalah tahapan tahapan dalam CRM :

- a) Menentukan tujuan CRM suatu organisasi.
- b) Mengedukasi departemen yang terkait.
- c) Mencari informasi pelanggan.
- d) Mendesain data model.
- e) Mempelajari dan memilih solusi CRM.
- f) Menentukan otoritas dan jalur tanggung jawab.
- g) Menjalankan pilot project.
- h) Komunikasi langsung dengan pelanggan.
- i) Melakukan survei terhadap kepuasan pelanggan.
- j) Mengumpulkan kembali umpan balik dari pelanggan.
- k) Menganalisa umpan balik dan mendokumentasikannya.
- l) Mengimplementasikan metode baru.

Tahapan tahapan tersebut bisa dikatakan sebagai sekumpulan tugas yang saling berkaitan. Tugas tugas tersebut tentu saja memerlukan *actor* untuk menjalankannya dan dalam kaitan tersebut seluruh departemen menjadi actor khususnya bagi departemen yang berhubungan langsung dengan pelanggan seperti departemen pemasaran, pelayanan pelanggan ,dll.

#### **2.4.4 Fase dalam *Customer Relationship Management (CRM)***

Menurut Kalakota dan Robinson, CRM terdiri dari fase-fase sebagai berikut :

a) Mendapatkan pelanggan baru (*Acquire*)

Pelanggan baru didapatkan dengan memberikan kemudahan pengaksesan informasi, inovasi baru, dan pelayanan yang menarik.

b) Meningkatkan nilai pelanggan (*Enhance*)

Perusahaan berusaha menjalin hubungan dengan pelanggan melalui pemberian pelayanan yang baik terhadap pelanggannya (*customer service*).

c) Mempertahankan pelanggan yang telah ada (*Retain*)

Mempertahankan pelanggan yang memberi keuntungan, dengan menawarkan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan spesifik bukan yang dibutuhkan oleh pelanggan pasar, karena nilai produk atau jasa bagi pelanggan adalah nilai proaktif yang paling sesuai dengan kebutuhannya. Fokus perusahaan saat ini adalah bagaimana mempertahankan pelanggan yang sudah ada pasti memberikan keuntungan bagi perusahaan daripada bagaimana mendapatkan pelanggan baru yang belum tentu menguntungkan.

#### **2.4.5 Fase *Customer Relationship Manajemen(CRM)***

a) *Strategy Development.*

Hal ini meliputi penetapan pelayanan bertahap, penetapan target di tiap-tiap segment, dan mengenai *desaign of loyalty rewards*.

b) *Value Creation.*

Perusahaan (Bank) wajib untuk menyampaikan apa yang konsumen inginkan kepada konsumen melalui pelayanan bertahap dan *Loyalty Programs*.

c) *Multichannel Integration.*

Melayani konsumen yang tersebar diseluruh dunia secara langsung lewat tiap-tiap saluran pelayanan yang ada.

d) *Information Management.*

Pengelolaan data secara bertahap dan akurat serta penggunaan alat analisis yang berkaitan dengan perusahaan dan konsumen secara tepat.

e) *Performance Assesment.*

Untuk mendapatkan proses CRM yang sukses, perusahaan harus dapat menciptakan nilai antara konsumen dan perusahaan, pencapaian target dan tujuan bagian pemasaran, serta pengendalian program CRM agar program-program yang berhubungan dengan CRM tersebut dapat bekerja sesuai dengan harapan.

#### **2.4.6 Kriteria Penilaian *Customer Relationship Management* (CRM)**

- a) *Customer Value* untuk peningkatan jumlah pelanggan.
- b) *Customer Interaction* untuk efektivitas strategi pemasaran, Efisiensi operasional, Pengembangan program kegiatan acara dengan pelanggan.
- c) *Customer Satisfaction* untuk peningkatan kepuasan pelanggan, Peningkatan kualitas pelayanan.
- d) *Customer Knowledge* untuk Peningkatan kompetensi karyawan, Kelengkapan terhadap informasi pelanggan yang di kumpulkan, Pengembangan *system customer database*, Pengembangan inovasi paket-paket berlangganan dan layanan.

#### **2.5 Skala *Likert***

Skala merupakan suatu ukuran dimana peneliti menangkap intensitas, arah, tingkat, atau potensi suatu *variable* dan mengatur respons atau observasi pada

sebuah kontinum. Skala dapat menggunakan indiaktor tunggal atau majemuk, dan biasanya berada pada tingkat pengukuran ordinal. Skala Likert (*Likert Scale*) adalah skala respon psikometri terutama digunakan dalam kuesioner untuk mendapatkan preferensi responden atas sebuah pernyataan atau serangkaian laporan. (Abeng, 2014) Setelah menyelesaikan definisi operasional variabel maka langkah selanjutnya menyusun item-item. Sebuah skala menjadi penting untuk mengukur derajat pendapat dan data kuantitatif berarti analisis relatif mudah dilakukan. Prinsip pengukuran sikap yaitu meminta orang untuk menanggapi serangkaian pernyataan tentang suatu topik. Sejauh mana mereka setuju dengan memasuki komponen kognitif dan afektif. Skala Likert adalah teknik skala non-komparatif dan unidimensional yaitu hanya mengukur sifat tunggal. Responden dipaksa menunjukkan tingkat kesepakatan atas sebuah pernyataan menggunakan skala ordinal. Skala Likert mengasumsikan sikap dapat diukur dan intensitas suatu pengalaman adalah linear yaitu duduk di sebuah kontinum. Contoh:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Dengan skala Likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indicator variabel. Kemudian indicator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan, baik bersifat *favorable* (positif) bersifat *unfavorable* (negatif). Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative. Sistem penilaian dalam skala Likert adalah sebagai berikut:

1. Pertanyaan Positif (+)

Skor 1. Sangat (tidak setuju/buruk/kurang sekali)

Skor 2. Tidak (setuju/baik/) atau kurang

Skor 3. Netral

Skor 4. (Setuju/Baik/suka)

Skor 5. Sangat (setuju/Baik/Suka)

2. Pertanyaan Negatif (-)

Skor 1. Sangat (setuju/Baik/Suka)

Skor 2. (Setuju/Baik/suka)

Skor 3. Netral

Skor 4. Tidak (setuju/baik/) atau kurang

Skor 5. Sangat (tidak setuju/buruk/kurang sekali)

Skala Likert juga adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Rumus :  $T \times P_n$

T = Total jmlh panelis yg memilih

P<sub>n</sub> = Pilihan angka Skor likert

Rumus Index % =  $\frac{\text{Total Skor}}{Y} \times 100$

Y = Skor Tertinggi Likert X Jumlah Responden

## 2.6 Online Shop

*Online shop* atau bisnis *online* saat ini bukan lagi menjadi sesuatu yang asing bagi masyarakat Indonesia, baik yang dalam kesehariannya menggunakan *internet* ataupun tidak. Adapun definisi *online shop*, adalah suatu proses pembelian barang atau jasa dari mereka yang menjual barang atau jasa



melalui *internet* dimana antara penjual dan pembeli tidak pernah bertemu atau melakukan kontak secara fisik yang dimana barang yang diperjualbelikan ditawarkan melalui display dengan gambar yang ada di suatu website atau toko maya. Setelahnya pembeli dapat memilih barang yang diinginkan untuk kemudian melakukan pembayaran kepada penjual melalui rekening bank yang bersangkutan. Setelah proses pembayaran di terima, kewajiban penjual adalah mengirim barang pesanan pembeli ke alamat tujuan.(Hestanto,2016).

## **2.7 Pengembangan Sistem**

### **2.7.1 Perlunya Pengembangan Sistem**

Pengembangan sistem dapat berarti membuat suatu sistem yang baru atau memperbaiki sistem yang telah ada,” (Jogiyanto HM,2008)”Sistem yang lama diperbaiki atau diganti disebabkan oleh beberapa hal berikut ini.

- a) Adanya permasalahan pada sistem yang lama seperti keluhan dari pelanggan, *file-file* yang tidak teratur, serta tanggapan yang lambat terhadap pelanggan.
- b) Untuk meraih kesempatan–kesempatan artinya teknologi yang semakin berkembang menyebabkan perusahaan ingin merasakan bahwa teknologi informasi perlu digunakan untuk meningkatkan kinerja para pegawai dan dalam pemrosesan data sehingga perusahaan tersebut dapat memperoleh kesempatan yang berupa peluang – peluang pasar, pelayanan yang meningkat kepada pelanggan.
- c) Adanya instruksi–instruksi maksudnya pembuatan sistem baru atau memperbaiki sistem yang lama dikarenakan adanya instruksi dari pimpinan atau luar organisasi seperti peraturan pemerintah.

### **2.7.1 Prinsip Pengembangan Sistem**

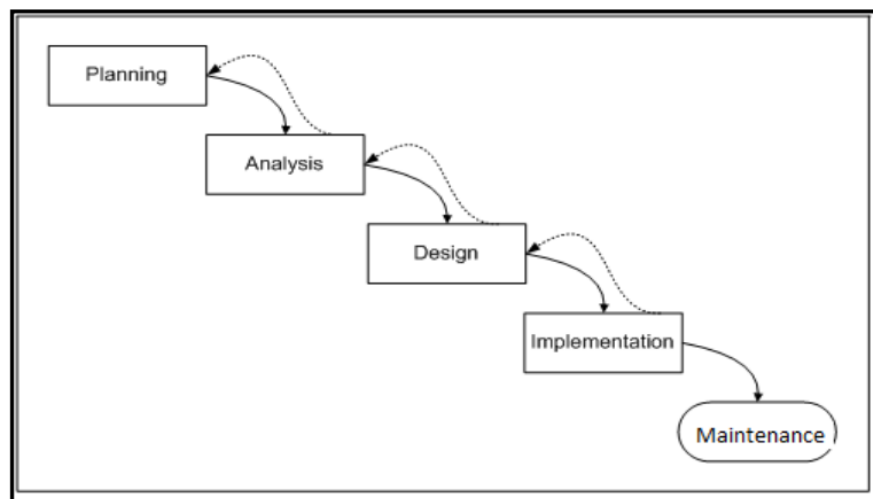
Beberapa prinsip dalam proses pengembangan sistem sebagai berikut.

- a) Sistem yang dikembangkan adalah untuk manajemen.
- b) Sistem yang dikembangkan adalah investasi modal yang besar.
- c) Sistem yang dikembangkan memerlukan orang terdidik.

- d) Tahapan kerja dan tugas yang harus dilakukan dalam proses pengembangan sistem.
- e) Proses pengembangan sistem tidak harus urut.
- f) Jangan takut membatalkan proyek.
- g) Dokumentasi harus ada untuk pedomannya pengembangan sistem.

## 2.8 Metode Pengembangan Sistem

System Development Life Cycle (SDLC) adalah keseluruhan proses dalam membangun sistem melalui beberapa langkah. Ada beberapa Model SDLC dan model yang cukup populer dan banyak digunakan adalah waterfall. Menurut (Rosa A.S M.salahuddin, 2015) menjelaskan bahwa Model SDLC air terjun (waterfall) sering juga disebut model eksekusional linier (sequential linear) atau alur hidup klasik (classiclifecycle). Berikut ini adalah gambar model waterfall :



Gambar 2.1 Metode *Waterfall*

Adapun tahapan utama siklus hidup dalam membangun sistem terdiri dari.

### a. *Planning*

Merupakan proses untuk mengetahui mengapa sistem harus dibuat dan menentukan bagaimana cara membangun system tersebut. Langkah pertama dari proses tersebut adalah dengan mengidentifikasi peluang apakah dapat memberikan kemungkinan biaya rendah tetapi menghasilkan keuntungan.

*b. Analysis*

Dilakukan secara intensif untuk memesifikasikan kebutuhan system agar dapat dipahami seperti apa yang dibutuhkan oleh user. Spesifikasi kebutuhan pada tahap ini perlu untuk didokumentasi.

*c. Design*

Tahapan *design* adalah tahap yang dilakukan untuk memberikan gambaran secara umum kepada *user* tentang sistem yang baru. Desain sistem adalah persiapan dari desain sistem secara rinci. Desain sistem ini bertujuan untuk mengidentifikasi komponen-komponen sistem yang didesain secara rinci meliputi desain model, *output*, *input*, *database*, teknologi dan kendali.

*d. Implementation (Pengujian)*

Merupakan tahap untuk menerjemahkan data dan pemecahan masalah yang dirancang ke dalam bahasa pemrograman komputer dan telah ditentukan. Semua tahap ini desain perangkat lunak sebagai sebuah program lengkap atau unit program


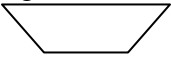
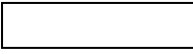
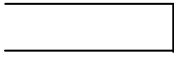
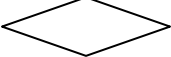

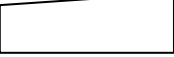
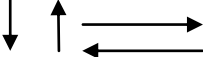
*e. Maintenance*

Pada tahapan ini system telah di gunakan, termasuk didalamnya proses pemeliharaan dan perbaikan kesalahan. Perangkat lunak yang telah selesai dibuat dapat mengalami perubahan-perubahan atau penambahan sesuai dengan permintaan user atau perubahan system.

## **2.8 Tools/Alat Analisis Sistem**

Alat yang akan digunakan dalam proses analisis ini ialah bagan alir dokumen (*document Flowchart*). Bagan alir dokumen (*document flowchart*) yaitu bagan alir yang menunjukkan arus dari laporan formulir termasuk tembusan-tembusannya (Jogiyanto, 2005). Bagan alir dokumen ini menggunakan simbol – simbol seperti yang terlihat pada tabel 2.1 :

Tabel 2.1 Bagan Alir Dokumen

| Simbol  | Keterangan  |
|---|---|
| Dokumen<br>            | Menunjukkan dokumen <i>input / output</i> baik untuk proses manual mekanik / komputer       |
| Kegiatan Manual<br>    | Menunjukkan kegiatan manual   |
|                        | Proses dengan komputer  |
| Penjelasan<br>         | Menunjukkan penjelasan dari suatu proses  |
| Pengurutan Offline<br> | Menunjukkan proses pengurutan data di luar proses Komputer                                  |
| Hard Disk<br>          | Menunjukkan input / output yang menggunakan hard disk                                       |
| Keyboard<br>         | Menunjukkan <i>input</i> yang menggunakan <i>on-line keyboard</i>                           |
| Garis Alir<br>       | Simbol garis alir ( <i>flow lines symbol</i> ) digunakan untuk menunjukkan arus dari proses |

## 2.9 Alat Bantu Perancangan Sistem

### 2.9.1 XAMPP Control Panel

Adalah perangkat lunak ( *free software*) bebas, yang mendukung untuk banyak sistem operasi, yang merupakan kompilasi dari beberapa program. Fungsi XAMPP sendiri adalah sebagai server yang berdiri sendiri (localhost), yang terdiri beberapa program antara lain : Apache HTTP Server, MySQL database, dan penerjemah bahasa yang ditulis dengan bahasa pemrograman PHP dan Perl. Nama XAMPP sendiri merupakan singkatan dari X (empat sistem operasi apapun), Apache, MySQL, PHP dan Perl. Program ini tersedia dalam GNU General Public License dan bebas, merupakan web server yang mudah untuk digunakan yang dapat menampilkan halaman web yang dinamis.

### **2.9.2 Netbeans**

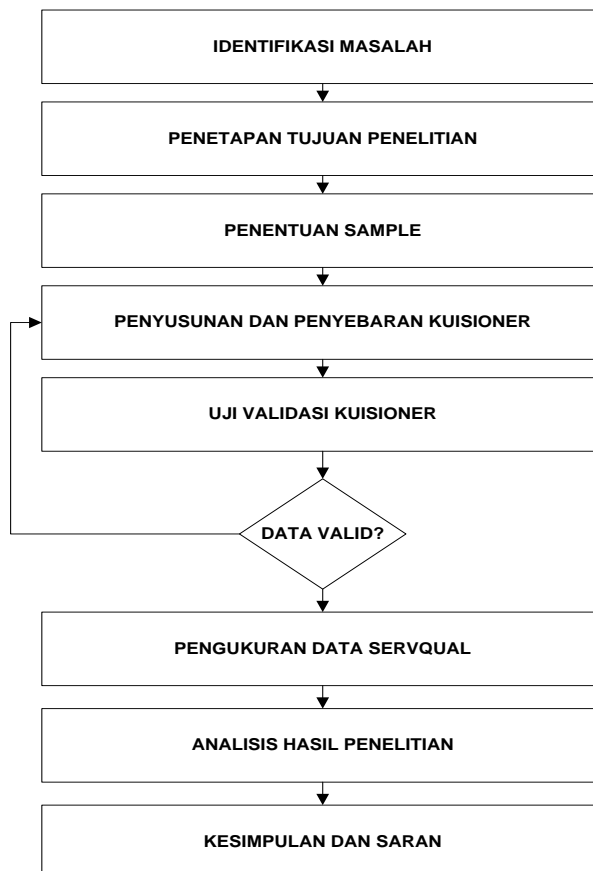
Adalah sebuah aplikasi Integrated Development Environment (IDE) yang berbasiskan Java dari Sun Microsystems yang berjalan di atas swing. Swing merupakan sebuah teknologi Java untuk pengembangan aplikasi dekstop yang dapat berjalan pada berbagai macam platform seperti windows, linux, Mac OS X dan Solaris. Sebuah IDE merupakan lingkup pemrograman yang di integrasikan ke dalam suatu aplikasi perangkat lunak yang menyediakan Graphic User Interface (GUI), suatu kode editor atau text, suatu compiler dan suatu debugger.

Netbeans juga dapat digunakan progammer untuk menulis, meng-compile, mencari kesalahan dan menyebarkan program netbeans yang ditulis dalam bahasa pemrograman java namun selain itu dapat juga mendukung bahasa pemrograman lainnya dan program ini pun bebas untuk digunakan dan untuk membuat professional dekstop, enterprise, web, and mobile applications dengan Java language, C/C++, dan bahkan dynamic languages seperti PHP, JavaScript, Groovy, dan Ruby. NetBeans merupakan sebuah proyek kode terbuka yang sukses dengan pengguna yang sangat luas,

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Metode Pengembangan Sistem

Dalam pengembangan Sistem Informasi, *Waterfall* memiliki kekakuan untuk ke iterasi sebelumnya. Dimana Sistem Informasi selalu berkembang baik teknologi ataupun lingkungannya. Untuk lebih jelasnya tahapan-tahapan dalam siklus klasik/model air terjun rekayasa perangkat lunak terdiri atas lima tahapan, *Planning, Analysis, Design, Implementation, Maintenance*. Dan metodologi penelitian ini digunakan sebagai pedoman peneliti agar tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, dan mengupayakan penyelesaian masalah menjadi lebih sistematis dan terarah sehingga dapat memenuhi tujuan yang akan dicapai. Adapun tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

### 3.1.1 Planning

Merupakan proses untuk mengetahui mengapa sistem harus dibuat dan menentukan bagaimana cara membangun system tersebut. Langkah pertama dari proses tersebut adalah dengan mengidentifikasi peluang apakah dapat memberikan kemungkinan biaya rendah tetapi menghasilkan keuntungan.

Dari tahap planning ada beberapa tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam pengembangan sistem.

#### a) Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui gambaran permasalahan yang terjadi di tempat penelitian yang selanjutnya menjadi dasar dilakukannya penelitian ini. Proses identifikasi dilakukan dengan cara menyebar kuisioner kepada konsumen *Lady Fame Shop*.

#### b) Penetapan Tujuan Penelitian

Setelah dilakukan identifikasi permasalahan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan penjualan di *Lady Fame Shop* sehingga dapat menilai kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan dengan menggunakan *Customer Relationship Management (CRM)*.

### 3.1.2 Analysis

Dilakukan secara intensif untuk mespesifikasikan kebutuhan system agar dapat dipahami seperti apa yang dibutuhkan oleh user. Spesifikasi kebutuhan pada tahap ini perlu untuk didokumentasi.

#### a) Penentuan Sampel

Penentuan sample dilakukan untuk mengumpulkan segala kebutuhan-kebutuhan yang akan digunakan dalam proses penelitian. Kebutuhan-kebutuhan tersebut merupakan bebutuhan akan data baik dari sumber buku maupun dari pihak-pihak yang bersangkutan dengan penelitian. Dalam proses pengumpulan data ini, akan menggunakan beberapa teknik yaitu sebagai berikut:

b) Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan bersama-sama dengan proses identifikasi masalah dengan membaca dan memahami literatur-literatur yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Studi pustaka dilakukan agar diperoleh bekal dan gambaran mengenai konsep-konsep yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan sehingga dapat diberikan alternatif solusi secara ilmiah.

c) Kuesioner/Angket

Tahap ini peneliti mempelajari kondisi pelayanan Lady Fame Shop dengan cara melakukan studi langsung ke Lady Fame Shop dan melalui penyebaran pertanyaan-pertanyaan pada orang-orang yang berkepentingan dalam Lady Fame Shop.

