

**APLIKASI ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN BUS DAMRI MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*
BERBASIS *WEB MOBILE* (STUDI KASUS : TRAYEK PALEMBANG –
TANJUNG API API)**



LAPORAN TUGAS AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan
Pendidikan Diploma IV Jurusan Manajemen Informatika
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh :

**Nisrina Amanda
061940832731**

**PROGRAM STUDI DIV MANAJEMEN INFORMATIKA
JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414

Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : info@polsri.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR (TA)

Nama : Nisrina Amanda
NIM : 061940832731
Jurusan/Program Studi : Manajemen Informatika / DIV Manajemen Informatika
Judul Tugas Akhir : Aplikasi Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bus DAMRI Menggunakan Metode *Servqual* Berbasis *Web Mobile* (Studi Kasus : Trayek Palembang – Tanjung Api Api)

Telah diujikan pada Ujian Tugas Akhir, tanggal 16 Agustus 2023

Dihadapan Tim Penguji Jurusan Manajemen Informatika
Politeknik Negeri Sriwijaya

Tim Pembimbing :

Palembang, 24 Agustus 2023

Pembimbing I

Sony Oktapriandi, S.Kom.,M.Kom
NIP. 197510272008121001

Pembimbing II

Andre Mariza Putra, S.Kom.,M.Kom
NIP. 198803082019031011

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Informatika

Dr. Indri Ariyanti, SE., M.Si
NIP. 197306032008012008



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Ya Allah, Aku berjalan dengan penuh keraguan dan kekhawatiran. Namun yang menjadikan diri ini tetap bergerak adalah keyakinan bahwa engkau akan mempermudah setiap jalan yang di dalamnya ada niat baik. Segala urusanku ada di tangan – Mu karena itu aku menitipkan diriku dan segala urusanku padamu. Mudahkanlah jalanku menuju takdir yang engkau tentukan.”

“Jika Allah saja dapat menegakan awan tanpa tiang, Allah pun juga bisa membantumu dalam segala permasalahan. Datangilah dia walaupun hanya air mata yang kau bawa. Sungguh Allah tau segala isi hatimu.”

Laporan Ini Kupersembahkan Kepada:

1. Mama, Papa, Adikku Rafif, dan keluarga besarku tersayang yang selalu mendampingi serta mendoakan penulis yang tiada hentinya.
2. Seluruh dosen yang telah memberikan bimbingan dan arahan terhadap penulis.
3. Sahabat seperjuangan yang selalu memberikan dukungan
4. Almamater kebanggaan

ABSTRAK

Aplikasi kepuasan pelanggan bus DAMRI trayek Palembang – Tanjung Api Api ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas proses pengumpulan, analisis, dan pelaporan data kepuasan pelanggan, sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan terhadap perbaikan pelayanan dan pengambilan keputusan. Input pada aplikasi yaitu berupa data responden yang telah mengisi kuesioner yang disediakan. Prosesnya melibatkan pengolahan data melalui metode Servqual yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu kehandalan, daya tanggap, asuransi, empati, dan bukti fisik. Aplikasi ini akan mengolah data dari setiap dimensi tersebut untuk menghasilkan analisis yang lebih terstruktur dan komprehensif. Output dari aplikasi kepuasan pelanggan berupa data analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan bus DAMRI. Data ini dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan. Dengan adanya analisis yang lebih mendalam dan terstruktur, keputusan perbaikan pelayanan dapat diambil berdasarkan fakta dan bukti yang lebih kuat. Hal ini juga berpotensi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan bus DAMRI trayek Palembang – Tanjung Api Api.

