

RANCANG BANGUN SISTEM KEPUASAN PELAYANAN KONSUMEN

DI ASTHETIC NAOMIQUEEN MENGGUNAKAN

PHP DAN MYSQL

SKRIPSI



Oleh:

LUBABUL HASANAH

2020503048

PROGRAM STUDI S1 TEKNOLOGI INFORMASI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS IBRAHIMY

SITUBONDO

2024

**RANCANG BANGUN SISTEM KEPUASAN PELAYANAN KONSUMEN
DI ASTHETIC NAOMIQUEEN MENGGUNAKAN
PHP DAN MYSQL**

SKRIPSI

Diajukan untuk mrmrnuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program
Sarjana (S-1) pada Program Studi teknologi Informasi Fakultas Sains dan
Teknologi Universitas Ibrahimy

Oleh:

LUBABUL HASANAH

2020503048

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS IBRAHIMY
SITUBONDO**

2024



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lubabul Hasanah
NPM/NIRM : 2020503048
Program Studi : S-1 Teknologi Informasi
Fakultas : Fakultas Sains Dan Teknologi

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa tugas akhir/skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber referensi dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa tugas akhir/skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Situbondo, 05 Agustus 2024

Saya Yang menyatakan,,



Lubabul Hasanah

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lubabul Hasanah
Npm : 2020503048
Program Studi : S-1 Teknologi Informasi
Fakultas : Sains dan Teknologi
Jenis Karya Ilmiah : Hasil Penelitian

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Perpustakaan Universitas Ibrahimy atas karya ilmiah saya berupa hasil penelitian yang berjudul.

RANCANG BANGUN SISTEM KEPUASAN PELAYANAN KONSUMEN DI ASTHETIC NAOMI QUEEN MENGGUNAKAN PHP DAN MYSQL

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Pusat Perpustakaan Universitas Ibrahimy berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Situbondo. 05 Agustus 2024

Saya Yang menyatakan,



Lubabul Hasanah



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ditulis oleh :

Nama : Lubabul Hasanah

NPM : 2020502048

JUDUL : Rancang Bangun Sistem Kepuasan Pelayanan Konsumen Di Asthetic Naomi Queen Dengan Menggunakan PHP Dan Mysql

Telah ditelaah dan disetujui oleh pembimbing untuk diuji pada sidang/munaqosah.

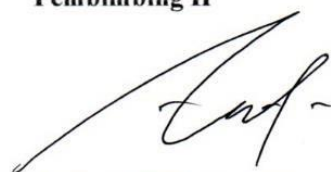
Telah disetujui Oleh:

Pembimbing I



Abd. Ghofur, M. Kom
NIDN: 0711088303

Pembimbing II



Ahmad Lutfi, M. Kom
NIDN: 0714108803

PENGESAHAN

SKRIPSI

**RANCANG BANGUN SISTEM KEPUASAN PELAYANAN KONSUMEN
DI ASTHETIC NAOMIQUEEN MENGGUNAKAN
PHP DAN MYSQL**

LUBABUL HASANAH

2020503048

Telah dipertahankan didepan dewan penguji Sidang/Munaqosh Skripsi pada Rabu, Tanggal 05 Agustus 2024 sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana (S.Kom) pada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Ibrahimy.

Tim Penguji,

Ketua Sidang,



Abdul Wafi. S. P. M. P.
NIDN: 0705049103

Sekretaris Sidang,



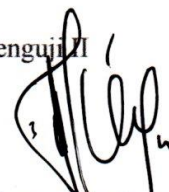
Tri Linda Sofiyana. S. Kom
NIDN: -

Penguji I



Nur Azise. M. Kom
NIDN: 0730108802

Penguji II



Firman Santoso. M. Kom
NIDN: 0722129201

Mengetahui
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi



Abd Chofar. M. Kom
NIDN: 0711088303

MOTTO

**“Mendorong untuk hidup dengan hidup. Jadilah berani, beri hari esok lebih
dari yang pantas didapatkan”**



HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Terima kasih kepada Bapak Suwardi dan Ibuk Hayani tercinta yang telah memberikan cinta dan kasih sayang serta dukungan paling semangat hingga saya sampai di titik ini, yakni mendapat gelar S.Kom.
2. Terima kasih kepada bak saya siti qomariyah dan kakak saya muhammad muksid, serta keluarga besar saya yang telah selalu memberikan support dan doa.
3. Terima kasih kepada dia yang selalu memberikan support, doa kepada saya dalam pengerjaan laporan ini, dia adalah salah satu sosok yang benar-benar berjasa dan selalu menemani saya dalam membantu segala hal dengan sangat sabar. Dia A. Muzacky Naufal Ammar.
4. Terima kasih kepada teman-teman bagian belakang (2020), teman-teman prodi Teknologi Informasi angkatan 2020 , teman-teman seperjuangan ke-barat ke-timur ke-selatan ke-utara yang berjuang hingga akhir tanpa lelah, serta teman-teman lainnya yang selalu memberi support, jadi tempat keluh kesah, memberi saran dan masukan serta memberikan motivasi di kala suntuknya mengerjakan Skripsi ini.
5. Kepada temen-teman saya di kamar, adik nafis, adek petrok, daund, fika, dek piak, serta teman yang selalu berangkat dan pulang bareng saya dari asrama lipo namanya.
6. Terima kasih kepada teman-teman saya yang selalu buat saya ketawa-ketiwi selama berada di UKM yang disingkat UKM SITI.
7. Terima kasih kepada semua pembaca Skripsi ini.
8. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir dengan menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggaan untuk diri sendiri.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti sampaikan kepada Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya, perencanaan, pelaksanaan dan penyelesaian tugas akhir/skripsi dengan judul “Rancang bangun sistem kepuasan pelayanan konsumen di Asthetic Naomi Queen dengan menggunakan Php dan Mysql” sebagai salah satu penyelesaian program diploma/sarjana dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

Kesuksesan ini dapat peneliti peroleh karena dukungan beberapa pihak. Peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. KHR. Ahmad Azaim Ibrahimy, S, Sy, M. HI. Selaku Pengasuh Pondok pesantren Salafiyah-Syafi'iyah Sukorejo Situbondo
2. K.H. Ach. Fadlail, S.H., M.H. selaku Rektor Universitas Ibrahimy.
3. Abd. Ghofur, M.Kom. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Ibrahimy.
4. Firman Santoso, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Teknologi Informasi.
5. Ahmad Hamdani, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Teknologi Informasi.
6. Abd Ghofur, M.Kom. Selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan.
7. Ahmad Lutfi, M.Kom. selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan.
8. Kepada Ibu Irma Yunita, M. Kom. Selaku wali dosen saya dan selaku Owner tempat yang saya teliti untuk karya ilmiah saya yaitu Asthetic Naomi Queen.
9. Seluruh Dosen Fakultas Sains dan Teknologi yang telah memberikan kami ilmu sehingga sampai pada masa tugas akhir/skripsi ini.

