

PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SURVEI KEPUASAN PELANGGAN BERBASIS WEB

(Studi Kasus: Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

PERIODE 2016-2020

Ricky Adiputra

Humdiana, S.Kom., M.M., M.Kom.

Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie

Jl. Yos Sudarso Kav. 87, Jakarta, 14350

ABSTRAK

Setiap lembaga pendidikan memiliki standar yang berbeda – beda dalam pembelajaran. Salah satu metode untuk mengetahui kekurangannya adalah dengan metode survei kepuasan pelanggan. Di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie sudah menerapkan survei kepuasan pelanggan. Namun, kegiatannya masih manual dengan mengisi melalui kertas formulir. Data yang diperoleh juga tidak lengkap karena hanya beberapa mahasiswa yang mengisi. Teori yang dicari dan dipelajari berkaitan dengan survei dan bentuk pertanyaan dari survei kepuasan pelanggan. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *Waterfall*. Desain dari sistem yang dibuat antara lain *use case*, *activity diagram*, *class diagram*, rancangan antarmuka, dan implementasi. Hasil dari penelitian ini adalah sistem survei kepuasan pelanggan yang nantinya setiap pengguna dapat membuat survei kepuasan pelanggan sendiri dan dapat disebarluaskan melalui *link* atau *scan QR code*. Dari penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sistem survei kepuasan pelanggan dapat memudahkan setiap divisi dalam menyebarkan survei kepuasan pelanggan melalui *link* atau *scan QR Code*. Selain itu, responden nantinya dapat mengisi formulir secara online, baik melalui *link* atau *scan QR Code*.

Kata Kunci : Sistem Survei Kepuasan Pelanggan, *QR Code*, Survei Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Each educational institution has different standards in learning. One methods to find out the lackness is with customer satisfaction survey method. In Kwik Kian Gie Institute Business and Informatics already implemented a customer satisfaction survey. However, the activities are still manual by filling in the paper forms. The data that obtained was also incompleted because only a few students filled in. The theory that sought and studied related to surveys and what's the question type of customer satisfaction surveys. The research was conducted using the *Waterfall* method.. System designs that was made includes use cases, activity diagrams, class diagrams, interface designs, and implementation. The results of this research is a customer satisfaction survey system where each user can create their own customer satsfaction surveys and can be distributed by link url or scanning QR Code. From the research that was conducted, it can be concluded that the customer satisfaction survey system can make it easier for each division to distribute customer satisfaction surveys via

link url or scan QR code. In addition, respondents will be able to fill out an online survey form either via link url or scanning QR Code.

Keywords : Customer Satisfaction Survey System, QR Code, Customer Satisfaction Survey.

PENDAHULUAN

Di era digital sekarang ini, teknologi menjadi sesuatu hal yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia terutama kepentingan suatu lembaga atau organisasi tertentu. Dalam mencapai suatu tujuan organisasi, salah satu syarat yang harus dipenuhi adalah menciptakan suatu layanan yang sifatnya dapat dipercaya dan memastikan kepuasan dari setiap pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Tak dapat dipungkiri bahwa peran teknologi sangatlah membantu dan mempercepat segala pekerjaan atau pelayanan yang dilakukan oleh manusia terutama di bidang pendidikan. Contohnya adalah seperti pembelajaran dengan media *e-learning* yang dinilai sangatlah membantu interaksi pembelajaran di mana pengajar dapat memberikan materi pembelajaran dan tugas secara *online* di manapun dan kapanpun.

Materi pendidikan di setiap lembaga pendidikan merupakan faktor penting yang sangat mempengaruhi kualitas dari para pelajar saat terjun ke dunia kerja nantinya. Setiap lembaga pendidikan pastinya memiliki standar ajar yang berbeda – beda dari setiap lembaga pendidikan lainnya, dan pastinya, setiap lembaga pendidikan ada kekurangan dan kelebihan di dalam kegiatan belajar mengajar seperti materi yang disampaikan, keaktifan yang dilakukan dalam kegiatan belajar mengajar antara pengajar dan pembelajar, dan suasana pada saat kegiatan belajar mengajar berlangsung. Agar dapat mengatasi dan mencegah kekurangan – kekurangan yang ada pada saat kegiatan pembelajaran berlangsung, dibutuhkan penilaian terhadap kepuasan dari pada pelajar terhadap kegiatan belajar mengajar yang

telah terjadi. Penilaian biasanya dapat dilakukan dengan menggunakan metode survei kepuasan pelanggan yang di mana kita bisa menilai kepuasan dari para pelajar yang sedang ataupun telah mengikuti berlangsungnya kegiatan belajar mengajar secara berkala.