### **3.1.3 Design**

Tahap ini dilakukan untuk menetapkan bagaimana sistem akan dioperasikan, hal ini berkaitan dengan menentukan program yang akan dibuat, bertujuan untuk mengidentifikasi komponen-komponen sistem yang didesain secara rinci meliputi desain model, *output*, *input*, *database*, teknologi dan kendali.

### **3.1.4 Implementation**

Pada tahap ini perhitungan hasil uji validasi Kuesioner menggunakan Microsoft Excel 2010 sebelum data di input ke sistem. Tahap untuk menerjemahkan data dan pemecahan masalah yang dirancang ke dalam bahasa pemrograman komputer dan telah ditentukan. Semua tahap ini desain perangkat lunak sebagai sebuah program lengkap atau unit program.

### **3.1.5 Maintenance**

Pada tahapan ini sistem telah di gunakan, termasuk didalamnya proses pemeliharaan dan perbaikan kesalahan. Perangkat lunak yang telah selesai dibuat dapat mengalami perubahan-perubahan atau penambahan sesuai dengan permintaan user atau perubahan system.



Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Analisa data kuantitatif didasarkan pada hasil kuesioner tersebut. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Adapun atribut-atribut yang akan digunakan dalam pertanyaan Kuesioner dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Atribut Pertanyaan Kuesioner

| No                       | Pertanyaan  | Jawaban Responden |          |          |          |          | Jumlah Tertinggi |
|--------------------------|---|-------------------|----------|----------|----------|----------|------------------|
|                          |   | STS               | TS       | N        | S        | SS       |                  |
| <b>Dimensi Tangibles</b> |   | <b>1</b>          | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |                  |
| 1                        | Kelengkapan koleksi pakaian                                     |                   |          |          |          |          |                  |
| 2                        | Koleksi terbaru/ter-update                                      |                   |          |          |          |          |                  |
| 3                        | Kualitas koleksi pakaian (mutu bahan dasar pakaian)             |                   |          |          |          |          |                  |
| 4                        | Lingkungan yang bersih  |                   |          |          |          |          |                  |
| 5                        | Kenyamanan tempat belanja (tidak bising, bebas dari asap rokok) |                   |          |          |          |          |                  |
| 6                        | Kelengkapan fasilitas tambahan (toilet,mushola)                 |                   |          |          |          |          |                  |
| 7                        | Adanya tempat parkir yang aman dan nyaman                       |                   |          |          |          |          |                  |
| 8                        | Adanya sistem member pelanggan tetap (member card)              |                   |          |          |          |          |                  |
| 9                        | Adanya layanan pemesanan online                                 |                   |          |          |          |          |                  |
| <b>Dimensi Reability</b> |   |                   |          |          |          |          |                  |
| 10                       | Prosedur pelayanan yang tidak rumit                             |                   |          |          |          |          |                  |
| 11                       | <i>Reward</i> bagi pelanggan tetap                              |                   |          |          |          |          |                  |
| 12                       | Jenis layanan jasa pengiriman barang yang terpercaya            |                   |          |          |          |          |                  |

|                          |  |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| 13                       | Keramahan pelayanan  |  |  |  |  |  |  |
| 14                       | Jam layanan operasional  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Responsiveness</b>    |  |  |  |  |  |  |  |
| 15                       | Peningkatan kenyamanan pelayanan                                 |  |  |  |  |  |  |
| 16                       | Pelayanan yang cekatan   |  |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensi Assurance</b> |  |  |  |  |  |  |  |
| 17                       | Promosi koleksi terbaru  |  |  |  |  |  |  |
| 18                       | Resiko kerusakan pengiriman barang                               |  |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensi Empaty</b>    |  |  |  |  |  |  |  |
| 19                       | Kesopanan pelayanan  |  |  |  |  |  |  |
| 20                       | Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran                 |  |  |  |  |  |  |
| 21                       | Penampilan pelayan yang <i>good looking</i>                      |  |  |  |  |  |  |
| 22                       | Pelayanan merata, tanpa memandang (jumlah beli, usia, suku, dll) |  |  |  |  |  |  |

### 3.2 Skala Pengukuran *Skala Likert*

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah lima poin Skala Likert. Pengguna akan diminta menilai Lady Fame Shop untuk kualitas masing-masing menggunakan skala mulai dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Skala Likert lebih baik dibuat ganjil untuk menghindari kecenderungan responden yang bersikap netral. Terlepas dari perdebatan apakah Skala Likert memiliki jenis data ordinal ataukah interval, sehingga dapat digunakan untuk statistika parametrik seperti analisis regresi linier berganda. Penelitian dilaksanakan menggunakan teknik wawancara dan Kuesioner, dimana pengumpulan data primer melalui penyebaran daftar pertanyaan (Kuesioner). Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Sampel dipilih secara purposive (*judgment sampling*) karena responden harus memiliki kriteria pernah belanja di LadyFame Shop sebelumnya. Untuk efektivitas, didalam Kuesioner tidak ditanyakan mengenai profil responden seperti usia, pendidikan, pekerjaan melainkan hanya instansi.

Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Penggunaan yang penelitian yang sering menggunakan skala ini adalah bila penelitian menggunakan jenis penelitian Survei Deskriptif (Gambaran). Nama skala ini diambil dari nama penciptanya *Rensis Likert*, yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya. Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala Likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format seperti:

**1. Pertanyaan Positif (+)**

Skor 1. Sangat (tidak setuju/buruk/kurang sekali)

Skor 2. Tidak (setuju/baik/) atau kurang

Skor 3. Netral

Skor 4. (Setuju/Baik/suka)

Skor 5. Sangat (setuju/Baik/Suka)

**2. Pertanyaan Negatif (-)**

Skor 1. Sangat (setuju/Baik/Suka)

Skor 2. (Setuju/Baik/suka)

Skor 3. Kurang setuju

Skor 4. Tidak (setuju/baik/) atau kurang

Skor 5. Sangat (tidak setuju/buruk/kurang sekali)

Skala Likert juga adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti.

**Rumus :  $T \times P_n$**

T = Total jumlah panelis yang memilih

$P_n$  = Pilihan angka Skor likert

**Rumus Index % =  $\frac{\text{Total Skor}}{Y} \times 100$**

Y = Skor Tertinggi Likert X Jumlah Responden

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil

Jika dilihat dari aspek penjualan, sejak tahun 2008 hingga saat ini Lady Fame Shop ini mengalami masalah penjualan yang tidak menentu. Hal ini diakibatkan oleh dengan semakin banyaknya toko penjualan online yang menjual jenis barang yang sama. Penurunan unit penjualan tersebut membuat Lady Fame Shop tidak dapat mencapai target penjualan beberapa tahun terakhir. Untuk menghadapi masalah menurunnya penjualan Lady Fame Shop adalah dengan meningkatkan layanan terhadap konsumen. Dimana Layanan penjualan merupakan salah satu faktor yang penting diperhatikan oleh para konsumen yang akan membeli barang selain kondisi barang, dan kualitas barang. Tingkat kepuasan dalam layanan penjualan akan berpengaruh terhadap penjualan barang di Lady Fame Shop. Mengetahui secara benar tingkat kepuasan pelanggan dalam layanan penjualan, akan bermanfaat bagi Lady Fame Shop dalam mengevaluasi kualitas layanan dan menemukan bagianmana memperbaiki pelayanan kedepannya, sehingga kemungkinan beralihnya konsumen ke toko online lainnya dapat terhindarkan.

Dari keseluruhan Kuesioner yang di sebar keseluruh pelanggan yaitu sebanyak 100 responden, maka di peroleh hasil analisa data yang di kelola menggunakan *Microsoft Office Excel*.

Tabel 4.1 Presentase Nilai

| <b>Jawaban</b> | <b>Keterangan</b>   |
|----------------|---------------------|
| 0% - 19.99%    | Sangat Tidak Setuju |
| 20% - 39.99%   | Tidak Setuju        |
| 40% - 59.99%   | Netral              |
| 60% - 79.99%   | Setuju              |
| 80% - 100%     | Sangat Setuju       |

Pada bagian ini diminta untuk membubuhkan tanda kali (X) pada kolom yang sesuai dengan tanggapan anda tentang analisa kinerja sistem menggunakan *Customer Relationship Management* dari setiap elemen pertanyaan dibawah ini.

|                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| <i>Keterangan :</i>            |                          |
| <i>1 = Sangat Tidak Setuju</i> | <i>4 = Setuju</i>        |
| <i>2 = Tidak Setuju</i>        | <i>5 = Sangat Setuju</i> |
| <i>3 = Netral</i>              |                          |

Tabel 4.2 Tabel Kuesioner

| No                       | Pertanyaan   | Jawaban Responden |          |          |          |          |
|--------------------------|--|-------------------|----------|----------|----------|----------|
|                          |  | STS               | TS       | N        | S        | SS       |
| <b>Dimensi Tangibles</b> |  | <b>1</b>          | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 1                        | Kelengkapan koleksi pakaian                                      | 2                 | 5        | 40       | 45       | 8        |
| 2                        | Koleksi terbaru/ter-update                                       |                   | 2        | 36       | 42       | 20       |
| 3                        | Kualitas koleksi pakaian (mutu bahan dasar pakaian)              |                   | 2        | 32       | 48       | 18       |
| 4                        | Lingkungan yang bersih   |                   |          | 26       | 43       | 31       |
| 5                        | Kenyamanan tempat belanja (tidak bising, bebas dari asap rokok)  |                   | 5        | 15       | 36       | 44       |
| 6                        | Kelengkapan fasilitas tambahan (toilet,mushola)                  | 27                | 24       | 25       | 15       | 9        |
| 7                        | Adanya tempat parkir yang aman dan nyaman                        | 2                 | 6        | 49       | 27       | 16       |
| 8                        | Adanya sistem member pelanggan tetap (member card)               | 9                 | 6        | 27       | 49       | 9        |
| 9                        | Adanya layanan pemesanan online                                  |                   |          | 26       | 47       | 27       |
| <b>Dimensi Reability</b> |  |                   |          |          |          |          |
| 10                       | Prosedur pelayanan yang tidak rumit                              |                   | 2        | 39       | 40       | 19       |
| 11                       | <i>Reward</i> bagi pelanggan tetap                               | 3                 | 3        | 25       | 50       | 19       |
| 12                       | Jenis layanan jasa pengiriman barang yang terpercaya             |                   | 2        | 22       | 48       | 28       |
| 13                       | Keramahan pelayanan  |                   | 3        | 23       | 49       | 25       |
| 14                       | Jam layanan operasional  |                   | 2        | 43       | 37       | 18       |
| <b>Responsiveness</b>    |  |                   |          |          |          |          |
| 15                       | Peningkatan kenyamanan pelayanan                                 |                   |          | 37       | 39       | 24       |
| 16                       | Pelayanan yang cekatan   |                   | 1        | 29       | 49       | 21       |
| <b>Dimensi Assurance</b> |  |                   |          |          |          |          |
| 17                       | Promosi koleksi terbaru  | 1                 | 2        | 39       | 41       | 17       |
| 18                       | Resiko kerusakan pengiriman barang                               | 4                 | 11       | 36       | 40       | 9        |
| <b>Dimensi Empaty</b>    |  |                   |          |          |          |          |
| 19                       | Kesopanan pelayanan  |                   | 2        | 37       | 38       | 23       |
| 20                       | Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran                 | 1                 | 1        | 22       | 54       | 22       |
| 21                       | Penampilan pelayan yang <i>good looking</i>                      |                   | 3        | 29       | 49       | 19       |
| 22                       | Pelayanan merata, tanpa memandang (jumlah beli, usia, suku, dll) |                   | 1        | 12       | 28       | 59       |

Tabel 4.3 Tabel Nilai Jawaban Kuesioner

| No                       | Pertanyaan   | Jumlah Nilai Jawaban Responden |          |          |          |          |
|--------------------------|--|--------------------------------|----------|----------|----------|----------|
|                          |  | STS                            | TS       | N        | S        | SS       |
| <b>Dimensi Tangibles</b> |  | <b>1</b>                       | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 1                        | Kelengkapan koleksi pakaian                                      | 2                              | 10       | 120      | 180      | 40       |
| 2                        | Koleksi terbaru/ter-update                                       |                                | 4        | 108      | 168      | 100      |
| 3                        | Kualitas koleksi pakaian (mutu bahan dasar pakaian)              |                                | 4        | 96       | 192      | 90       |
| 4                        | Lingkungan yang bersih   |                                |          | 78       | 172      | 155      |
| 5                        | Kenyamanan tempat belanja (tidak bising, bebas dari asap rokok)  |                                | 10       | 45       | 172      | 220      |
| 6                        | Kelengkapan fasilitas tambahan (toilet,mushola)                  | 27                             | 48       | 75       | 60       | 45       |
| 7                        | Adanya tempat parkir yang aman dan nyaman                        | 2                              | 12       | 147      | 108      | 80       |
| 8                        | Adanya sistem member pelanggan tetap (member card)               | 9                              | 12       | 81       | 196      | 45       |
| 9                        | Adanya layanan pemesanan online                                  |                                |          | 52       | 188      | 135      |
| <b>Dimensi Reability</b> |  |                                |          |          |          |          |
| 10                       | Prosedur pelayanan yang tidak rumit                              |                                | 4        | 117      | 160      | 95       |
| 11                       | <i>Reward</i> bagi pelanggan tetap                               | 3                              | 6        | 75       | 200      | 95       |
| 12                       | Jenis layanan jasa pengiriman barang yang terpercaya             |                                | 4        | 66       | 192      | 140      |
| 13                       | Keramahan pelayanan  |                                | 6        | 69       | 196      | 125      |
| 14                       | Jam layanan operasional  |                                | 4        | 86       | 148      | 90       |
| <b>Responsiveness</b>    |  |                                |          |          |          |          |
| 15                       | Peningkatan kenyamanan pelayanan                                 |                                |          | 74       | 117      | 120      |
| 16                       | Pelayanan yang cekatan   |                                | 1        | 58       | 196      | 105      |
| <b>Dimensi Assurance</b> |  |                                |          |          |          |          |
| 17                       | Promosi koleksi terbaru  | 1                              | 4        | 117      | 160      | 85       |
| 18                       | Resiko kerusakan pengiriman barang                               | 4                              | 22       | 108      | 160      | 5        |
| <b>Dimensi Empaty</b>    |  |                                |          |          |          |          |
| 19                       | Kesopanan pelayanan  |                                | 2        | 74       | 152      | 115      |
| 20                       | Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran                 | 1                              | 2        | 66       | 216      | 110      |
| 21                       | Penampilan pelayan yang <i>good looking</i>                      |                                | 6        | 87       | 196      | 95       |
| 22                       | Pelayanan merata, tanpa memandang (jumlah beli, usia, suku, dll) |                                | 1        | 24       | 112      | 295      |

#### 4.2 Pembahasan Analisis Data Kuesioner

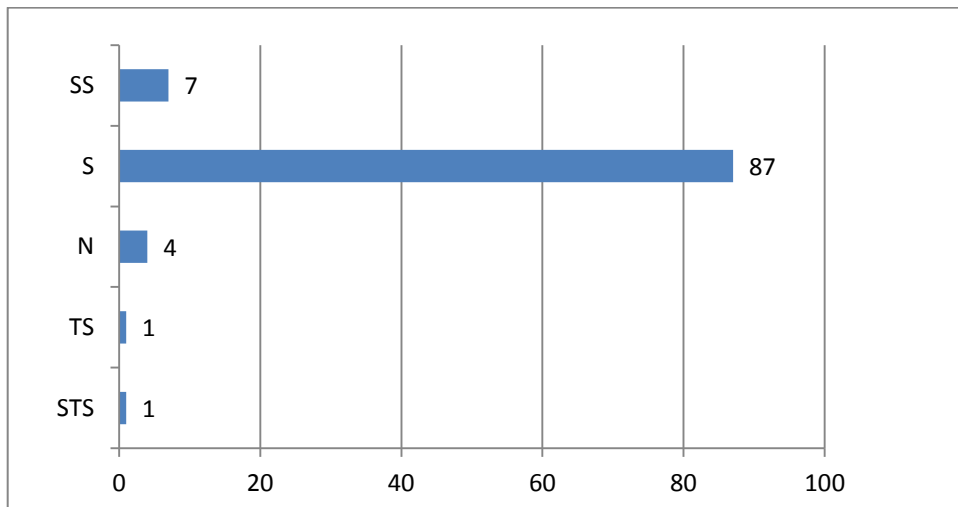
Dalam kriteria proses perhitungan nilai kuesioner, terdapat 22 pertanyaan. Setiap pertanyaan tersebut memiliki hasil level yang berbeda beda dan setelah dibandingkan jumlah statistiknya akan mendapatkan hasil level akhir dari

tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Lady Fame Shop. Sebelum menghitung nilai masing-masing atribut pertanyaan, perlu untuk menentukan nilai Y terlebih dahulu yaitu sebagai berikut :

$Y = \text{Skor Tertinggi Likert} \times \text{Jumlah Responden}$

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

1) Hasil Analisis Responden Dari Kelengkapan koleksi pakaian



Gambar 4.1 Grafik hasil Kuesioner pelengkapan koleksi pakaian

Berdasarkan Gambar 4.1 Kuesioner 1 dari 100 responden menunjukkan 1 orang menjawab Sangat Tidak Setuju, 1 orang menjawab Tidak Setuju, 4 orang menjawab Netral, 87 orang menjawab Setuju, 7 orang menjawab Sangat Setuju. Hasil perhitungan nilai akan dijelaskan sebagai berikut:

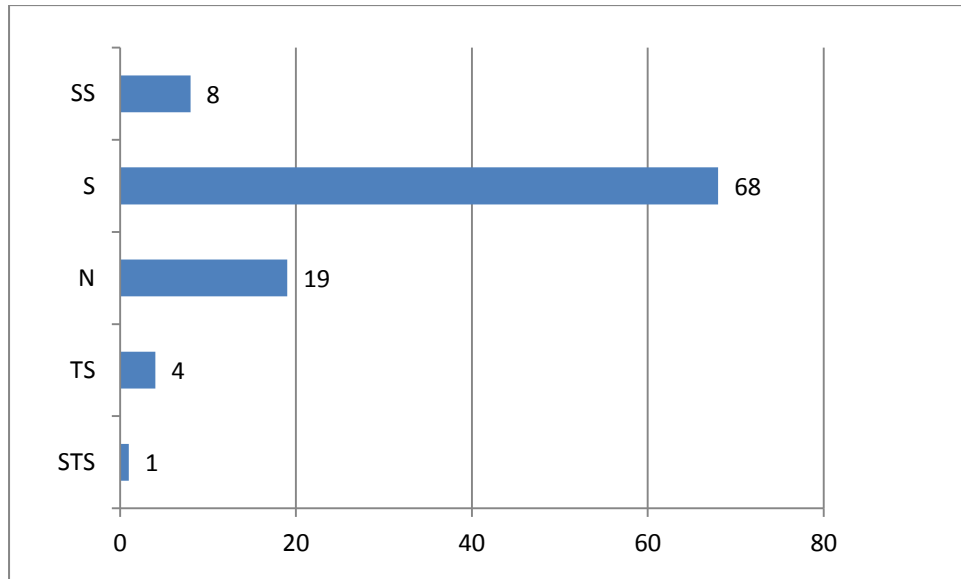
|  |              |       |
|--|--------------|-------|
| 1) Responden yang menjawab sangat setuju       | (5) = 7 x 5  | = 35  |
| 2) Responden yang menjawab setuju              | (4) = 87 x 4 | = 348 |
| 3) Responden yang menjawab Netral              | (3) = 4 x 3  | = 12  |
| 4) Responden yang menjawab tidak setuju        | (2) = 1 x 2  | = 2   |
| 5) Responden yang menjawab sangat tidak setuju | (1) = 1 x 1  | = 1   |
|  | Total Skor   | = 398 |