Situbondo, 31 Agustus
2024

Lubabul Hasanah

ABSTRAK

Lubabul Hasanah. 2024 **Sistems kjdfn kjsdn f k j a b w f** . Skripsi, Program

Astetic Naomi Queen is one of the names of a beauty clinic in the city of Situbondo since 2020. The use of technology is also very influential on beauty clinics such as lasers, advanced beauty machines, and other sophisticated equipment. Therefore it is important that we look for a clinic that is licensed, and adheres to safety and ethical standards to ensure a safe and satisfying experience for consumers. At the Naomi Queen Asthetic Clinic, there is still no evaluation of the extent to which customers are satisfied with the services they receive due to the absence of service complaint data. So the researcher made a customer satisfaction service system in order to help get a satisfaction service response for Astetic Naomi Queen online.

Keywords: Sistem, Kepuasan , Pelayanan Konsumen

ABSTRAK

Astetic Naomi Queen adalah salah satu nama klinik kecantikan yang berada di kota Situbondo sejak tahun 2020. Pemanfaatan teknologi juga sangat berpengaruh kepada klinik kecantikan seperti laser, mesin kecantikan canggih, dan peralatan canggih lainnya. Maka dari itu penting untuk kita mencari klinik yang berlisensi, dan mematuhi standar keamanan dan etika untuk memastikan pengalaman yang aman dan memuaskan bagi konsumen. Di Klinik Astetic Naomi Queen masih kalaupun ada pengevaluasian tentang sejauh mana pelanggan merasa puas dengan layanan yang mereka terima dikarenakan tidak adanya data keluhan layanan. Maka peneliti membuat sistem pelayanan kepuasan konsumen agar dapat membantu mendapatkan respon layanan kepuasan untuk Astetik Naomi Queen secara online.

Kata Kunci: Sistem, Kepuasan, Pelayanan Konsumen

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
MOTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
SEGMENT PROGRAM	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Metode Penelitian	4
1.7.1 Jenis Penelitian	4
1.7.2 Metode Pengumpulan Data	5
1.7.3 Metode Pengembangan Sistem	6
1.8 Sistematika Pembahasan	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Perancangan	11
2.2.2 Membangun	11
2.2.3 Aplikasi	12
2.2.4 Kepuasan Konsumen	12
2.2.5 PHP	12
2.2.6 Mysql	12

BAB III	13
ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	13
3.1 Gambaran Objek Penelitian	13
3.1.1 Keadaan Sistem Yang Berjalan	13
3.1.2 Kelebihan Sistem	13
3.1.3 Kelemahan Sistem.....	14
3.2 Alur Proses.....	14
3.2.1 Identifikasi dan Analisis Proses Bisnis	14
3.2.2 Identifikasi dan Analisis Kebutuhan.....	18
3.2.3 Identifikasi dan Analisis Alternatif Solusi.....	20
3.3 Desain System.....	22
3.3.1 Desain <i>Output</i>	22
3.3.2 Desain <i>Input</i>	23
3.3.3 Desain Proses	26
3.3.4 Identifikasi dan Desain Database	31
3.3.5 Identifikasi dan Desain <i>User Interface</i>	36
BAB IV	40
IMPLEMENTASI SISTEM.....	40
4.1 Kontruksi Sistem.....	40
4.1.1 Kebutuhan Sistem	40
4.1.2 Database.....	41
4.1.3 Instalasi System.....	41
4.1.4 Segmen Program	43
4.2 Skenario Pengujian.....	47
4.2.1 Pengujian.....	47
4.2.2 Cara Kerja Sistem/Manual Book.....	47
4.2.3 Hasil Pengujian	53
4.3 Maintenance	55
BAB V	56
PENUTUP	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	56

DAFTAR GAMBAR

BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
Gambar 1. 1 Metode Waterfall.....	5
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
Gambar 2. 1 Simbol External Entity	17
Gambar 2. 2 Simbol Process	17
Gambar 2. 3 Simbol Data Flow.....	18
Gambar 2. 4 Simbol Data Store.....	18
BAB III	13
ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM.....	13
Gambar 3. 1 Peningkatan Kepuasan Konsumen.....	13
Gambar 3. 2 Proses Penyebaran Angket	14
Gambar 3. 3 Proses Pengisian Angket	16
Gambar 3. 4 Proses Analisa Angket.....	17
Gambar 3. 5 Proses Laporan Hasil Analisa Angket	19
Gambar 3. 6 Desain Input <i>User</i>	23
Gambar 3. 8 Input Konsumen	24
Gambar 3. 9 Input Kuesioner/Angket	25
Gambar 3. 10 Input Rating Kepuasan	26
Gambar 3. 11 Desain Proses	26
Gambar 3. 12 Arsitektur Aplikasi	29
Gambar 3. 13 <i>Context Diagram</i>	30
Gambar 3. 14 <i>Data Flow Diagram Level 1</i>	30
Gambar 3. 15 <i>Context Diagram Level 2</i>	31
Gambar 3. 16 Physical Data Model.....	36
Gambar 3. 17 <i>Desain Interface</i> Login.....	38
Gambar 3. 18 <i>Desain Interface</i> Halaman Dashboard	39
BAB IV	40
IMPLEMENTASI SISTEM.....	40
Gambar 4. 1 Menjalankan XAMPP	42
Gambar 4. 2 Copy File.....	43

Gambar 4. 3 SI Kuesioner	43
Gambar 4. 5 Login	48
Gambar 4. 6 Halaman Utama/Dashboard.....	49
Gambar 4. 7 Halaman Barang.....	50
Gambar 4. 8 Halaman Konsumen	51
Gambar 4. 9 Halaman Kategori	51
Gambar 4. 10 Halaman Kuesioner	52
Gambar 4. 10 Halaman User.....	53