Saat ini, di kampus Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie sudah menerapkan survei kepuasan pelanggan yang dapat ditemukan di Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK). Cara pengisiannya adalah mahasiswa meminta kertas pengisian survei kepada karyawan yang ada di BAAK. Mahasiswa lalu mengisi kertas survei yang setelah itu diberikan lagi kepada karyawan BAAK. Survei yang telah diisi oleh mahasiswa kemudian dikumpulkan sebagai bahan untuk evaluasi dari pelayanan BAAK kepada mahasiswa kampus Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Namun, tidak banyak mahasiswa yang mengisi survei kepuasan pelanggan ini dikarenakan penyebaran survei kepuasan pelanggan yang masih dilakukan secara manual, dan hanya menjangkau mahasiswa yang mengunjungi bagian administrasi saja. Sehingga, survei kepuasan pelanggan hanya diisi oleh beberapa mahasiswa saja yang kemungkinan besar sedang ada tujuan atau keperluan ke BAAK. Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan yang dihadapi, maka peneliti bermaksud untuk merancang suatu sistem survei kepuasan pelanggan berbasis *website* di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk membuat suatu sistem survei kepuasan pelanggan yang dapat

disebarluaskan kepada responden atau mahasiswa secara *online* untuk mengisi survei tersebut, dan responden dapat mengisi melalui *link* atau *QR Code* yang disediakan.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa :
Mahasiswa dapat mengisi survei kepuasan pelanggan secara *online* tanpa harus ke BAAK dan mengisi secara manual.
2. Bagi Kampus :
 - a. Setiap divisi atau jurusan dapat membuat formulir survei kepuasan pelanggannya sendiri sesuai dengan keinginan setiap divisi atau jurusan yang ada di kampus.
 - b. Sistem terkonfigurasi secara *online* sehingga memudahkan pihak kampus untuk meminta mahasiswa untuk mengisi formulir.
 - c. Pengolahan rekapitulasi hasil dilakukan langsung setelah berkas diisi dan diterima oleh sistem tanpa harus melakukan *input* secara manual.
3. Bagi Peneliti :
 - a. Menambah pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai perancangan sistem informasi survei kepuasan pelanggan secara *online*.
 - b. Sebagai acuan peneliti dan peneliti lainnya dalam pengembangan *website* di kemudian hari.

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan Pelanggan

Menurut Franziska Kruger (2016 : 12), “kepuasan pelanggan adalah hasil dari evaluasi kognitif, dan elemen aktif, membandingkan ekspektasi dengan kinerja yang dirasakan, setelah pembelian dan penggunaan dari produk.”

Menurut Philip T. Kotler, dan Gary Armstrong (2014 : 14) “kepuasan pelanggan adalah sejauh mana tingkat persepsi dari suatu produk sesuai dengan harapan dari pembeli.”

Peneliti menarik kesimpulan dari pengertian tersebut bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat persepsi dari suatu produk berdasarkan pembelian, dan penggunaan dari produk tersebut apakah sudah sesuai dengan harapan dari si pembeli atau belum berdasarkan ekspektasi yang dirasakan setelah membeli barang tersebut.

Menurut Fransizka Krüger (2016:12), terdapat tiga aspek kepuasan antara lain:

1. Kepuasan pelanggan adalah respons yang dapat bersifat emosional (afektif) atau kognitif dan intensitasnya bervariasi.
2. Tanggapan berkaitan dengan fokus tertentu, contohnya, harapan, produk, atau pengalaman konsumsi.
3. Responnya adalah pada waktu tertentu, misalnya setelah konsumsi dan pengalaman.