Rumus Index % = Total Skor / Y x 100

$$= 398 / 500 \times 100$$

$$= 79,6 \%$$

## 2) Hasil Analisis Kuesioner Koleksi terbaru/ter-update



Gambar 4.2 Kuesioner Koleksi terbaru/ter-update

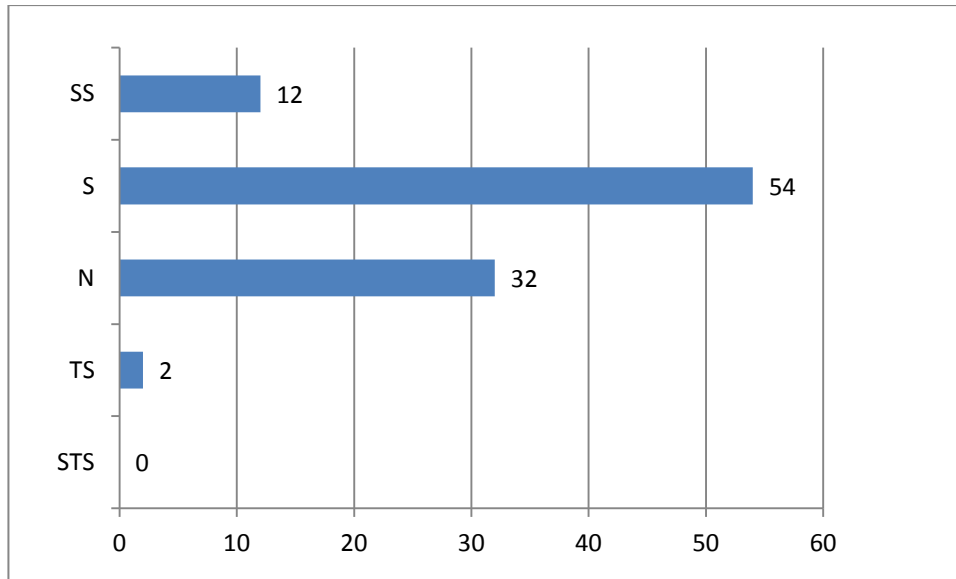
Berdasarkan Gambar 4.2 Kuesioner 2 dari 100 responden menunjukkan 1 menjawab Sangat Tidak Setuju, 4 menjawab Tidak Setuju, 19 menjawab Netral, 68 menjawab Setuju, 8 menjawab Sangat Setuju. Hasil perhitungannya akan dijelaskan sebagai berikut:

|  |              |            |
|--|--------------|------------|
| 1) Responden yang menjawab sangat setuju       | (5) = 8 x 5  | = 40       |
| 2) Responden yang menjawab setuju              | (4) = 68 x 4 | = 272      |
| 3) Responden yang menjawab Netral              | (3) = 19 x 3 | = 57       |
| 4) Responden yang menjawab tidak setuju        | (2) = 4 x 2  | = 8        |
| 5) Responden yang menjawab sangat tidak setuju | (1) = 1 x 1  | = 1        |
|  | Total Skor   | +<br>= 378 |

$$\begin{aligned}
 \text{Rumus Index \%} &= \text{Total Skor} / Y \times 100 \\
 &= 378 / 500 \times 100 \\
 &= 75,6 \%
 \end{aligned}$$



## 3) Hasil Analisis Kuesioner Kualitas koleksi pakaian



Gambar 4.3 Kuesioner Kualitas koleksi pakaian

Berdasarkan Gambar 4.3 Kuesioner 3 dari 100 responden menunjukkan 0 menjawab Sangat Tidak Setuju, 2 menjawab Tidak Setuju, 32 menjawab Netral, 54 menjawab Setuju, 12 menjawab Sangat Setuju. Hasil perhitungannya akan dijelaskan sebagai berikut:

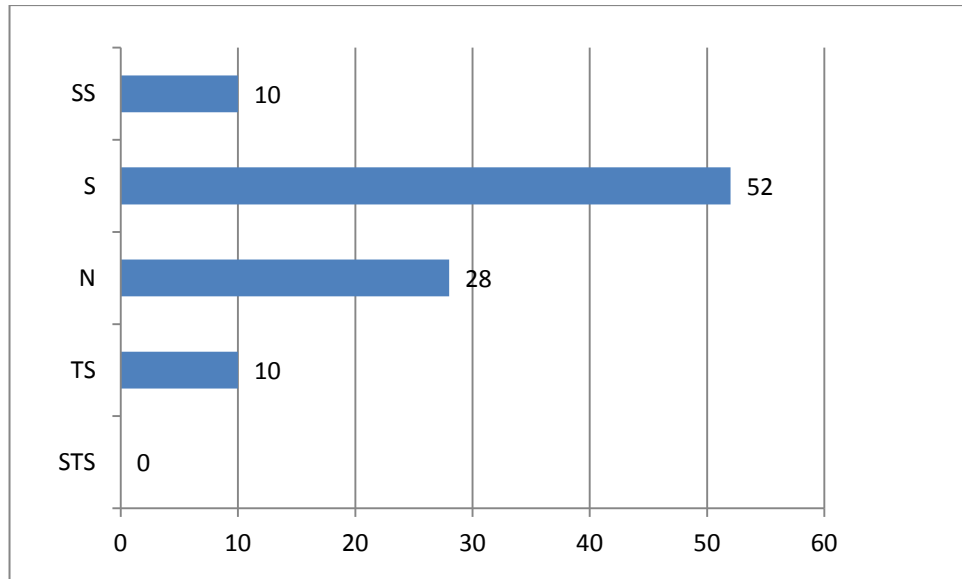
|  |              |       |
|--|--------------|-------|
| 1) Responden yang menjawab sangat setuju       | (5) = 12 x 5 | = 60  |
| 2) Responden yang menjawab setuju              | (4) = 54 x 4 | = 216 |
| 3) Responden yang menjawab Netral              | (3) = 32 x 3 | = 96  |
| 4) Responden yang menjawab tidak setuju        | (2) = 2 x 2  | = 4   |
| 5) Responden yang menjawab sangat tidak setuju | (1) = 0 x 1  | = 0   |
|  | Total Skor   | = 376 |

Rumus Index % = Total Skor / Y x 100

$$= 376 / 500 \times 100$$

$$= 75,2 \%$$

## 4) Hasil Analisis Kuesioner Lingkungan yang bersih



Gambar 4.4 Lingkungan yang bersih

Berdasarkan Gambar 4.4 Kuesioner 4 dari 100 responden menunjukkan 0 menjawab Sangat Tidak Setuju, 10 menjawab Tidak Setuju, 28 menjawab Netral, 52 menjawab Setuju, 10 menjawab Sangat Setuju. Hasil perhitungannya akan dijelaskan sebagai berikut:

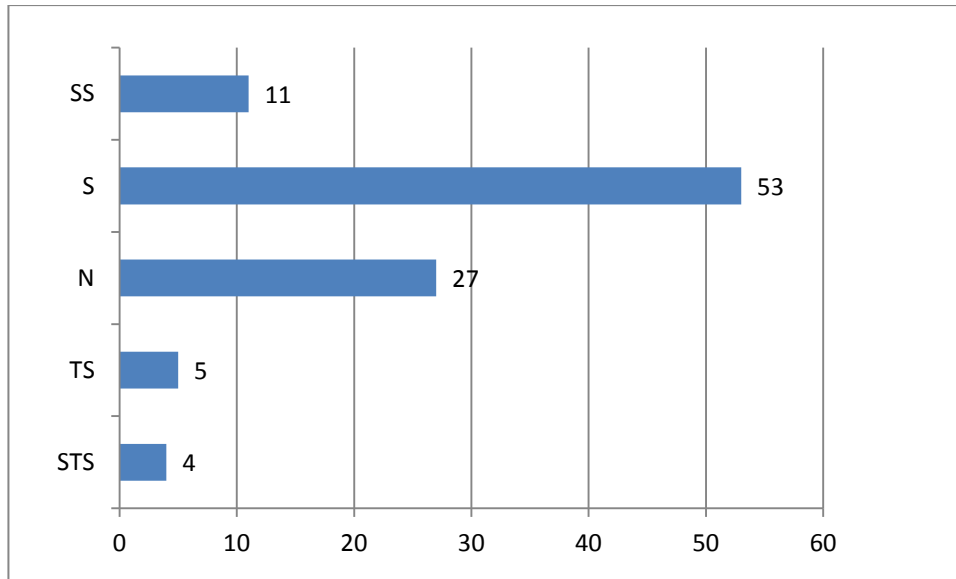
|  |              |            |
|--|--------------|------------|
| 1) Responden yang menjawab sangat setuju       | (5) = 10 x 5 | = 50       |
| 2) Responden yang menjawab setuju              | (4) = 52 x 4 | = 208      |
| 3) Responden yang menjawab Netral              | (3) = 28 x 3 | = 84       |
| 4) Responden yang menjawab tidak setuju        | (2) = 10 x 2 | = 20       |
| 5) Responden yang menjawab sangat tidak setuju | (1) = 0 x 1  | = 0        |
|  | Total Skor   | +<br>= 362 |

Rumus Index % = Total Skor / Y x 100

$$= 362 / 500 \times 100$$

$$= 72,4 \%$$

## 5) Hasil Analisis Kuesioner Kenyamanan tempat belanja



Gambar 4.5 Kuesioner Kenyamanan tempat belanja

Berdasarkan Gambar 4.5 Kuesioner 5 dari 100 responden menunjukkan 4 menjawab Sangat Tidak Setuju, 5 menjawab Tidak Setuju, 27 menjawab Netral, 53 menjawab Setuju, 11 menjawab Sangat Setuju. Hasil perhitungannya akan dijelaskan sebagai berikut:

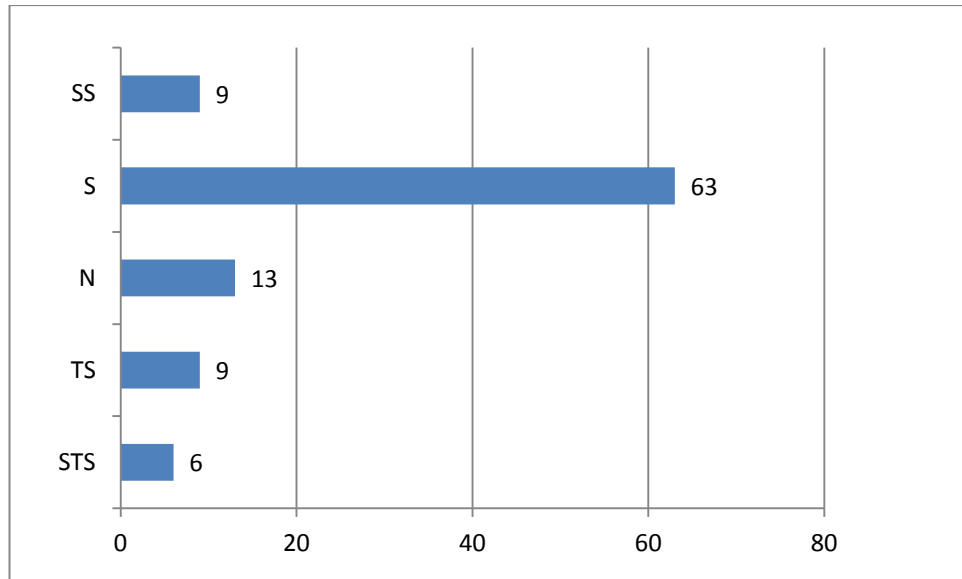
|  |              |            |
|--|--------------|------------|
| 1) Responden yang menjawab sangat setuju       | (5) = 11 x 5 | = 55       |
| 2) Responden yang menjawab setuju              | (4) = 53 x 4 | = 212      |
| 3) Responden yang menjawab Netral              | (3) = 27 x 3 | = 81       |
| 4) Responden yang menjawab tidak setuju        | (2) = 5 x 2  | = 10       |
| 5) Responden yang menjawab sangat tidak setuju | (1) = 4 x 1  | = 4        |
|  | Total Skor   | +<br>= 362 |

Rumus Index % = Total Skor / Y x 100

$$= 362 / 500 \times 100$$

$$= 72,4 \%$$

## 6) Hasil Analisis Kuesioner Kelengkapan fasilitas tambahan



Gambar 4.6 Kuesioner Kelengkapan fasilitas tambahan

Berdasarkan Gambar 4.6 Kuesioner 6 dari 100 responden menunjukkan 6 menjawab Sangat Tidak Setuju, 9 menjawab Tidak Setuju, 13 menjawab Netral, 63 menjawab Setuju, 9 menjawab Sangat Setuju. Hasil perhitungannya akan dijelaskan sebagai berikut:

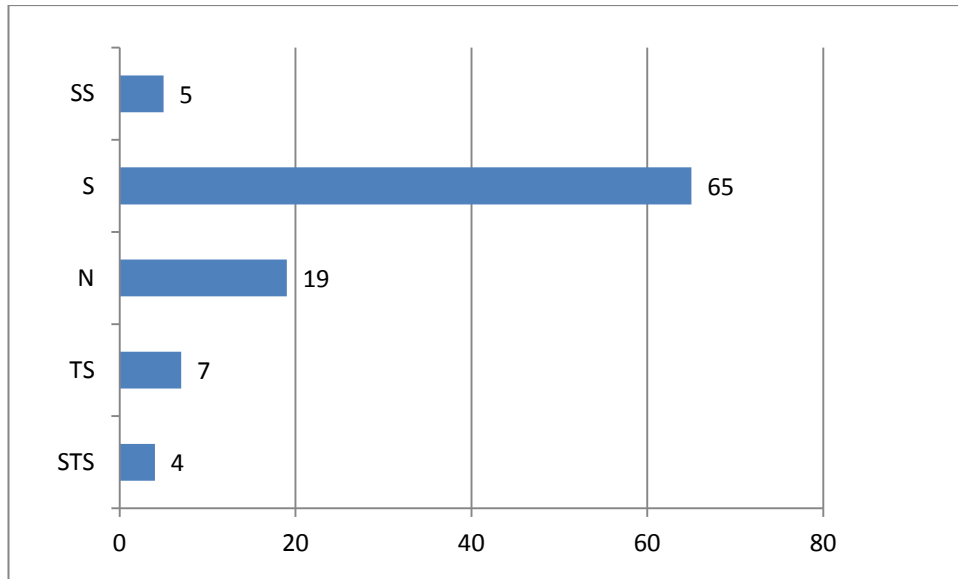
- |  |              |            |
|--|--------------|------------|
| 1) Responden yang menjawab sangat setuju       | (5) = 9 x 5  | = 45       |
| 2) Responden yang menjawab setuju              | (4) = 63 x 4 | = 252      |
| 3) Responden yang menjawab Netral              | (3) = 13 x 3 | = 39       |
| 4) Responden yang menjawab tidak setuju        | (2) = 9 x 2  | = 18       |
| 5) Responden yang menjawab sangat tidak setuju | (1) = 6 x 1  | = 6        |
|  | Total Skor   | +<br>= 360 |

Rumus Index % = Total Skor / Y x 100

$$= 360 / 500 \times 100$$

$$= 72\%$$

## 7) Hasil Analisis Kuesioner Adanya tempat parkir yang aman dan nyaman



Gambar 4.7 Kuesioner Adanya tempat parkir yang aman dan nyaman

Berdasarkan Gambar 4.7 Kuesioner 7 dari 100 responden menunjukkan 4 menjawab Sangat Tidak Setuju, 7 menjawab Tidak Setuju, 19 menjawab Netral, 65 menjawab Setuju, 6 menjawab Sangat Setuju. Hasil perhitungannya akan dijelaskan sebagai berikut:

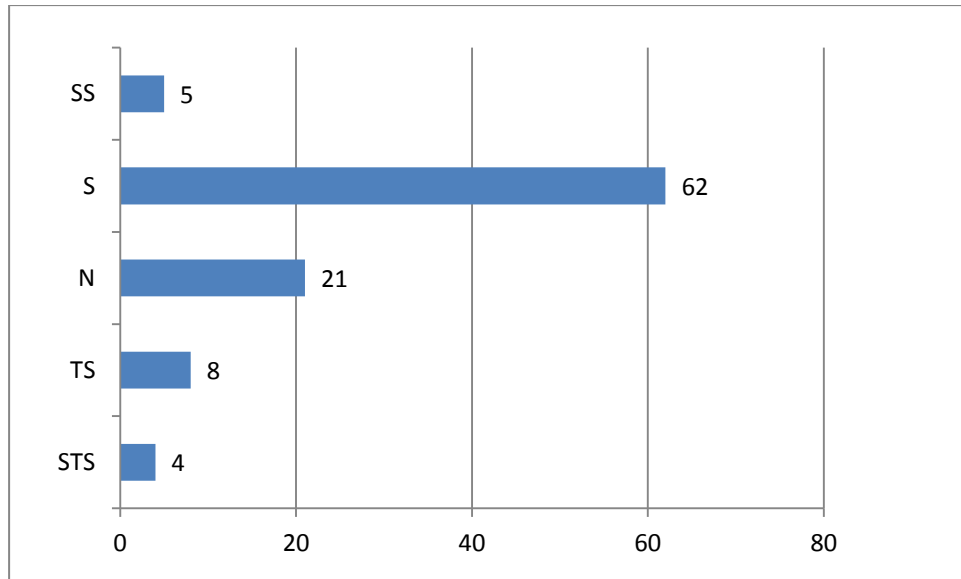
- |  |              |            |
|--|--------------|------------|
| 1) Responden yang menjawab sangat setuju       | (5) = 2 x 5  | = 25       |
| 2) Responden yang menjawab setuju              | (4) = 65 x 4 | = 260      |
| 3) Responden yang menjawab Netral              | (3) = 19 x 3 | = 57       |
| 4) Responden yang menjawab tidak setuju        | (2) = 7 x 2  | = 14       |
| 5) Responden yang menjawab sangat tidak setuju | (1) = 4 x 1  | = 4        |
|  | Total Skor   | +<br>= 360 |

Rumus Index % = Total Skor / Y x 100

$$= 360 / 500 \times 100$$

$$= 72 \%$$

## 8) Hasil Analisis Kuesioner Adanya sistem member pelanggan tetap



Gambar 4.8 Kuesioner Adanya sistem member pelanggan tetap

Berdasarkan Gambar 4.8 Kuesioner 8 dari 100 responden menunjukkan 4 menjawab Sangat Tidak Setuju, 8 menjawab Tidak Setuju, 21 menjawab Netral, 62 menjawab Setuju, 5 menjawab Sangat Setuju. Hasil perhitungannya akan dijelaskan sebagai berikut:

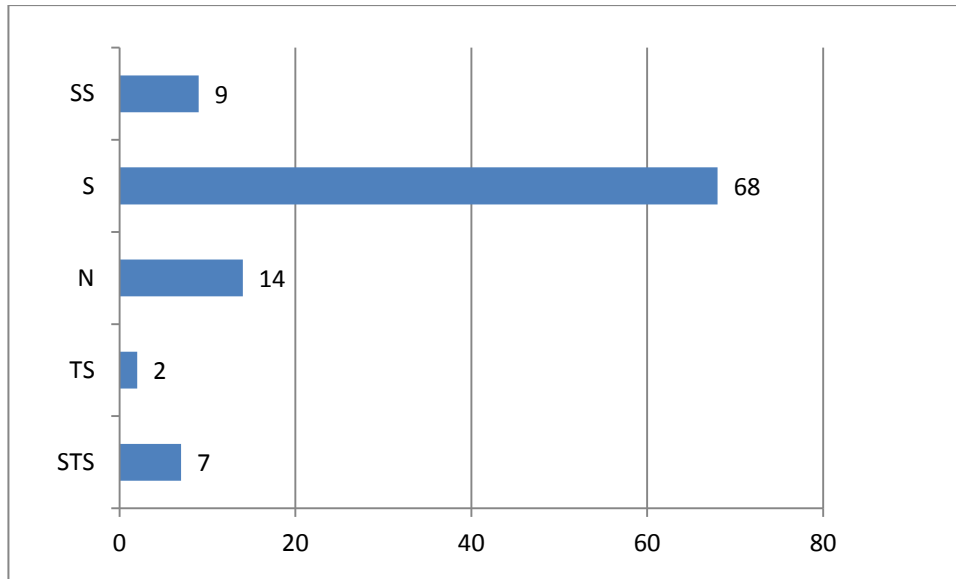
|  |              |            |
|--|--------------|------------|
| 1) Responden yang menjawab sangat setuju       | (5) = 5 x 5  | = 25       |
| 2) Responden yang menjawab setuju              | (4) = 62 x 4 | = 248      |
| 3) Responden yang menjawab Netral              | (3) = 21 x 3 | = 63       |
| 4) Responden yang menjawab tidak setuju        | (2) = 8 x 2  | = 16       |
| 5) Responden yang menjawab sangat tidak setuju | (1) = 4 x 1  | = 4        |
|  | Total Skor   | +<br>= 356 |

Rumus Index % = Total Skor / Y x 100

$$= 356 / 500 \times 100$$

$$= 71,2 \%$$

## 9) Hasil Analisis Kuesioner Adanya layanan pemesanan online



Gambar 4.9 Kuesioner Adanya layanan pemesanan online

Berdasarkan Gambar 4.9 Kuesioner 9 dari 100 responden menunjukkan 7 menjawab Sangat Tidak Setuju, 2 menjawab Tidak Setuju, 14 menjawab Netral, 68 menjawab Setuju, 9 menjawab Sangat Setuju. Hasil perhitungannya akan dijelaskan sebagai berikut:

