

Rancang Bangun Aplikasi Pengukuran Kualitas Produk Makanan Menggunakan Metode Service Quality Pada Pt. Sari Pati Berbasis Web

Design Of Quality Measurement Application Food Products Using The Service Quality Method On Web-Based Pt. Sari Starch

Julfikri affandi^{a,1}, Charles bronson harahap, M.kom^{b,2}

^aProgram Studi Informatika UPU, K.L.Yos Sudarso KM. 6,5 No. 3A, Medan, 20241, Indonesia

^bBudi Triandi, M.Kom UPU, K.L. Yos Sudarso KM. 6,5 No. 3A, Medan, 20241, Indonesia

zulfikriafandy@gmail.com¹, Charlesharahap07@gmail.com²

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana pelanggan puas atau tidak puas dengan kinerja (atau hasil) produk yang dirasakan hubungan dengan harapan mereka. Menilai dan memberikan layanan berkualitas tinggi dapat menghasilkan pelanggan yang puas. Salah satu usaha yang bergerak di bidang makanan ringan adalah Pt. Sari Pati Abadi. Pt. Sari Pati Abadi merupakan penjual makanan dan makanan ringan di toko khusus. Untuk mengevaluasi efektivitas penilaian kebahagiaan pelanggan, Pt. Sari Pati Abadi sangat membutuhkan aplikasi evaluasi pelanggan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang diberikan, apakah konsumen senang atau tidak, dan informasi lain yang relevan, Pt. Sari Pati Abadi dituntut untuk menyediakan aplikasi kepuasan pelanggan. Penulis kemudian menggunakan pendekatan Serqual untuk membandingkan harapan pelanggan dan kinerja karyawan. Servqual adalah alat untuk mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan data dari penyedia layanan, klaim aDyke et al (1997). Dengan menggunakan Metode Servqual berbasis web, Pt. Sari Pati Abadi dapat menyajikan strategi dimensi kualitas penjualan yang menganalisis masing-masing dimensi Persepsi/Kinerja, Fitur/Fitur, Keandalan/Kesesuaian, Ketahanan/Durabilitas, Kemudahan Servis, Keindahan/Estetika, dan Kesan Kualitas/Persepsi Kualitas yang akan digunakan sebagai pertanyaan dalam kuesioner. Metode ini akan memungkinkan pengukuran dimensi. Apa yang mempengaruhi ekspektasi klien terhadap tingkat kualitas layanan yang di berikan Pt. Sari abadi..

Kata Kunci : Servqual, Pt. Sari Pati Abadi, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Customer satisfaction is the level of customer pleasure or disappointment that results from comparing the perceived performance (or results) of a product with their expectations. Quality and service ratings can be mined for customer satisfaction. Pt. Sari Pati Abadi is a business operating in the snack food industry. Pt. Sari Pati Abadi is a seller of snacks and food in specialty food stores. Pt. Sari Pati Abadi really needs a Customer Assessment application to understand the quality of customer service. In this research, Pt. Sari Pati Abadi requires a customer service application that allows customers to assess the quality of service they receive, such as whether they are satisfied or not, and the author uses the Serqual method to compare employee working hours and customer satisfaction. According to Dyke et al. (1997), servqual is a tool used to assess the quality of services based on data from service providers. By applying the web-based Servqual Method, which will be used as questions in the questionnaire which can be presented by Pt. Sari Pati Abadi, is a sales quality dimensional strategy consisting of Perception/Performance, Features/Features, Reliability/Reliability, Conformance, Durability, Serviceability, Beauty/Aesthetics, Perceived Quality, Through this strategy, it will be clear what exactly is affecting the customer's perception of the quality of service provided by Pt. Sari pati abdi.

Keywords : Servqual, Pt. Sari Pati Abadi, Customer Satisfaction

Info Artikel :

Disubmit: 10 Juni 2024

Direview: 16 Juli 2024

Diterima : 27 Agustus 2024

Copyright © 2024 - Journal UPU. All rights reserved..

