

Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Dalam Menilai Kualitas Baju Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Pada Butik Aloina Gown

Customer Satisfaction Information System In Assesing Clothing Quality Using Importance Performance Analysis Method At Aloina Gown Boutique

Alex Saputra Hutabarat^{a,1}, Abdul Meizar^{b,2}

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

^bDosen Program Studi Sistem Informasi UPU, K.L. Yos Sudarso KM. 6,5 No. 3A, Medan, 20241
alexsaputrahutabarat@gmail.com¹, abdulmeizar@gmail.com²

ABSTRAK

Butik Aloina Gown adalah salah satu butik pakaian yang ada di Kota Medan. Butik Aloina Gown Menawarkan berbagai macam produk pakaian yang sangat beragam. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa pelanggan yang dihasilkan dari perbandingan antara kinerja dengan harapan mereka. Kepuasan pelanggan dapat dihasilkan melalui kualitas pelayanan dan penilaian. Butik Aloina Gown sangat membutuhkan aplikasi penilaian pelanggan untuk menentukan kualitas baju dan pelayanan pada butik tersebut. Pada penelitian ini Butik Aloina Gown membutuhkan suatu aplikasi kepuasan pelanggan untuk menampilkan kuesioner yang akan diisi oleh konsumen guna mengetahui kualitas baju dan pelayanan yang diberikan apakah konsumen puas atau tidak puas dan penulis menggunakan metode Importance Performance Analysis dalam membandingkan kinerja dan harapan konsumen. Metode Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebagai alat diagnosis untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut yang didasarkan pada kepentingan masing-masing, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berkinerja berlebih. Dengan menerapkan metode Importance Performance Analysis dengan menganalisis tiap-tiap dimensi yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner yang dapat disajikan oleh Butik Aloina Gown adalah strategi dimensi kualitas jasa yang meliputi Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, & Bukti Fisik. Melalui strategi ini akan diketahui dimensi-dimensi apa saja yang mempengaruhi harapan konsumen terhadap kualitas baju dan pelayanan yang di berikan oleh pihak Butik Aloina Gown.

Kata Kunci : Butik Aloina Gown, Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis

ABSTRACT

Aloina Gown Boutique is one of the clothing boutiques in Medan City. Aloina Gown Boutique offers a very diverse range of clothing products. Customer satisfaction is the level of customer feelings of pleasure or disappointment resulting from a comparison of performance with their expectations. Customer satisfaction can be generated through service quality and assessment. Aloina Gown boutique really needs a customer assessment application to determine the quality of clothes and service at the boutique. In this research, Aloina Gown Boutique requires a customer satisfaction application to display a questionnaire that will be filled out by consumers to find out whether the quality of the clothes and the service provided is whether consumers are satisfied or dissatisfied and the author uses the Importance Performance Analysis method to compare performance and consumer expectations. The Importance Performance Analysis (IPA) method is a diagnostic tool to make it easier to identify attributes based on their respective interests, whether the product or service is underperforming or overperforming. By applying the Importance Performance Analysis method by analyzing each dimension that will be used as questions in the questionnaire that can be presented by Aloina Gown Boutique, it is a service quality dimension strategy which includes Reliability, Responsiveness, Guarantee, Empathy, & Physical Evidence. Through this strategy, it will be known what dimensions influence consumer expectations regarding the quality of clothes and services provided by Aloina Gown Boutique.

Keywords : Aloina Gown Boutique, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis.

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan dihasilkan dari proses perbandingan antara kinerja dengan harapan yang dirasakannya. Kepuasan pelanggan juga diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian [1].

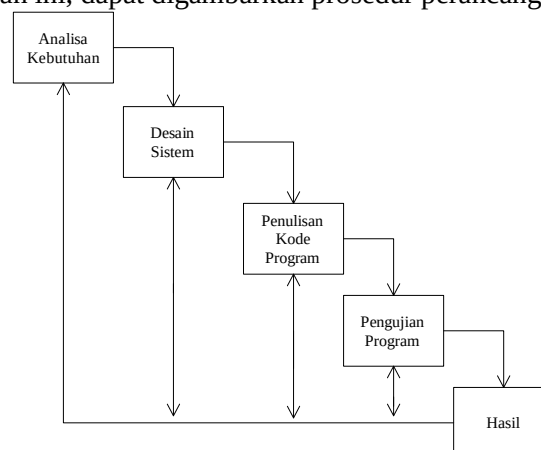
Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi. Metode IPA juga berfungsi untuk mengevaluasi tingkat kepuasan yang diterima oleh pelanggan. Metode IPA biasanya dilakukan dengan mengumpulkan data dari konsumen menggunakan kuesioner dan kemudian data tersebut dianalisa[2].