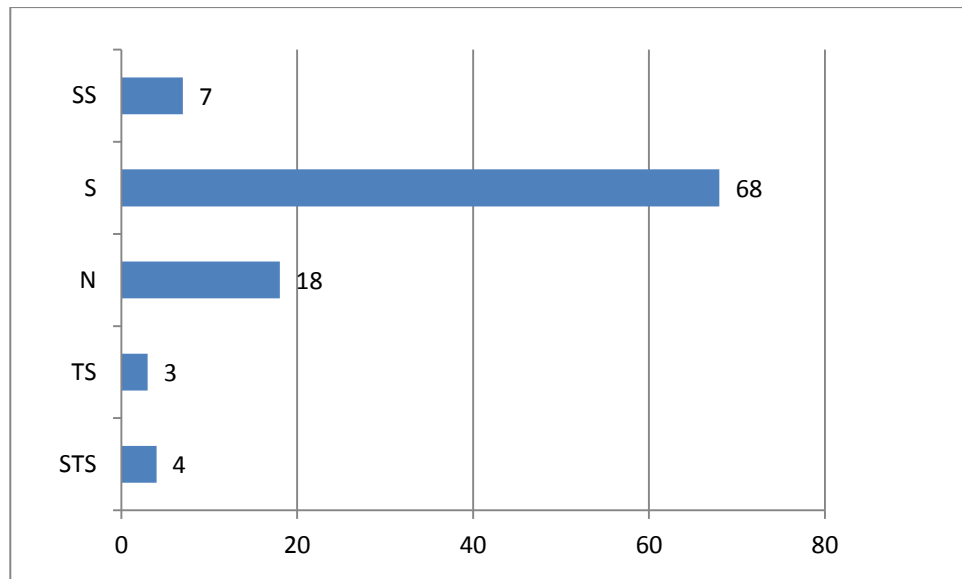
|  |              |       |
|--|--------------|-------|
| 1) Responden yang menjawab sangat setuju       | (5) = 9 x 5  | = 45  |
| 2) Responden yang menjawab setuju              | (4) = 68 x 4 | = 272 |
| 3) Responden yang menjawab Netral              | (3) = 14 x 3 | = 42  |
| 4) Responden yang menjawab tidak setuju        | (2) = 2 x 2  | = 4   |
| 5) Responden yang menjawab sangat tidak setuju | (1) = 7 x 1  | = 7   |
|  | Total Skor   | = 370 |

Rumus Index % = Total Skor / Y x 100

$$= 370 / 500 \times 100$$

$$= 74 \%$$

## 10) Hasil Analisis Kuesioner Prosedur pelayanan yang tidak rumit



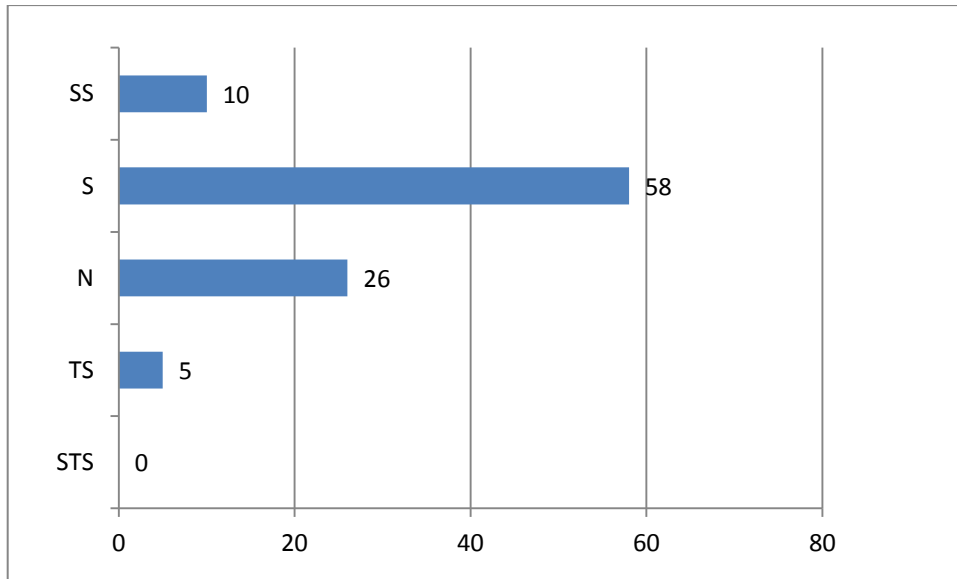
Gambar 4.10 Kuesioner Prosedur pelayanan yang tidak rumit

Berdasarkan Gambar 4.10 Kuesioner 10 dari 100 responden menunjukkan 4 menjawab Sangat Tidak Setuju, 3 menjawab Tidak Setuju, 18 menjawab Netral, 68 menjawab Setuju, 7 menjawab Sangat Setuju. Hasil perhitungannya akan dijelaskan sebagai berikut:

|  |              |       |
|--|--------------|-------|
| 1) Responden yang menjawab sangat setuju       | (5) = 7 x 5  | = 35  |
| 2) Responden yang menjawab setuju              | (4) = 68 x 4 | = 272 |
| 3) Responden yang menjawab Netral              | (3) = 18 x 3 | = 54  |
| 4) Responden yang menjawab tidak setuju        | (2) = 3 x 2  | = 6   |
| 5) Responden yang menjawab sangat tidak setuju | (1) = 4 x 1  | = 4   |
|  | <hr/>        |       |
|  | Total Skor   | = 371 |

$$\begin{aligned}
 \text{Rumus Index \%} &= \text{Total Skor} / Y \times 100 \\
 &= 371 / 500 \times 100 \\
 &= 74,2 \%
 \end{aligned}$$



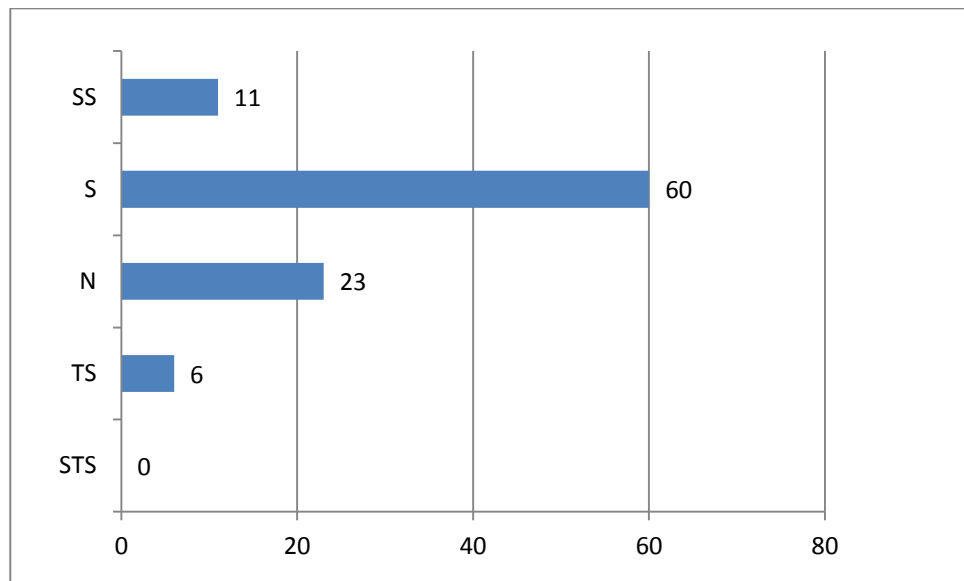
11) Hasil Analisis Kuesioner *Reward* bagi pelanggan tetapGambar 4.11 Kuesioner *Reward* bagi pelanggan tetap

Berdasarkan Gambar 4.11 Kuesioner 11 dari 100 responden menunjukkan 0 menjawab Sangat Tidak Setuju, 5 menjawab Tidak Setuju, 26 menjawab Netral, 59 menjawab Setuju, 10 menjawab Sangat Setuju. Hasil perhitungannya akan dijelaskan sebagai berikut:

- |  |              |       |
|--|--------------|-------|
| 1) Responden yang menjawab sangat setuju       | (5) = 10 x 5 | = 50  |
| 2) Responden yang menjawab setuju              | (4) = 59 x 4 | = 232 |
| 3) Responden yang menjawab Netral              | (3) = 26 x 3 | = 78  |
| 4) Responden yang menjawab tidak setuju        | (2) = 5 x 2  | = 10  |
| 5) Responden yang menjawab sangat tidak setuju | (1) = 0 x 1  | = 0   |
|  | Total Skor   | = 370 |

$$\begin{aligned}
 \text{Rumus Index \%} &= \text{Total Skor} / Y \times 100 \\
 &= 374 / 500 \times 100 \\
 &= 74 \%
 \end{aligned}$$

12) Hasil Analisis Kuesioner Jenis layanan jasa pengiriman barang yang terpercaya



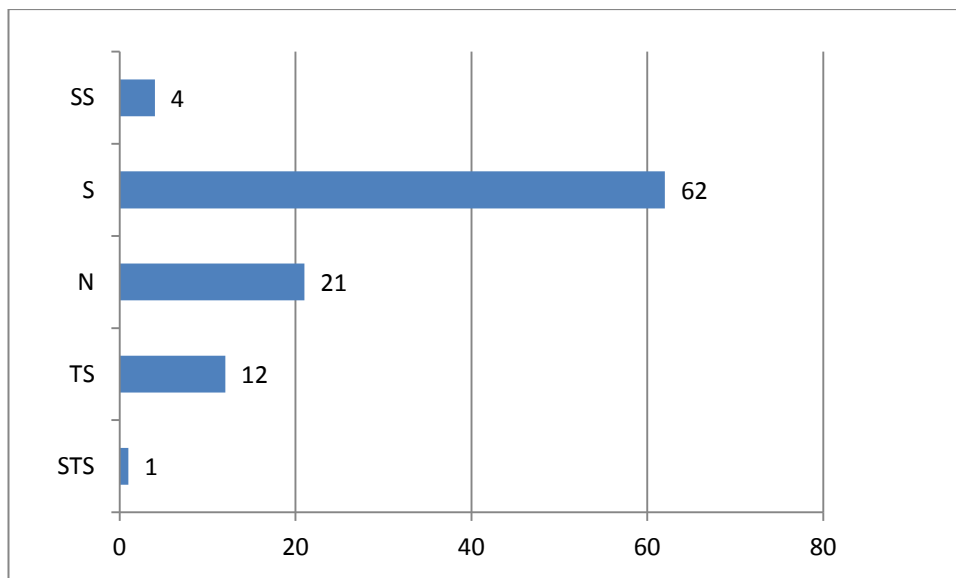
Gambar 4.12 Kuesioner Jenis layanan jasa pengiriman barang yang terpercaya

Berdasarkan Gambar 4.12 Kuesioner 12 dari 100 responden menunjukkan 0 menjawab Sangat Tidak Setuju, 6 menjawab Tidak Setuju, 23 menjawab Netral, 60 menjawab Setuju, 11 menjawab Sangat Setuju. Hasil perhitungannya akan dijelaskan sebagai berikut:

|  |              |       |
|--|--------------|-------|
| 1) Responden yang menjawab sangat setuju       | (5) = 11 x 5 | = 55  |
| 2) Responden yang menjawab setuju              | (4) = 60 x 4 | = 240 |
| 3) Responden yang menjawab Netral              | (3) = 23 x 3 | = 69  |
| 4) Responden yang menjawab tidak setuju        | (2) = 6 x 2  | = 12  |
| 5) Responden yang menjawab sangat tidak setuju | (1) = 0 x 1  | = 0   |
|  | <hr/>        | +     |
|  | Total Skor   | = 376 |

$$\begin{aligned}
 \text{Rumus Index \%} &= \text{Total Skor} / Y \times 100 \\
 &= 376 / 500 \times 100 \\
 &= 75,2 \%
 \end{aligned}$$

## 13) Hasil Analisis Kuesioner Keramahan pelayanan



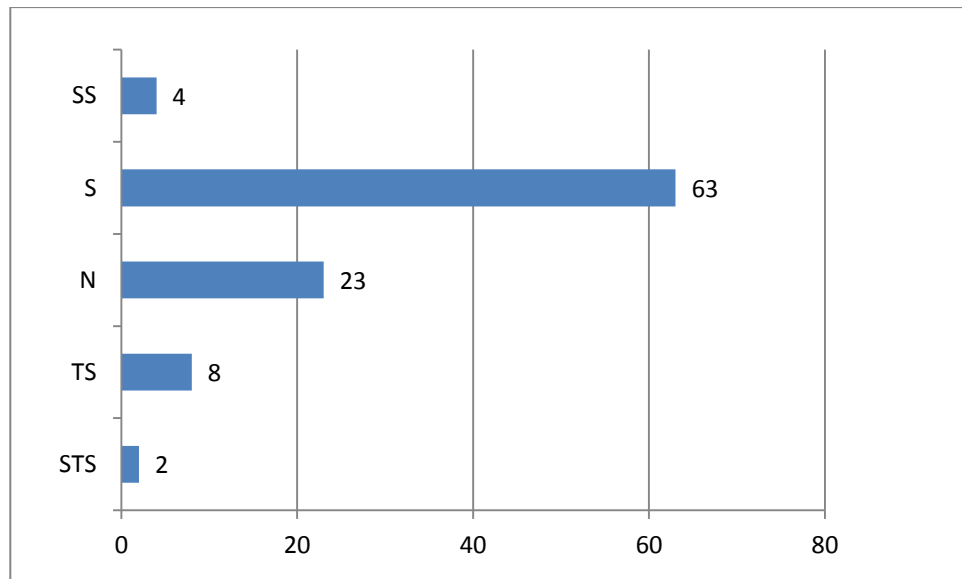
Gambar 4.13 Kuesioner Keramahan pelayanan

Berdasarkan Gambar 4.13 Kuesioner 13 dari 100 responden menunjukkan 1 menjawab Sangat Tidak Setuju, 12 menjawab Tidak Setuju, 21 menjawab Netral, 62 menjawab Setuju, 4 menjawab Sangat Setuju. Hasil perhitungannya akan dijelaskan sebagai berikut:

|  |              |       |
|--|--------------|-------|
| 1) Responden yang menjawab sangat setuju       | (5) = 4 x 5  | = 20  |
| 2) Responden yang menjawab setuju              | (4) = 62 x 4 | = 248 |
| 3) Responden yang menjawab Netral              | (3) = 21 x 3 | = 63  |
| 4) Responden yang menjawab tidak setuju        | (2) = 12 x 2 | = 24  |
| 5) Responden yang menjawab sangat tidak setuju | (1) = 1 x 1  | = 1   |
|  | <hr/>        |       |
|  | Total Skor   | = 356 |

$$\begin{aligned}
 \text{Rumus Index \%} &= \text{Total Skor} / Y \times 100 \\
 &= 356 / 500 \times 100 \\
 &= 71,2 \%
 \end{aligned}$$

## 14) Hasil Analisis Kuesioner Jam layanan operasional



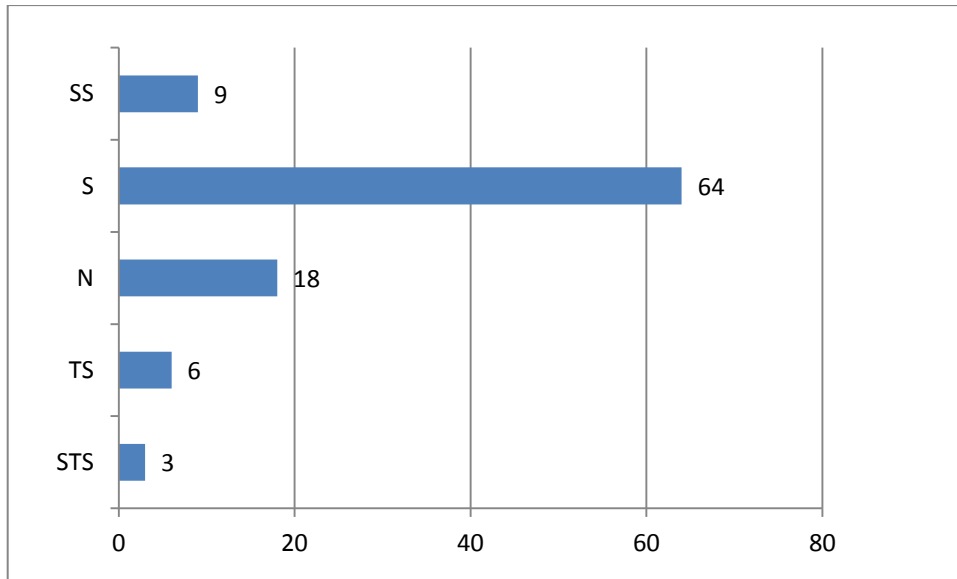
Gambar 4.14 Kuesioner Jam layanan operasional

Berdasarkan Gambar 4.14 Kuesioner 14 dari 100 responden menunjukkan 2 menjawab Sangat Tidak Setuju, 8 menjawab Tidak Setuju, 23 menjawab Netral, 63 menjawab Setuju, 4 menjawab Sangat Setuju. Hasil perhitungannya akan dijelaskan sebagai berikut:

|  |              |       |
|--|--------------|-------|
| 1) Responden yang menjawab sangat setuju       | (5) = 4 x 5  | = 20  |
| 2) Responden yang menjawab setuju              | (4) = 63 x 4 | = 252 |
| 3) Responden yang menjawab Netral              | (3) = 23 x 3 | = 69  |
| 4) Responden yang menjawab tidak setuju        | (2) = 8 x 2  | = 16  |
| 5) Responden yang menjawab sangat tidak setuju | (1) = 2 x 1  | = 2   |
|  | <hr/>        |       |
|  | Total Skor   | = 359 |

$$\begin{aligned}
 \text{Rumus Index \%} &= \text{Total Skor} / Y \times 100 \\
 &= 359 / 500 \times 100 \\
 &= 71,8 \%
 \end{aligned}$$

## 15) Hasil Analisis Kuesioner Peningkatan kenyamanan pelayanan



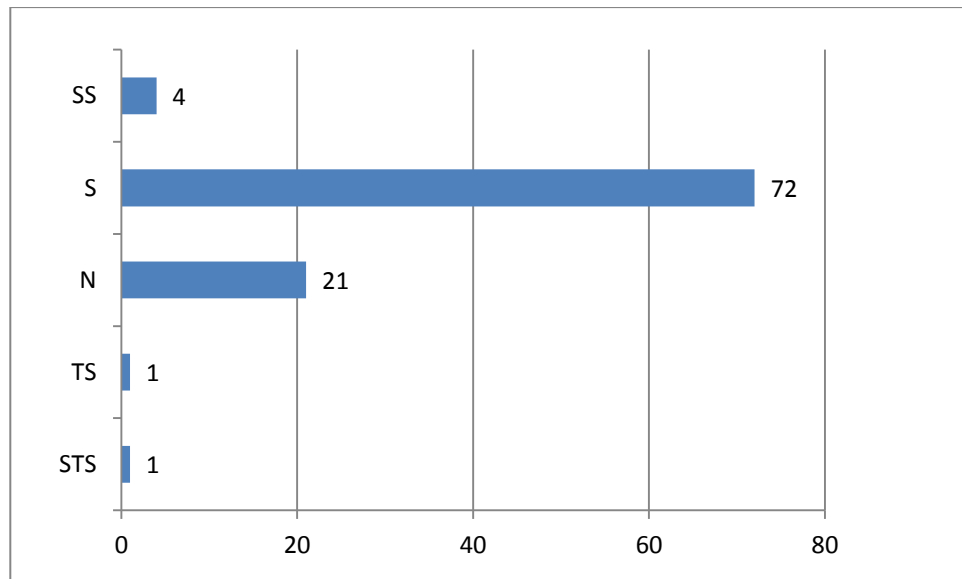
Gambar 4.15 Kuesioner Peningkatan kenyamanan pelayanan

Berdasarkan Gambar 4.15 Kuesioner 15 dari 100 responden menunjukkan 3 menjawab Sangat Tidak Setuju, 6 menjawab Tidak Setuju, 18 menjawab Netral, 64 menjawab Setuju, 9 menjawab Sangat Setuju. Hasil perhitungannya akan dijelaskan sebagai berikut:

|  |              |       |
|--|--------------|-------|
| 1) Responden yang menjawab sangat setuju       | (5) = 9 x 5  | = 45  |
| 2) Responden yang menjawab setuju              | (4) = 64 x 4 | = 256 |
| 3) Responden yang menjawab Netral              | (3) = 18 x 3 | = 54  |
| 4) Responden yang menjawab tidak setuju        | (2) = 6 x 2  | = 12  |
| 5) Responden yang menjawab sangat tidak setuju | (1) = 3 x 1  | = 3   |
|  | Total Skor   | = 370 |

$$\begin{aligned}
 \text{Rumus Index \%} &= \text{Total Skor} / Y \times 100 \\
 &= 370 / 500 \times 100 \\
 &= 74 \%
 \end{aligned}$$

## 16) Hasil Analisis Kuesioner Pelayanan yang cekatan



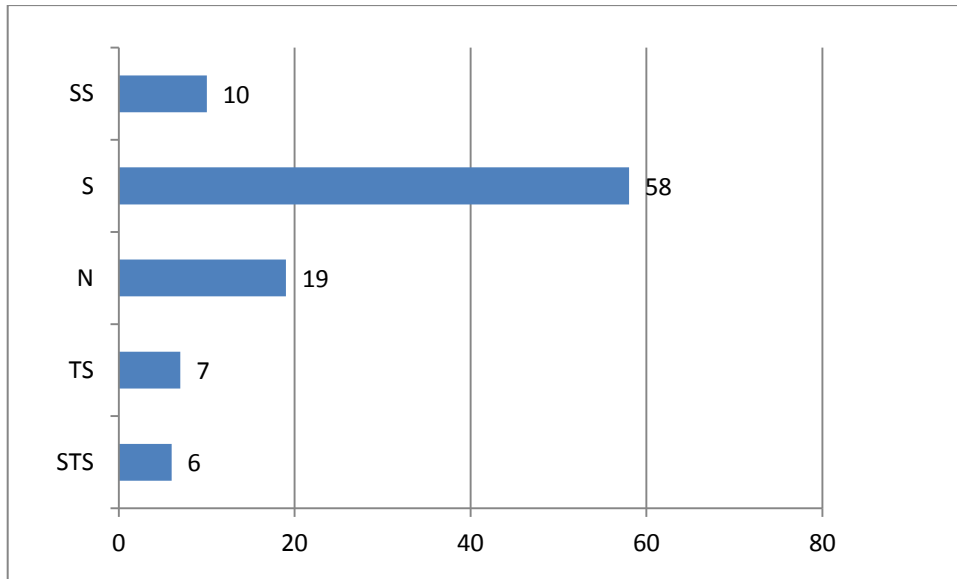
Gambar 4.16 Kuesioner Pelayanan yang cekatan