Kata Kunci: Aplikasi, Kepuasan Pelanggan, Servqual

ABSTRACT

The DAMRI bus customer satisfaction application for the Palembang – Tanjung Api Api route aims to increase the effectiveness of the process of collecting, analyzing and reporting customer satisfaction data, so that it can make a more significant contribution to service improvement and decision making. The input to the application is in the form of data from respondents who have filled out the questionnaire provided. The process involves data processing through the Servqual method which covers five dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, insurance, empathy, and tangibles. This application will process data from each of these dimensions to produce a more structured and comprehensive analysis. The output of the customer satisfaction application is in the form of analysis data on the level of customer satisfaction with DAMRI bus services. This data can be used as a reference in determining service improvement priorities. With a more in-depth and structured analysis, service improvement decisions can be taken based on stronger facts and evidence. This also has the potential to increase transparency and accountability in the operation of DAMRI bus services on the Palembang – Tanjung Api Api route.

Keywords: Application, Customer Satisfaction, Servqual

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga kami dapat melaksanakan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Aplikasi Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bus DAMRI Menggunakan Metode *Servqual* Berbasis *Web Mobile* (Studi Kasus : Trayek Palembang – Tanjung Api Api)”** ini dengan tepat waktu dan tanpa adanya halangan yang berarti.

Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi kurikulum dalam menyelesaikan pendidikan Diploma IV Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Dalam kesempatan ini juga, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Carlos RS, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Nelly Masnila, SE., M.Si., Ak., CA., AAPA selaku Wakil Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Ahmad Zamheri, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur III Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Bapak Drs. Zakaria, M.Pd. selaku Wakil Direktur IV Bidang Kerja Sama Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
6. Ibu Dr. Indri Aryanti, S.E, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
7. Bapak Meivi Kusnandar, S.Kom., M.Kom. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

8. Ibu Rika Sadariawati, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
9. Bapak Sony Oktapriandi, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir di Politeknik Negeri Sriwijaya.
10. Bapak Andre Mariza Putra, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing II Tugas Akhir di Politeknik Negeri Sriwijaya.
11. Pegawai dan staf di Perum DAMRI Kantor Cabang Palembang yang telah memberikan izin dan arahan kepada Penulis.
12. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa dan semangat, dukungan serta saran yang sangat bermanfaat agar terus melakukan yang terbaik.
13. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Informatika.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat terus dikembangkan menjadi ilmu yang bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya, khususnya mahasiswa – mahasiswi Jurusan Manajemen Informatik Politeknik Negeri Sriwijaya sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai, Aamiin.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	3
1.4.1 Tujuan	3
1.4.2 Manfaat	3
1.5 Metodologi Penelitian.....	4
1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data	4
1.5.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.5.2.1 Metode Observasi	4
1.5.2.2. Metode Wawancara.....	4
1.5.2.3 Metode Survey	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Teori Umum	7
2.1.1 Pengertian Komputer	7
2.1.2 Pengertian Internet	7
2.1.3 Pengertian <i>Web Mobile</i>	8
2.1.4 Pengertian Data	8
2.1.5 Pengertian Basis Data (<i>Database</i>)	8

2.2	Teori Judul.....	9
2.2.1	Pengertian Aplikasi.....	9
2.2.2	Pengertian Analisis.....	9
2.2.3	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2.4	Pengertian Pelayanan.....	10
2.2.5	Pengertian Trayek.....	11
2.2.6	Pengertian Metode <i>Servqual</i>	11
2.2.7	Pengertian Judul Secara Keseluruhan.....	12
2.3	Teori Khusus.....	12
2.3.1	<i>Unified Modelling Language</i>	12
2.3.2	Jenis – Jenis Diagram UML.....	13
2.3.2.1	Pengertian <i>Use Case Diagram</i>	13
2.3.2.2	Pengertian <i>Activity Diagram</i>	15
2.3.2.3	Pengertian <i>Sequence Diagram</i>	16
2.3.2.4	Pengertian <i>Class Diagram</i>	17
2.3.3	Kamus Data.....	18
2.4	Teori Program.....	19
2.4.1	Pengertian <i>Visual Studio Code</i>	19
2.4.2	Pengertian <i>XAMPP</i>	20
2.4.3	Pengertian <i>MySQL</i>	20
2.4.4	Pengertian <i>PHP</i>	20
2.4.5	Pengertian <i>Jquery</i>	21
2.4.6	Pengertian <i>Javascript</i>	21
2.4.7	Pengertian <i>HTML</i>	22
2.4.8	Pengertian <i>CSS</i>	22
2.4.9	Pengertian <i>SPSS</i>	23
2.4.10	Pengertian <i>Black box Testing</i>	23
2.5	Referensi Penelitian Terdahulu.....	23
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....		30
3.1	Deskripsi Perusahaan.....	30
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan Umum DAMRI.....	30
3.2	Visi Misi Perusahaan.....	31