DAFTAR TABEL

BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
Tabel 2. 1 Simbol Flowchart	14
Gambar 3. 1 Peningkatan Kepuasan Konsumen.....	13
Gambar 3. 2 Proses Penyebaran Angket	14
Gambar 3. 3 Proses Pengisian Angket	16
Gambar 3. 4 Proses Analisa Angket.....	17
Gambar 3. 5 Proses Laporan Hasil Analisa Angket	19
Tabel 3. 6 Analisis Kebutuhan Fungsional.....	40
Tabel 3. 7 Analisis Kebutuhan Non Fungsional	41
Tabel 3. 8 Identifikasi Alternatif Solusi	43
Tabel 3. 9 Analisis Kelayakan Alternatif Solusi.....	43
Tabel 3. 10 Identifikasi Desain Proses	50
Tabel 3. 11 Data Barang.....	32
Tabel 3. 12 Data Konsumen	33
Tabel 3. 13 Data Kategori	33
Tabel 3. 14 Data Kuesioner.....	34
Tabel 3. 15 Tabel User	34
Tabel 3. 16 Identifikasi <i>Interface</i>	37
BAB IV	40
IMPLEMENTASI SISTEM.....	40
Tabel 4. 1 Hasil Pengujian	54

SEGMENT PROGRAM

BAB IV	40
IMPLEMENTASI SISTEM.....	40
Segmen Program 4. 1 Koneksi	43
Segmen Program 4. 2 Login.....	44
Segmen Program 4. 3 Data Barang	45
Segmen Program 4. 4 Data Kategori.....	45
Segmen Program 4. 5 Data Konsumen.....	46
Segmen Program 4. 6 Data Kuesioner	47



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penggunaan teknologi digital dalam era globalisasi saat ini sangat memberikan dampak signifikan pada berbagai sektor, baik disektor pendidikan maupun bisnis kedepannya, banyak sekali sektor bisnis utamanya pada usaha mikro, kecil, dan menengah, yang dapat menimbulkan peningkatan bisniskan dengan memanfaatkan adanya teknologi digital yang sudah banyak berkembang. Perkembangan perekonomian sangat membawa dampak bagi kehidupan manusia, akan tetapi banyaknya usaha yang bermunculan juga menjadi timbulnya persaingan antar pembisnis. Dalam menghadapi persaingan dan perkembangan dunia usaha serta untuk mendapatkan hasil yang maksimal kita harus mengembangkan produk serta memberikan layanan yang terbaik sehingga para customer merasa nyaman dan senang. Kepuasan konsumen bukan hanya sekedar indikator bisnis, tetapi juga cerminan bagaimana dapat memenuhi dan melebihi harapan pelanggan, oleh karena itu, kunci keberhasilan dalam mencapai tujuan ini ialah melalui pelayanan kepuasan konsumen yang efektif.

Pengadaan barang yang kurang maksimal bagi konsumen itu sangat berpengaruh penting bagi klinik kecantikan Asthetic NaomiQueen, oleh karena itu admin atau yang bertugas untuk pengadaan barang tersebut itu harus selalu mengecek stok barang yang masih banyak, dan stok barang yang akan habis. Agar konsumen atau pelanggan selalu merasa puas dan tidak lagi menunggu produk yang sudah di pesan.

Penempatan klinik kecantikan di Asthetic NaomiQueen masih sangat terbatas, hal tersebut sangat tidak menjamin bagi konsumen yang letaknya jauh dari tempat klinik tersebut. Untuk meningkatkan pelayanan kepuasan konsumen, dan juga klinik kecantikan Asthetic NaomiQueen agar merencanakan kembalitambahan tempat di kota lain.

Pada klinik kecantikan Asthetic NaomiQueen pelayanan kepuasan konsumen sangat penting dan menjadi perhatian utama memastikan pengalaman positif bagi

para pelanggan. Di klinik kecantikan Asthetic NaomiQueen masih kurangnya pengevaluasian tentang sejauh mana pelanggan merasa puas dengan layanan yang mereka terima dikarenakan tidak adanya data keluhan layanan konsumen. Sehingga klinik kecantikan Asthetic NaomiQueen masih belum mencari solusi jika ada customer yang tidak melakukan perawatan kembali ke klinik, hal ini berakibat kepada hilangnya customer dan dapat menurunkan pendapatan setiap bulannya. Maka berdasarkan permasalahan tersebut dalam upaya meningkatkan layanan kepuasan konsumen, maka penulis mempunyai pemikiran untuk meneliti dan membuat sistem pelayanan kepuasan konsumen agar dapat membantu mendapatkan respon layanan untuk Asthetic NaomiQueen secara online.

Berdasarkan masalah-masalah di atas maka, penulis tertarik untuk meneliti pada kepuasan konsumen terhadap klinik kecantikan Asthetic NaomiQueen[1].

1.2. Identifikasi Masalah

Merujuk pada latar belakang masalah yang telah dijelaskan, identifikasi masalah yang ditemukan dalam penelitian ini adalah tentang Sistem Kepuasan Pelayanan Konsumen, berikut ini identifikasi masalahnya :

- a. Pelayanan di klinik kecantikan Asthetic Naomi Queen masih belum ada backup mengenai angket kepuasan konsumen. Sehingga karyawan atau admin masih kesulitan untuk mengetahui bagaimana nilai kepuasan konsumen.
- b. Kurangnya ruang lingkup untuk konsumen konsultasi mengenai perawatan fisik, baik *treatment* wajah atau *treatment* badan.
- c. Konsumen merasa belum puas terhadap pelayanan Asthetic NaomiQueen, namun pihak Asthetic NaomiQueen tidak dapat mengukur ketidakpuasan konsumen tersebut.

1.3. Rumusan Masalah

“Dari latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk merumuskan bagaimana cara merancang dan mengembangkan sistem informasi kepuasan pelanggan untuk layanan Astetic Naomi Queen dengan memanfaatkan PHP dan MySQL.”

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini menunjukkan ruang lingkup yang terdiri dari:

- a. Penelitian ini akan merencanakan bagaimana angket kepuasan konsumen sudah ada pembackup-pannya, agar *owner*, admin, dan juga karyawan bisa langsung mengetahui bagaimana kepuasan konsumen mengenai pelayanan di klinik kecantikan Asthetic Naomi Queen.
- b. Penelitian ini akan merencanakan tambahan pembnagunan klinik kecantikan Asthetic NaomiQueen dengan pertimbangan terhadap pihak Asthetic NaomiQueen untuk pemberian layanan kepada konsumen agar lebih maksimal
- c. Peneltian ini akan membangun sebuah sistem informasi yang mampu mengukur kepuassan konsumen dan menjadi saran atau pertimbangan terhadap pihak Asthetic NaomiQueen dalm memberikan layanan berikutnya.