1. PENDAHULUAN

PT. Sari Pati merupakan perusahaan yang bergerak di bidang makanan dan minuman, memproduksi dan menjual berbagai produk yang disukai banyak pelanggan. Saat ini, PT. Sari Pati hanya menjual makanan ringan, manisan dan jeli. PT. Sari Pati belum pernah melakukan survei atau penelitian sebelumnya terhadap tanggapan pelanggan terhadap kualitas produk yang dijual PT. Sari Pati. Umpan balik yang dimaksud adalah tanggapan pelanggan terhadap produk yang disajikan, baik puas maupun tidak puas. Berdasarkan observasi lapangan dan hasil wawancara yang dilakukan terhadap pelanggan baru dan lama yang berkunjung ke PT. Sari Pati, ada informasi selain keuntungan, PT. Sari Pati juga mempunyai beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Pihak Kedua PT. Sari Pati harus menyadari dan mengatasi segala kekurangan yang ada saat ini. PT. Sari Pati sangat membutuhkan mekanisme penilaian kualitas suatu produk pangan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Sistem yang diusulkan akan menyajikan survey bahwa PT. Klien Sari Patiselanjutnya akan menyelesaikan pada perangkat yang dikeluarkan perusahaan. Teknik kualitas layanan akan membantu dalam pengumpulan informasi melalui kuesioner. Periksa setiap dimensi yang digunakan kuesioner sebagai pertanyaan. Kinerja, (*Performance*) Fitur, (*Features*) Kesesuaian, (*Conformance*) Daya Tahan, (*Durability*) Serviceability, Keindahan, (*Aesthetics*) dan Kesan Kualitas (*Perceived Quality*) yang Dirasakan merupakan delapan dimensi kualitas produk.

Penelitian Dengan judul penelitian “Perancangan Kualitas Pelayanan Pada Jasa Transportasi Pengiriman Barang Menggunakan Metode Service Quality Pada CV. Medan Masterpiece” yang dilakukan oleh Mas Ayoe Elhias Nst (2018). Kualitas jasa angkutan barang yang dihasilkan penelitian ini meliputi bukti langsung, daya tanggap, jaminan, dan empati. Harapan yang dimaksudkan perusahaan terhadap nilai layanan yang ditawarkan kepada klien dikenal sebagai Nilai Ketergantungan.”[1].

Penelitian “Analisis Kepuasan Pelanggan Event Organizer XYZ dengan Metode Service Quality” dilakukan oleh Andrian Dwi Putra (2018). Berdasarkan temuan penelitian ini, Event Organizer XYZ memberikan pelayanan prima ditinjau dari variabel yang ditentukan dalam kuesioner antara lain instruktur, pelaksanaan outbound, dan aspek penunjang lainnya. Hal ini terlihat dari tanggapan mereka yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Event Organizer”.[2].

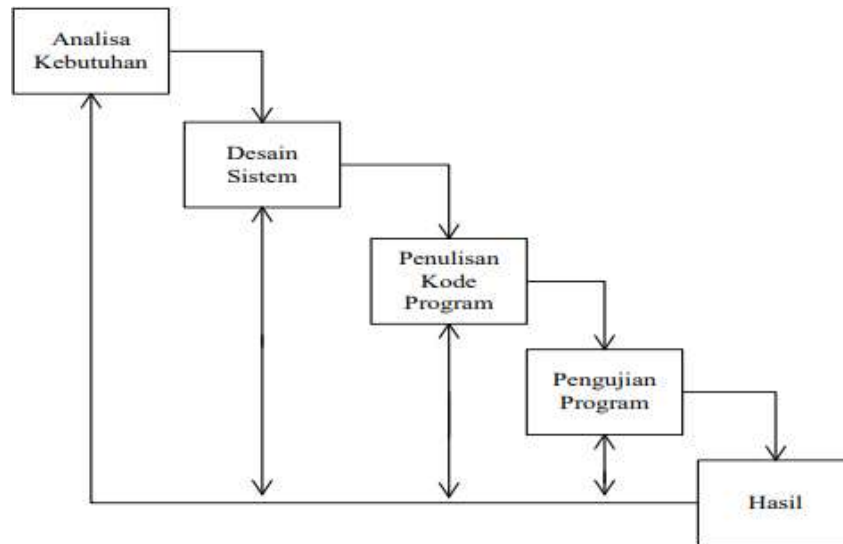
Penelitian “Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada CV Jia Pradana Dengan Metode Servqual” telah dilakukan oleh Felix Wuryo Handono pada tahun 2017. Berdasarkan hasil penelitian, Dimensi Tangibles memberikan dampak negatif terhadap kepuasan pelanggan dan tidak meningkatkannya secara signifikan. . Hal ini menandakan bahwa CV Jia Pradana harus aktif meningkatkan kualitas dimensi ini guna meningkatkan kebahagiaan pelanggan. Selain itu yang merugikan dan tidak mempengaruhi kebahagiaan pelanggan secara signifikan adalah faktor Keandalan. Untuk meningkatkan kebahagiaan konsumen terhadap CV Jia Pradana, perlu dilakukan peningkatan kualitas setiap indikasi pada dimensi ini. Mirip dengan aspek bukti fisik dan kehandalan, daya tanggap mempunyai pengaruh yang kecil terhadap kepuasan pelanggan dan mempunyai pengaruh negatif. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, setiap dimensi indikasi daya tanggap yang ada saat ini harus ditingkatkan kualitasnya.” [3].