3.2.1	Visi Perusahaan.....	31
3.2.2	Misi Perusahaan	31
3.3	Struktur Organisasi	31
3.4	Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.4.1	Tempat Penelitian	34
3.4.2	Waktu Penelitian	34
3.5	Alat dan Bahan Penelitian	34
3.5.1	Alat	34
3.5.2	Bahan	35
3.6	Tahap Penelitian	35
3.6.1	Tahap Perumusan Masalah.....	35
3.6.2	Tahap Pengumpulan Data.....	35
3.6.2.1	Data Primer	35
3.6.2.2	Data Sekunder	36
3.7	Tahap Perancangan Penelitian.....	36
3.8	Analisis Sistem	37
3.8.1	Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan	37
3.9	Sistem yang akan diterapkan	38
3.10	Kelebihan Pada Sistem Yang Akan Diterapkan	40
3.11	Metode Pengembangan Sistem.....	40
3.12	Metode Pemecahan Masalah	42
3.12.1	Metode <i>Service Quality</i> (Servqual)	42
3.12.2	Langkah – Langkah Penyelesaian Masalah dengan Metode <i>Service Quality</i> (Servqual)	42
3.13	Implementasi Metode <i>Service Quality</i> (Servqual)	44
3.13.1	Menentukan Populasi	44
3.13.2	Menentukan Sampel	45
3.13.3	Menyusun Bobot Parameter Untuk Setiap Kriteria.....	45
3.13.4	Variabel Pertanyaan.....	46
3.13.5	Jumlah Nilai Kenyataan $\frac{x}{x}$ dan Harapan $\frac{y}{y}$	47
3.13.6	Uji Validitas dan Realibilitas.....	49

3.13.6.1 Uji Validitas.....	49
3.13.6.2 Uji Realibilitas	54
3.13.7 Analisis Perbandingan Nilai Uji Validitas dan Nilai Uji Realibilitas	55
3.13.8 Rata – Rata Kenyataan \bar{x} dan Harapan \bar{y}	55
3.13.9 Perhitungan Nilai <i>Servqual</i>	62
3.13.10 Hasil Analisis	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Analisis Kebutuhan Sistem.....	65
4.1.1 Identifikasi Masalah.....	65
4.1.2 Studi Kelayakan	65
4.1.3 Analisis Kebutuhan Sistem	66
4.1.3.1 Kebutuhan Fungsional	67
4.1.3.2 Kebutuhan Non Fungsional.....	67
4.2 Pemodelan Data.....	67
4.2.1 <i>Use Case Diagram</i>	68
4.2.2 <i>Activity Diagram</i>	69
4.2.3 <i>Sequence Diagram</i>	81
4.2.4 <i>Class Diagram</i>	92
4.3 Perencanaan <i>Database</i>	93
4.3.1 Desain Tabel.....	93
4.3.2 Kamus Data	95
4.4 Perencanaan <i>Interface</i>	96
4.4.1 Desain Halaman Pengguna	96
4.4.1.1 Desain Halaman <i>Home</i>	96
4.4.1.2 Desain Halaman <i>Register</i> Kuesioner	97
4.4.1.3 Desain Halaman Mengisi Kuesioner.....	97
4.4.1.4 Desain Halaman Terimakasih	98
4.4.2 Desain Halaman Admin	98
4.4.2.1 Desain Halaman <i>Login</i> Admin.....	98
4.4.2.2 Desain Halaman Data Responden Admin.....	99