Survei

Menurut Johan Harlan (2018 : 1), “survei adalah studi observasional, yang umumnya bersifat deskriptif dengan skala besar untuk mengumpulkan data secara terencana dan sistematis, dengan maksud untuk mengestimasi karakteristik tertentu dalam populasi.”

Menurut Seppo Laaksonen (2018 : 5), “survei adalah suatu metodologi dan alat yang digunakan untuk mengumpulkan, menangani, dan menganalisis informasi dari setiap individu secara sistematis.”

Peneliti menarik kesimpulan dari pengertian tersebut bahwa survei adalah suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi dalam suatu populasi atau kumpulan individu secara terencana dan sistematis dengan maksud untuk memberikan gambaran dan estimasi dari suatu populasi.

Web atau World Wide Web (WWW)

Menurut Akshi Kumar (2018 : 37), “web adalah kumpulan dari teknologi yang memungkinkan informasi di internet terhubung bersama melalui penggunaan link, atau koneksi, dalam dokumen.”

Menurut Jessica Minnick (2016 : 4), “web adalah suatu layanan yang menyediakan akses untuk mendapatkan suatu informasi yang tersimpan pada web *server*, yang merupakan komputer dengan kapasitas besar, dan kecepatan kinerja yang tinggi yang mendukung kinerja web itu sendiri.”

Peneliti menarik kesimpulan dari pengertian tersebut bahwa web adalah suatu layanan yang dapat diakses bagi siapa saja yang tersambung dengan internet dengan tujuan untuk mencari informasi, hiburan, edukasi dan lain-lainnya dalam bentuk grafik, teks, audio ataupun video. Selain web, ada juga *website* (situs web) atau bisa juga dibilang *site* (situs) yang akan dijelaskan pada pengertian berikutnya.

Web dibuat dengan tujuan untuk menyediakan informasi yang ditujukan untuk berbagai macam pengguna. Pengguna biasanya mencari informasi berupa teks, gambar, audio, dan video.

Dalam pembuatan web, biasanya menggunakan *Hypertext Markup Language* (HTML), di mana bahasa yang digunakan untuk dokumen untuk web. Selain penggunaan HTML, dalam

membuat web, pengembang web juga menggunakan bahasa lainnya yaitu (Jessica Minnick, 2016 : 23) :

1. Javascript

Javascript adalah bahasa yang digunakan berhubungan dengan web *browser*. Penggunaan *Javascript* secara umum yaitu dengan *popup windows* dan pesan peringatan, menampilkan tanggal, dan validasi formulir. *Javascript* adalah *client-side scripting language*, di mana *browser* memproses di sisi komputer.

2. jQuery

jQuery adalah *library* pada *JavaScript* yang dibuat untuk kemudahan integrasi pada halaman web. *jQuery* memudahkan para pengembang web untuk menambahkan *Javascript* pada halaman web.

3. PHP

PHP adalah suatu bahasa *script* yang bersifat *open-source* yang tujuannya biasanya berhubungan dengan database yang biasanya ada di bagian *server*. *PHP* adalah *server-side scripting language*, di mana yang artinya *PHP* diproses di *server*. Halaman yang mengandung *PHP* biasanya terdapat tambahan *file extension* *.php*.

4. ASP

ASP adalah *server-side scripting* yang disediakan oleh Microsoft yang banyak kesamaan dengan *PHP*. Halaman yang mengandung *ASP* harus mengandung *file extension* *.asp*.

Website (Situs Web)

Menurut Akshi Kumar (2018 : 39), “*website* adalah kumpulan dari suatu halaman web yang berada dalam satu

domain, sebagai contohnya adalah *dtu.ac.in*.”

Menurut Jessica Minnick (2016 : 5), “*website* atau kependekannya *site* adalah suatu kumpulan dari halaman web yang dibuat dan dikelola oleh perorangan, perusahaan, institusi pendidikan atau organisasi lainnya.”

Menurut Marsha Ann Tate (2019 : 143), “*website* adalah suatu kumpulan dari halaman web yang terhubung dengan *hypertext links* dan berada dalam satu domain.”