Kajian “Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi ujian akhir akhir (SIUAS) dengan metode kualitas pelayanan (servqual)” dilakukan oleh Nanny Raras Setyoningrum (2018). Menurut penelitian ini, tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen berkisar antara 84,12% hingga 15,88%, dengan selisih atau perbedaan yang menunjukkan bahwa pengguna sangat senang. Dari kelima dimensi tersebut, variabel ketergantungan memiliki kesenjangan/perbedaan tertinggi (18,06%), sedangkan variabel nyata memiliki kesenjangan/perbedaan terkecil (12,74%).”[4].

“Sistem Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kegiatan Belajar Mengajar di PSTI UNRAM Dengan Metode Service Quality” demikian judul penelitian Zahkiyah Rahmiati tahun 2019. Dengan sampel sebanyak 40 mahasiswa, penelitian ini menghasilkan persentase sebesar 75,51% untuk penyelidikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar di PSTI UNRAM dengan menggunakan pendekatan kualitas layanan.”[5].

2. STUDI PENELITIAN

Strategi analisis, kategorisasi masalah, dan permasalahan yang berkaitan dengan tesis penulis semuanya digunakan dalam metodologi penelitian ini. Gambar 1 di bawah mengilustrasikan tindakan yang diambil penulis untuk mencapai tujuan desain:



Gambar 1. Diagram Waterfall

A. Analisis Kebutuhan

Periksa sistem yang ada saat ini, berikan perhatian khusus pada data dimensi klien dan kuesioner. Pada titik ini, informasi teoretis tentang teknik penyediaan layanan berkualitas tinggi dan kebahagiaan klien dikumpulkan..

- Pemrograman PHP digunakan untuk menangani data sekaligus membuat sistem mutu produk pangan dengan pendekatan Service Quality.
- Database digunakan untuk menyimpan data sambil mengembangkan sistem untuk memastikan kualitas produk.

B. Perancangan Sistem

Use case diagram, diagram aktivitas, diagram sequence, dan diagram kelas merupakan delapan model perancangan Unified Modeling Language (UML) yang digunakan peneliti di PT. Sari Pati untuk membangun sistem mutu produk pangan pada tahap perancangan sistem..

C. Penulisan Kode

Skema Desain sistem sekarang akan dimasukkan ke dalam kode perangkat lunak. Membuat desain dalam bahasa yang dapat dimengerti komputer disebut menulis kode program. Dengan menggunakan database MySQL dan pemrograman PHP, pemrograman terlebih dahulu dilakukan.

D. Pengujian Program

Tahap selanjutnya setelah pengembangan kode komputer adalah pengujian program. Pengujian kotak hitam digunakan untuk pengujian. Pengujian blackbox adalah jenis pengujian perangkat lunak yang fokusnya adalah pada fungsi sistem daripada operasi atau struktur yang mendasarinya. Tidak perlu memiliki keahlian pemrograman yang luas atau pemahaman khusus tentang kode sistem atau struktur internal. Kasus pengujian dibuat berdasarkan kebutuhan dan spesifikasi, atau apa yang seharusnya dapat dilakukan oleh sistem. Untuk membuat kasus uji, gunakan deskripsi eksternal perangkat lunak, seperti spesifikasi, persyaratan, dan desain.

E. Hasil

Program ini sekarang akan diterapkan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk. Setelah itu, perangkat lunak akan secara otomatis menyajikan temuannya sebagai evaluasi kepuasan pengguna terhadap produk.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses memecah keseluruhan sistem informasi menjadi bagian-bagian penyusunnya untuk menemukan dan menilai permasalahan, peluang, potensi hambatan, dan persyaratan yang diantisipasi untuk menyarankan perubahan dikenal sebagai analisis masalah. PT. Sari Pati tidak pernah menyurvei pelanggan atau melakukan penelitian sebelumnya mengenai pendapat mereka tentang kualitas makanan yang dijual perusahaan. Reaksi pelanggan terhadap apa yang disuguhkan entah senang atau tidak itulah yang dibicarakan.

A. Studi Kasus

PT.sari Pati ingin mengetahui tingkat kualitas produk yang di pasarkan, dengan menerapkan metode Service Quality agar membantu PT.Sari Pati dalam mengukur kualitas produk. Dimensi Service Quality, yaitu Persepsi (Performance), Fitur (Features), Keandalan (Reability), Kesesuaian (Conformance), Ketahanan (Durability), Serviceability, Keindahan (Aesthetics), Kesan kualitas (Perceived Quality). Penulis melakukan penyebaran kuesioner yang dibuat oleh penulis dan pemilik PT.Sari Pati terdiri dari 16 pertanyaan dan dibagikan kepada 80 responden pada PT.Sari Pati.

a) Hasil Jawaban Pelanggan

Deskripsi jawaban:

STS : Sangat Tidak Setuju TS : Tidak Setuju N : Netral S : Setuju SS : Sangat Setuju