4.4.2.3	Desain Halaman Data <i>Login</i> Admin	99
4.4.2.4	Desain Halaman Data Kuesioner Admin	100
4.4.2.5	Desain Halaman Data Rating Penilaian Admin ...	100
4.4.2.6	Desain Halaman Hasil Kepuasan Pelanggan Admin	101
4.4.3	Desain Halaman Pimpinan.....	101
4.4.3.1	Desain Halaman <i>Login</i> Pimpinan.....	101
4.4.3.2	Desain Halaman Data Rating Penilaian Pimpinan	102
4.4.3.3	Desain Halaman Hasil Kepuasan Pelanggan	
	Pimpinan	102
4.4.3.4	Desain Halaman Cetak Laporan Admin dan Pimpinan	103
4.5	Tampilan Aplikasi	103
4.5.1	Halaman Pengguna.....	103
4.5.1.1	Halaman <i>Home</i>	103
4.5.1.2	Halaman Register Kuesioner.....	104
4.5.1.3	Halaman Mengisi Kuesioner.....	104
4.5.1.4	Halaman Terimakasih	105
4.5.2	Tampilan Halaman Admin.....	105
4.5.2.1	Halaman <i>Login</i> Admin	105
4.5.2.2	Halaman Data Responden Admin.....	106
4.5.2.3	Halaman Data <i>Login</i> Admin	106
4.5.2.4	Halaman Data Kuesioner Admin	107
4.5.2.5	Halaman Data Rating Penilaian Admin	107
4.5.2.6	Halaman Hasil Kepuasan Pelanggan	108
4.5.3	Halaman Pimpinan.....	108
4.5.3.1	Halaman <i>Login</i> Pimpinan.....	108
4.5.3.2	Halaman Data Rating Penilaian Pimpinan.....	109
4.5.3.3	Halaman Hasil Kepuasan Pelanggan Pimpinan ...	109
4.5.3.4	Halaman Cetak Laporan Admin dan Pimpinan ...	110
4.6	Pengujian Aplikasi	110

4.7	Hasil Pengujian <i>Black Box</i> Testing	110
4.7.1	Pengujian Login.....	111
4.7.2	Pengujian Menu Register Kuesioner	111
4.7.3	Pengujian Menu Mengisi Kuesioner	111
4.7.4	Pengujian Kelola Menu Data Responden	111
4.7.5	Pengujian Kelola Menu Data Login	111
4.7.6	Pengujian Kelola Menu Data Kuesioner	111
4.7.7	Pengujian Menu Data Rating Penilaian	111
4.7.8	Pengujian Halaman Hasil Kepuasan Pelanggan	111
4.7.9	Pengujian Cetak Laporan Hasil Kepuasan Pelanggan...	111
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	115
5.1	Kesimpulan.....	115
5.2	Saran	116

DAFTAR PUSTAKA

LISTING PROGRAM

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol – Simbol <i>Use Case Diagram</i>	13
Tabel 2.2 Simbol – Simbol <i>Activity Diagram</i>	15
Tabel 2.3 Simbol - Simbol <i>Sequence Diagram</i>	16
Tabel 2.4 Simbol – Simbol <i>Class Diagram</i>	17
Tabel 2.5 Simbol – Simbol Pada Kamus Data	19
Tabel 2.6 Referensi Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Tabel Bobot Parameter.....	45
Tabel 3.2 Variabel Pertanyaan	46
Tabel 3.3 Jumlah Nilai Kenyataan \bar{x}	47
Tabel 3.4 Jumlah Nilai Harapan \bar{y}	49
Tabel 3.5 Uji Validitas Kenyataan \bar{x}	50
Tabel 3.6 Uji Validitas Harapan \bar{y}	52
Tabel 3.7 Uji Realibilitas Kenyataan Kenyataan \bar{x} dan Harapan \bar{y}	54
Tabel 3.8 Nilai Kenyataan Pelanggan \bar{x}	58
Tabel 3.9 Nilai Harapan Pelanggan \bar{y}	61
Tabel 3.10 Nilai <i>Servqual</i> Per Item	62
Tabel 3.11 Hasil Analisis	63
Tabel 4.1 Studi Kelayakan	65
Tabel 4.2 Deskripsi Aktor	68
Tabel 4.3 Deskripsi <i>Use Case Diagram</i>	68
Tabel 4.4 Desain Tabel Data Kuesioner.....	93
Tabel 4.5 Desain Tabel Data Pengguna	94
Tabel 4.6 Desain Tabel Data Penilaian	94
Tabel 4.7 Desain Tabel Responden.....	94
Tabel 4.8 Tabel Pengujian.....	110
Tabel 4.9 Tabel Pengujian <i>Login</i>	111
Tabel 4.10 Tabel Pengujian Menu <i>Register</i> Kuesioner.....	111