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah untuk merancang dan membangun sistem kepuasan pelayanan konsumen diklinik kecantikan Asthetic NaomiQueen dengan menggunakan php dan mysql.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian bagi penulis dan juga bagi tempat yang diteliti ialah:

- a. Membantu meningkatkan untuk mempertahankan atau loyalitas pelanggan agar dapat mengetahui bagaimana kepuasan konsumen setelah karyawan Asthetik Naomi Queen melakukan pelayanan kepada konsumen.
- b. Meningkatkan kepuasan bagi konsumen, karna tempau klinik kecantikan Asthetic Naomi Queen yang terjangkau.
- c. Membantu mengetahui apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan, agar klinik dapat menyusun strategi agar lebih efektif.

1.7. Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oelh penulis adalh Library Research yaitu serangkaian kegiatan denga metode pengumpulan data, agar mengolah bahan penelitian di Asthetic NaomiQueen agar dapat terselesaikan dengan baik dan

benar. Dan Desk Research yaitu dengan mengunjungi, menganalisis dan mengembangkan Sistem Kepuasan Pelayana Konsumen yang dimiliki oleh Asthetic NaomiQueen.

1.7.2 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Melaksanakan observasi langsung di klinik kecantikan Asthetic Naomi Queen untuk mempelajari layanan yang diberikan serta mengkaji prosedur penerimaan saran dan kritik dari konsumen atau pelanggan.

b. Studi Pustaka

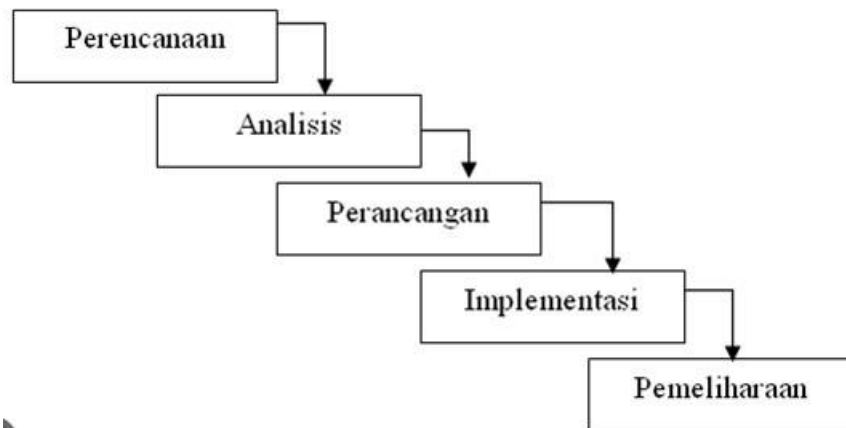
Studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengambilan informasi dari berbagai tulisan terkait pembangunan sistem informasi, termasuk mengumpulkan data dari skripsi, jurnal, dan tugas akhir yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

c. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan pihak terkait, menggunakan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Proses wawancara bertujuan untuk memahami alur proses bisnis dan aturan-aturan yang relevan dengan sistem yang akan dibangun, sehingga pengembangan sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan dan menjadi solusi yang efektif[2].

1.7.3 Metode Pengembangan Sistem

Pengembangan aplikasi dengan memakai metode *Waterfall* adalah metode yang mencakup siklus hidup klasik, menekankan tahapan yang berurutan dan sistematis. Model pembangunannya bisa diibaratkan dengan air hujan. Masing-masing tahapan ini berlangsung secara berurutan dari atas ke bawah. Berikut adalah gambar tahapan 1.1 pada metode *waterfall*:



Gambar 1.1
Metode Waterfall

Tahapan-tahapan metode pengembangan *Waterfall* sebagai berikut:

a. Requirement Analysis

Analisis sistem, yaitu persyaratan sistem, didefinisikan sebagai penguraian sistem yang lengkap menjadi bagian-bagian atau komponen dengan tujuan untuk menentukan persyaratan yang diharapkan untuk merekomendasikan perbaikan yang dibutuhkan.

b. Sistem And Software Desain (*Perencanaan*)

Tahapan desain dan pengembangan informasi meliputi data-data yang sudah terkumpul melalui analisis data yang diperlukan dalam alur kerja pembuatan aplikasi, tahap selanjutnya adalah perancangan sistem. Perancangan sistem ini menggunakan *Context Diagram* dan *Data Flow Diagram* serta menggunakan *Entity Relationship Database (ERD)* untuk merancang Database sistem.

c. Implementation (*Implementasi*)

Pada tahap ini menjalankan/implementasi program dan uji coba/evaluasi sistem, bertujuan untuk mengetahui hasil dari kebutuhan fungsional sistem yang disusun dan di cocokkan dengan hasil yang sudah di implementasi dalam bentuk Rancang Bangun Sistem Informasi.

d. Integration And System Testing (*Testing*)

Tahap ini dilakukan uji coba sistem berdasarkan pengelolaan data yang real/nyata agar diperoleh hasilnya. Selain itu melakukan uji

cobasistem dari segi konektifikasi, fungsional sistem untuk mengetahui program bisa diaplikasikan dan mendapatkan evaluasi uji coba sistem.

e. Evaluation

Pada tahap pengevaluasian ini peneliti harus memahami apa kebutuhan dan ekspektasi konsumen seerta apa saja yang mungkin menyebabkan ketidakpuasan konsumen dan juga lebih meningkatkan retensi pelanggan ketika peneliti paham apa saja yang dibutuhkan oleh konsumen.

Indikator yang bisa digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen, indikator tersebut adalah:

1. Retensi Pelanggan

Indikator ini mengukur berapa banyak konsumen yang tetap setia menggunakan layanan atau produk Anda. Makin tinggi tingkat retensi, makin besar pula tingkat kepuasan pelanggan.

2. Tingkat Loyalitas Pelanggan

Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen adalah loyalitas pelanggan. Loyalitas ini dapat diukur melalui survei atau kuesioner yang diisi oleh konsumen.

3. Tingkat Pembelian Berulang

Tingkat pembelian berulang bisa dilihat lewat data transaksi. Anda bisa tahu seberapa sering setiap pelanggan membeli produk atau jasa yang dijual oleh bisnis Anda.