No	PERNYATAAN	PERSEPSI					HARAPAN				
		STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS
	Persepsi (Performance)										
1.	Aroma makanan dan minuman di PT.Sari Pati sangat menggoda selera	0	0	9	29	42	0	0	10	45	25
2.	PT.Sari Pati selalu menyajikan makanan atau minuman yang masih baru dan segar	0	1	7	43	29	0	0	8	48	24
	Fitur (Features)										
3.	Tampilan atau penyajian makanan dan minuman yang dihidangkan di PT.Sari Pati sangat menarik	0	2	10	24	44	0	1	15	33	31
4.	kebersihan alat saji seperti kemasan	0	1	11	40	28	0	1	12	49	18
	Keandalan (Reability)										
5.	Harga makanan dan minuman di PT.Sari Pati sangat terjangkau bagi Pelanggan	0	17	25	22	16	1	16	30	20	13
6.	Harga disetiap menu dan makanan di PT.Sari Pati sangat sesuai dengan kualitas yang disajikan	0	1	13	36	30	0	2	25	33	20
	Kesesuaian (Conformance)										
7.	Penyajian makanan dan minuman yang tepat waktu	0	49	5	14	12	0	47	10	14	9
8.	Makanan dan minuman yang dibuat sangat	0	0	16	40	24	1	1	25	38	15

	cocok dikonsumsi oleh Pelanggan										
	Ketahanan (<i>Durability</i>)										
9.	Makanan dan minuman yang disajikan tahan lama	1	29	15	17	18	0	28	19	16	17
10.	makanan dan minuman yang disajikan lebih enak di konsumsi oleh Pelanggan	0	0	12	40	28	0	2	19	41	18
	Serviceability										
11.	makanan atau minuman yang disajikan tidak sesuai dengan pesanan Pelanggan dapat complain kepada perusahaan	0	0	4	36	40	0	2	7	33	38
	Keindahan (<i>Aesthetics</i>)										
12.	tampilan makanan atau minuman yang mengguga selera Pelanggan	0	1	7	43	29	0	3	8	41	28
13.	Semua rasa makanan dan minuman yang di hidangkan di PT.Sari Pati sangat nikmat di lidah	0	1	6	35	38	0	1	10	38	31
14.	Tekstur makanan dan minuman yang disajikan PT.Sari Pati sangat lembut dan mudah dikonsumsi	0	3	8	27	42	0	4	12	30	34
	Kesan Kualitas (<i>Perceived Quality</i>)										
15.	dan minuman yang disajikan PT.Sari Pati banyak disukai Pelanggan	0	0	2	36	42	0	1	7	41	31
16.	makanan dan minuman yang disajikan PT.Sari Pati banyak orang yang tau	0	2	33	28	17	0	2	39	27	12

b) Nilai Rata-Rata Persepsi dan Harapan tiap dimensi kualitas:

Rumus : $(STP*1) + (TP*2) + (CP*3) + (P*4) + (SP*5)/n$

Tabel III.2. Persepsi / Performance (Independen X1)

X1	Persepsi	Harapan
Aroma makanan dan minuman di PT.Sari Pati sangat menggoda selera	4.41	4.19
PT.Sari Pati selalu menyajikan makanan atau minuman yang masih baru dan segar	4.25	4.20

Tabel III.3. Fitur / Features (Independen X2)

X2	Persepsi	Harapan
Tampilan atau penyajian makanan dan minuman yang dihidangkan di PT.Sari Pati sangat menarik	4.38	4.18
kebersihan alat saji seperti kemasan	4.19	4.05

Tabel III.4. Keandalan / Reability (Independen X3)

X3	Persepsi	Harapan
Harga makanan dan minuman di PT.Sari Pati sangat terjangkau bagi Pelangga	3.46	3.35
Harga disetiap menu dan makanan di PT.Sari Pati sangat sesuai dengan kualitas yang disajikan	4.19	3.89

Tabel III.5. Kesesuaian / Conformance (Indenpenden X4)

X4	Persepsi	Harapan
Penyajian makanan dan minuman yang tepat waktu	2.86	2.81
Makanan dan minuman yang dibuat sangat cocok dikonsumsi oleh Pelanggan	4.10	3.81

Tabel III.6. Ketahanan / Durability (Indenpenden X5)

X5	Persepsi	Harapan
Makanan dan minuman yang disajikan tahan lama	3.28	3.28
makanan dan minuman yang disajikan lebih enak di konsumsi oleh Pelanggan	4.20	3.94

Tabel III.7. Serviceability (Indenpenden X6)

X6	Persepsi	Harapan
makanan atau minuman yang disajikan tidak sesuai dengan pesanan Pelanggan dapat complain kepada perusahaan	4.45	4.34

Tabel III.8. Keindahan / Aesthetics (Indenpenden X7)