Butik Aloina Gown belum pernah melakukan penelitian sebelumnya mengenai tanggapan pelanggan terhadap segala dimensi yang ditawarkan oleh Butik, mulai dari kualitas baju sampai dengan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Tanggapan yang dimaksud adalah apakah pelanggan puas atau tidak terhadap kualitas baju dan kualitas pelayanan. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan hasil dari wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa orang yang pernah mengunjungi Butik Aloina Gown diperoleh keterangan bahwa selain memiliki kelebihan, Butik Aloina Gown juga memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Hal ini sangat mempengaruhi kepuasan serta kesetiaan pengunjung terhadap Butik Aloina Gown. Oleh karena itu, pihak butik Aloina Gown harus mengetahui dan memperbaiki segala kekurangan yang ada.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Butik Aloina Gown sangat membutuhkan aplikasi untuk mengukur tingkat kualitas penilaian baju dan pelayanan berdasarkan penilaian pelanggan. Aplikasi yang akan dibuat dapat menampilkan kuesioner yang nantinya harus diisi oleh pelanggan Butik Aloina Gown secara *online*. Dengan penerapan metode *Importance Performance Analysis* untuk menganalisis tiap-tiap dimensi yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner yang dapat diberikan oleh Butik Aloina Gown yang meliputi Reliabilitas (*Reliability*), Daya tanggap (*Responssiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), & Bukti Fisik (*Tangibles*) yang akan membantu dalam pengumpulan data yang diperoleh dari kuesioner, sehingga butik Aloina Gown dapat mengetahui apa saja yang mempengaruhi minat pelanggan dan mempertahankan butik untuk bersaing dengan butik lainnya dalam jangka panjang.

2. METODE

Dalam metode penelitian ini, dapat digambarkan prosedur perancangan sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram *Waterfall*

1) Analisa Kebutuhan

Tahapan ini merupakan langkah awal untuk menentukan kebutuhan sistem khususnya datadatang terdapat pada kuesioner. Proses tersebut berfungsi untuk menyesuaikan pengumpulan data-data teori yang terkait dengan kepuasan pelanggan dan metode *Importance Performance Analysis*.

2) Desain Sistem

Tahapan ini merupakan perancangan sistem kepuasan pelanggan pada Butik Aloina Gown dengan menggunakan tahapan desain sistem *Unified Modelling Language* (UML) antara lain: *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Sequence Diagram* dan *Class Diagram* :

3) Penulisan Kode Program

Tahapan ini merupakan mengimplementasikan desain sistem ke dalam bahasa pemrograman. Penulisan kode program diimplementasikan menggunakan pemrograman PHP dan menggunakan database *MySQL*.

4) Pengujian Program

Tahapan ini merupakan pengujian program dengan menggunakan metode pengujian *Blackbox Testing*. *Blackbox Testing* adalah pengujian yang dilakukan untuk mengamati hasil dari perangkat lunak yang berfokus pada pengujian fungsional aplikasi tanpa mengetahui kerja internalnya.

5) Hasil

Tahapan ini merupakan penerapan aplikasi yang dirancang untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Kemudian aplikasi akan memberikan hasil perhitungan metode *Importance Performance Analysis*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Studi Kasus

Pihak Butik Aloina Gown ingin mengetahui tingkat kualitas baju dan pelayanan dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* untuk membantu Butik Aloina Gown. Dimensi pelayanan yang digunakan untuk pengumpulan data dalam bentuk kuesioner yaitu Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Bukti Langsung (*Tangible*), dan Empati (*Empathy*). Penulis memberikan kuesioner yang dibuat dari hasil diskusi antara penulis dengan pihak Butik Aloina Gown yang berisikan 10 Pertanyaan dan diberikan kepada 60 pelanggan yang mengunjungi Butik Aloina Gown.

Tabel 1. Hasil Pengisian Kuesioner

Dimensi	Pernyataan	Penilaian									
		Kinerja					Harapan				
		TP	KP	CP	P	SP	TP	KP	CP	P	SP
Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	Kualitas baju yang dijual memberikan kenyamanan pada saat digunakan	0	0	21	12	27	0	0	18	18	24
	Harga baju yang ditawarkan lebih murah dari produk pesaing	0	0	19	20	21	0	0	20	21	19

Kehandalan (Reliability)	Baju yang dijual dapat digunakan dalam jangka panjang (lebih dari 5 tahun)	0	0	20	22	18	0	0	16	21	23
	Baju yang dijual memberikan kesan kualitas yang tidak berubah-ubah dari waktu ke waktu.	0	0	20	23	17	0	0	15	15	30
Daya Tanggap (Responsiveness)	Karyawan memahami keinginan pelanggan terhadap baju yang dijual	0	0	22	24	14	0	0	29	21	10
	Harga baju yang ditawarkan Sesuai dengan manfaat yang dibutuhkan pelanggan	0	0	20	23	17	0	0	27	23	10
Jaminan (Assurance)	Baju yang dijual mempunyai model tampilan produk yang mengalami perubahan mengikuti zaman	0	0	17	24	19	0	0	18	22	20
	Baju yang dijual sesuai dengan spesifikasi yang ditawarkan pada konsumen	0	0	25	22	13	0	0	20	19	21
Empati (Emphaty)	Pelayanan yang diberikan oleh Butik Aloina Gown pada baju sesuai dengan keinginan pelanggan	0	0	17	29	14	0	0	11	19	30
	Karyawan mengutamakan kepentingan pelanggan	0	0	20	22	18	0	0	21	19	20

B. Tingkat Kepuasan

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas layanan, yang diukur dengan tingkat kepuasan untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan:

1) Menghitung Nilai Kinerja dan Harapan

$$\text{Kinerja} = (X) = ((1*TP) + (2*KP) + (3*CP) + (4*P) + (5*SP)) / \text{Jumlah Pengisi Kuesioner}$$

$$\text{Harapan} = (Y) = ((1*TP) + (2*KP) + (3*CP) + (4*P) + (5*SP)) / \text{Jumlah Pengisi Kuesioner}$$

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja} (X) / \text{Harapan} (Y)) * 100\%$$

C. Perhitungan Nilai Kinerja dan Harapan

Perhitungan tiap dimensi *importance Performance Analysis* (IPA):