Berdasarkan Gambar 4.16 Kuesioner 16 dari 100 responden menunjukkan 1 menjawab Sangat Tidak Setuju, 1 menjawab Tidak Setuju, 21 menjawab Netral, 73 menjawab Setuju, 4 menjawab Sangat Setuju. Hasil perhitungannya akan dijelaskan sebagai berikut:

|  |              |       |
|--|--------------|-------|
| 1) Responden yang menjawab sangat setuju       | (5) = 4 x 5  | = 20  |
| 2) Responden yang menjawab setuju              | (4) = 73 x 4 | = 288 |
| 3) Responden yang menjawab Netral              | (3) = 21 x 3 | = 63  |
| 4) Responden yang menjawab tidak setuju        | (2) = 1 x 2  | = 2   |
| 5) Responden yang menjawab sangat tidak setuju | (1) = 1 x 1  | = 1   |
|  | <hr/>        |       |
|  | Total Skor   | = 374 |

$$\begin{aligned}
 \text{Rumus Index \%} &= \text{Total Skor} / Y \times 100 \\
 &= 374 / 500 \times 100 \\
 &= 74,8 \%
 \end{aligned}$$

## 17) Hasil Analisis Kuesioner Promosi koleksi terbaru



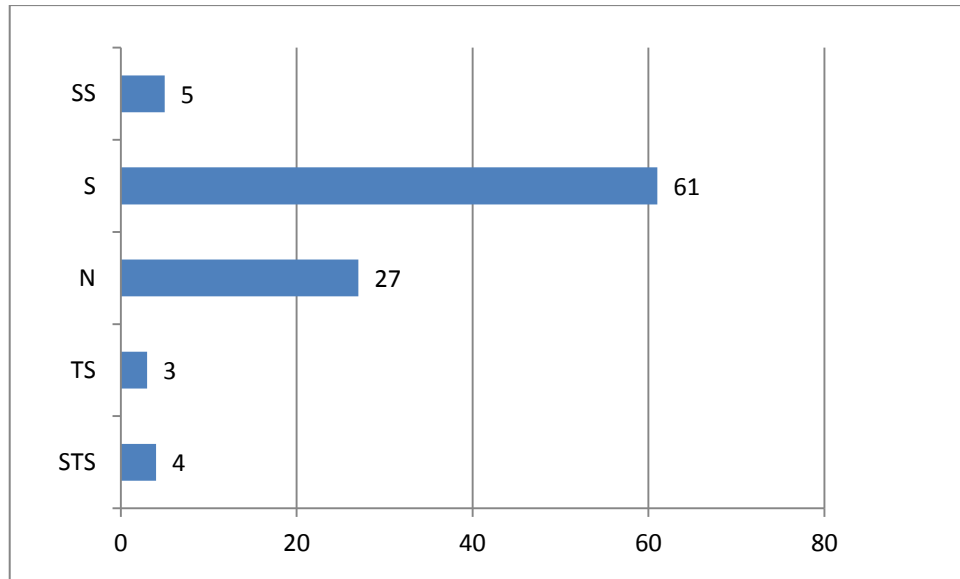
Gambar 4.17 Kuesioner Promosi koleksi terbaru

Berdasarkan Gambar 4.17 Kuesioner 17 dari 100 responden menunjukkan 6 menjawab Sangat Tidak Setuju, 7 menjawab Tidak Setuju, 19 menjawab Netral, 58 menjawab Setuju, 10 menjawab Sangat Setuju. Hasil perhitungannya akan dijelaskan sebagai berikut:

|  |              |       |
|--|--------------|-------|
| 1) Responden yang menjawab sangat setuju       | (5) = 10 x 5 | = 50  |
| 2) Responden yang menjawab setuju              | (4) = 58 x 4 | = 232 |
| 3) Responden yang menjawab Netral              | (3) = 19 x 3 | = 57  |
| 4) Responden yang menjawab tidak setuju        | (2) = 7 x 2  | = 14  |
| 5) Responden yang menjawab sangat tidak setuju | (1) = 6 x 1  | = 6   |
|  | <hr/>        |       |
|  | Total Skor   | = 359 |

$$\begin{aligned}
 \text{Rumus Index \%} &= \text{Total Skor} / Y \times 100 \\
 &= 359 / 500 \times 100 \\
 &= 71,8 \%
 \end{aligned}$$

## 18) Hasil Analisis Kuesioner Resiko kerusakan pengiriman barang



Gambar 4.18 Kuesioner Resiko kerusakan pengiriman barang

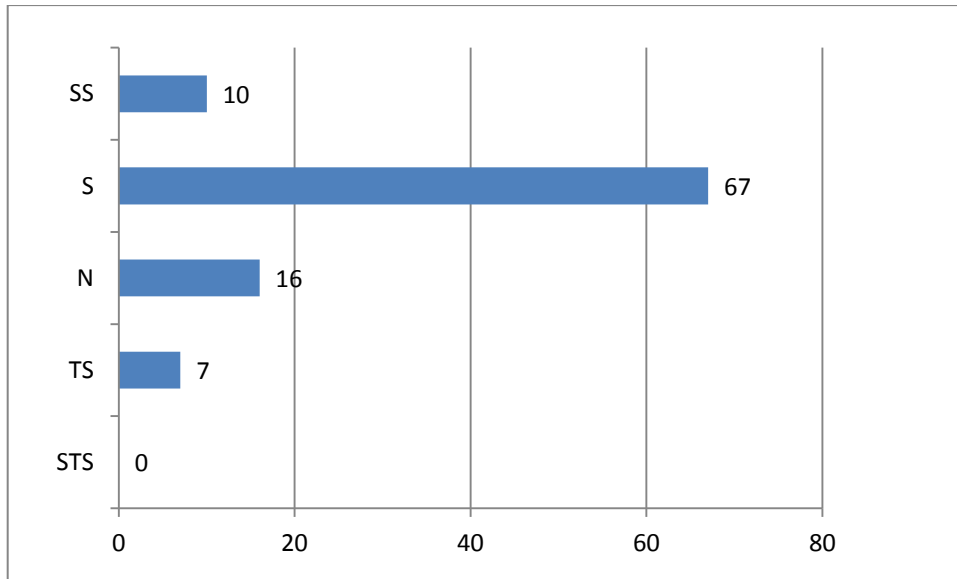
Berdasarkan Gambar 4.18 Kuesioner 18 dari 100 responden menunjukkan 4 menjawab Sangat Tidak Setuju, 3 menjawab Tidak Setuju, 27 menjawab Kurang Setuju, 61 menjawab Setuju, 5 menjawab Sangat Setuju. Hasil perhitungannya akan dijelaskan sebagai berikut:

- |  |              |       |
|--|--------------|-------|
| 1) Responden yang menjawab sangat setuju       | (5) = 5 x 5  | = 25  |
| 2) Responden yang menjawab setuju              | (4) = 61 x 4 | = 244 |
| 3) Responden yang menjawab Netral              | (3) = 27 x 3 | = 81  |
| 4) Responden yang menjawab tidak setuju        | (2) = 3 x 2  | = 6   |
| 5) Responden yang menjawab sangat tidak setuju | (1) = 4 x 1  | = 4   |
|  | <hr/>        |       |
|  | Total Skor   | = 360 |

$$\begin{aligned}
 \text{Rumus Index \%} &= \text{Total Skor} / Y \times 100 \\
 &= 360 / 500 \times 100 \\
 &= 72 \%
 \end{aligned}$$



## 19) Hasil Analisis Kuesioner Kesopanan pelayanan



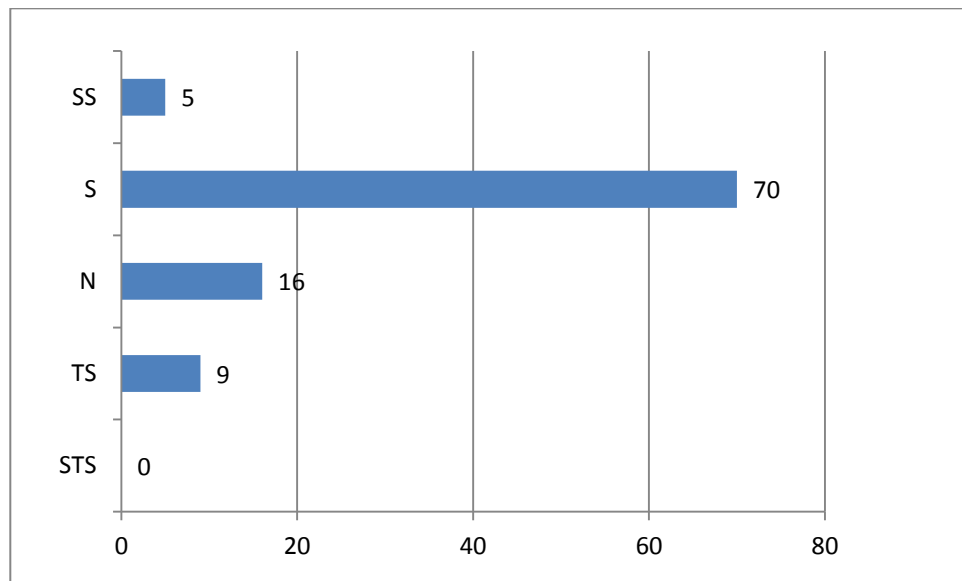
Gambar 4.19 Kuesioner Kesopanan pelayanan

Berdasarkan Gambar 4.19 Kuesioner 19 dari 100 responden menunjukkan 0 menjawab Sangat Tidak Setuju, 7 menjawab Tidak Setuju, 16 menjawab Netral, 67 menjawab Setuju, 10 menjawab Sangat Setuju. Hasil perhitungannya akan dijelaskan sebagai berikut:

|  |              |       |
|--|--------------|-------|
| 1) Responden yang menjawab sangat setuju       | (5) = 10 x 5 | = 50  |
| 2) Responden yang menjawab setuju              | (4) = 67 x 4 | = 268 |
| 3) Responden yang menjawab Netral              | (3) = 16 x 3 | = 48  |
| 4) Responden yang menjawab tidak setuju        | (2) = 7 x 2  | = 14  |
| 5) Responden yang menjawab sangat tidak setuju | (1) = 0 x 1  | = 0   |
|  | <hr/>        |       |
|  | Total Skor   | = 380 |

$$\begin{aligned}
 \text{Rumus Index \%} &= \text{Total Skor} / Y \times 100 \\
 &= 380 / 500 \times 100 \\
 &= 76 \%
 \end{aligned}$$

20) Hasil Analisis Kuesioner Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran

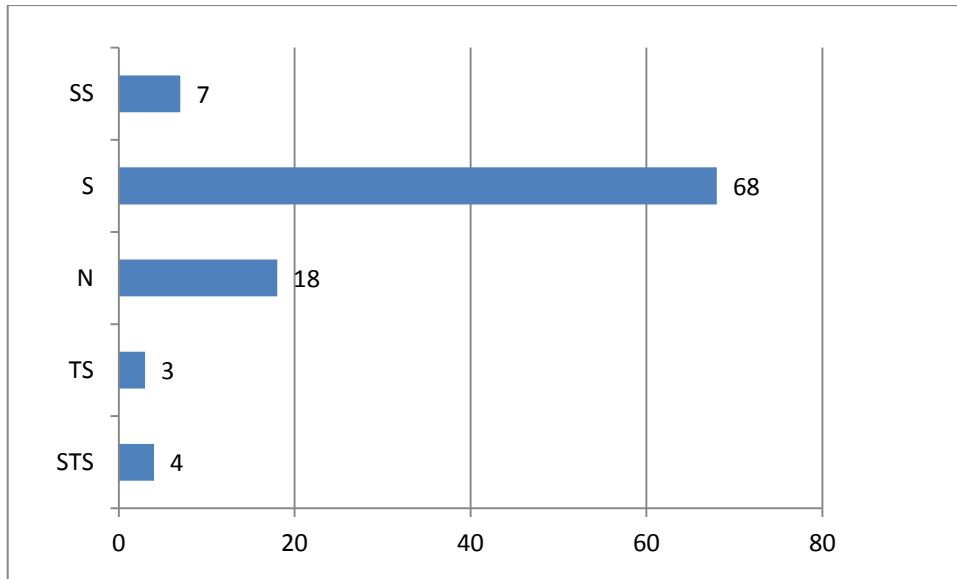


Gambar 4.20 Kuesioner Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran

Berdasarkan Gambar 4.20 Kuesioner 20 dari 100 responden menunjukkan 0 menjawab Sangat Tidak Setuju, 9 menjawab Tidak Setuju, 16 menjawab Netral, 70 menjawab Setuju, 5 menjawab Sangat Setuju. Hasil perhitungannya akan dijelaskan sebagai berikut:

|  |              |       |
|--|--------------|-------|
| 1) Responden yang menjawab sangat setuju       | (5) = 5 x 5  | = 25  |
| 2) Responden yang menjawab setuju              | (4) = 70 x 4 | = 280 |
| 3) Responden yang menjawab Netral              | (3) = 16 x 3 | = 48  |
| 4) Responden yang menjawab tidak setuju        | (2) = 9 x 2  | = 18  |
| 5) Responden yang menjawab sangat tidak setuju | (1) = 0 x 1  | = 0   |
|  | <hr/>        |       |
|  | Total Skor   | = 371 |

$$\begin{aligned}
 \text{Rumus Index \%} &= \text{Total Skor} / Y \times 100 \\
 &= 371 / 500 \times 100 \\
 &= 74,2 \%
 \end{aligned}$$

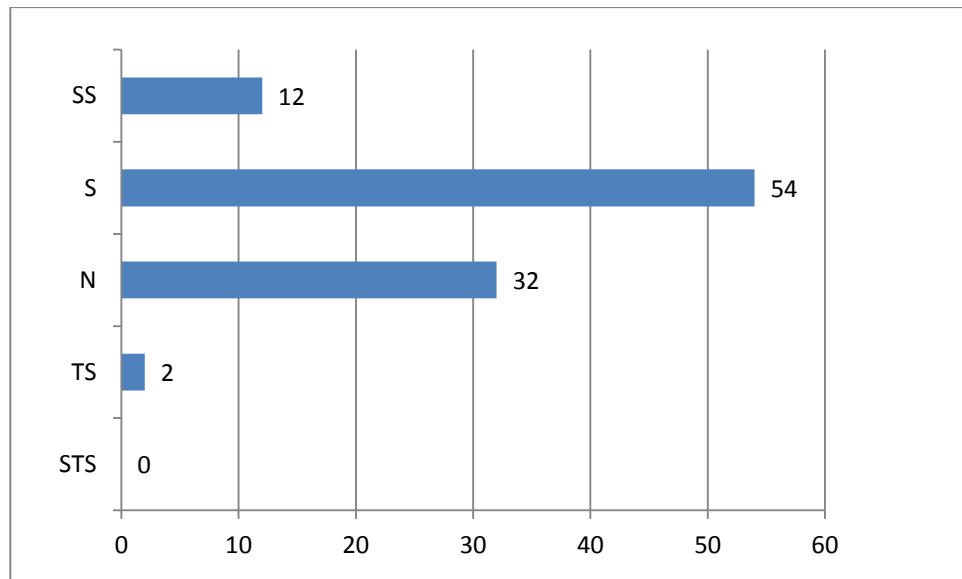
21) Hasil Analisis Kuesioner Penampilan pelayan yang *good looking*Gambar 4.21 Kuesioner Penampilan pelayan yang *good looking*

Berdasarkan Gambar 4.21 Kuesioner 21 dari 100 responden menunjukkan 0 menjawab Sangat Tidak Setuju, 9 menjawab Tidak Setuju, 16 menjawab Netral, 70 menjawab Setuju, 5 menjawab Sangat Setuju. Hasil perhitungannya akan dijelaskan sebagai berikut:

|  |              |       |
|--|--------------|-------|
| 1) Responden yang menjawab sangat setuju       | (5) = 5 x 5  | = 25  |
| 2) Responden yang menjawab setuju              | (4) = 70 x 4 | = 280 |
| 3) Responden yang menjawab Netral              | (3) = 16 x 3 | = 48  |
| 4) Responden yang menjawab tidak setuju        | (2) = 9 x 2  | = 18  |
| 5) Responden yang menjawab sangat tidak setuju | (1) = 0 x 1  | = 0   |
|  | <hr/>        |       |
|  | Total Skor   | = 371 |

$$\begin{aligned}
 \text{Rumus Index \%} &= \text{Total Skor} / Y \times 100 \\
 &= 371 / 500 \times 100 \\
 &= 74,2 \%
 \end{aligned}$$

## 22) Hasil Analisis Kuesioner Pelayanan yang rata, tanpa memandang



Gambar 4.22 Kuesioner Pelayanan yang rata, tanpa memandang

Berdasarkan Gambar 4.22 Kuesioner 22 dari 100 responden menunjukkan 0 menjawab Sangat Tidak Setuju, 9 menjawab Tidak Setuju, 16 menjawab Netral, 70 menjawab Setuju, 5 menjawab Sangat Setuju. Hasil perhitungannya akan dijelaskan sebagai berikut:

|  |              |       |
|--|--------------|-------|
| 1) Responden yang menjawab sangat setuju       | (5) = 12 x 5 | = 60  |
| 2) Responden yang menjawab setuju              | (4) = 54 x 4 | = 216 |
| 3) Responden yang menjawab Netral              | (3) = 32 x 3 | = 96  |
| 4) Responden yang menjawab tidak setuju        | (2) = 2 x 2  | = 4   |
| 5) Responden yang menjawab sangat tidak setuju | (1) = 0 x 1  | = 0   |
|  | <hr/>        |       |
|  | Total Skor   | = 376 |

$$\begin{aligned}
 \text{Rumus Index \%} &= \text{Total Skor} / Y \times 100 \\
 &= 376 / 500 \times 100 \\
 &= 75,2 \%
 \end{aligned}$$

### 4.3 Hasil Keseluruhan

Berdasarkan hasil analisis dari sejumlah pertanyaan Kuesioner terhadap responden akan dapat di simpulan bahwa semua proses interaksi dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di *Lady Fame Shop* yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.4 Hasil Kuesioner keseluruhan

| No | Pertanyaan  | Total Nilai | Index % | Ket-   |
|----|---|-------------|---------|--------|
|    | <b>Dimensi Tangibles</b>                                    |             |         |        |
| 1  | Kelengkapan koleksi pakaian                                 | 398         | 79,6    | Setuju |
| 2  | Koleksi terbaru/ter-update                                  | 378         | 75,6    | Setuju |
| 3  | Kualitas koleksi pakaian (mutu bahan dasar pakaian)         | 376         | 75,2    | Setuju |
| 4  | Lingkungan yang bersih                                      | 362         | 72,4    | Setuju |
| 5  | Kenyamanan tempat belanja (tidak bising, bebas asap)        | 362         | 72,4    | Setuju |
| 6  | Kelengkapan fasilitas tambahan (toilet, mushola)            | 360         | 72,0    | Setuju |
| 7  | Adanya tempat parkir yang aman dan nyaman                   | 360         | 72,0    | Setuju |
| 8  | Adanya sistem member pelanggan tetap ( <i>member card</i> ) | 356         | 71,2    | Setuju |
| 9  | Adanya layanan pemesanan online                             | 370         | 74,0    | Setuju |
|    | <b>Dimensi Reability</b>                                    |             |         |        |
| 10 | Prosedur pelayanan yang tidak rumit                         | 371         | 74,2    | Setuju |
| 11 | <i>Reward</i> bagi pelanggan tetap                          | 370         | 74,0    | Setuju |
| 12 | Jenis layanan jasa pengiriman barang yang terpercaya        | 376         | 75,2    | Setuju |
| 13 | Keramahan pelayanan   | 356         | 71,2    | Setuju |
| 14 | Jam layanan operasional                                     | 359         | 71,8    | Setuju |
|    | <b>Responsiveness</b>                                       |             |         |        |
| 15 | Peningkatan kenyamanan pelayanan                            | 370         | 74,0    | Setuju |
| 16 | Pelayanan yang cekatan                                      | 374         | 74,8    | Setuju |
|    | <b>Dimensi Assurance</b>                                    |             |         |        |
| 17 | Promosi koleksi terbaru                                     | 359         | 71,8    | Setuju |
| 18 | Resiko kerusakan pengiriman barang                          | 360         | 72,0    | Setuju |
|    | <b>Dimensi Empaty</b>                                       |             |         |        |
| 19 | Kesopanan pelayanan   | 380         | 76,0    | Setuju |
| 20 | Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran            | 371         | 74,2    | Setuju |

|    |  |     |      |        |
|----|--|-----|------|--------|
| 21 | Penampilan pelayan yang <i>good looking</i>              | 371 | 74,2 | Setuju |
| 22 | Pelayanan tanpa memandang (jumlah beli, usia, suku, dll) | 376 | 75,2 | Setuju |