Peneliti menarik kesimpulan dari pengertian tersebut bahwa *website* adalah suatu kumpulan dari berbagai macam halaman web yang terhubung dengan *hypertext links*, *website* berisi dengan gambar, teks, audio, video dan lain - lainnya di mana pada umumnya dikelola oleh suatu individu, perusahaan, institusi pendidikan ataupun organisasi lainnya dengan tujuannya masing - masing.

Dalam membuat suatu *website*, dibutuhkan perencanaan agar *website* yang dibuat sesuai dengan keinginan. Ada beberapa perencanaan menurut Jessica Minnick (2016 : 20) dalam membuat *website* yaitu :

1. Tujuan dari *Website*
Apa maksud dan tujuan dari pembuatan *website*? Organisasi apakah yang meminta dari *website* tersebut?
2. Target
Menjelaskan target yang akan melihat *website* tersebut (umur, jenis kelamin). Menjelaskan Informasi apa saja yang bersangkutan dengan para penggunanya.
3. Tampilan *Multiplatform*
Membuat tampilan *website* untuk berbagai *platform* atau hanya berfokus pada 1 tipe yaitu untuk *desktop* atau *mobile*.
4. *Site map* (peta situs)
Menjelaskan berapa banyak halaman yang akan dimasukkan ke dalam *website*, bagaimana *website*

akan dibenahi, dan membuat konten sesuai dengan *website* yang dibuat.

5. *Wireframe* (kerangka)
Fitur – fitur yang ditampilkan di setiap halaman web.
6. Grafik
Tampilan grafik dari *website* yang dibuat.
7. Warna
Pemilihan warna yang sesuai dengan *website* untuk meningkatkan daya tarik dari produk yang ditampilkan.
8. *Typography* (*font* penulisan)
Jenis *font* penulisan yang digunakan dalam *website*.
9. Aksesibilitas
Bagaimana *website* menghadapi masalah yang dihadapi seperti orang yang kekurangan.

METODE PENELITIAN

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *Waterfall*. Peneliti memilih metode ini karena dalam pembuatan sistem survei kepuasan pelanggan dilakukan berurutan dari awal sampai akhir. Tahap – tahap *Waterfall* adalah sebagai berikut :

1. *Requirement Analysis*
Pada tahap ini, penulis mencari tahu, dan mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam membuat formulir survei kepuasan pelanggan. Peneliti mencari tahu melalui wawancara dengan pihak terkait, dan mencari sumber – sumber bacaan yang terkait dengan pembuatan survei kepuasan pelanggan.
2. *System Design*
Pada tahap ini, peneliti membuat desain sistem sesuai dengan analisis yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti.
3. *Implementation*
Pada tahap ini, peneliti melakukan implementasi setelah membuat rancangan dari desain sistem yang akan dibuat. Pada tahap ini, peneliti

melakukan *coding* untuk membuat program sesuai desain yang dibuat.

4. *Integration & Testing*

Pada tahap ini, peneliti melakukan pengujian terhadap program yang telah terintegrasi apakah sudah sesuai dengan desain yang diinginkan atau tidak. Peneliti juga melakukan pengecekan apabila ada kesalahan terhadap program yang akan diintegrasikan.

5. *Operation & Maintenance*

Pada tahap ini, Setelah sistem dirasa sudah memenuhi kebutuhan dari user, dan sesuai dengan ketentuan, peneliti akan menerapkan program untuk dioperasikan dan dilakukan pemeliharaan program secara berkala. Pemeliharaan berupa perbaikan program jika ada *error* pada program yang sedang berjalan. Pada tahap ini, peneliti tidak melakukan proses pemeliharaan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti membutuhkan data yang nantinya akan digunakan dalam pembuatan sistem survei kepuasan pelanggan secara *online*. Berikut adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti:

1. *Library Research* atau Studi Pustaka

Teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari buku, artikel, jurnal, video, *e-book*, internet, dan berbagai sumber lainnya baik dalam bentuk fisik maupun *digital* mengenai penelitian sejenis sebagai dasar untuk penelitian yang dilakukan.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada para pihak yang terkait dengan sistem survei kepuasan pelanggan yang sedang berjalan, agar penulis dapat membuat sistem survei kepuasan pelanggan yang sesuai dengan data dan informasi yang

telah diberikan oleh para pihak yang terkait. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan kepala program studi SI TI, kepala BAAK, dan kepala ICT dalam hal memperoleh data yang dibutuhkan untuk penelitian.