1) Bukti Langsung (*Tangible*)

a. Kualitas baju yang dijual memberikan kenyamanan pada saat digunakan

$$\begin{aligned} \text{Kinerja} (X) &= ((1*0) + (2*0) + (3*21) + (4*12) + (5*27)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 63 + 48 + 135) / 60 \\ &= 4,1 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Harapan} (Y) &= ((1*0) + (2*0) + (3*18) + (4*18) + (5*24)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 54 + 72 + 120) / 60 \end{aligned}$$

$$= 4,1$$

- b. Harga baju yang ditawarkan lebih murah dari produk pesaing

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*19) + (4*20) + (5*21)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 57 + 80 + 105) / 60 \\ &= 4,03\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*20) + (4*21) + (5*19)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 60 + 84 + 95) / 60 \\ &= 3,98\end{aligned}$$

2) *Kehandalan (Reliability)*

- c. Baju yang dijual dapat digunakan dalam jangka panjang (lebih dari 5 tahun)

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*20) + (4*22) + (5*18)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 60 + 88 + 90) / 60 \\ &= 3,97\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*16) + (4*21) + (5*23)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 48 + 84 + 115) / 60 \\ &= 4,12\end{aligned}$$

- d. Baju yang dijual memberikan kesan kualitas yang tidak berubah-ubah dari waktu ke waktu

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*20) + (4*23) + (5*17)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 60 + 92 + 85) / 60 \\ &= 3,95\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*15) + (4*15) + (5*30)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 45 + 60 + 150) / 60 \\ &= 4,25\end{aligned}$$

3) *Daya Tanggap (Responsiveness)*

- e. Karyawan memahami keinginan pelanggan terhadap baju yang dijual

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*22) + (4*24) + (5*14)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 66 + 96 + 70) / 60 \\ &= 3,87\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*29) + (4*21) + (5*10)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 87 + 84 + 50) / 60 \\ &= 3,68\end{aligned}$$

- f. Harga baju yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang dibutuhkan pelanggan

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*20) + (4*23) + (5*17)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 60 + 92 + 85) / 60 \\ &= 3,95\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*27) + (4*23) + (5*10)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 81 + 92 + 50) / 60 \\ &= 3,72\end{aligned}$$

4) *Jaminan (Assurance)*

- g. Baju yang dijual mempunyai model tampilan produk yang mengalami perubahan mengikuti zaman

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*17) + (4*24) + (5*19)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 51 + 96 + 95) / 60 \\ &= 4,03\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*18) + (4*22) + (5*20)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 54 + 88 + 100) / 60 \\ &= 4,03\end{aligned}$$

- h. Baju yang dijual sesuai dengan spesifikasi yang ditawarkan pada konsumen

$$\text{Kinerja (X)} = ((1*0) + (2*0) + (3*25) + (4*22) + (5*13)) / 60$$

$$\begin{aligned}
 &= (0 + 0 + 75 + 88 + 65) / 60 \\
 &= 3,80 \\
 \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*20) + (4*19) + (5*21)) / 60 \\
 &= (0 + 0 + 60 + 76 + 105) / 60 \\
 &= 4.02
 \end{aligned}$$

5) Empati (*Empathy*)

- i. Pelayanan yang diberikan oleh Butik Aloina Gown pada baju sesuai dengan keinginan pelanggan

$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*17) + (4*29) + (5*14)) / 60 \\
 &= (0 + 0 + 51 + 116 + 70) / 60 \\
 &= 3,95
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*11) + (4*19) + (5*30)) / 60 \\
 &= (0 + 0 + 33 + 76 + 150) / 60 \\
 &= 4.32
 \end{aligned}$$

- j. Karyawan mengutamakan kepentingan pelanggan

$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*20) + (4*22) + (5*18)) / 60 \\
 &= (0 + 0 + 60 + 88 + 90) / 60 \\
 &= 3,97
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*21) + (4*19) + (5*20)) / 60 \\
 &= (0 + 0 + 63 + 76 + 100) / 60 \\
 &= 3,98
 \end{aligned}$$

Tabel 2. Hasil Uji Tingkat Kepuasan

Atribut	Pertanyaan	Penilaian			
		Kinerja	Harapan	Tingkat Kepuasan	Keterangan
Bukti langsung <i>(Tangibles)</i>	Kualitas baju yang dijual memberikan kenyamanan pada saat digunakan	4.10	4.10	1.00	Puas
	Harga baju yang ditawarkan lebih murah dari produk pesaing	4.03	3.98	1.01	Puas
Kehandalan <i>(Reliability)</i>	baju yang dijual dapat digunakan dalam jangka panjang (lebih dari 5 tahun)	3.97	4.12	0.96	Tidak Puas
	Baju yang dijual memberikan kesan kualitas yang tidak berubah-ubah dari waktu ke waktu.	3.95	4.25	0.93	Tidak Puas
Daya tanggap <i>(Responsiveness)</i>	Karyawan memahami keinginan pelanggan terhadap baju yang dijual	3.87	3.68	1.05	Puas
	Harga baju yang ditawarkan Sesuai dengan manfaat yang dibutuhkan pelanggan	3.95	3.72	1.06	Puas

Jaminan (Assurance)	Baju yang dijual mempunyai model tampilan produk yang mengalami perubahan mengikuti zaman	4.03	4.03	1.00	Puas
	Baju yang dijual sesuai dengan spesifikasi yang ditawarkan pada konsumen	3.80	4.02	0.95	Tidak Puas
Empati (Emphaty)	Pelayanan yang diberikan oleh Butik Aloina Gown pada baju sesuai dengan keinginan pelanggan	3.95	4.32	0.91	Tidak Puas
	Karyawan mengutamakan kepentingan pelanggan	3.97	3.98	1.00	Puas
Total		3.96	4.02	0,99	Tidak Puas