4. Tingkat Rekomendasi

Tingkat rekomendasi menunjukkan seberapa sering pelanggan merekomendasikan produk atau layanan Anda kepada orang lain. Ini juga bisa diukur dengan menggunakan survei atau kuesioner.

5. Tingkat Keluhan Konsumen

Indikator terakhir yang bisa digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan adalah seberapa banyak keluhan yang muncul terkait produk atau jasa yang ditawarkan oleh bisnis Anda. Makin

kecil tingkat keluhan pelanggan, artinya makin puas pelanggan dengan produk Anda.

Selain indikator-indikator di atas, tingkat kepuasan pelanggan bisa dilihat dari 3 hal berdasarkan Teori The Expectancy Disconfirmation yaitu:

1. *Positive Disconfirmation*. Ini terjadi ketika konsumen merasa apa yang mereka dapatkan lebih dari yang mereka harapkan. Artinya, pelanggan merasa puas
2. *Simple Confirmation*. Ini terjadi jika produk/layanan yang dibeli berfungsi seperti apa yang diharapkan. Artinya, konsumen merasakan hal yang netral. Mereka tidak puas dan tidak kecewa juga
3. *Negative Disconfirmation*. Hal ini terjadi jika produk atau layanan yang dibeli tidak sesuai harapan. Artinya, konsumen merasa kecewa dan tidak puas.

Setelah mengetahui kenapa pengukuran tingkat kepuasan pelanggan itu penting dan apa saja indikator yang perlu diketahui, langkah berikutnya yang harus Anda lakukan adalah melakukan evaluasi atau pengukuran. Ada beberapa cara yang bisa dipilih antara lain:

1. Survei Kepuasan Pelanggan. Ini adalah hal yang paling umum dilakukan oleh perusahaan di berbagai belahan dunia. Anda bisa memilih untuk melakukan survei online yang lebih mudah dan praktis
2. Menyediakan Kotak Kritik dan Saran. Kotak ini bisa disediakan di toko fisik atau disampaikan lewat email, akun media sosial atau kanal komunikasi lainnya
3. Menggunakan CSI (Customer Satisfaction Index). Metode ini dikembangkan oleh American Society dengan sejumlah faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini sudah digunakan di berbagai belahan dunia
4. Menggunakan data pelanggan dan melakukan analisis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

a. Penelitian Pustaka

Dibawah ini adalah beberapa perbandingan antar hasil penulis yang digunakan oleh penulis untuk hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis lain.

1. Sistem Manajemen Pelayanan Pelanggan Menggunakan PHP dan Mysql

Manajemen layanan pelanggan adalah cara yang diterapkan oleh perusahaan untuk mengatur hubungan dengan pelanggan, yang meliputi pencatatan dan pengelolaan data pelanggan. Penulis menggunakan model air terjun sebagai alat pemodelan untuk mengembangkan desain sistem informasi operasional. Sistem manajemen layanan pelanggan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

Salah satu departemen garda depan suatu perusahaan adalah departemen yang berhubungan langsung dengan pelanggan, yaitu pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan. Oleh karena itu, perlu adanya pengembangan aplikasi yang dapat menjembatani garda depan dengan pelanggan. Setiap informasi yang diperoleh dari pelanggan akan dicatat untuk digunakan di masa depan. Perkembangan teknologi salah satunya Internet menyebabkan komunikasi antar badan usaha semakin cepat sehingga menyebabkan persaingan semakin ketat. Salah satu departemen garda depan suatu perusahaan adalah departemen yang berhubungan langsung dengan pelanggan, yaitu pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan. Oleh karena itu, perlu adanya pengembangan aplikasi yang dapat menjembatani garda depan dengan pelanggan. Setiap informasi yang diperoleh dari pelanggan akan dicatat untuk digunakan di masa depan. Perkembangan teknologi salah satunya Internet menyebabkan komunikasi antar badan usaha semakin cepat sehingga menyebabkan persaingan semakin ketat[3].

2. Rancang Bangun Kepuasan Konsumen Pada Pt. Jaya Diesel Dengan Metode Importance Performance Analysis Berbasis Web

Sistem kepuasan konsumen yang dibuat pada penelitian ini mengadopsi pendekatan IPA. Kepuasan pelanggan merupakan hasil yang dirasakan konsumen dari aktivitas proses perusahaan, dan hasilnya sesuai dengan harapan konsumen. Pelanggan merasa puas ketika harapan mereka terpenuhi dan senang ketika harapan mereka terlampaui. Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kualitas, dan kualitas secara langsung mempengaruhi kinerja produk. Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Pertumbuhan suatu perusahaan bergantung pada kemampuannya dalam melayani pelanggannya. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan harus fokus pada standar kualitas yang diberikan kepada pelanggan bahkan efisiensi yang melebihi harapan pelanggan agar perusahaan dapat dengan mudah mencapai kepuasan pelanggan karena dapat membuat pelanggan terus menggunakan layanan tersebut.

Sistem kepuasan konsumen yang dibuat pada penelitian ini mengadopsi pendekatan IPA. Kepuasan pelanggan merupakan hasil yang dirasakan konsumen dari kegiatan proses suatu perusahaan, yang hasilnya sesuai dengan harapan konsumen. Pelanggan merasa puas ketika harapan mereka terpenuhi dan senang ketika harapan mereka terlampaui. Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kualitas, dan kualitas secara langsung mempengaruhi kinerja produk. Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Pertumbuhan perusahaan akan dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam melayani pelanggannya. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan harus fokus pada standar kualitas yang diberikan kepada pelanggan bahkan melebihi kinerja yang diharapkan oleh pelanggan, sehingga perusahaan dapat dengan mudah mencapai kepuasan pelanggan karena dapat membuat pelanggan tetap menggunakan jasa perusahaan[4].

3. Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Kepuasan Memilih Produk Kosmetik Oriflame Pada Pt. Orindo Alam Ayu Cabgang Pekanbaru

Dalam proses memahami konsumen, kita perlu mengkaji perilaku konsumen sebagai wujud dari seluruh aktivitas jiwa manusia itu sendiri. Konsumen sangat penting bagi perusahaan. Tanpa dukungan dan kehadiran konsumen, mustahil sebuah bisnis bisa bertahan. Konsumen merupakan faktor utama bagi kelangsungan bisnis. Oleh karena itu, orientasi pelanggan merupakan syarat mutlak yang harus dipatuhi oleh perusahaan. Kedudukan konsumen terhadap dunia usaha cukup strategis, terutama konsumen akhir (end customer) karena merupakan konsumen perorangan atau rumah tangga. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan perilaku konsumen akhir.