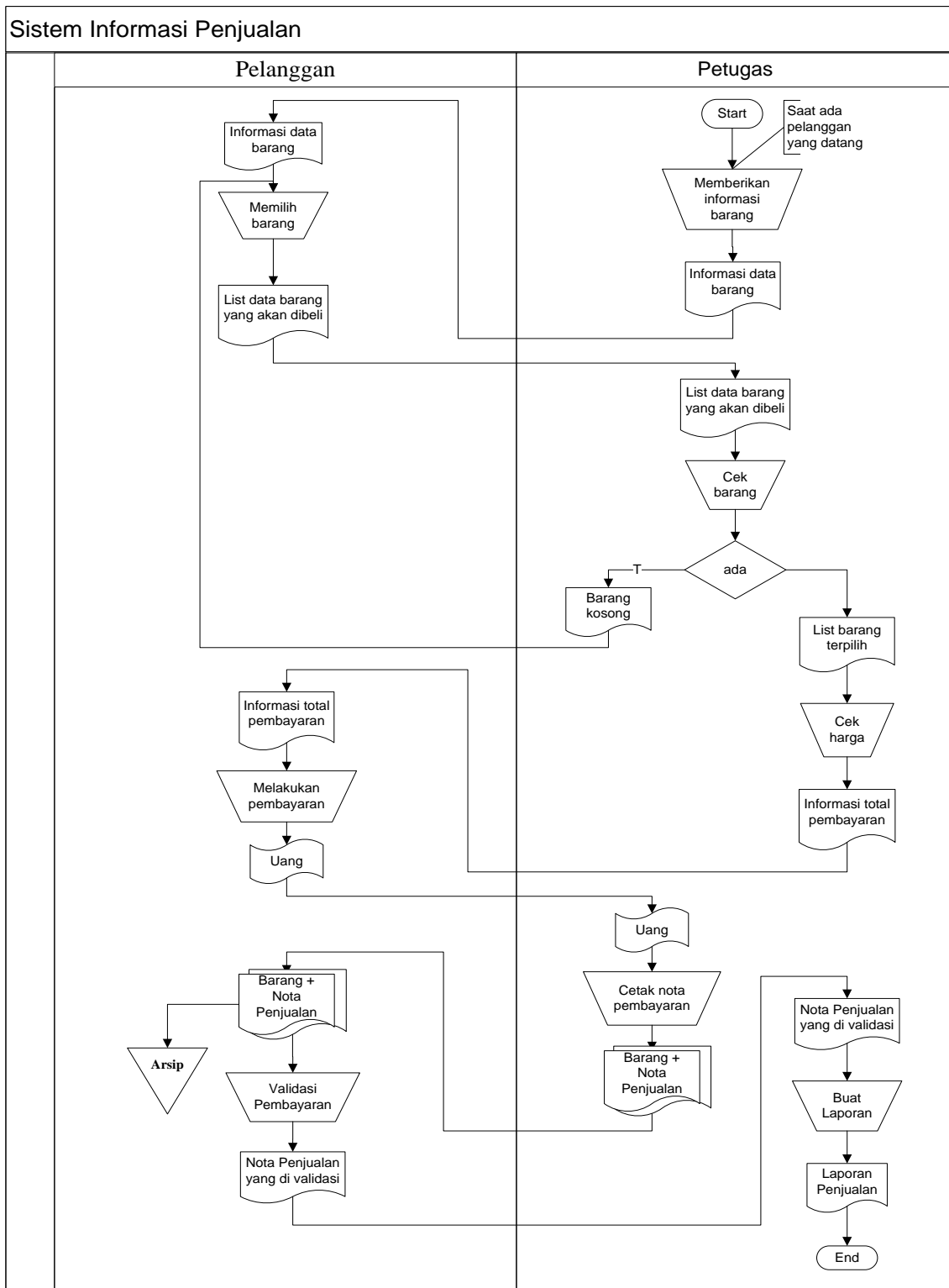
#### 4.4 Analisis Sistem Yang Berjalan

Berikut akan dijelaskan hasil analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan penjualan pada lady fame shop.

##### 4.4.1 Sistem Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan

1. Saat ada pelanggan yang datang petugas memberikan informasi barang kepada pelanggan
2. Pelanggan memilih barang yang akan dibeli
3. Kemudian petugas mengecek barang, jika ada petugas membuat list barang yang dibeli. Jika kosong petugas memberikan informasi barang kosong.
4. Setelah itu petugas cek harga barang yang dibeli dan memberikan informasi total pembayaran kepada pelanggan.
5. Pelanggan membayar barang yang dibeli
6. Kemudian petugas mencetak nota penjualan dan memberikan barang beserta nota penjualan kepada pelanggan.
7. Pelanggan memvalidasi nota penjualan kemudian diberikan kepada petugas
8. Setelah itu petugas membuat laporan.

## 4.5 Sistem Informasi Penjualan



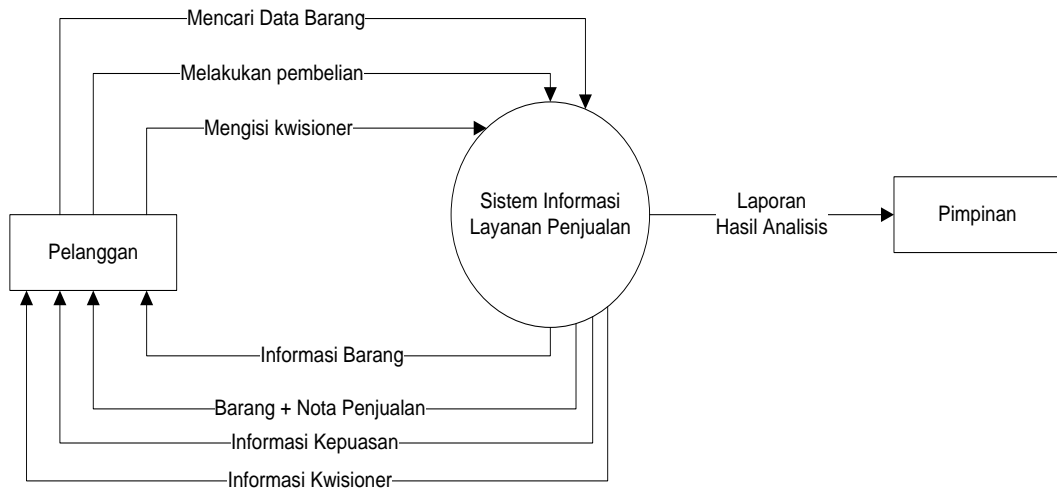
**Gambar 4.23** Bentuk Bagan Alir Dokumen Penjualan

### 4.6 Perancangan Sistem

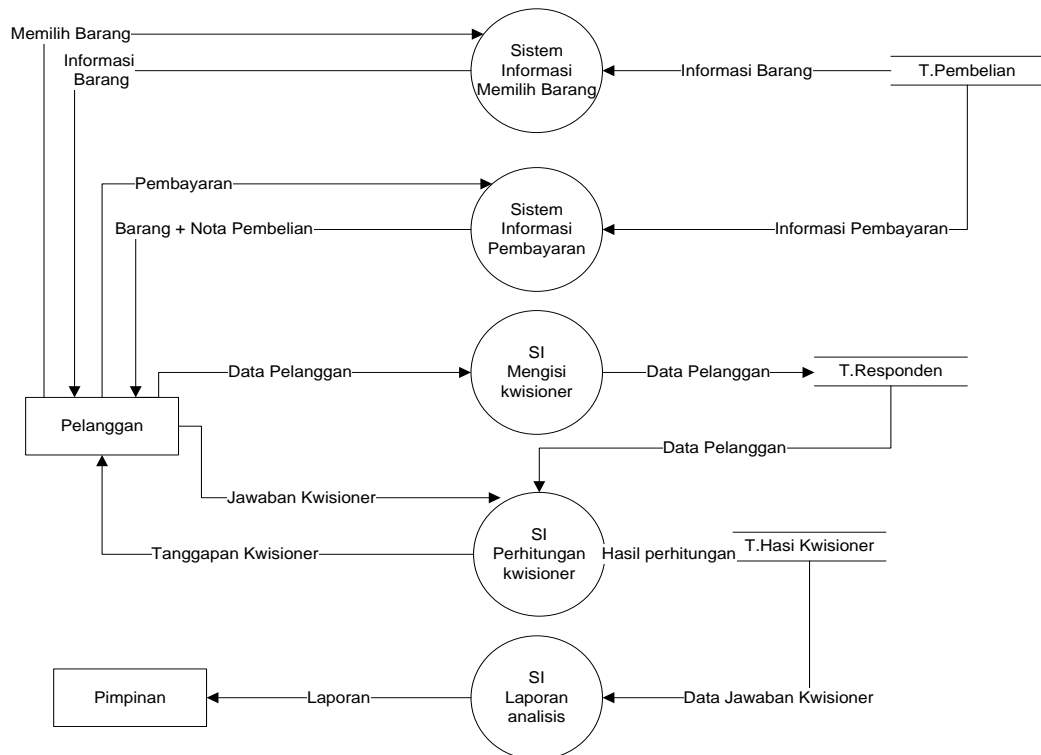
Rancangan sistem yang diusulkan meliputi beberapa komponen sistem berikut ini :

a) **Model sistem**

Berikut adalah model sistem yang diusulkan dalam bentuk *context diagram* dan DFD.



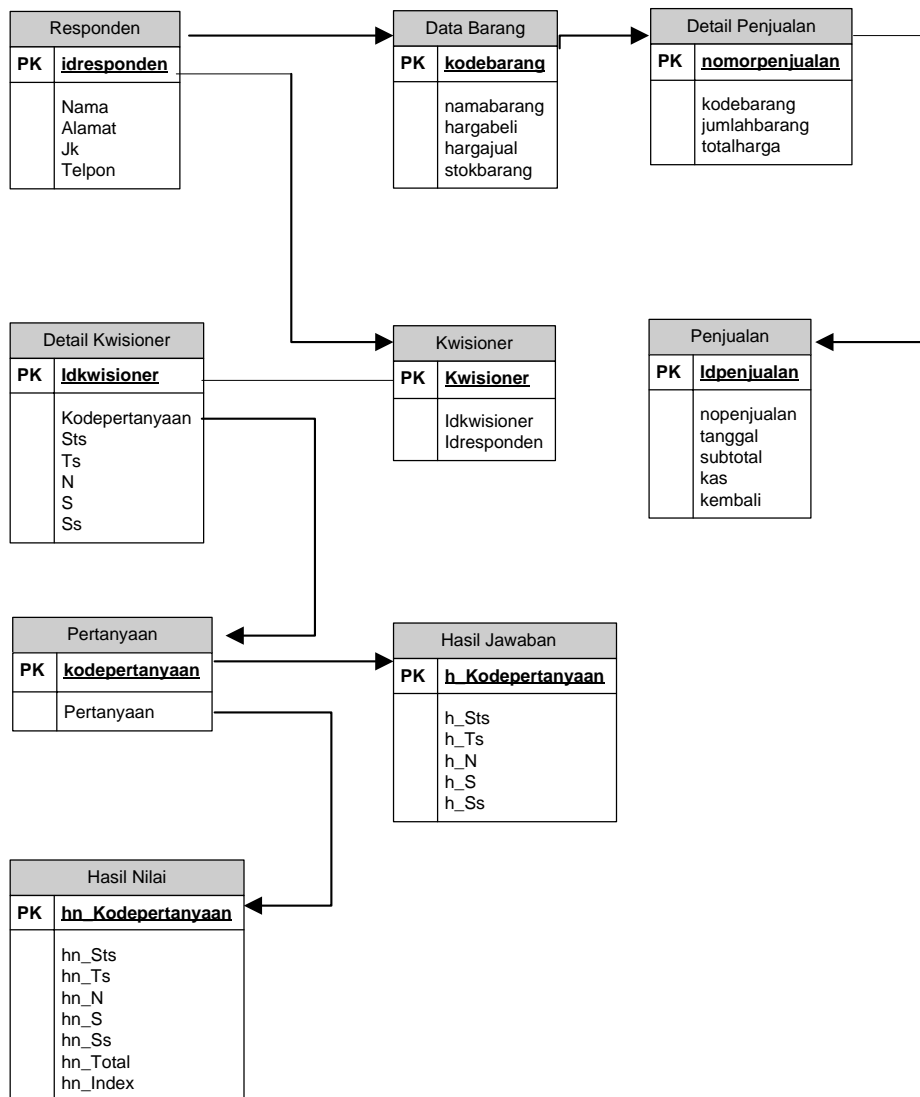
**Gambar 4.24** *Context diagram* Sistem Diusulkan



**Gambar 4.25** *DFD level 0* Analisis Kepuasan Pelanggan



## 4.7 Relasi Tabel



Gambar 4.26 Relasi Tabel

## 4.8 Perancangan Tabel

### 4.8.1 Tabel Responden

Nama Database : dbkwisioner

Nama Tabel : responden

Primary key : idresponden

Atribut : (idresponden, nama, alamat, jk, telpon).

Tabel 4.4 Tabel Responden

| No | Nama Field  | Tipe Data | Size | Keterangan     |
|----|-------------|-----------|------|----------------|
| 1  | Idresponden | Varchar   | 10   | Id Responden   |
| 2  | Nama        | varchar   | 25   | Nama Responden |
| 3  | Alamat      | Text      |      | Alamat         |
| 4  | Jk          | varchar   | 15   | Jenis Kelamin  |
| 5  | Telpon      | Int       | 15   | Telpon         |

#### 4.8.2 Tabel Kuesioner

Nama Database : dbkwisioner

Nama Tabel : kwisioner

Primary key : idkwisioner

Atribut : (idkwisioner, idresponden).

Tabel 4.5 Tabel Kuesioner

| No | Nama Field  | Tipe Data | Size | Keterangan   |
|----|-------------|-----------|------|--------------|
| 1  | Idkwisioner | Varchar   | 10   | Id kwisioner |
| 2  | Idresponden | varchar   | 25   | Id responden |

#### 4.8.3 Tabel Detail Kuesioner

Nama Database : dbkwisioner

Nama Tabel : detailkwisioner

Primary key : -

Atribut : (idkwisioner, kodepertanyaan, sts, ts, n, s, ss).

Tabel 4.6 Tabel Detail Kuesioner

| No | Nama Field     | Tipe Data | Size | Keterangan          |
|----|----------------|-----------|------|---------------------|
| 1  | Idkwisioner    | Varchar   | 10   | Id kwisioner        |
| 2  | Kodepertanyaan | varchar   | 10   | Kode Pertanyaan     |
| 3  | Sts            | Int       | 5    | Sangat Tidak Setuju |
| 4  | Ts             | Int       | 5    | Tidak Setuju        |
| 5  | N              | Int       | 5    | Netral              |
| 6  | S              | Int       | 5    | Setuju              |
| 7  | Ss             | Int       | 5    | Sangat Setuju       |

#### 4.8.4 Tabel Pertanyaan

Nama Database : dbkwisioner

Nama Tabel : pertanyaan

Primary key : kodepertanyaan

Atribut : (kodepertanyaan, pertanyaan).

Tabel 4.7 Tabel Pertanyaan

| No | Nama Field     | Tipe Data | Size | Keterangan      |
|----|----------------|-----------|------|-----------------|
| 1  | Kodepertanyaan | Varchar   | 10   | Kode pertanyaan |
| 2  | Pertanyaan     | Text      |      | Pertanyaan      |

#### 4.8.5 Tabel Hasil Jawaban

Nama Database : dbkwisioner

Nama Tabel : hasiljawaban

Primary key : -

Atribut : ( kodepertanyaan, hsts, hts, hn, hs, hss).

Tabel 4.8 Tabel Hasil Jawaban

| No | Nama Field       | Tipe Data | Size | Keterangan                |
|----|------------------|-----------|------|---------------------------|
| 1  | h_kodepertanyaan | varchar   | 10   | Hasil Kode Pertanyaan     |
| 2  | h_Sts            | Int       | 5    | Hasil Sangat Tidak Setuju |
| 3  | h_Ts             | Int       | 5    | Hasil Tidak Setuju        |
| 4  | h_N              | Int       | 5    | Hasil Netral              |
| 5  | h_S              | Int       | 5    | Hasil Setuju              |
| 6  | h_Ss             | Int       | 5    | Hasil Sangat Setuju       |

#### 4.8.6 Tabel Hasil Nilai

Nama Database : dbkwisioner

Nama Tabel : hasilnilai

Primary key : -

Atribut : (hn\_kodepertanyaan, hn\_sts, hn\_ts, hn\_n, n\_s, hn\_ss, hn\_total, hn\_index).

Tabel 4.9 Tabel Hasil Nilai

| No | Nama Field        | Tipe Data | Size | Keterangan                      |
|----|-------------------|-----------|------|---------------------------------|
| 1  | hn_Kodepertanyaan | varchar   | 10   | Hasil Nilai Kode Pertanyaan     |
| 2  | hn_Sts            | Int       | 5    | Hasil Nilai Sangat Tidak Setuju |
| 3  | hn_Ts             | Int       | 5    | Hasil Nilai Tidak Setuju        |
| 4  | hn_N              | Int       | 5    | Hasil Nilai Netral              |
| 5  | hn_S              | Int       | 5    | Hasil Nilai Setuju              |
| 6  | hn_Ss             | Int       | 5    | Hasil Nilai Sangat Setuju       |
| 7  | hn_Total          | Double    | 5,2  | Hasil Nilai Total Penilaian     |
| 8  | hn_Index          | Double    | 5,2  | Hasil Nilai Index penilaian     |

#### 4.8.7 Tabel Barang

Nama *Database* : dbkwisioner

Nama Tabel : barang

*Primary key* : kodebarang

Atribut : (kodebarang, namabarang, hargabeli, hargajual, stokbarang).

Tabel 4.10 Tabel Barang

| No | Nama Field | Tipe Data      | Size | Keterangan  |
|----|------------|----------------|------|-------------|
| 1  | kodebarang | <i>Varchar</i> | 10   | Kode Barang |
| 2  | namabarang | <i>varchar</i> | 25   | Nama Barang |
| 3  | hargabeli  | <i>int</i>     | 15   | Harga Beli  |
| 4  | hargajual  | <i>int</i>     | 15   | Harga Jual  |
| 5  | stokbarang | <i>int</i>     | 20   | Stok Barang |

#### 4.8.8 Tabel Data Penjualan

Nama *Database* : dbkwisioner

Nama Tabel : penjualan

*Primary key* : nomorpenjualan

Atribut : (nomorpenjualan, kodebarang, jumlahbarang, totalharga).

Tabel 4.11 Tabel Data Penjualan

| No | Nama Field   | Tipe Data      | Size | Keterangan      |
|----|--------------|----------------|------|-----------------|
| 1  | nopenjualan  | <i>Varchar</i> | 10   | Nomor Penjualan |
| 2  | kodebarang   | <i>varchar</i> | 25   | Kode Barang     |
| 3  | jumlahbarang | <i>int</i>     | 15   | Jumlah Barang   |
| 4  | totalharga   | <i>int</i>     | 20   | Total Harga     |

#### 4.8.9 Tabel Penjualan

Nama *Database* : dbkwisioner

Nama Tabel : detailpenjualan

*Primary key* : idpenjualan

Atribut : (idpenjualan, nopenjualan, tanggal, subtotal, kas, kembali).

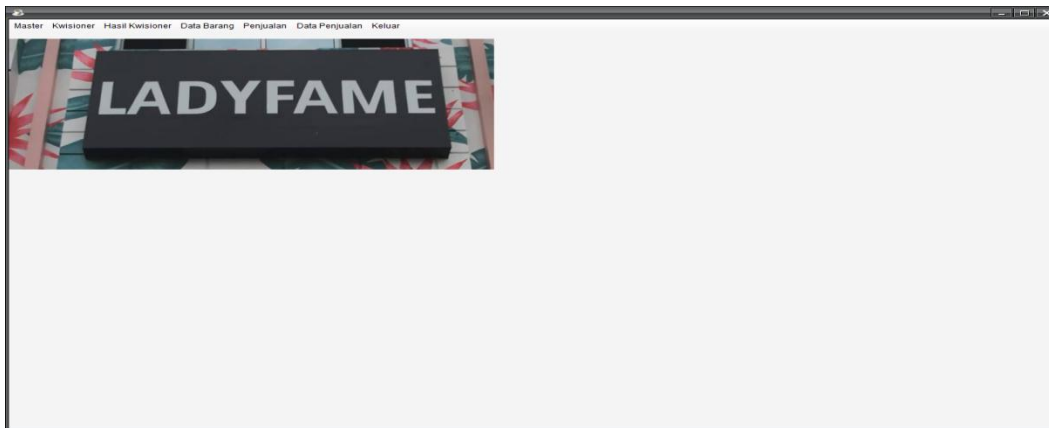
Tabel 4.12 Tabel Penjualan

| No | Nama <i>Field</i> | Tipe Data      | Size | Keterangan          |
|----|-------------------|----------------|------|---------------------|
| 1  | idpenjualan       | <i>Int</i>     | 10   | Identitas Penjualan |
| 2  | nopenjualan       | <i>varchar</i> | 25   | Nomor Penjualan     |
| 3  | tanggal           | <i>Date</i>    | 15   | Tanggal             |
| 4  | subtotal          | <i>int</i>     | 30   | Sub Total           |
| 5  | kas               | <i>Double</i>  | 15   | Kas                 |
| 6  | kembali           | <i>Double</i>  | 15   | Kembali             |

#### 4.9 Aplikasi Program

Aplikasi analisa kepuasan pelanggan terhadap penjualan pada ladyfame terdiri dari beberapa tampilan form dan laporan.