D. Use Case Diagram

Adapun *Use Case Diagram* pada Butik Aloina Gown digambarkan seperti pada gambar dibawah ini:



Gambar 2. Use Case Diagram

E. Tampilan Sistem

1) Tampilan Aplikasi Untuk Pelanggan

a. Tampilan Halaman Registrasi Pelanggan

Tampilan ini adalah halaman registrasi pelanggan. Halaman ini berisi *form* pendaftaran yang harus diisi pelanggan agar bisa *login* ke dalam sistem. Tampilan Halaman Registrasi Pelanggan dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 3. Tampilan Halaman Registrasi Pelanggan

b. Tampilan Halaman Login Pelanggan

Tampilan ini adalah halaman *login* pelanggan. Halaman ini berisi *form username* dan *password* yang harus diisi oleh pelanggan saat mengakses sistem. Tampilan Halaman *Login* Pelanggan dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 4. Tampilan Halaman *Login* Pelanggan

c. Tampilan Halaman Utama Pelanggan

Tampilan ini adalah tampilan halaman utama pelanggan. Halaman ini berisi *form* pengisian kuesioner yang harus diisi oleh pelanggan dan juga terdapat menu *logout* untuk pelanggan. Tampilan Halaman Utama Pelanggan dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 5. Tampilan Halaman Utama Pelanggan

d. Tampilan Halaman Kuesioner Pelanggan

Tampilan ini adalah Halaman Kuesioner Pelanggan. Halaman ini berisi data konsumen dan kuesioner yang harus diisi oleh pelanggan. Tampilan Halaman Kuesioner Pelanggan dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

NO	PERTANYAAN	Ya	Tidak
1	Kualitas baju yang dijual memberikan kenyamanan pada saat digunakan	☐	☐
2	Harga baju yang ditawarkan lebih murah dari produk pesaing	☐	☐
3	Baju yang dijual dapat digunakan dalam jangka panjang (lebih dari 3 tahun)	☐	☐
4	Baju yang dijual memberikan kesan suka yang tidak berubah-ubah dari waktu ke waktu	☐	☐
5	Karyawan memahami keinginan pelanggan terhadap baju yang dijual	☐	☐
6	Harga baju yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang dibutuhkan pelanggan	☐	☐
7	Baju yang dijual mempunyai model tampilan produk yang mengalami perubahan mengikuti zaman	☐	☐
8	Baju yang dijual sesuai dengan spesifikasi yang ditawarkan pada konsumen	☐	☐
9	Pelayanan yang diberikan oleh Bute Aloina Gown pada baju sesuai dengan keinginan pelanggan	☐	☐
10	Karyawan menggunakan kepatutan pelanggan	☐	☐

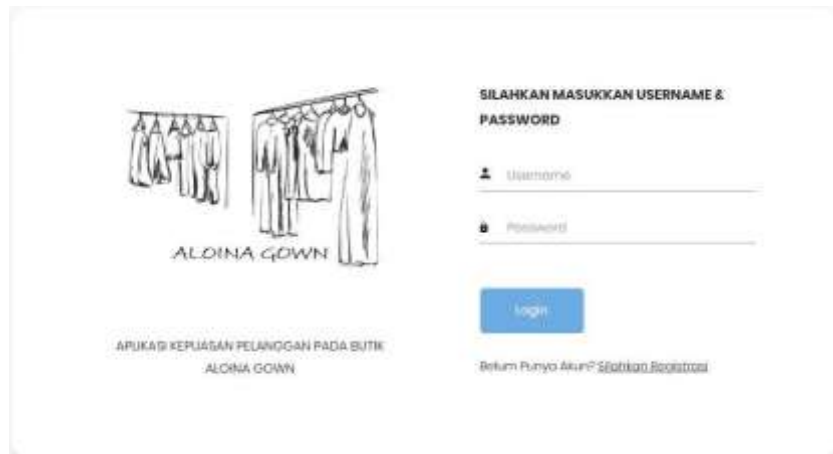
Selesai

Gambar 6. Tampilan Halaman Kuesioner Pelanggan

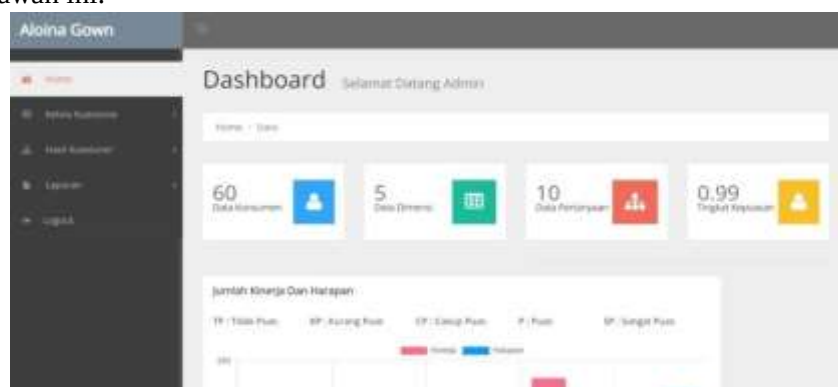
2) Tampilan Aplikasi Untuk Admin

a. Tampilan *Login* Admin

Tampilan ini adalah halaman *login* admin. Halaman ini berisi *username* dan *password* yang harus diisi oleh admin saat mengakses aplikasi. Tampilan Halaman *Login* Admin dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 7. Tampilan Halaman *Login Admin*b. Tampilan Halaman *Dashboard Admin*