3. Kuesioner

Teknik ini dilakukan dengan dilakukan kepada para pihak yang terkait dengan sistem survei kepuasan pelanggan yang sedang berjalan, agar penulis dapat membuat sistem survei kepuasan pelanggan yang sesuai dengan data dan informasi yang telah diberikan oleh para pihak yang terkait. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan kepala program studi SI TI, kepala BAAK, dan kepala ICT dalam hal memperoleh data yang dibutuhkan untuk penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif. Teknik kualitatif adalah teknik analisis yang dilakukan dengan menggunakan kata – kata tertulis sehingga membentuk sebuah data deskriptif. Teknik analisis data ini dilakukan setelah melakukan pencarian, dan penyusunan data yang diperoleh dari wawancara yang dilakukan dengan pihak yang terkait yaitu kepala program studi SI TI, kepala BAAK, dan kepala ICT. Setelah itu, data kemudian diolah menjadi suatu informasi yang sesuai dengan kata kunci yang digunakan dalam penelitian ini. Teknik analisis data kualitatif memiliki 3 tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan yang terakhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi.

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh peneliti dari wawancara dengan pihak yang terkait yaitu kepala program studi SI TI, kepala BAAK, dan

kepala ICT di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Kemudian melakukan reduksi data dengan merangkum, dan mengambil hal-hal pokok yang dibutuhkan untuk menunjang penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi yang didapatkan setelah melakukan reduksi data untuk melakukan penarikan kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Kesimpulan ditarik dari data – data yang telah di reduksi, dan disajikan. Kesimpulan yang ditemukan pada awal – awal masih bersifat sementara, dan dapat berubah.

Teknik Pengukuran Data

Teknik pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala Likert merupakan skala yang digunakan peneliti untuk mengukur setiap variabel dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Skala Likert untuk mengukur variabel dari kuesioner yang disebarkan ke mahasiswa mengenai pengalaman setelah mencoba sistem survei. Skala Likert sendiri merupakan skala yang terdiri dari 5 pilihan tingkat preferensi jawaban, dan memiliki bobotnya masing - masing dengan contoh sebagai berikut :

1 = Sangat Kurang Baik

2 = Kurang Baik

3 = Cukup

4 = Baik

5 = Sangat Baik

Jumlah skor yang diperoleh dapat diketahui dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rumus} = T \times P_n$$

Keterangan :

T = Total Jumlah Responden

P_n = Pilihan angka skor Likert

Hasil interpretasi ditentukan dengan terlebih dahulu harus diketahui skor tertinggi (X) dan (Y) dengan rumus berikut :

Y = skor tertinggi Likert x jumlah responden

X = skor terendah Likert x jumlah responden

Jumlah skor tertinggi (Y) untuk kriteria “Sangat Baik” adalah 5 x 15 = 75, sedangkan skor terendah (X) untuk kriteria “Sangat Kurang Baik” adalah 1 x 15 = 15. Kemudian untuk menentukan hasil indeks digunakan rumus berikut

$$\text{persentase} = \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

Sebelum menyelesaikannya, perlu diketahui rentang jarak (interval) dan interpretasi persen untuk melakukan penilaian dengan metode interval skor persen (I). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$I = \frac{100}{\text{Jumlah Skor}}$$

Maka berdasarkan data yang peneliti punya diperoleh hasil sebagai berikut:

$$\frac{100}{5} = 20$$

Berdasarkan hasil interval skor persen (I), didapatkan kriteria interpretasi skor sebagai berikut :