#### 4.10 Form Menu Utama



Gambar 4.27 Form Menu Utama

Pada form menu utama terdapat 6 sub menu, yaitu sub menu Master, Kuesioner, hasil, data barang, penjualan, data penjualan dan keluar. Gambar diatas merupakan gambar tampilan pada halaman utama. Halaman ini responden mengisi data diri di menu master sebelum melakukan menjawab Kuesioner yang telah di siapkan oleh lady fame shop.

#### 4.11 Form Pertanyaan

| ID Pertanyaan | Pertanyaan                            |
|---------------|---------------------------------------|
| 1             | Kelengkapan Koleksi Pakaian           |
| 2             | Koleksi Terbaru/ter-update            |
| 3             | kualitas koleksi pakaian (mutu bah... |
| 4             | Lingkungan yang bersih                |
| 5             | Kenyamanan Tempat Belanja (tida...    |
| 6             | kelengkapan fasilitas tambahan (t...  |
| 7             | adanya tempat parkir yang aman d...   |
| 8             | adanya sistem member pelangga...      |
| 9             | adanya layanan pemesanan online       |
| 10            | prosedur pelayanan yang tidak rumit   |
| 11            | reward bagi pelanggan tetap           |
| 12            | jenis layanan jasa pengiriman bar...  |
| 13            | keramahan pelayanan                   |
| 14            | jam layanan operasional               |
| 15            | peningkatan kenyamanan pelayan...     |
| 16            | pelayanan yang cekatan                |
| 17            | promosi koleksi terbaru               |
| 18            | resiko kerusakan pengiriman bara...   |
| 19            | kesopanan pelayanan                   |

Gambar 4.28 Form Pertanyaan

Form Pertanyaan, dalam form ini admin bisa mengajukan beberapa pertanyaan ke responden. Halaman ini adalah tampilan admin untuk mengolah data, mengganti data dan menghapus data.

#### 4.12 Form Responden

| ID Responden | Nama Respo...    | Alamat          | Jenis Kelamin | Telpon       |
|--------------|------------------|-----------------|---------------|--------------|
| 9            | Amalia           | Rajabasa        | Perempuan     | 081154863411 |
| 3            | Elvira Trinasari | Kedaton         | Perempuan     | 085698452486 |
| 4            | Esterhana        | Tanjung Sene... | Perempuan     | 081164986571 |
| 2            | Lia Novita       | Kemiling        | Perempuan     | 081259874561 |
| 6            | Noviana dwis...  | 085698542365    | Perempuan     | 082245865420 |
| 8            | Sukma Tri Wil... | Sukabumi        | Perempuan     | 085765285150 |
| 5            | Timaliandaan...  | Way Hakim       | Perempuan     | 082148957120 |
| 10           | Wahyu Eka        | Rajabasa        | Perempuan     | 085648965482 |
| 1            | Wulandari        | Teluk Betung    | Perempuan     | 082125984563 |
| 7            | Wuni Angraini    | Sukarame        | Perempuan     | 085689512345 |

Gambar 4.29 Form Responden

Berikut ini merupakan capture form responden. Responden menginputkan data data diri sebelum menjawab pertanyaan Kuesioner yang telah disiapkan.

#### 4.13 Form Kuesioner

The screenshot shows a web form titled "KWSIONER". At the top, there are input fields for "ID Responden" (value: 1) and "Nama Responden" (value: Wulandari). Below this is a table with 7 rows of questions. The first question is "Kelengkapan Koleksi Pakaian". Below the table, there is a text input field containing "Kelengkapan Koleksi Pakaian". Underneath the input field are five radio buttons for response options: "Sangat Tidak Setuju", "Tidak Setuju", "Netral", "Setuju", and "Sangat Setuju". At the bottom of the form are three buttons: "Selanjutnya", "Simpan", and "Keluar".

| ID Pertanyaan | Pertanyaan   |
|---------------|--|
| 1             | Kelengkapan Koleksi Pakaian                          |
| 2             | Koleksi Terbaru-ter-update                           |
| 3             | kuualitas koleksi pakaian (mutu bahan dasar pakaian) |
| 4             | Lingkungan yang bersih                               |
| 5             | Kenyamanan Tempat Belanja (tidak bising, bebas da    |
| 6             | kelengkapan fasilitas tambahan (toilet, mushola)     |
| 7             | adanya tempat parkir yang aman dan nyaman            |

Gambar 4.30 Form Kuesioner

Gambar diatas merupakan tampilan pada form Kuesioner. Halaman ini responden harus mengisi pertanyaan – pertanyaan Kuesioner yang telah di siapkan oleh admin.

#### 4.14 Form Hasil Jawaban Responden

The screenshot shows a table titled "Tabel Hasil Jawaban Responde". The table has 7 columns: "ID Pertanyaan", "Pertanyaan", "STS", "TS", "N", "S", and "SS". Below the table are buttons for "Hitung Hasil Nilai Jawaban Responden", "Cetak", and "Keluar". Below these buttons is another table titled "Tabel Hasil Nilai Jawaban Responden" which includes columns for "Total" and "index".

| ID Pertanyaan | Pertanyaan                   | STS | TS | N | S | SS |
|---------------|------------------------------|-----|----|---|---|----|
| 1             | Kelengkapan Koleksi P...     | 3   | 2  | 1 | 0 | 0  |
| 2             | Variasi Koleksi (misal c...  | 2   | 1  | 2 | 2 | 0  |
| 3             | Koleksi Terbaru-ter-upd...   | 1   | 0  | 2 | 1 | 1  |
| 4             | kuualitas koleksi pakaian... |     |    |   |   |    |
| 5             | Lingkungan yang bersih       |     |    |   |   |    |
| 6             | Kenyamanan Tempat B...       |     |    |   |   |    |
| 7             | kelengkapan fasilitas ta...  |     |    |   |   |    |
| 8             | adanya tempat parkir ya...   |     |    |   |   |    |
| 9             | adanya sistem member...      |     |    |   |   |    |
| 10            | adanya layanan pemes...      |     |    |   |   |    |
| 11            | prosedur pelayanan yan...    |     |    |   |   |    |
| 12            | reward bagi pelanggan ...    |     |    |   |   |    |
| 13            | jenis layanan jasa peng...   |     |    |   |   |    |
| 14            | keramahan pelayanan          |     |    |   |   |    |
| 15            | jam layanan operasional      |     |    |   |   |    |

| ID Pertanyaan | Pertanyaan             | STS | TS | N | S | SS | Total | index |
|---------------|------------------------|-----|----|---|---|----|-------|-------|
| 1             | Kelengkapan Kole...    | 3   | 4  | 3 | 0 | 0  | 10.0  | 20.0  |
| 2             | Variasi Koleksi (m...  | 2   | 2  | 5 | 8 | 0  | 18.0  | 36.0  |
| 3             | Koleksi Terbaru-ter... | 1   | 0  | 5 | 4 | 5  | 16.0  | 32.0  |

Gambar 4.31 Form Hasil Jawaban Responden

Berikut ini merupakan capture form hasil jawaban semua responden. Di tampilan akan dikelola oleh admin untuk melihat ini berisi data – data responden yang telah mengisi Kuesioner.

#### 4.15 Laporan Hasil Jawaban Responden

| LAPORAN HASIL JAWABAN RESPONDEN |   |     |    |    |    |    |
|---------------------------------|---|-----|----|----|----|----|
| Tanggal : 13 September 2018     |   |     |    |    |    |    |
| No                              | Pertanyaan                                | STS | TS | N  | S  | SS |
| 1                               | Kelengkapan Koleksi Pakaian               | 1   | 4  | 10 | 4  | 1  |
| 2                               | Koleksi Terbaru/ter-update                | 0   | 1  | 5  | 13 | 1  |
| 3                               | kuualitas koleksi pakaian                 | 0   | 2  | 10 | 6  | 2  |
| 4                               | Lingkungan yang bersih                    | 1   | 1  | 4  | 9  | 5  |
| 5                               | Kenyamanan Tempat Belanja                 | 0   | 2  | 1  | 9  | 8  |
| 6                               | kelengkapan fasilitas tambahan            | 3   | 7  | 6  | 3  | 1  |
| 7                               | adanya tempat parkir yang aman dan        | 0   | 2  | 8  | 6  | 4  |
| 8                               | adanya sistem member pelanggan tetap      | 3   | 3  | 2  | 9  | 3  |
| 9                               | adanya layanan pemesanan online           | 0   | 0  | 1  | 11 | 8  |
| 10                              | prosedur pelayanan yang tidak rumit       | 1   | 1  | 7  | 5  | 6  |
| 11                              | reward bagi pelanggan tetap               | 0   | 1  | 4  | 12 | 3  |
| 12                              | jenis layanan jasa pengiriman barang yang | 0   | 0  | 7  | 10 | 3  |
| 13                              | keramahan pelayanan                       | 0   | 3  | 3  | 10 | 4  |

Page 1 of 2

Gambar 4.32 Laporan Hasil Jawaban Responden

Gambar diatas merupakan tampilan laporan hasil jawaban responden. Halaman ini akan dikelola oleh admin untuk melihat semua jawaban responden. Disini admin akan mengetahui hasil semua Kuesioner.

#### 4.16 Form Pengisian Data Barang

**Ladyfame Shop**
23 October 2018

Kode Barang

Nama Barang

Harga Beli

Harga Jual

Stok

Cari Barang

| Kode Barang | Nama Barang    | Harga Beli | Harga Jual | Stok |
|-------------|----------------|------------|------------|------|
| 1           | Ruby Sweater   | 45000      | 65000      | 2    |
| 10          | jaket          | 25000      | 90000      | 10   |
| 12          | Celana Jeans   | 30000      | 75000      | 6    |
| 13          | Kaos           | 60000      | 65000      | 5    |
| 2           | Oriel Jeans    | 80000      | 110000     | 2    |
| 3           | Dixie Sweater  | 45000      | 65000      | 5    |
| 4           | Jaket Jeans    | 55000      | 85000      | 2    |
| 5           | Oakley Jacket  | 55000      | 85000      | 3    |
| 6           | Fringe Sweater | 40000      | 75000      | 5    |
| 7           | loose Sweater  | 45000      | 65000      | 5    |
| 8           | Sweater Flo    | 50000      | 75000      | 2    |
| 9           | newblan        | 45000      | 150000     | 6    |



Gambar 4.33 Form Pengisian Data Barang

Gambar diatas merupakan tampilan form transaksi penjualan barang di halaman ini ada tombol simpan, edit, hapus, baru, dan keluar. Tombol tersebut untuk pengisian data barang oleh admin yang belum di inputkan ke dalam sistem.

#### 4.17 Form Pengisian Penjualan

**Ladyfame Shop** 13:51:38 2018-10-23

No Transaksi

---

Kode Barang  Jumlah   
 Nama Barang  Total   
 Harga   
 Stok

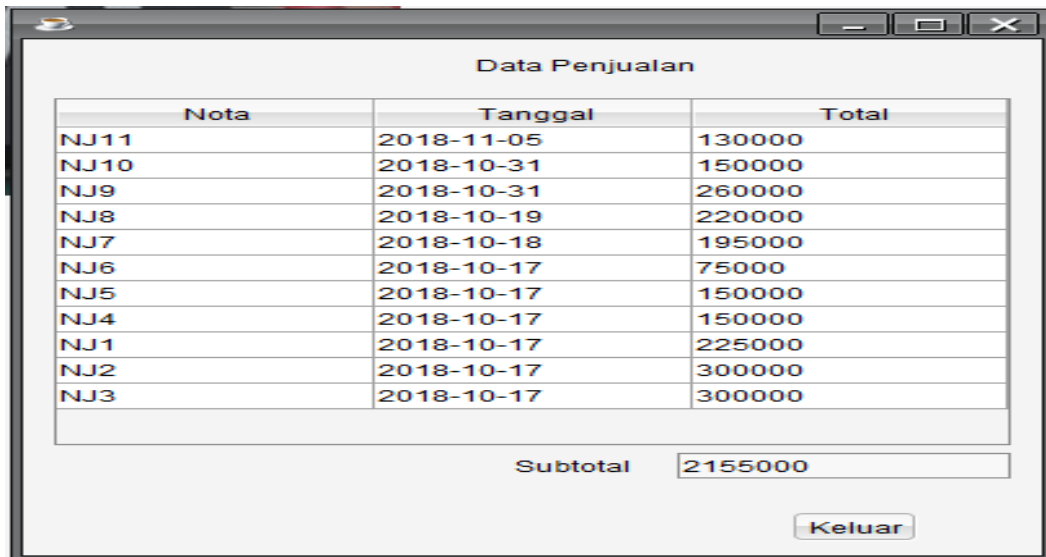
| Kode | Nama Barang   | Harga | Jumlah | Total  |
|------|---------------|-------|--------|--------|
| 5    | Oakley Jacket | 85000 | 2      | 170000 |

SUB TOTAL Rp **170000.0**  
 BAYAR Rp   
 KEMBALIAN Rp **30000.0**

Gambar 4.34 Form Pengisian Penjualan

Gambar diatas merupakan tampilan pada halaman data pembayaran. Halaman ini akan dikelola oleh admin untuk melihat daftar data Pembayaran, kode barang, nama barang, harga, jumlah dan stok barang pada form penjualan

#### 4.18 Form Data Penjualan



The image shows a software window titled "Data Penjualan". Inside the window is a table with three columns: "Nota", "Tanggal", and "Total". The table contains 11 rows of data. Below the table, there is a "Subtotal" label followed by a text box containing the value "2155000". At the bottom right of the window, there is a button labeled "Keluar".

| Nota | Tanggal    | Total  |
|------|------------|--------|
| NJ11 | 2018-11-05 | 130000 |
| NJ10 | 2018-10-31 | 150000 |
| NJ9  | 2018-10-31 | 260000 |
| NJ8  | 2018-10-19 | 220000 |
| NJ7  | 2018-10-18 | 195000 |
| NJ6  | 2018-10-17 | 75000  |
| NJ5  | 2018-10-17 | 150000 |
| NJ4  | 2018-10-17 | 150000 |
| NJ1  | 2018-10-17 | 225000 |
| NJ2  | 2018-10-17 | 300000 |
| NJ3  | 2018-10-17 | 300000 |

Subtotal 2155000

Keluar

Gambar 4.35 Form Data Penjualan

Gambar diatas merupakan tampilan pada form data laporan penjualan mengenai produk-produk yang terjual ke seluruhnya dan di kelola oleh admin.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dalam penelitian ini telah diuraikan bagaimana analisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan penjualan pada lady fame shop dengan customer relationship management. Maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut :

1. Dengan dilakukannya analisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan penjualan lady fame shop memberikan informasi layanan penjualan sehingga kedepanya bisa memperbaiki layanan penjualanya untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.
2. Hasil tingkat kepuasan pelanggan bisa diketahui lebih cepat dan efektif karena menggunakan metode Customer Relationship Management (CRM) untuk menghitung tingkat kepuasan pelanggan.

#### **5.2 Saran**

Dengan selesainya analisa tingkat kepuasan pelanggan pada lady fame shop ini, penulis memiliki beberapa saran yang dapat mendukung pengembangan sistem lebih lanjut sebagai berikut :

1. Diharapkan ada pengembangan aplikasi dalam bentuk website sehingga pelanggan bisa langsung menilai layanan penjualan pada lady fame shop..
2. Perusahaan diharapkan menjaga dan mengelola hubungan baik dengan pelanggan agar kesetiaan pelanggan dapat maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

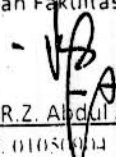
- Arifzen, Sefnedi dan Yuhelmi, 2013, Analisis Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan serta Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jambi Cabang Sungai Penuh, Jurnal Universitas Bung Hatta.
- Budiaji, Weksi, 2013, Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert, Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan Vol. 2 No.2, ISSN 2302
- Hartono, Bambang.2013.Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer. Rineka Cipta.Jakarta
- Hestanto.2014 Teori Online Shop Menurut Beberapa Ahli. Dalam [www.hestanto.web.id/online/shop](http://www.hestanto.web.id/online/shop) diakses 14 Oktober 2017.
- Jogiyanto, HM.2008. Sistem Informasi Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis. Andi. Yogyakarta
- Kadir, Abdul.2014.Pengenalan system Informasi Edisi Revisi, Andi. Yogyakarta
- Nina Wachyu Ningsih, Suharyono, Edy Yulianto.2016.Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
- Roberto Kabah. 2014. Penegertian Data, Informasi, Sistem Informasi dan Sistem Informasi Manajaemen.
- Rosa A.S dan M Salahudin.2015. Rekayasa Perangkat Lunak Tersetruktur dan Berorientasi Objek. Informatika Bandung
- Wajirah (2010) yang berjudul “Sistem Informasi layanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Cilacap”



**SURAT KEPUTUSAN**  
**REKTOR IIB DARMAJAYA**  
**NOMOR : SK.0341/DMJ/DFIK/BAAK/VIII-18**  
**Tentang**  
**Dosen Pembimbing Skripsi**  
**Program Studi S1 Sistem Informasi**  
**REKTOR IIB DARMAJAYA**

- Memperhatikan :** 1. Bahwa dalam rangka usaha peningkatan mutu dan peranan IIB Darmajaya dalam melaksanakan Pendidikan Nasional perlu ditingkatkan kemampuan mahasiswa dalam Skripsi.
- Menimbang :** 1. Laporan dan usulan Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi.  
1. Bahwa untuk mengefektifkan tenaga pengajar dalam Skripsi mahasiswa perlu ditetapkan Dosen Pembimbing Skripsi.  
2. Bahwa untuk maksud tersebut dipandang perlu menerbitkan Surat Keputusan Rektor.
- Mengingat :** 1. UU No.20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.  
2. Peraturan Pemerintah No.60 Tahun 2010 tentang Pendidikan Sekolah Tinggi  
3. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No.165/D/0/2008 tertanggal 20 Agustus 2008 tentang Perubahan Status STMIK-STIE Darmajaya menjadi Informatics and Business Institute (IBI) Darmajaya  
4. STATUTA IBI Darmajaya  
5. Surat Ketua Yayasan Pendidikan Alfian Husin No. IM.003/YP-AH/X-08 tentang Persetujuan Perubahan Struktur Organisasi  
6. Surat Keputusan Rektor 0383/DMJ/REK/X-08 tentang Struktur Organisasi.
- Menetapkan**
- Pertama :** Mengangkat nama-nama seperti tersebut dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa Program Studi S1 Sistem Informasi.
- Kedua :** Pembimbing Skripsi berkewajiban melaksanakan tugasnya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
- Ketiga :** Pembimbing Skripsi yang ditunjuk akan diberikan honorarium yang besarnya sesuai dengan ketentuan peraturan dan norma penggajian dan honorarium IBI Darmajaya.
- Keempat :** Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, maka keputusan ini akan ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Bandar Lampung  
Pada tanggal : 29 Agustus 2018  
a.n. Rektor IIB Darmajaya,  
Dekan Fakultas Ilmu Komputer

  
Dr. R.Z. Abdul Aziz, M.T.  
NIK. 01050014

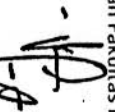
- Ketua Jurusan S1 Sistem Informasi  
1. Yang bersangkutan  
2. Arsip

Keterangan : Surat Keputusan Rektor IIB Darmajaya  
Nomor : SK. 0341/DMJ/DFIK/BAAK/VIII-18  
Tanggal : 29 Agustus 2018  
Perihal : Pembimbing Penulisan Skripsi  
Program Studi Strata (S1) Sistem Informasi

Judul Penulisan Skripsi & Dosen Pembimbing  
Program Studi Strata Satu (S1) Sistem Informasi

| NO | NAMA                    | NPM        | JUDUL   | PEMBIMBING                 |
|----|-------------------------|------------|---|----------------------------|
| 1  | *Muhammad Khoirul Anwar | 1411050010 | Pembangunan Sistem Informasi Layanan Haji Berbasis Web Pada Yayasan KBH Pringsewu   | Neni Purwati, S.Kom., MTI  |
| 2  | *Indra Pujiyono         | 1411058006 | Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Penjualan Pada Ladyfame Shop Dengan Customer Relationship Management (CRM) | Sri Karnila, S.Kom., M.Kom |

Keterangan : \* Surat Keputusan Perpanjangan

A.n. Rektor IIB Darmajaya  
Dekan Fakultas Ilmu Komputer  
  
Dr. R.Z. Abidin Aziz, M.T.  
NIK. 01050004



BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK KEMAHASISWAAN (BAAK)

FORM KONSULTASI/BIMBINGAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR \*)

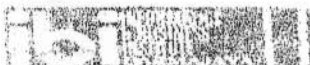
NAMA : Indra Pusiyono  
 NPM : 1411098006  
 PEMBIMBING I : Sri Karmila, S.Kom., M.Kom  
 PEMBIMBING II :  
 JUDUL LAPORAN : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Penjualan Pada Ladyfame Shop Dengan (CRM)  
 TANGGAL SK : s.d (6+2 bulan)

| No | HARI/TANGGAL | HASIL KONSULTASI   | PARAF |
|----|--------------|--|-------|
| 1  | 24/10/2017   | - permasalahan yang diangkat<br>- judul / sesuaikan                      | §     |
| 2  | 26/10/2017   | - Detailkan masalah yg terjadi<br>- BAB II tambahkan jurnal              | §     |
| 3  | 30/10/2017   | - sesuaikan dgn format penulisan<br>- fokus dgn metode yg akan digunakan | §     |
| 4  | 3/11/2017    | - masalah di perfokus (fokus pada inti)                                  | §     |
| 5  | 6/11/2017    | - BAB III < Fokus dgn metode yang di gunakan                             | §     |
| 6  | 9/11/2017    | Acc seminar  | §     |
| 7  | 18/01/2018   | - Revisi BAB IV - Dm. 0/1  | §     |
| 8  | 29/01/2018   | - Revisi BAB IV → Revisi kursum  | §     |
| 9  | 31/01/2018   | - Revisi BAB IV → kursum dan disan 0/1                                   | §     |
| 10 | 14/02/2018   | Acc sedang   | §     |

\*) Coret yang tidak perlu

Bandar Lampung, .....  
Ketua Jurusan

( ..... )  
NIK. ....