Situasi seperti sekarang menunjukkan bahwa konsumen berpikir lebih rasional karena mereka telah memiliki informasi pasar yang lengkap dan menggunakan informasi tersebut untuk mencapai nilai terbaik untuk upaya pembelian uang mereka. Oleh karena itu, manajer perusahaan harus mampu memahami tanggapan konsumen terhadap berbagai format produk, harga, insentif atau kebijakan daya tarik iklan yang berbeda-beda, dan terhadap rangsangan lingkungan yang terdiri dari kekuatan-kekuatan utama yang ada dalam lingkungan makro pembeli. Karena semua rangsangan tersebut mengarah pada keputusan konsumen berupa pilihan produk, merek, pemasok dan waktu pembelian. Sama seperti PT Corp. Orindo Alam Ayu dikenal dengan nama Oriflame.

Oriflame adalah perusahaan yang ditandai oleh semangat 'saya-bisa', manajemen yang tersebar, dan atmosfer muda dengan jiwa kewirausahaan yang tinggi. Saat ini, Oriflame adalah salah satu perusahaan kosmetik dengan pertumbuhan tercepat di dunia. Oriflame memiliki kantor penjualan di 61 negara dan menjadi pemimpin pasar di lebih dari 30 negara. Jaringan penjualannya terdiri dari 2,3 juta konsultan mandiri yang memasarkan rangkaian lengkap produk perawatan kulit, wewangian, dan kosmetik berkualitas tinggi. Oriflame telah beroperasi di Indonesia sejak tahun 1986 dan telah mencapai kesuksesan selama lebih dari 23 tahun di negara ini. Perusahaan ini memiliki 13 cabang dan ribuan konsultan yang tersebar di

berbagai wilayah Indonesia. Saat ini, Oriflame Indonesia dikenal sebagai perusahaan kosmetik yang menerapkan sistem penjualan mandiri. Dengan sistem tersebut, jumlah konsumen Oriflame terus meningkat dan mengalami perubahan setiap bulannya[5].

2.2 Landasan Teori

a. Perencanaan

Perancangan adalah suatu proses yang terfokus pada merencanakan, merorganisir dan menetapkan rincian untuk menciptakan atau mengembangkan sesuatu dengan tujuan tertentu. Perancangan dapat diterapkan dalam berbagai konteks, termasuk desain produk, perancangan sistem, perancangan pengalaman pengguna (user experience), perancangan arsitektur, dan banyak lagi. Dengan merinci setiap langkah dengan cermat, perancangan membantu memastikan bahwa suatu proyek atau produk dikembangkan secara sistematis dan sesuai dengan tujuannya.

b. Membangun

Implementasi adalah tahapan yang merujuk pada pelaksanaan atau penerapan rencana atau konsep yang telah dirancang. Ini melibatkan konversi ide atau perencanaan menjadi tindakan konkret untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi dapat terjadi dalam berbagai konteks, seperti implementasi kebijakan, implementasi perangkat lunak, atau implementasi strategi bisnis. Implementasi juga dapat menjadi tahap yang krusial dalam siklus proyek atau pengembangan, karena hasilnya akan terlibat dalam bentuk perubahan nyata. Sebuah perencanaan yang baik dan pemahaman yang jelas tentang tahap implementasi dapat membantu mencapai tujuan yang diinginkan.

c. Aplikasi

Aplikasi atau singkatan dari aplikasi perangkat lunak adalah program komputer yang dirancang untuk melakukan tugas tertentu atau menyediakan layanan spesifik kepada pengguna. Aplikasi dapat beroperasi pada berbagai perangkat, termasuk komputer pribadi, smartphone, tablet, atau perangkat

lainnya. Umumnya, aplikasi dibuat untuk memenuhi kebutuhan atau tujuan tertentu, seperti produktivitas, hiburan, komunikasi, atau pemecahan masalah spesifik.

d. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen atau juga disebut kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang mereka beli adalah aspek yang sangat penting dalam bisnis dan pemasaran kepuasan konsumen untuk mempengaruhi loyalitas pelanggan, ulasan positif, serta citra merek perusahaan, dan juga membantu mengidentifikasi area dimana dapat meningkatkan dan mempertahankan pelanggan, dan membangun reputasi positif. Mengukur kepuasan pelayanan konsumen dan melakukan perbaikan berkelanjutan pada proses pelayanan dapat membantu perusahaan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, meningkatkan citra merek, dan memastikan keberlanjutan bisnis jangka panjang.

e. Php

Php adalah bahasa pemrograman yang umum digunakan untuk pengembangan web. Php biasanya biasa digunakan untuk membuat situs web dinamis, yang berarti konten yang ditampilkan kepada pengguna dapat berubah berdasarkan interaksi pengguna atau berbagai faktor lainnya.

f. Mysql

MySQL adalah dua teknologi perangkat lunak yang sering digunakan bersama untuk pengembangan aplikasi web yang dinamis dan berbasis database. HP dapat berinteraksi dengan MySQL untuk menyimpan, mengambil, dan memanipulasi data dalam database. Dengan menggunakan fungsi-fungsi database di PHP (seperti `mysqli_query()` atau 'PDO'), Anda dapat menjalankan kueri SQL dan mengelola hasilnya. Contoh: Anda dapat menggunakan PHP untuk mengirimkan data formulir dari halaman web ke server, dan kemudian menggunakan MySQL untuk menyimpan data

tersebut dalam basis data. Kombinasi PHP dan MySQL memberikan fondasi kuat untuk pengembangan aplikasi web yang dinamis dan responsif[6].



BAB III

PERANCANGAN SISTEM

3.1 Gambaran Objek Penelitian

Pada klinik kecantikan Asthetic Naomi Queen dalam pencapaian yang masih kurang maksimal mulai dari pengadaan barnag, penempatan klinik tersebut, dan juga temtang pelayanan kepuasan pelayanan konsumen.

Berdasarkan permasalahan tersebut, upaya untuk meningkatkan sistem kepuasan pelayanan konsumen di Asthetic Naomi Queen, maka penulis mengembangkan sebuah perancangan untuk membangun sistem kepuasan pelayanan konsumen yang dapat membantu konsumen atau *customer* untuk lebih bisa memberi nilai kepuasan kepada klinik kecantikan Asthetic Naomi Queen dalam semua produk atau pun tentang kepuassan yang lain nya.