(1) Angka 0% - 19,99% = Sangat Kurang Baik

(2) Angka 20% - 39,99% = Kurang Baik

(3) Angka 40% - 59,99% = Cukup

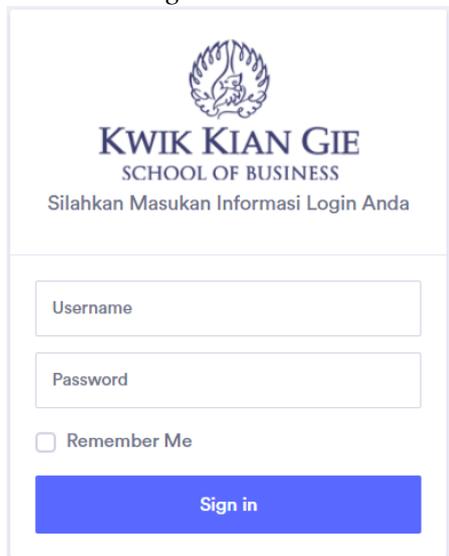
(4) Angka 60% - 79,99% = Baik

(5) Angka 80% - 100% = Sangat Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah hasil implementasi dari sistem survei kepuasan pelanggan :

1. Halaman *Login*



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
Silahkan Masukan Informasi Login Anda

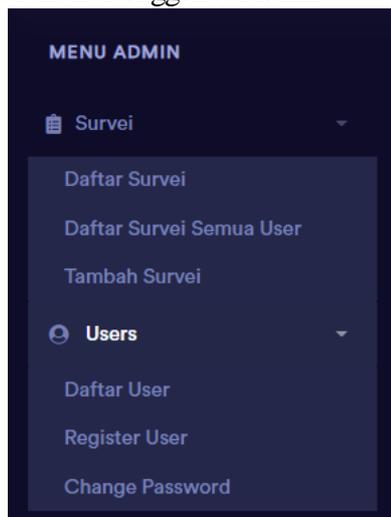
Username

Password

Remember Me

Sign in

2. Halaman Pengguna Admin



MENU ADMIN

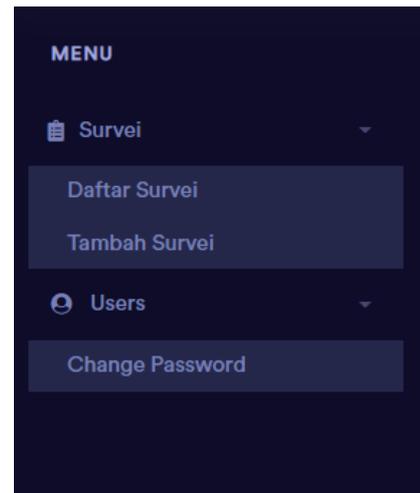
Survei

- Daftar Survei
- Daftar Survei Semua User
- Tambah Survei

Users

- Daftar User
- Register User
- Change Password

3. Halaman Pengguna *User*



MENU

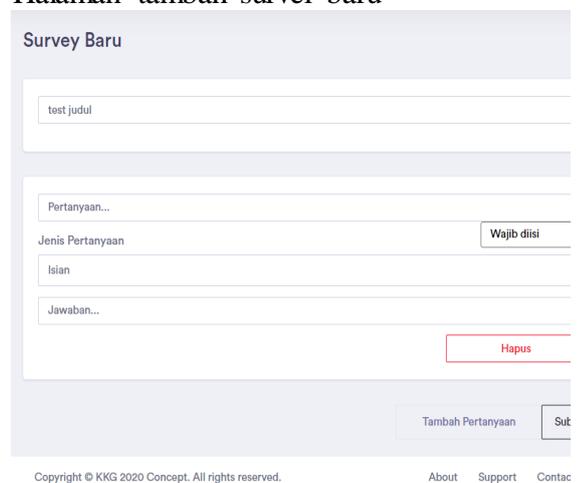
Survei

- Daftar Survei
- Tambah Survei

Users

- Change Password

4. Halaman tambah survei baru



Survey Baru

test judul

Pertanyaan...

Jenis Pertanyaan Wajib diisi

Isian

Jawaban...