Tampilan ini adalah halaman *dashboard* admin. Halaman ini merupakan tampilan halaman utama admin setelah melakukan *login*. Tampilan Halaman *Dashboard Admin* dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 8. Tampilan Halaman *Dashboard Admin*

c. Tampilan Halaman Data Dimensi Admin

Tampilan ini adalah halaman data dimensi admin. Halaman ini berisi data dimensi kuesioner. Pada halaman ini admin bisa menambah, mengedit, menghapus data kriteria. Tampilan Halaman Data Dimensi Admin dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

No	ID Dimensi	Dimensi	Aksi
1	01	Salah Layanan / Gangguan	[Edit] [Tambah] [Hapus]
2	02	Komunikasi / Kebersihan	[Edit] [Tambah] [Hapus]
3	03	Tempa / Tagihan / Pengembalian	[Edit] [Tambah] [Hapus]
4	04	Spesifikasi / Representasi	[Edit] [Tambah] [Hapus]
5	05	Estimasi / Kualitas	[Edit] [Tambah] [Hapus]

Gambar 9. Tampilan Halaman Data Dimensi Admin

d. Tampilan Halaman Data Pertanyaan Admin

Tampilan ini adalah halaman data pertanyaan admin. Halaman ini berisi data pertanyaan kuesioner. Halaman ini admin bisa menambah, mengedit, menghapus data pertanyaan. Tampilan Halaman Data Pertanyaan Admin dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

No	Pertanyaan	Gambar	Aksi
1	PERTANYAAN 1	Buat Lanyang / Tanyang	Detail Hapus
2	PERTANYAAN 2	Buat Lanyang / Tanyang	Detail Hapus
3	PERTANYAAN 3	Konfirmasi / Tanyang	Detail Hapus
4	PERTANYAAN 4	Konfirmasi / Tanyang	Detail Hapus

Gambar 10. Tampilan Halaman Data Pertanyaan Admin

e. Tampilan Halaman Data Konsumen Admin

Tampilan ini adalah halaman data konsumen admin. Halaman ini berisi data pelanggan yang telah mengisi kuesioner. Pada halaman ini admin bisa melihat detail, cetak, dan hapus data pelanggan. Tampilan Halaman Data Konsumen Admin dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

No	Nama Konsumen	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Tanggal Isi	Aksi
1	John Doe	Pria	25	Freelance	10 November 2023	Detail Hapus
2	Jane Doe	Perempuan	24	Freelance	10 November 2023	Detail Hapus
3	John Doe	Pria	25	Freelance	10 November 2023	Detail Hapus
4	Jane Doe	Perempuan	24	Freelance	10 November 2023	Detail Hapus

Gambar 11. Tampilan Halaman Data Konsumen Admin

f. Tampilan Halaman Hasil Pengisian Kuesioner

Tampilan ini adalah halaman hasil perhitungan kuesioner. Halaman ini berisi hasil perhitungan kuesioner yang telah di isi oleh Pelanggan. Tampilan Halaman Hasil Perhitungan Kuesioner Admin dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

No	Nama	PERTANYAAN	RATA-RATA			SKOR			RATA-RATA		
			TP	OP	SP	TP	OP	SP	TP	OP	SP
1	John Doe	Pertanyaan 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	Jane Doe	Pertanyaan 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	John Doe	Pertanyaan 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	Jane Doe	Pertanyaan 4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	John Doe	Pertanyaan 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	Jane Doe	Pertanyaan 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	John Doe	Pertanyaan 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	Jane Doe	Pertanyaan 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	John Doe	Pertanyaan 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	Jane Doe	Pertanyaan 10	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Gambar 12. Tampilan Halaman Hasil Pengisian Kuesioner Admin

g. Tampilan Halaman Hasil Perhitungan Metode IPA Admin

Aloina Gown	
-------------	--

Data Perhitungan Metode IPA						
Nama : Perhitungan Metode IPA						
NO	INDIKSI	PERTANYAAN	KEMERJA	KARAKTER	TINGKAT KEPUKSIAN	KETERANGAN
1	Adaptasi lingkungan / Tanggapan	Bagaimana jika orang dalam lingkungan komunikasi tidak siap dengan?	4,00	4,00	1,00	Puas
2	Adaptasi lingkungan / Tanggapan	Bagaimana jika orang dalam lingkungan tidak siap dengan?	4,00	4,00	1,00	Puas
3	Kemampuan / Tanggapan	Bagaimana jika orang dalam lingkungan tidak siap dengan?	4,00	4,00	1,00	Puas
4	Kemampuan / Tanggapan	Bagaimana jika orang dalam lingkungan tidak siap dengan?	4,00	4,00	1,00	Puas
5	Daya Tangkap / Responsiveness	Bagaimana jika orang dalam lingkungan tidak siap dengan?	4,00	4,00	1,00	Puas
6	Daya Tangkap / Responsiveness	Bagaimana jika orang dalam lingkungan tidak siap dengan?	4,00	4,00	1,00	Puas
7	Daya Tangkap / Responsiveness	Bagaimana jika orang dalam lingkungan tidak siap dengan?	4,00	4,00	1,00	Puas
8	Daya Tangkap / Responsiveness	Bagaimana jika orang dalam lingkungan tidak siap dengan?	4,00	4,00	1,00	Puas
9	Daya Tangkap / Responsiveness	Bagaimana jika orang dalam lingkungan tidak siap dengan?	4,00	4,00	1,00	Puas
10	Daya Tangkap / Responsiveness	Bagaimana jika orang dalam lingkungan tidak siap dengan?	4,00	4,00	1,00	Puas
Total Rata-Rata			4,00	4,00	1,00	Puas