3.1.1 Keadaan Sistem Yang Berjalan

Keadaan sistem yang sedang berjalan pada klinik kecantikan Asthetic Naomi Queen yaitu Admin atau karyawan yang sedang bertugas ketika konsumen telah melakukan pembelian ke klinik tersebut melayani dengan menanyakan apa yang dibutuhkan oleh konsumen tersebut, kemudian setelah itu berlanjut dengan melayani apa kebutuhan konsumen. *Tretment* atau pembelian produk, konsumen lalu melakukan pembayaran kepada karyawan yang sedang bertugas, setelah itu konsumen di sarankan mengisi angket kepuasan, di pengisian angket kepuasan untuk pemberian ranting kepada klinik kecantikan Asthetic Naomi Queen. Sehingga klinik tersebut bisa melakukan pengevaluasian dari responden mengenai pelayanan kepuasan konsumen yang berupa kuesioner pertanyaan.

3.1.2 Kelebihan Sistem

Kelebihan sistem yang sedang berjalan di klinik kecantikan Asthetic Naomi Queen yaitu memudahkan admin dan juga owner untuk mengetahui bagaimana respon baik dan tidaknya dari pelanggan atau *customer*.

3.1.3 Kelemahan Sistem

Adapun kelemahan sistem yang berjalan pada klinik kecantikan Asthetic Naomi Queen yaitu kurangnya spesifik tentang sistem kepuasan pelayanan konsumen, Sehingga owner dan juga admin tidak mengetahui bagaimana respon baik atau tidak nya dari konsumen yang telah memakai produk *skincare* tersebut.

3.2 Alur Proses

Alur proses merupakan sebuah gambaran yang menjelaskan suatu proses bisnis yang berjalan pada suatu sistem. Dengan adanya laur proses, maka akan lebih mudah dala memahami dan memaparkan jalannya proses-proses yang telah mengindetifikasi.

3.2.1 Identifikasi Dan Analisis Proses Bisnis

Identifikasi bertujuan agar dapat mengetahui proses apa saja yang berjalan pada satu onjek penelitian yang dilakukan. Sedangkan untuk nalisis bertujuan untuk mengetahui lebih dalam mengenai proses-proses yang telah terindetifikasi.

a. Identifikasi proses bisnis

Mengidentifikasi kegiatan bisnis apa saja yang berhubungan dengan rancang bangun sistem informasi yang akan dibangun. Proses bisnis yang berhubungan dengan sistem informasi kepuasan pelayanan konsumen yang akan dibangun meliputi:

1. Menyebarkan angket dan pengisian
2. Analisis angket
3. Laporan hasil analisa angket
4. Analisis Proses Bisnis

Setelah proses terindetifikasi maka lanjut menganalisis masing-masing proses bisnis dan didiskripsikan secara terperinci. Adapun rincian analisis proses bisnis sebagai berikut:

1. Menyebarkan angket dan pengisian

Tahapan pertama dalam menyebarkan angket dan pengisian angket adalah dengan memberikan pertanyaan angket kepada konsumen untuk di isi untuk pemberian nilai ranting kepada layanan yang ada di Asthetic Naomi Queen.

Tahapan ini terdiri dari mengidentifikasi sasaran responden, dan juga beberapa pertanyaan untuk angket kepuasan konsumen.

2. Analisa angket

Selesai dengan penyebaran angket dan pengisian angket, tahapan berikutnya adalah bagaimana tahap penyajian angket untuk mengumpulkan data responden agar peneliti memahami tentang tren, pola dari data yang telah dikumpulkan. Dalam penyajian seperti treatment, facial, dan produk skincare.

3. Laporan Hasil Analisa Angket

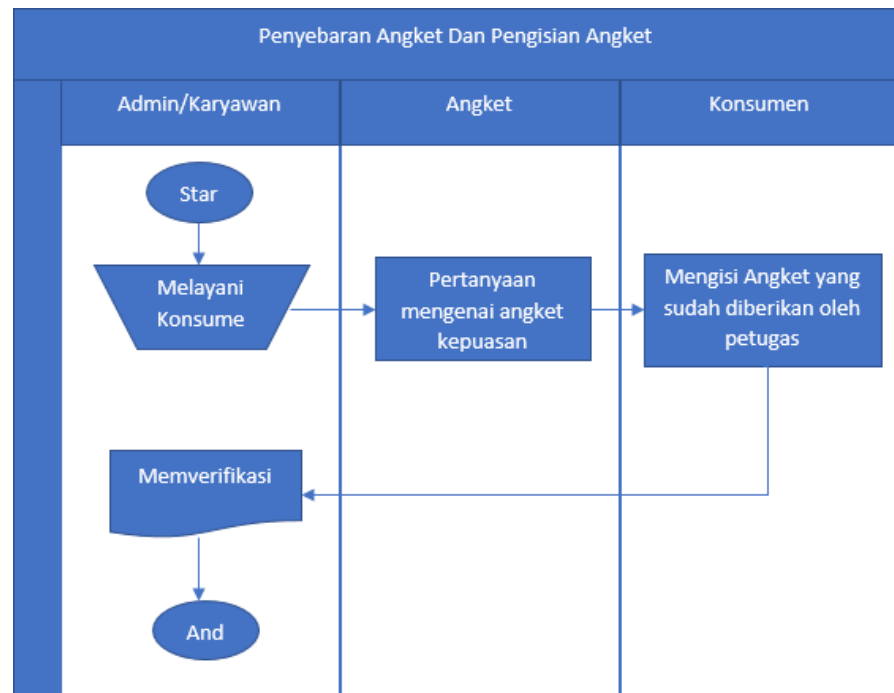
Tahap selanjutnya adalah laporan hasil analisa angket ini diketahui melalui sistem yang akan dikembangkan, yaitu berupa kuesioner pertanyaan untuk kepuasan pelayanan konsumen agar penyajian dari hasil analisa angket lebih sistematis dan jelas, agar klinik bisa menjadikan pengevaluasian lebih rinci.

b. Flowchart Dokumen

Pada bagian ini menjelaskan tentang alur proses yang berjalan saat ini di klinik kecantikan Asthetic Naomi Queen.