Tabel 4.11 Tabel Pengujian Menu Mengisi Kuesioner	112
Tabel 4.12 Tabel Pengujian Kelola Menu Data Responden	112
Tabel 4.13 Tabel Pengujian Kelola Menu Data <i>Login</i>	112
Tabel 4.14 Tabel Pengujian Kelola Menu Data Kuesioner	113
Tabel 4.15 Tabel Pengujian Menu Data Rating Penilaian	113
Tabel 4.16 Tabel Pengujian Halaman Hasil Kepuasan Pelanggan	114
Tabel 4.17 Tabel Pengujian Cetak Laporan Hasil Kepuasan Pelanggan	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Organisasi Perum DAMRI Kantor Cabang Palembang	30
Gambar 3.2 Tahap Perancangan Penelitian.....	35
Gambar 3.3 Sistem Yang Sedang Berjalan	36
Gambar 3.4 Sistem Yang Akan Diterapkan	37
Gambar 3.5 <i>Metode Pengembangan Sistem Rapid Application Development (RAD)</i> ..	39
Gambar 4.1 <i>Use Case Diagram</i>	68
Gambar 4.2 <i>Activity Diagram Login Admin dan Pimpinan</i>	70
Gambar 4.3 <i>Activity Diagram Data Responden Admin</i>	71
Gambar 4.4 <i>Acitivity Diagram Tambah Data Responden Admin</i>	71
Gambar 4.5 <i>Acitivity Diagram Edit Data Responden Admin</i>	72
Gambar 4.6 <i>Activity Diagram Hapus Data Responden Admin</i>	72
Gambar 4.7 <i>Activitiy Diagram Data Login Admin</i>	73
Gambar 4.8 <i>Acitivity Diagram Tambah Data Login Admin</i>	74
Gambar 4.9 <i>Activity Diagram Edit Data Login Admin</i>	74
Gambar 4.10 <i>Activity Diagram Hapus Data Login Admin</i>	75
Gambar 4.11 <i>Acitivity Diagram Data Kuesioner Admin</i>	75
Gambar 4.12 <i>Activity Diagram Tambah Data Kuesioner Admin</i>	76
Gambar 4.13 <i>Activity Diagram Edit Data Kuesioner Admin</i>	76
Gambar 4.14 <i>Activity Diagram Hapus Data Kuesioner Admin</i>	77
Gambar 4.15 <i>Activity Diagram Data Rating Penilaian Admin</i>	78
Gambar 4.16 <i>Activity Diagram Hapus Data Rating Penilaian Admin</i>	78
Gambar 4.17 <i>Activity Diagram Hasil Kepuasan Pelanggan Admin</i>	79
Gambar 4.18 <i>Activity Diagram Data Rating Penilaian Pimpinan</i>	79
Gambar 4.19 <i>Acitivity Diagram Hasil Kepuasan Pelanggan Pimpinan</i>	80
Gambar 4.20 <i>Acitivity Diagram Data Responden Pengguna</i>	80
Gambar 4.21 <i>Acitivity Diagram Data Kuesioner Pengguna</i>	81
Gambar 4.22 <i>Sequence Diagram Login Admin</i>	82
Gambar 4.23 <i>Sequence Diagram Login Pimpinan</i>	82
Gambar 4.24 <i>Sequence Diagram Tambah Data Responden Admin</i>	83