X7	Persepsi	Harapan
tampilan makanan atau minuman yang mengguga selera Pelanggan	4.25	4.18
Semua rasa makanan dan minuman yang di hidangkan di PT.Sari Pati sangat nikmat di lidah	4.38	4.24
Tekstur makanan dan minuman yang disajikan PT.Sari Pati sangat lembut dan mudah dikonsumsi	4.35	4.18

Tabel III.9. Kesan Kualitas / Perceived Quality (Indenpenden X8)

X8	Persepsi	Harapan
makanan dan minuman yang disajikan PT.Sari Pati banyak disukai Pelanggan	4.50	4.28
makanan dan minuman yang disajikan PT.Sari Pati banyak orang yang tau	3.75	3.61

c) Perhitungan Metode Service Quality

Rumus

$$Q = P - E,$$

Dimana Q = Kualitas pelayanan Pelanggan

E = Harapan Pelanggan atas kualitas pelayanan / kualitas produk
P = kualitas pelayanan atau kualitas produk Sesungguhnya diterima

No.	VARIABEL	Persepsi	Harapan	servqual
X1	Persepsi (Performance)			
1.	Aroma makanan dan minuman di PT.Sari Pati sangat menggoda selera	4.41	4.19	1.05
2.	PT.Sari Pati selalu menyajikan makanan atau minuman yang masih baru dan segar	4.25	4.20	1.01
X2	Fitur (Features)			
3.	Tampilan atau penyajian makanan dan minuman yang dihidangkan di PT.Sari Pati sangat menarik	4.38	4.18	1.05
4.	kebersihan alat saji seperti kemasan	4.19	4.05	1.03
X3	Kehandalan (Reability)			
5.	Harga makanan dan minuman di PT.Sari Pati sangat terjangkau bagi Pelanggan	3.46	3.35	1.03
6.	Harga disetiap menu dan makanan di PT.Sari Pati sangat sesuai dengan kualitas yang disajikan	4.19	3.89	1.08
X4	Kesesuaian (Conformance)			
7.	Penyajian makanan dan minuman yang tepat waktu	2.86	2.81	1.02
8.	Makanan dan minuman yang dibuat sangat cocok dikonsumsi oleh Pelanggan	4.10	3.81	1.08
X5	Ketahanan (Durability)			
9.	Makanan dan minuman yang disajikan tahan lama	3.28	3.28	1.00
10.	makanan dan minuman yang disajikan lebih enak di konsumsi oleh Pelanggan	4.20	3.94	1.07
X6	Serviceability			
11.	makanan atau minuman yang disajikan tidak sesuai dengan pesanan Pelanggan dapat complain kepada perusahaan	4.45	4.34	1.03
X7	Keindahan (Aesthetics)			
12.	tampilan makanan atau minuman yang mengguga selera Pelanggan	4.25	4.18	1.02
13.	Semua rasa makanan dan minuman yang di hidangkan di PT.Sari Pati sangat nikmat di lidah	4.38	4.24	1.03
14.	Tekstur makanan dan minuman yang disajikan PT.Sari Pati sangat lembut dan mudah dikonsumsi	4.35	4.18	1.04
X8	Kesan Kualitas (Perceived Quality)			
15.	makanan dan minuman yang disajikan PT.Sari Pati banyak disukai Pelanggan	4.50	4.28	1.05
16.	makanan dan minuman yang disajikan PT.Sari Pati banyak orang yang tau	3.75	3.61	1.04
Jumlah Rata-Rata		4.09	3.94	1.04
TOTAL		1.04		

d) Hasil Perhitungan Metode Service Quality

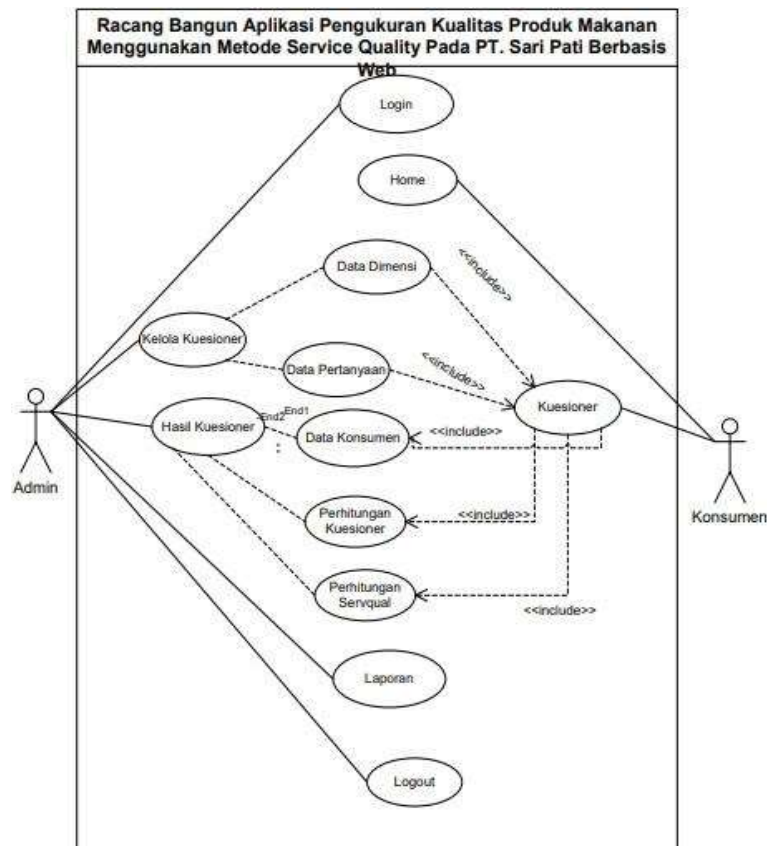
Keterangan	Hasil
0.8 sampai 1	Sangat Setuju
0.6 sampai 0.7	Setuju
0.3 sampai 0.5	Netral
0.21 sampai 0.3	Tidak Setuju
< 0.20	Sangat Tidak Setuju