Halaman Laporan Kuesioner Admin

Tampilan ini adalah laporan data pengisian

ALOINA GOWN

NO	BEBERAPA	PERSAMAAN	KETERANGAN					Rate-Rate	BARAFAN					Rate-Rate
			TP	KP	CP	P	SP		TP	KP	CP	P	SP	
1	Skala Lapangan / Tanggapan	Skala lapangan yang dapat memberikan informasi pada saat diagnosis	0	0	21	12	17	4.00	0	0	18	18	24	4.10
2	Skala Lapangan / Tanggapan	Skala lapangan yang memberikan lebih banyak data untuk proses	0	0	19	20	22	3.91	0	0	20	23	24	3.86
3	Skala Lapangan / Tanggapan	Skala lapangan yang memberikan informasi yang lebih banyak (lebih dari 2 skala)	0	0	20	22	18	3.91	0	0	18	22	22	4.12
4	Skala Lapangan / Tanggapan	Skala lapangan yang memberikan informasi yang lebih banyak (lebih dari 2 skala) dan lebih banyak	0	0	20	23	17	3.90	0	0	18	22	24	4.25
5	Skala Lapangan / Tanggapan	Skala lapangan yang memberikan informasi yang lebih banyak (lebih dari 2 skala)	0	0	21	24	16	3.87	0	0	20	22	24	3.88
6	Skala Lapangan / Tanggapan	Skala lapangan yang memberikan informasi yang lebih banyak (lebih dari 2 skala)	0	0	20	22	17	3.91	0	0	22	22	24	3.73
7	Skala Lapangan / Tanggapan	Skala lapangan yang memberikan informasi yang lebih banyak (lebih dari 2 skala)	0	0	17	24	16	3.93	0	0	18	22	24	4.01
8	Skala Lapangan / Tanggapan	Skala lapangan yang memberikan informasi yang lebih banyak (lebih dari 2 skala)	0	0	21	22	16	3.86	0	0	20	18	21	4.02
9	Skala Lapangan / Tanggapan	Skala lapangan yang memberikan informasi yang lebih banyak (lebih dari 2 skala)	0	0	17	20	16	3.91	0	0	18	18	24	4.01
10	Skala Lapangan / Tanggapan	Skala lapangan yang memberikan informasi yang lebih banyak (lebih dari 2 skala)	0	0	20	22	16	3.91	0	0	22	22	24	3.98
11	Skala Lapangan / Tanggapan	Skala lapangan yang memberikan informasi yang lebih banyak (lebih dari 2 skala)	0	0	20	22	16	3.91	0	0	22	22	24	3.98
Total Rate-Rate			0	0	20	22	16	3.90	0	0	18	22	24	4.02

dan Laporan Metode IPA Admin

Tampilan ini adalah laporan data Metode IPA yang

ALOINA GOWN

ALOIWA GOWN						
LAPORAN RENCANAAN METODI IFA						
NO	ROJONGI	PERTANYAAN	KINERJA	BARAPAN	TEMUKAT KETUPAAN	KETERANGAN
1	Isian Longang / Tanggapan	Adakah baju yang dipadankan berdasarkan pada masa dipadankan	4.25	4.25	1.00	Puas
2	Isian Longang / Tanggapan	Adakah baju yang dipadankan lebih sesuai dari produk yang ada	4.00	3.99	1.01	Puas
3	Kebaharuan / Inovasi	Baju yang dipadankan dipadankan dalam jangka masa (lebih dari 7 tahun)	3.87	4.12	0.96	Tidak Puas
4	Kebaharuan / Inovasi	Baju yang dipadankan mempunyai konsep kreatif yang lebih berkesan dari produk yang ada	3.80	4.27	0.93	Tidak Puas
5	Design / Tempa / Reputasi/kesan	Kerangka reka bentuk baju yang dipadankan lebih baik dari produk yang ada	3.87	3.68	1.00	Puas
6	Design Tempa / Reputasi/kesan	Adakah baju yang dipadankan sesuai dengan model yang dipadankan pelanggan	3.82	3.72	1.00	Puas
7	Isian / Asas / Asas	Baju yang dipadankan mempunyai model tampilan produk yang mempunyai perubahan tampilan	4.00	4.00	1.00	Puas
8	Isian / Asas / Asas	Baju yang dipadankan sesuai dengan spesifikasi yang dipadankan pada pasaran	3.80	4.02	0.98	Tidak Puas
9	Isian / Asas / Asas	Adakah baju yang dipadankan lebih baik dari produk yang ada	3.80	4.12	0.91	Tidak Puas
10	Isian / Asas / Asas	Kerangka reka bentuk baju yang dipadankan lebih baik dari produk yang ada	3.87	3.98	1.00	Puas
Total Rate Rate			3.86	4.02	0.99	Tidak Puas

Selanjutnya melakukan perhitungan metode importance performance analysis dapat dilihat bahwa nilai rata-rata tingkat kualitas pelayanan dan produk bernilai 0.99. Dapat Disimpulkan Bahwa Pelanggan Merasa Tidak Puas Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Batik Aloina Gown