Gambar 4.25 <i>Sequence Diagram</i> Edit Data Responden.....	84
Gambar 4.26 <i>Sequence Diagram</i> Hapus Data Responden.....	85
Gambar 4.27 <i>Sequence Diagram</i> Tambah Data Login Admin	85
Gambar 4.28 <i>Sequence Diagram</i> Edit Data Login Admin.....	86
Gambar 4.29 <i>Sequence Diagram</i> Hapus Data Login Admin	87
Gambar 4.30 <i>Sequence Diagram</i> Tambah Data Kuesioner Admin	87
Gambar 4.31 <i>Sequence Diagram</i> Edit Data Kuesioner Admin.....	88
Gambar 4.32 <i>Sequence Diagram</i> Hapus Data Kuesioner Admin	89
Gambar 4.33 <i>Sequence Diagram</i> Edit Data Rating Penilaian Admin.....	89
Gambar 4.34 <i>Sequence Diagram</i> Hapus Data Rating Penilaian Admin	90
Gambar 4.35 <i>Sequence Diagram</i> Hasil Kepuasan Pelanggan Admin.....	91
Gambar 4.36 <i>Sequence Diagram</i> Pimpinan	91
Gambar 4.37 <i>Sequence Diagram</i> Cetak Laporan Admin dan Pimpinan.....	92
Gambar 4.38 <i>Class Diagram</i>	93
Gambar 4.39 Desain Halaman <i>Home</i>	96
Gambar 4.40 Desain Halaman <i>Register</i> Kuesioner.....	97
Gambar 4.41 Desain Halaman Mengisi Kuesioner	97
Gambar 4.42 Desain Halaman Terimakasih.....	98
Gambar 4.43 Desain Halaman <i>Login</i> Admin dan Pimpinan	98
Gambar 4.44 Desain Halaman Data Responden Admin	99
Gambar 4.45 Desain Halaman Data Login Admin	99
Gambar 4.46 Desain Halaman Data Kuesioner Admin	100
Gambar 4.47 Desain Halaman Data Rating Penilaian Admin	100
Gambar 4.48 Desain Halaman Hasil Kepuasan Pelanggan Admin.....	101
Gambar 4.49 Desain Halaman <i>Login</i> Pimpinan.....	101
Gambar 4.50 Desain Halaman Data Rating Penilaian Pimpinan	102
Gambar 4.51 Desain Halaman Hasil Kepuasan Pelanggan Pimpinan	102
Gambar 4.52 Desain Halaman Cetak Laporan	103
Gambar 4.53 Tampilan Halaman <i>Home</i>	103
Gambar 4.54 Tampilan Halaman Register Kuesioner.....	104
Gambar 4.55 Tampilan Halaman Mengisi Kuesioner.....	104
Gambar 4.56 Tampilan Halaman Terimakasih	105

Gambar 4.57 Tampilan Halaman <i>Login</i> Admin.....	105
Gambar 4.58 Tampilan Halaman Data Responden Admin.....	106
Gambar 4.59 Tampilan Halaman Data <i>Login</i> Admin	106
Gambar 4.60 Tampilan Halaman Data Kuesioner Admin	107
Gambar 4.61 Tampilan Halaman Data Rating Penilaian Admin	107
Gambar 4.62 Tampilan Halaman Hasil Kepuasan Pelanggan Admin	108
Gambar 4.63 Tampilan Halaman Login Pimpinan	108
Gambar 4.64 Tampilan Data Rating Penilaian Pimpinan	109
Gambar 4.65 Tampilan Hasil Kepuasan Pelanggan Pimpinan.....	109
Gambar 4.66 Tampilan Halaman Cetak Laporan Admin dan Pimpinan	110