Dengan nilai kepuasan (dependen, Y) sebesar 1,04, maka dari temuan perhitungan metode kualitas pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa konsumen sangat tidak puas terhadap kualitas produk..

B. Desain Sistem

1. Use Case Diagram

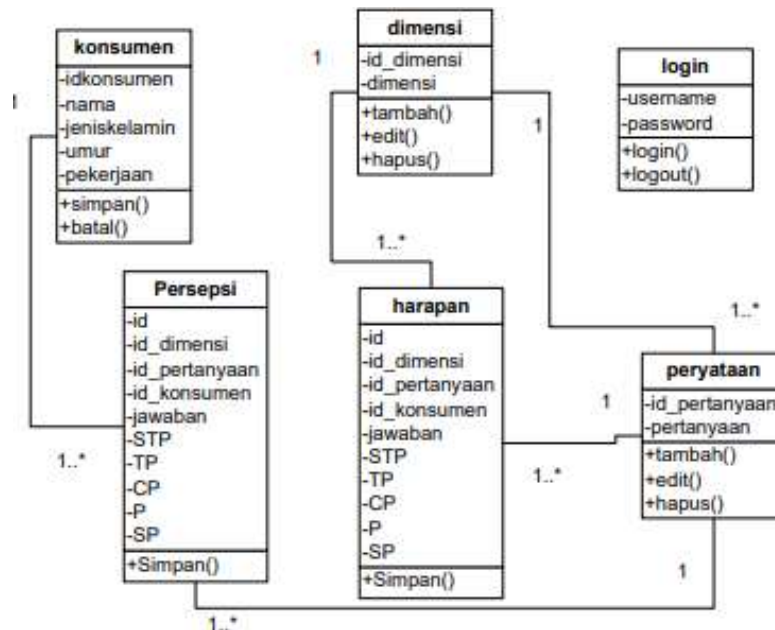
Gambar 2 mengilustrasikan sistem dengan menggunakan use case diagram sebagai berikut:



Gambar 2. Use Case Diagram

2. Class Diagram

Sistem ditampilkan menggunakan Class diagram terlihat pada Gambar 2 dibawah ini:



Gambar 3. Class Diagram

C. Implementasi Sistem

Hasil perancangan aplikasi pengukuran kualitas produk makanan menggunakan metode service quality pada Pt. Sari pati berbasis web dijelaskan sebagai berikut:

a) Halaman Utama Untuk Pelanggan

Layar utama pengisian kuesioner pada Gambar IV.1 muncul pertama kali pada saat aplikasi dibuka.



Gambar IV.1 Tampilan Halaman Utama Pelanggan

b) Halaman Pengisian Kuesioner

Tampilan berikutnya mencakup pengisian data survei pada Gambar IV.2.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN									
		KINERJA KARYAWAN					HARAPAN PELANGGAN				
		STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS
1	Persepsi / Performance										
	> Aroma makanan dan minuman di PT.Sari Pati sangat menggoda selera	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	> PT.Sari Pati selalu menyajikan makanan atau minuman yang masih baru dan segar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Fitur / Features										
	> Tampilan atau penyajian makanan dan minuman yang dihidangkan di PT.Sari Pati sangat menarik	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	> kebersihan alat saji seperti kemasan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Keandalan / Relability										
	> Harga makanan dan minuman di PT.Sari Pati sangat terjangkau bagi konsumen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	> Harga disetiap menu dan makanan di PT.Sari Pati sangat sesuai dengan kualitas yang disajikan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Kesesuaian / Conformance										

Gambar IV.2 Halaman Kuesioner

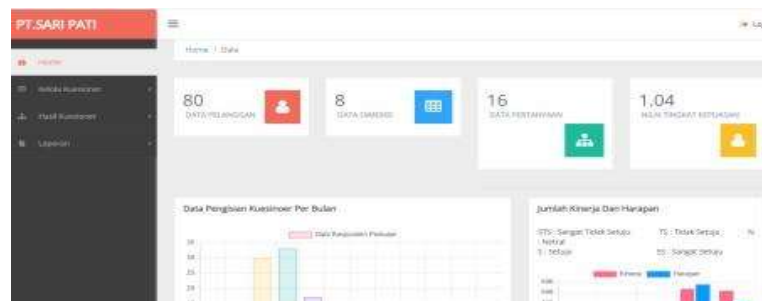
c) Halaman Login Admin Dan Halaman Utama Admin

Tampilan pertama saat admin melakukan login pada Gambar IV.3.