3) Tampilan Aplikasi Untuk Owner

a. Tampilan Halaman *Login Owner*

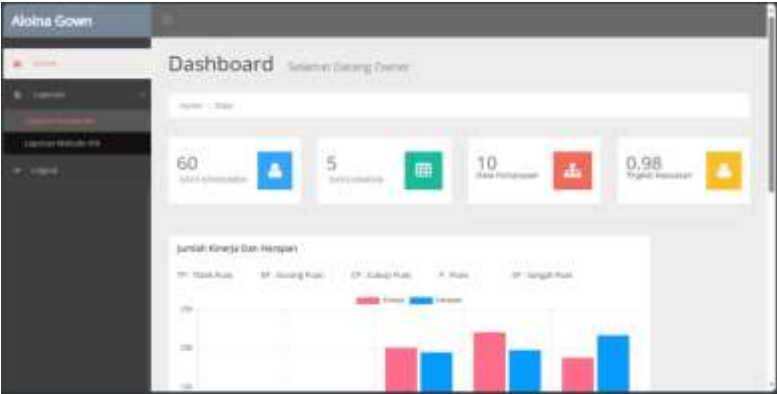
Tampilan ini adalah halaman *Login Owner*. Halaman ini berisi *username* dan *password* yang harus diisi oleh *Owner* saat mengakses aplikasi. Tampilan Halaman *Login Owner* dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 16. Tampilan Halaman *Login Owner*

b. Tampilan Halaman *Dashboard Owner*

Tampilan ini adalah halaman *Dashboard Owner*. Halaman ini merupakan tampilan halaman *Dashboard Owner* setelah melakukan *login*. Tampilan Halaman *Dashboard Owner* dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 17. Tampilan Halaman *Dashboard Owner*

c. Tampilan Halaman Laporan Kuesioner *Owner*

Tampilan ini adalah laporan data pengisian kuesioner yang dapat diakses oleh *Owner*. Tampilan ini merupakan *print out* data hasil pengisian kuesioner. Tampilan Halaman Laporan Pengisian Kuesioner *Owner* dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

ALOJINA GOWN														
LAPORAN PERKUTIPULAN KUESIONER														
No	Item	PERTANYAAN	KINERJA					Rata Rata	SARAN					Rata Rata
			TP	KP	CP	P	SP		TP	KP	CP	P	SP	
1	Item 1: Longgar / Tegang	Kualitas baju yang dapat memberikan kenyamanan pada saat digunakan	0	0	21	12	27	4.10	0	0	18	19	29	4.18
2	Item 1: Longgar / Tegang	Harga baju yang ditawarkan lebih sesuai dari produk sejenis	0	0	19	30	21	4.05	0	0	20	21	39	4.09
3	Kebahasaan / Relatibitas	Baju yang dapat dapat digunakan dalam jangka panjang (tidak-day / tahan)	0	0	20	21	18	3.87	0	0	18	21	28	4.12
4	Kebahasaan / Relatibitas	Baju yang dapat memberikan kesan kasual yang tidak berubah-shali dari waktu ke waktu	0	0	20	21	15	3.93	0	0	11	11	39	4.23
5	Deva Tegang / Ergonomisitas	Kenyamanan saat digunakan dengan perlengkapan sehari-hari (baju yang dapat)	0	0	22	24	14	3.87	0	0	29	21	39	4.09
6	Deva Tegang / Ergonomisitas	Harga baju yang ditawarkan sesuai dengan model yang dibutuhkan pengguna	0	0	20	21	17	3.95	0	0	27	29	39	4.12
7	Desain / Assurance	Baju yang dapat membantu untuk tampilan produk yang diinginkan pengguna melalui warna	0	0	17	24	19	4.03	0	0	18	22	39	4.03
8	Desain / Assurance	Baju yang dapat sesuai dengan spesifikasi yang ditawarkan pada informasi	0	0	21	21	18	3.80	0	0	20	19	21	4.02
9	Tegang / Tegang	Pelurusan yang diberikan oleh Baju Alojina Gown pada baju sesuai dengan keinginan pelanggan	0	0	17	29	14	3.99	0	0	21	29	39	4.12
10	Tegang / Tegang	Kenyamanan saat digunakan dengan perlengkapan	0	0	20	21	18	3.97	0	0	21	29	39	4.09
Total Rata Rata			0	0	181	221	178	3.96	0	0	204	209	287	4.02

Gambar 18. Tampilan Halaman Laporan Kuesioner *Owner*

d. Tampilan Halaman Laporan Metode IPA Owner

Tampilan ini adalah merupakan laporan data Metode IPA yang dapat diakses oleh *Owner*. Tampilan ini merupakan *print out* rekap data perhitungan kuesioner menggunakan metode IPA. Tampilan Halaman Laporan Metode IPA *Owner* dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