Hapus

Tambah Pertanyaan Su

Copyright © KKG 2020 Concept. All rights reserved. [About](#) [Support](#) [Contact](#)

5. Halaman Daftar survei



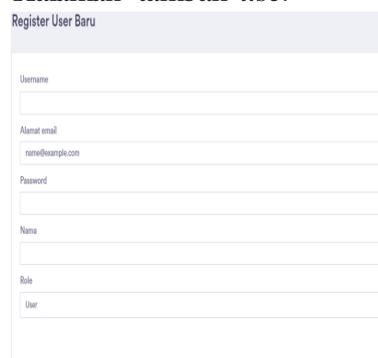
Daftar Survei

Export

No.	Nama Survei	Tanggal Buat
1	test judul survei user	2020-10-04 09:57:57

Showing 1 to 1 of 1 entries

6. Halaman tambah *user*



Register User Baru

Username

Alamat email
nama@example.com

Password

Nama

Role

User

7. Halaman Daftar *user* terdaftar

No.	Username	Name	Role	Email
1	admin	Mike Trevor (admin)	admin	admin@kkg.com
2	user	Mike Travis (user)	user	user@kkg.com
3	asdwd	asdasd	admin	kurniawanandanawira@gmail.com
4	aan1911	asdasd	user	kurniawanandanawira@gmail.com
5	admin2	Mikhail	admin	aaa@gmail.com

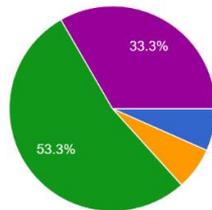
Showing 1 to 5 of 5 entries

Evaluasi Kuesioner

Pada tahap ini, peneliti melakukan perhitungan kuesioner dengan skala Likert dari kuesioner terkait uji coba sistem survei online untuk mahasiswa. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada 15 responden. Berikut ini adalah hasil dari jawaban yang diberikan responden pada kuesioner akhir :

1. Responden “Bagaimana pendapat anda mengenai antarmuka sistem survei online?” .

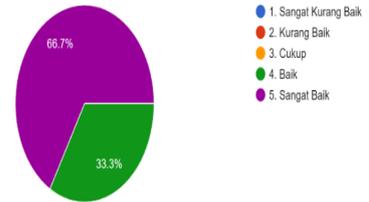
1. Bagaimana pendapat anda mengenai tampilan antar muka
15 responses



Terdapat 6.67% responden menjawab sangat kurang baik, 6.67% responden menjawab cukup, 53.3% responden menjawab baik, dan 33.3% responden menjawab sangat baik. Setelah melakukan penghitungan persentase total skor indeks, diperoleh skor persentase 81.3%, yang menunjukkan 81.3% responden yang menilai bahwa tampilan antarmuka dari sistem survei online sudah sangat baik.

2. Responden “ Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan pengisian sistem survei online setelah melakukan pengisian survei?”.

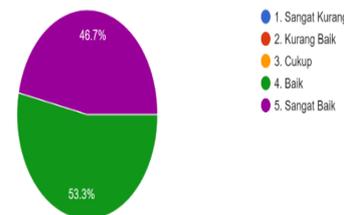
2. Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan pengisian sistem survei online melakukan pengisian survei?
15 responses



Terdapat 33.3% responden menjawab baik, dan 66.7% responden menjawab sangat baik. Setelah melakukan penghitungan persentase total skor indeks, diperoleh skor persentase 93.3%, yang menunjukkan 93.3% responden menilai bahwa kemudahan dari pengisian sistem survei online sudah sangat baik.

3. Responden “Bagaimana pendapat anda mengenai performa dari sistem survei online setelah melakukan pengisian survei?”.

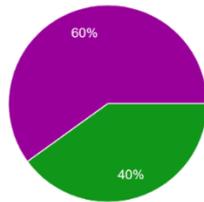
3. Bagaimana pendapat anda mengenai performa dari sistem survei online si pengisian survei?
15 responses



Terdapat 53.3% responden menjawab baik, dan 46.7% responden menjawab sangat baik. Setelah melakukan penghitungan persentase total skor indeks, diperoleh skor persentase 89.3%, yang menunjukkan 89.3% responden menilai bahwa performa dari pengisian sistem survei online sudah sangat baik.