Gambar IV. 3 Tampilan Login Admin

d) Halaman Home

Tampilan yang disajikan untuk menampilkan Beranda dilihat pada pada Gambar IV.4



Gambar IV. 4 Tampilan Halaman Home Admin

e) Halaman Tampilan Data Pertanyaan

Data Pertanyaan kuesioner di halaman ini. Administrator halaman ini dapat menambah,

mengubah, dan menghapus data pertanyaan. pada Tabel IV.5.

No	ID Pertanyaan	Deskripsi	Aksi
1	001	Apakah pertanyaan ini sudah terdapat di PT. Sari Pati yang terdapat dalam ...	<button>Detail</button> <button>Hapus</button>
2	002	PT. Sari Pati telah mempunyai responden atau responden yang sudah terdapat ...	<button>Detail</button> <button>Hapus</button>
3	003	Pertanyaan dan jawaban responden dari responden yang terdapat di PT. Sari Pati yang terdapat ...	<button>Detail</button> <button>Hapus</button>
4	004	Responden atau responden yang terdapat di PT. Sari Pati yang terdapat ...	<button>Detail</button> <button>Hapus</button>

Gambar IV. 5 Tampilan Data Pertanyaan

f) Halaman Tampilan Data Dimensi

Halaman data dimensi adalah yang ini. Data dimensi kuesioner tersedia di halaman ini. Admin dapat menambah, mengubah, dan menghapus data dimensi Gambar IV.6 menggunakan halaman ini.

No	ID Dimensi	Deskripsi	Aksi
1	001	Deskripsi Dimensi 001	<button>Detail</button> <button>Hapus</button>
2	002	Deskripsi Dimensi 002	<button>Detail</button> <button>Hapus</button>
3	003	Deskripsi Dimensi 003	<button>Detail</button> <button>Hapus</button>
4	004	Deskripsi Dimensi 004	<button>Detail</button> <button>Hapus</button>
5	005	Deskripsi Dimensi 005	<button>Detail</button> <button>Hapus</button>
6	006	Deskripsi Dimensi 006	<button>Detail</button> <button>Hapus</button>
7	007	Deskripsi Dimensi 007	<button>Detail</button> <button>Hapus</button>

Gambar IV. 6 Tampilan Data Dimensi

g) Halaman Tampilan Data Pelanggan

Halaman ini merupakan halaman data Pelanggan. Halaman ini berisi data Pelanggan yang telah mengisi kuesioner. Halaman ini admin bisa detail, cetak, hapus data Pelanggan, pada Gambar IV.7.

No	Nama pelanggan	Alamat	Usia	Tanggal Isi	Aksi
1	Budi	J. Karyo Dikuning	37 Tahun	07 Maret 2023	<button>Detail</button> <button>Hapus</button>
2	Utami	J. Karyo Dikuning	28 Tahun	08 Maret 2023	<button>Detail</button> <button>Hapus</button>
3	Andi	J. Karyo	23 Tahun	08 Maret 2023	<button>Detail</button> <button>Hapus</button>
4	Sandy	J. Mahan Raga	27 Tahun	09 Maret 2023	<button>Detail</button> <button>Hapus</button>
5	Ali	J. Dikuning	22 Tahun	10 Maret 2023	<button>Detail</button> <button>Hapus</button>

Gambar IV. 7 Tampilan Data Pelanggan

h) Halaman Tampilan Perhitungan Kuesioner

Halaman ini merupakan halaman perhitungan kuesioner. Halaman ini berisi hasil perhitungan kuesioner yang telah diisi oleh Pelanggan, pada Gambar IV.8

NO	DIMENSI	PERNYATAAN	KINERJA					RATA-RATA				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Kecepatan layanan	Kecepatan layanan dari waktu diterima sampai selesai	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
2	Kecepatan layanan	Kecepatan layanan dari waktu diterima sampai selesai	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
3	Kecepatan layanan	Kecepatan layanan dari waktu diterima sampai selesai	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
4	Kecepatan layanan	Kecepatan layanan dari waktu diterima sampai selesai	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4

Gambar IV. 8 Tampilan Perhitungan Kuesioner

i) Halaman Tampilan Perhitungan Metode

Halaman ini merupakan halaman perhitungan metode Servqual. Halaman ini berisi hasil perhitungan metode Servqual, pada Gambar IV.9.