ALOINA GOWN						
LAPORAN PERHITUNGAN METODE IPA						
NO	DIMENSI	PERTANYAAN	KINERJA	HARAPAN	TINGKAT KEPUASAN	KETERANGAN
1	Butik/Longgar/ Tampilan	Kualitas baju yang dijual menunjukkan kenyamanan pada saat digunakan	4.10	4.30	1.00	Puas
2	Butik/Longgar/ Tampilan	Harga baju yang ditawarkan lebih murah dari pada pesaing	4.01	3.80	1.01	Puas
3	Kebahasaan/ Estetika	Baju yang dijual dapat digunakan dalam jangka panjang (lebih dari 3 tahun)	3.97	4.32	0.98	Tidak Puas
4	Kebahasaan/ Estetika	Baju yang dijual menunjukkan kesan kualitas yang tidak sesuai oleh dari waktu ke waktu	3.91	4.21	0.91	Tidak Puas
5	Dimensi/ Responsivitas	Ketersediaan informasi mengenai pelayanan melalui baju yang dijual	3.63	3.89	1.00	Puas
6	Dimensi/ Responsivitas	Harga baju yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang diberikan pelanggan	3.93	3.72	1.00	Puas
7	Isi/ Isi/ Isi	Baju yang dijual menunjukkan model terbaru produk yang mengikuti perubahan mode	4.01	4.30	1.00	Puas
8	Isi/ Isi/ Isi	Baju yang dijual sesuai dengan spesifikasi yang ditawarkan pada kemasan	3.90	4.32	0.91	Tidak Puas
9	Empati/ Empathy	Pelayanan yang diberikan oleh Butik Aloina Gown pada saat akan dengan layanan pelanggan	3.93	4.32	0.91	Tidak Puas
10	Empati/ Empathy	Ketersediaan informasi mengenai pelayanan	3.91	3.89	1.00	Puas
Total Rata-Rata			3.96	4.02	0.99	Tidak Puas

Setelah melakukan perhitungan metode importance performance analysis dapat dilihat bahwa nilai rata-rata tingkat kualitas pelayanan dan produk bernilai 0.99. Dapat Disimpulkan bahwa Pelanggan Merasa Tidak Puas Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Butik Aloina Gown

Gambar 19. Tampilan Halaman Laporan Metode IPA *Owner*

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama pembuatan aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Dalam Menilai Kualitas Baju Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Pada Butik Aloina Gown, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- Dengan menggunakan dimensi-dimensi pertanyaan pada kuesioner di Butik Aloina Gown dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan penilaian terhadap kuesioner yang diberikan oleh pihak Butik.
- Dengan melakukan penerapan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam pemilaian kualitas baju dan layanan pada Butik Aloina Gown, dapat membantu pihak Butik dalam mendapatkan hasil kepuasan pelanggan yang di hitung dari pengisian kuesioner.
- Dengan adanya aplikasi kepuasan pelanggan pada Butik Aloina Gown dapat membantu pihak Butik untuk mengetahui apakah pelanggan merasa puas ataupun tidak puas dengan kualitas baju dan pelayanan pada Butik.

UCAPAN TERIMA KASIH

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

REFERENSI

- [1] Amir, M. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna *Notebook* Acer Pada Pt. Genius Alva Makassar. *Akmen Jurnal Ilmiah*, 15(3).
- [2] Ramadhanti, E., & Marlina, N. (2021). Analisis Strategi Kualitas Layananan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). In *Forum Ekonomi* (Vol. 23, No.3, pp. 431-441).
- [3] Nuraida Wahyuni, Putiri Bhuana Katili, & Badar Husain. (2018). *Importance Perfomance Analysis* pada
- [4] Azizatul Hamidiyah & Nur Hidayati. (2018). Analisis Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*. ISBN 978-602-6988-58-4.
- [5] Gracecilla Aprillia Immanuel & Rudy Setiawan.(2020). Implementasi metode *Importance Performance Analysis* Untuk Pengukuran kualitas Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri*, E-ISSN : 2615-6474.
- [6] Eva Yulianti & Tengku Umbara. (2020). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*., E-

ISSN : 2598-9197.

- [7] Abdurahman Hidayat, Ahmad Yani, Rusidi & Saadulloh. (2019). MEMBANGUN WEBSITE SMA PGRI GUNUNG RAYA RANAU MENGGUNAKAN PHP DAN MYSQL, Jurnal Teknik Informatika.
- [8] Moh.Puji Hari Setiawan & Fajar Masya. (2020). ANALISA PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAPORAN FASILITAS UMUM DAN INFORMASI PEMBUATAN E-KTP UNTUK MASYARAKAT, Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi, E-ISSN : 2502-891X.
- [9] Widya Nungrum & Muhammad Barkah Akbar. (2023). Aplikasi Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Metode (*Importance Performance Analysis*) Pada PT. Serdang Jaya Berbasis Web, Vol.1 No.1.
- [10] Ahmad Yani & Beni Saputra. (2018). RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI EVALUASI SISWA DAN KEHADIRAN GURU BERBASIS WEB (Studi Kasus di SMK Nusa Putra Kota Tangerang), E-ISSN 2655-5018.
- [11] Aldy Sandy Pratama & Wiwi Verina. (2023). Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*, Vol.1 No.2.
- [12] Zainul Efendy. (2018). NORMALISASI DALAM DESAIN DATABASE. Jurnal Sistem Informasi. EISSN 2599-3321.
- [13] Dina Lusianti & Mia Ajeng Alifiana. (2018). *Importance Performance Analysis*: Upaya Peningkatan Kualitas Layanan, Vol 19 No.2.
- [14] Restu Khaliq. (2018). *Importance Performance Analysis* Dalam Kasus Kepuasan Konsumen Usaha Laundry, Vol 17 No.24.
- [15] Meizar, A., Fahrozi, W., Indra, E., & Saputra, M. (2022). Analisis *Trend Moment* Pada *Datamining Forecasting* Dalam Memprediksi Jumlah Persediaan Obat Herbal. Jurnal Sistem Informasi dan Ilmu Komputer Prima (JUSIKOM PRIMA), 5(2), 103-106.