4. Responden “Bagaimana pendapat anda mengenai efektivitas dari sistem survei online setelah melakukan pengisian survei?”.

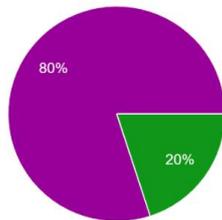
4. Bagaimana pendapat anda mengenai efektivitas dari sistem pengisian survei?
15 responses



Terdapat 40% responden menjawab baik, dan 60% responden menjawab sangat baik. Setelah melakukan penghitungan persentase total skor indeks, diperoleh skor persentase 92%, yang menunjukkan 92% responden menilai bahwa efektivitas dari sistem survei online sudah sangat baik.

5. Responden “Bagaimana pendapat anda apakah sistem survei online mudah dipahami penggunaannya?”.

5. Bagaimana pendapat anda apakah sistem survei online
15 responses



Terdapat 20% responden menjawab baik, dan 80% responden menjawab sangat baik. Setelah melakukan penghitungan persentase skor indeks, diperoleh skor persentase 96% yang menunjukkan 96% responden menilai bahwa pemahaman terhadap sistem survei online bagi pengguna sudah sangat baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Berikut ini adalah beberapa kesimpulan yang didapat oleh peneliti pada saat melakukan penelitian, dan pembuatan sistem survei kepuasan pelanggan :

1. Dengan adanya sistem survei ini, dapat memudahkan dalam menyebarkan formulir survei yang telah dibuat karena survei dapat disebarluaskan secara online.
2. Responden dapat mengisi formulir survei ini secara online yaitu dengan melalui *link* yang disediakan atau dengan *scan QR Code*.

Berikut ini adalah beberapa saran dari peneliti kepada peneliti selanjutnya untuk pengembangan sistem survei kepuasan pelanggan :

1. Desain pada tampilan antarmuka dapat ditingkatkan lagi seperti animasi maupun fitur – fitur pada sistem.
2. Terdapat batasan seperti hari, bulan atau tahun untuk melakukan pengisian survei sehingga saat sudah melewati batas tersebut, survei tidak dapat diisi kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Angraini, Wetia, Nugroho Agung Prabowo, dan Endah Ratna Arumi. (2020). “Perancangan dan Implementasi Survei Kepuasan *Stakeholder* Alumni Berbasis Web”. *Techno. COM*, Vol. 19, No. 1 24-33.
- Harlan, Johan. (2018). *Analisis Data Survei Rancangan Sampling Kompleks*. Depok : Gunadarma.
- Kotler, Philip T, Gary Armstrong. (2014). *Principles of Marketing 7th European Edition*. London : Pearson Education Limited.
- Kruger, Franziska. (2016). *The Influence of Culture and Personality on Customer Satisfaction : An Empirical Analysis across Countries*. German : Springer Gabler.

- Kumar, Akshi. (2018). *WEB TECHNOLOGY Theory and Practice*. New York : Chapman and Hall/CRC.
- Kurniadi, Dede, Aisyah Fitri Islami. (2018). "Perancangan Aplikasi Survei Kepuasan Mahasiswa Berbasis Kuesioner Online". *Jurnal Algoritma Sekolah Tinggi Garut* Vol. 15 No.2 7-14.
- Laaksonen, Seppo. (2018). *Survey Methodology and Missing Data*. Cham, Switzerland : Springer International Publishing.
- Minnick, Jessica. (2016). *Web Design with HTML & CSS3:Complete*. Boston : Cengage Learning.
- Tate, Marsha Ann. (2019). *Web Wisdom : How to Evaluate and Create Information Quality on The Web 3rd edition*. Florida : CRC Press.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Vermaat, Misty E., Susan L., Sebok, Steven M, Freund, Jennifer T. Campbell, dan Mark Frydenberg. (2018). *Discovering Computers 2018 : Digital Technology, Data, and Devices*. Boston : Cengage Learning
- Suwarti. (2017). "Perancangan Aplikasi Survei Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Berbasis Web (Studi Kasus : AMIK Tri Dharma Pekanbaru)". *Jurnal Informatika, Manajemen dan Komputer* , Vol. 10 No.2 21-25.