NO	DIMENSI	PERNYATAAN	KINERJA	KEMAMPUAN	TINGKAT KEPUASAN	KETERANGAN
1	Kecepatan layanan	Kecepatan layanan dari waktu diterima sampai selesai	4,47	4,18	1,05	Positif
2	Kecepatan layanan	Kecepatan layanan dari waktu diterima sampai selesai	4,22	4,18	1,01	Positif
3	Kecepatan layanan	Kecepatan layanan dari waktu diterima sampai selesai	4,18	4,18	1,05	Positif
4	Kecepatan layanan	Kecepatan layanan dari waktu diterima sampai selesai	4,18	4,08	1,01	Positif
5	Kecepatan layanan	Kecepatan layanan dari waktu diterima sampai selesai	3,46	3,30	1,03	Positif
6	Kecepatan layanan	Kecepatan layanan dari waktu diterima sampai selesai	4,18	3,88	1,06	Positif
7	Kecepatan layanan	Kecepatan layanan dari waktu diterima sampai selesai	2,88	2,83	1,02	Positif

Gambar IV. 9 Tampilan Perhitungan Metode

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat aplikasi kepuasan pelanggan pada PT. Sari Pati dengan menggunakan metode Servqual berbasis web maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelanggan dapat mengevaluasi kuesioner penelitian dengan lebih mudah di PT. Sari Pati sejak parameter kuesioner ditetapkan.
2. Diharapkan dengan menggunakan pendekatan Servqual untuk menciptakan PT. Sistem kepuasan pelanggan Sari Pati akan membantu PT. Sari Pati dalam menghasilkan laporan kepuasan pelanggan yang berasal dari tanggapan kuesioner.
3. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya dapat dipastikan oleh PT. Aplikasi kepuasan pelanggan Sari Pati yang mengukur kualitas layanan yang diberikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah memberi dukungan terhadap penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Handono, F,W,2018. Dengan judul“Tingkat kepuasan Pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada CV Jia Pradana dengan metode Servqual”,pISSN : 2460-3562 [2] Marbun, E. D., Sinaga, L. A., Simanjuntak, E. R., Siregar, D., & Afriany, J. (2018). Penerapan Metode Weighted Aggregated Sum Product Assessment Dalam Menentukan Tepung Terbaik Untuk Memproduksi Bihun. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 5(1), 24-28.

-
- [2] Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo, H. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode service quality (Servqual) dan importance performance analysis (IPA) di PT. Xyz. *Juminten*, 1(1), 67-75.
 - [3] Purnama, A, 2017. Dengan Judul “Peningkatan tingkat kepuasan dosen terhadap kualitas pelayanan pelatihan jurnal berkualitas melalui metode servqual”, *Jurnal Manajemen/Volume XXI*, No. 03
 - [4] Putra, A, D. 2018. Dengan Judul “Analisa Kepuasan Pelanggan Event Organizer XYZ menggunakan Metode Service Quality”, ISSN: 1907- 2430, Vol. XIII Nomor 2.
 - [5] Rahmiati, Z, 2017. Dengan Judul “Sistem analisa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan belajar mengajar pada PSTI UNRAM dengan menggunakan metode service quality”, ISSN: 2657-0327, *JTIKA*, Vol. 1, No. 1
 - [6] Setyoningrum, N, R 2018. Dengan Judul “Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi ujian akhir semester (SIUAS) menggunakan metode Service Quality (servqual)”, *Bangkit Indonesia*, Vol. VII, No.2
 - [7] Kalijogo, F. M. (2019). Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(3).
 - [8] Ulpa, D. Y., Teguh, R., & Pratama, D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 38-48.
 - [9] Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31-38.
 - [10] Irawan, B., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2021). Sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode servqual. *CESS (Journal of Computer Engineering, System and Science)*, 6(1), 10-19.
 - [11] Purnamasari, W., & Yuliansyah, R. B. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan Kano. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 9(1), 68-77.
 - [12] Nugraha, A. R., Dzikron, M., & Bachtiar, I. (2023). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Model Importance Performance Analysis. *Jurnal Riset Teknik Industri*, 9-16.
 - [13] Gunawan, S. (2022, January). Analisis Kualitas Layanan Pengguna Website E-Learning Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Spada Dikti Program Kampus Merdeka). In *MDP Student Conference* (Vol. 1, No. 1, pp. 526-537).
 - [14] Irawati, D. S., & Pibriana, D. (2021). Perbandingan Kualitas Dua E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 251-264.
 - [15] Diyanah, F. (2022). Penerapan Metode SERVQUAL Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Balai Desa Dukunanyar. *Jurnal Serambi Engineering*, 7(4).