Bandar Lampung, 05 Desember 2017

Nomor : Penelitian.002/DMJ/DEKAN/BAAK/XII-17  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

**Lady Fame Shop**

Di -

Jl. Z.A. Pagar Alam, Gedong Meneng, Kedaton, Kota Bandar Lampung

Dengan hormat,

Sehubungan dengan peraturan Akademik Institut Informatika dan Bisnis (IIB) bahwa mahasiswa/i Strata Satu (S1) yang akan menyelesaikan studinya diwajibkan untuk memiliki pengalaman kerja dengan melaksanakan Penelitian dan membuat laporan yang waktunya disesuaikan dengan kalender Institut Informatika dan Bisnis (IIB) Darmajaya.

Untuk itu kami mohon kerja sama Bapak/Ibu agar kiranya dapat menerima mahasiswa/i untuk melakukan Penelitian, yang pelaksanaannya dimulai dari tanggal **08 Desember 2017 s.d 21 Januari 2018** (selama satu bulan).

Adapun mahasiswa/i tersebut adalah :

**Nama : Indra Pujiyono**  
**NPM : 1411058006**  
**Jurusan : S1 Sistem Informasi**  
**Jenjang : Strata Satu (S1)**

Demikian permohonan ini dibuat, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Dekan  
Fakultas Ilmu Komputer,

**Sriyante, S.Kom., MM**  
**NIK. 00210800**

Tembusan:

1. Jurusan S1 Sistem Informasi
2. Arsip.



**LADYFAME**

# LADY FAME SHOP

Jl. ZA. Pagar Alam, Gedong Meneng, Kec. Kedaton, Kota Bandar  
Lampung, Lampung 35132

## SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yuni Sukma  
Jabatan : Owner LAD YFAME SHOP  
Alamat : Jl. ZA. Pagar Alam, Gedong Meneng, Kec. Kedaton, Kota Bandar  
Lampung

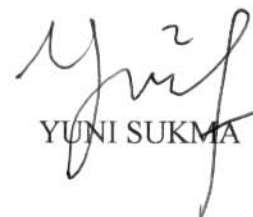
Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Indra Pujiyono  
NPM : 1411058006  
Fak/Jur : Ilmu Komputer / Sistem Informasi  
Universitas : INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA BANDAR  
LAMPUNG

Adalah benar telah melakukan penelitian dalam penulisan skripsi yang berjudul :  
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN  
PENJUALAN PADA LADY FAME SHOP DENGAN CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)** sejak tanggal 08 – 14 Januari 2018.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk  
digunakan seperlunya.

LAMPUNG, 29 Januari 2018  
Owner LADY FAME SHOP,

  
YUNI SUKMA

```

/*
 * To change this template, choose Tools | Templates
 * and open the template in the editor.
 */
package appkwisioner;

import javax.swing.SwingUtilities;
import javax.swing.UIManager;

/**
 *
 * @author khaira
 */
public class AppKwisioner {

    /**
     * @param args the command line arguments
     */
    public static void main(String[] args) {
        // TODO code application logic here
        try {
            UIManager.setLookAndFeel("com.jtattoo.plaf.acryl.AcrylLookAndFeel");
            SwingUtilities.updateComponentTreeUI(new MenuUtama());
        } catch (Exception e){

        }

        new MenuUtama().setVisible(true);
    }
}

/*
 * To change this template, choose Tools | Templates
 * and open the template in the editor.
 */
package appkwisioner;

import java.sql.Connection;

/**
 *
 * @author khaira
 */
public class Koneksi {
    Connection connection;
    static String driver = "com.mysql.jdbc.Driver";
    static String database = "jdbc:mysql://localhost:3306/dbkwisioner";
    static String user = "root";
    static String pass = "";
}

```

```

/*
 * To change this template, choose Tools | Templates
 * and open the template in the editor.
 */
package appkwisioner;

import javax.swing.SwingUtilities;
import javax.swing.UIManager;

/**
 *
 * @author khaira
 */
public class MenuUtama extends javax.swing.JFrame {

    /**
     * Creates new form MenuUtama
     */
    public MenuUtama() {
        initComponents();
        java.awt.Dimension d = java.awt.Toolkit.getDefaultToolkit().getScreenSize();
        this.setSize(d.width, d.height);
    }

    /**
     * This method is called from within the constructor to initialize the form.
     * WARNING: Do NOT modify this code. The content of this method is always
     * regenerated by the Form Editor.
     */
    @SuppressWarnings("unchecked")
    // <editor-fold defaultstate="collapsed" desc="Generated Code">
    private void initComponents() {

        jLabel1 = new javax.swing.JLabel();
        jMenuBar1 = new javax.swing.JMenuBar();
        jMenu1 = new javax.swing.JMenu();
        jMenuItem1 = new javax.swing.JMenuItem();
        jMenuItem2 = new javax.swing.JMenuItem();
        jMenu2 = new javax.swing.JMenu();
        jMenu4 = new javax.swing.JMenu();
        jMenu3 = new javax.swing.JMenu();

        setDefaultCloseOperation(javax.swing.WindowConstants.EXIT_ON_CLOSE);

        jLabel1.setIcon(new javax.swing.ImageIcon(getClass().getResource("/laporan/IMG-20180906-
WA0010.jpg"))); // NOI18N

        jMenu1.setText("Master");

        jMenuItem1.setText("Pertanyaan");
        jMenuItem1.addMouseListener(new java.awt.event.MouseAdapter() {
            public void mouseReleased(java.awt.event.MouseEvent evt) {

```

```

        jMenuItem1MouseReleased(evt);
    }
});
jMenu1.add(jMenuItem1);

jMenuItem2.setText("Responden");
jMenuItem2.addMouseListener(new java.awt.event.MouseAdapter() {
    public void mouseReleased(java.awt.event.MouseEvent evt) {
        jMenuItem2MouseReleased(evt);
    }
});
jMenu1.add(jMenuItem2);

jMenuBar1.add(jMenu1);

jMenu2.setText("Kwisioner");
jMenu2.addMouseListener(new java.awt.event.MouseAdapter() {
    public void mouseReleased(java.awt.event.MouseEvent evt) {
        jMenuItem2MouseReleased(evt);
    }
    public void mouseClicked(java.awt.event.MouseEvent evt) {
        jMenuItem2MouseClicked(evt);
    }
});
jMenu2.addActionListener(new java.awt.event.ActionListener() {
    public void actionPerformed(java.awt.event.ActionEvent evt) {
        jMenuItem2ActionPerformed(evt);
    }
});
jMenuBar1.add(jMenu2);

jMenu4.setText("Hasil");
jMenu4.addMouseListener(new java.awt.event.MouseAdapter() {
    public void mouseReleased(java.awt.event.MouseEvent evt) {
        jMenuItem4MouseReleased(evt);
    }
    public void mouseClicked(java.awt.event.MouseEvent evt) {
        jMenuItem4MouseClicked(evt);
    }
});
jMenuBar1.add(jMenu4);

jMenu3.setText("Keluar");
jMenu3.addMouseListener(new java.awt.event.MouseAdapter() {
    public void mouseClicked(java.awt.event.MouseEvent evt) {
        jMenuItem3MouseClicked(evt);
    }
});
jMenuBar1.add(jMenu3);

setJMenuBar(jMenuBar1);

```

```

javax.swing.GroupLayout layout = new javax.swing.GroupLayout(getContentPane());
getContentPane().setLayout(layout);
layout.setHorizontalGroup(
    layout.createParallelGroup(javax.swing.GroupLayout.Alignment.LEADING)
        .addGroup(javax.swing.GroupLayout.Alignment.TRAILING, layout.createSequentialGroup()
            .addContainerGap()
            .addComponent(jLabel1)
            .addGap(141, 141, 141))
        );
layout.setVerticalGroup(
    layout.createParallelGroup(javax.swing.GroupLayout.Alignment.LEADING)
        .addGroup(layout.createSequentialGroup()
            .addGap(70, 70, 70)
            .addComponent(jLabel1)
            .addContainerGap(363, Short.MAX_VALUE))
        );

pack();
} // </editor-fold>

private void jMenuItem1MouseClicked(java.awt.event.MouseEvent evt) {
    // TODO add your handling code here:
    pertanyaan b= new pertanyaan(this, true);
b.setLocationRelativeTo(null);
b.setVisible(true);
}

private void jMenuItem2MouseClicked(java.awt.event.MouseEvent evt) {
    // TODO add your handling code here:
    responden b= new responden(this, true);
b.setLocationRelativeTo(null);
b.setVisible(true);
}

private void jMenuItem3ActionPerformed(java.awt.event.ActionEvent evt) {
    // TODO add your handling code here:
    kwisioner b= new kwisioner(this, true);
b.setLocationRelativeTo(null);
b.setVisible(true);
}

private void jMenuItem4MouseClicked(java.awt.event.MouseEvent evt) {
    // TODO add your handling code here:
    kwisioner b= new kwisioner(this, true);
b.setLocationRelativeTo(null);
b.setVisible(true);
}

private void jMenuItem5MouseClicked(java.awt.event.MouseEvent evt) {
    // TODO add your handling code here:
    kwisioner b= new kwisioner(this, true);
b.setLocationRelativeTo(null);
b.setVisible(true);
}

```

```

}

private void jMenuItem3MouseClicked(java.awt.event.MouseEvent evt) {
    // TODO add your handling code here:
    this.dispose();
}

private void jMenuItem4MouseReleased(java.awt.event.MouseEvent evt) {
    // TODO add your handling code here:
    hasil b= new hasil(this, true);
b.setLocationRelativeTo(null);
b.setVisible(true);
}

private void jMenuItem4MouseClicked(java.awt.event.MouseEvent evt) {
    // TODO add your handling code here:
    hasil b= new hasil(this, true);
b.setLocationRelativeTo(null);
b.setVisible(true);
}

/**
 * @param args the command line arguments
 */
public static void main(String args[]) {
    /*
     * Set the Nimbus look and feel
     */
    //<editor-fold defaultstate="collapsed" desc=" Look and feel setting code (optional) ">
    /*
     * If Nimbus (introduced in Java SE 6) is not available, stay with the
     * default look and feel. For details see
     * http://download.oracle.com/javase/tutorial/uiswing/lookandfeel/plaf.html
     */
    try {
        for (javax.swing.UIManager.LookAndFeelInfo info :
javax.swing.UIManager.getInstalledLookAndFeels()) {
            if ("Nimbus".equals(info.getName())) {
                javax.swing.UIManager.setLookAndFeel(info.getClassName());
                break;
            }
        }
    } catch (ClassNotFoundException ex) {
        java.util.logging.Logger.getLogger(MenuUtama.class.getName()).log(java.util.logging.Level.SEVERE,
null, ex);
    } catch (InstantiationException ex) {
        java.util.logging.Logger.getLogger(MenuUtama.class.getName()).log(java.util.logging.Level.SEVERE,
null, ex);
    } catch (IllegalAccessException ex) {
        java.util.logging.Logger.getLogger(MenuUtama.class.getName()).log(java.util.logging.Level.SEVERE,
null, ex);
    } catch (javax.swing.UnsupportedLookAndFeelException ex) {

```

```

        java.util.logging.Logger.getLogger(MenuUtama.class.getName()).log(java.util.logging.Level.SEVERE,
null, ex);
    }
//</editor-fold>

```

```

/*
 * Create and display the form
 */
    try {
        UIManager.setLookAndFeel("com.jtattoo.plaf.acryl.AcrylLookAndFeel");
        SwingUtilities.updateComponentTreeUI(new MenuUtama());
    } catch (Exception e){

    }

        new MenuUtama().setVisible(true);
    }
// Variables declaration - do not modify
private javax.swing.JLabel jLabel1;
private javax.swing.JMenu jMenuItem1;
private javax.swing.JMenu jMenuItem2;
private javax.swing.JMenu jMenuItem3;
private javax.swing.JMenu jMenuItem4;
private javax.swing.JMenuBar jMenuItemBar1;
private javax.swing.JMenuItem jMenuItemItem1;
private javax.swing.JMenuItem jMenuItemItem2;
// End of variables declaration
}

```

```

public class hasil extends javax.swing.JDialog {
private DefaultTableModel model, hasil;
/**
 * Creates new form hasil
 */
public hasil(java.awt.Frame parent, boolean modal) {
    super(parent, modal);
    initComponents();
        model = new DefaultTableModel();
//menambahkan tableModel ke tabel
tabelResponden.setModel(model);
model.addColumn("ID Pertanyaan");
model.addColumn("Pertanyaan");
model.addColumn("STS");
model.addColumn("TS");
model.addColumn("N");
    model.addColumn("S");
model.addColumn("SS");

        hasil = new DefaultTableModel();
//menambahkan tableModel ke tabel
tabelHasilJawaban.setModel(hasil);
hasil.addColumn("ID Pertanyaan");
hasil.addColumn("Pertanyaan");

```

```

        hasil.addColumn("STS");
        hasil.addColumn("TS");
        hasil.addColumn("N");
        hasil.addColumn("S");
        hasil.addColumn("SS");
        hasil.addColumn("Total");
        hasil.addColumn("index");

jmldata();
txtResponden.setVisible(false);
loadData();

package appkwisioner;

import java.sql.Connection;
import java.sql.DriverManager;
import java.sql.ResultSet;
import java.sql.Statement;
import javax.swing.JOptionPane;
import javax.swing.table.DefaultTableModel;

/**
 *
 * @author khaira
 */
public class kwisioner extends javax.swing.JDialog {
    private DefaultTableModel pertanyaan, jawaban;
    /**
     * Creates new form kwisioner
     */
    public kwisioner(java.awt.Frame parent, boolean modal) {
        super(parent, modal);
        initComponents();
        pertanyaan = new DefaultTableModel();
        //menambahkan tableModel ke tabel
        tabelPertanyaan.setModel(pertanyaan);
        pertanyaan.addColumn("ID Pertanyaan");
        pertanyaan.addColumn("Pertanyaan");

        jawaban = new DefaultTableModel();
        tabelKwisioner.setModel(jawaban);
        jawaban.addColumn("ID Pertanyaan");
        jawaban.addColumn("Pertanyaan");
        jawaban.addColumn("Sangat Tidak Setuju");
        jawaban.addColumn("Tidak Setuju");
        jawaban.addColumn("Netral");
        jawaban.addColumn("Setuju");
        jawaban.addColumn("Sangat Setuju");
        loadDataPertanyaan();
        idTanya.setVisible(false);
        idTanya.setText("1");
        CariPertanyaan();
    }

```



```
        idkwisioner.setVisible(false);
        autoNumber();
    }
```

```
package appkwisioner;
```

```
import java.sql.*;
import java.util.logging.Level;
import java.util.logging.Logger;
import javax.swing.JOptionPane;
import javax.swing.table.DefaultTableModel;
```

```
/**
```

```
 *
```

```
 * @author khaira
```

```
 */
```

```
public class pertanyaan extends javax.swing.JDialog {
    private DefaultTableModel model;
```

```
    /**
```

```
     * Creates new form pertanyaan
```

```
     */
```

```
    public pertanyaan(java.awt.Frame parent, boolean modal) {
```

```
        super(parent, modal);
```

```
        initComponents();
```

```
        model = new DefaultTableModel();
```

```
        //menambahkan tableModel ke tabel
```

```
        tabel.setModel(model);
```

```
        model.addColumn("ID Pertanyaan");
```

```
        model.addColumn("Pertanyaan");
```

```
        loadData();
```

```
        txtId.setEnabled(false);
```

```
        bersih();
```

```
        CariPertanyaan();
```

```
    }
```

```
    public void CariPertanyaan () {
```

```
        try {
```

```
            Class.forName(Koneksi.driver);
```

```
            Connection konek1;
```

```
            konek1 = DriverManager.getConnection(Koneksi.database, Koneksi.user, Koneksi.pass);
```

```
            Statement st1 = konek1.createStatement();
```

```
            ResultSet rs = st1.executeQuery("Select * from pertanyaan order by kodepertanyaan desc");
```

```
            if (rs.next())
```

```
            {
```

```
                txtId.setText(rs.getString(1));
```

```
                int tanya = Integer.parseInt(txtId.getText());
```

```
                int pertanyaan;
```

```
                pertanyaan = tanya + 1 ;
```

```
                txtId.setText(String.valueOf(pertanyaan));
```

```
            }
```

```

        else{

        }
        }
        catch(Exception ex)
        {

        }
    }

public void Cari (){
    try {
        Class.forName(Koneksi.driver);
        Connection konek1;
        konek1 = DriverManager.getConnection(Koneksi.database, Koneksi.user, Koneksi.pass);

        Statement st1 = konek1.createStatement();
        ResultSet rs = st1.executeQuery("Select * from pertanyaan where kodepertanyaan="+txtId.getText()+"");
        if (rs.next())
        {
            txtPertanyaan.setText(rs.getString(2));
            btnBersih.setEnabled(true);
            btnHapus.setEnabled(true);
            btnEdit.setEnabled(true);
            btnSimpan.setEnabled(false);
        }
        else{
            txtPertanyaan.setText("");
            txtPertanyaan.requestFocus();
            btnHapus.setEnabled(false);
            btnEdit.setEnabled(false);
            btnSimpan.setEnabled(true);
        }
        }
        catch(Exception ex)
        {

        }
    }
}

```

```

package appkwisioner;

```

```

import java.sql.*;
import java.text.NumberFormat;
import java.util.logging.Level;
import java.util.logging.Logger;
import javax.swing.JOptionPane;
import javax.swing.table.DefaultTableModel;

```

```

/**

```

```

 *

```

```

 * @author khaira

```

```

*/
public class responden extends javax.swing.JDialog {
private DefaultTableModel model;
/**
 * Creates new form responden
 */
public responden(java.awt.Frame parent, boolean modal) {
    super(parent, modal);
    initComponents();
    model = new DefaultTableModel();
    //menambahkan tableModel ke tabel
    tabel.setModel(model);
    model.addColumn("ID Responden");
    model.addColumn("Nama Responden");
    model.addColumn("Alamat");
    model.addColumn("Jenis Kelamin");
    model.addColumn("Telpon");

    loadData();
    bersih();
}
public void Cari (){
    try {
        Class.forName(Koneksi.driver);
        Connection konek1;
        konek1 = DriverManager.getConnection(Koneksi.database, Koneksi.user, Koneksi.pass);

        Statement st1 = konek1.createStatement();
        ResultSet rs = st1.executeQuery("Select * from responden where idresponden='"+txtId.getText()+"'");
        if (rs.next())
        {
            txtNama.setText(rs.getString(2));
            txtAlamat.setText(rs.getString(3));
            if (rs.getString(4).equals("Laki - Laki")){
                rbLaki.setSelected(true);
            }else{
                rbPerempuan.setSelected(true);
            }
            txtTelpon.setText(rs.getString(5));
            btnBersih.setEnabled(true);
            btnHapus.setEnabled(true);
            btnEdit.setEnabled(true);
            btnSimpan.setEnabled(false);
        }
    }
}

```