1. Tahap Menyebaran angket dan pengisian

Flowchart tahap penyebaran angket dan pengisian angket biasanya mencakup serangkaian langkah sistematis yang harus diikuti untuk memastikan bahwa proses penyebaran dan pengumpulan data berjalan dengan efektif dan efisien. Flowchart ini akan menggambarkan seluruh alur proses penyebaran dan pengisian angket, memastikan bahwa setiap langkah dilakukan secara terstruktur dan efisien untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Dan dapat digambarkan seperti gambar 3.1 dibawah ini :

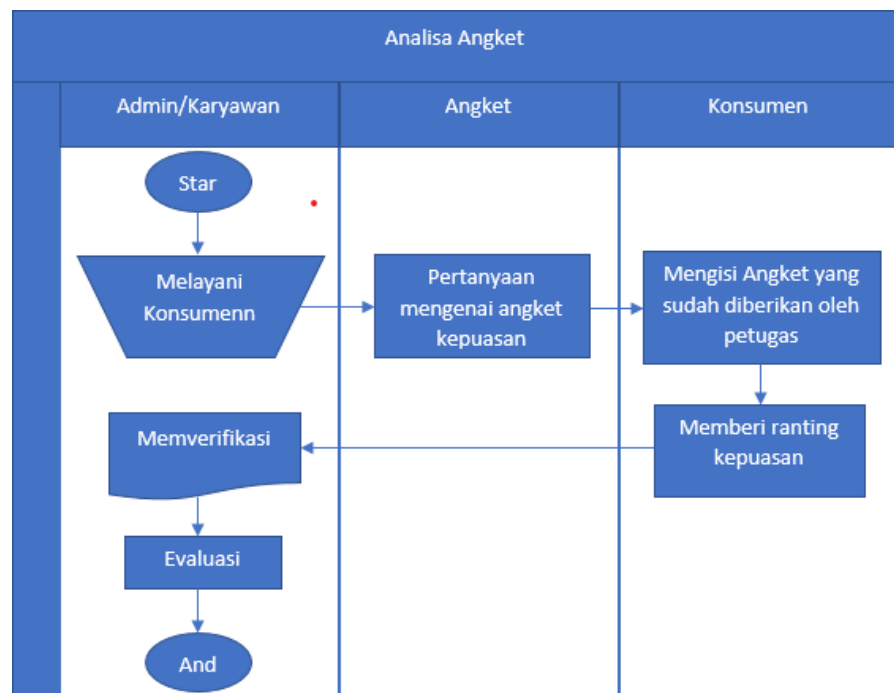


Gambar 3.1

Flowchart menyebarkan angket dan pengisian

2. Tahap Analisa angket

Gambar 3.2 dibawah ini merupakan flowchart tahap analisa angket Tahap analisis angket meliputi pengumpulan data dari responden, pengkodean dan penyetoran data, tabulasi hasil, analisis statistik, penarikan kesimpulan, dan pelaporan hasil. Analisis ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan akurat dari data yang terkumpul, sehingga dapat digunakan untuk pengambilan keputusan atau penelitian lebih lanjut. tentang penjelasan bagaimana menganalisa angket di klink kecantikan Asthetic Naomi Queen. Setelah data terkumpul, dilakukan pengkodean untuk mengubah jawaban kualitatif menjadi data kuantitatif yang dapat diolah lebih lanjut. Setiap jawaban diberikan kode numerik untuk mempermudah penyimpanan dan pengelolaan data, dan hasil analisis disusun dan disajikan secara sistematis, mencakup temuan utama, interpretasi data, serta rekomendasi tindakan yang dapat diambil oleh Klinik Aesthetic Naomi Queen untuk meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan di masa mendatang :

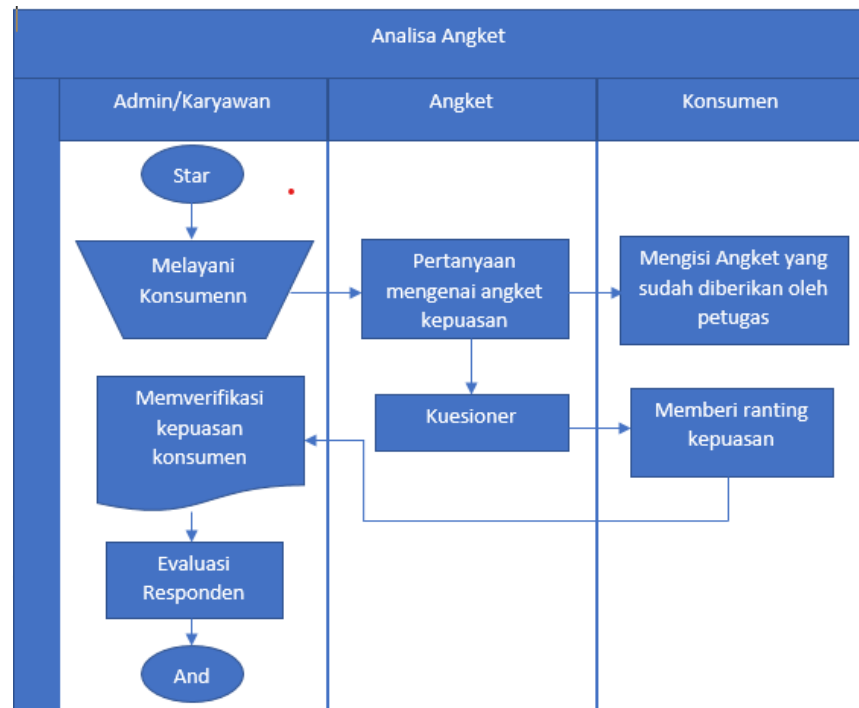


Gambar 3.2
Flowchart Analisa Angket

3. Tahap Laporan hasil analisa angket

Pada tahap selanjutnya merupakan flowchart tahap laporan hasil analisis angket meliputi penyajian pendahuluan, pemaparan hasil, pembahasan temuan, kesimpulan, dan rekomendasi berdasarkan data yang diolah laporan hasil analisa angket pada pembelian di klinik kecantikan Asthetic Naomi Queen dengan berupa kusioner pertanyaan untuk ranting kepuasan konsumen, ada tahap selanjutnya, flowchart laporan hasil analisis angket meliputi penyajian pendahuluan, pemaparan hasil, pembahasan temuan, kesimpulan, dan rekomendasi. Seluruh tahapan ini didasarkan pada data yang diolah dari laporan hasil analisis angket terkait pembelian di klinik kecantikan Aesthetic Naomi Queen. Angket tersebut disusun dalam bentuk kuesioner yang berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan konsumen, di mana setiap pertanyaan dirancang untuk mengevaluasi berbagai aspek pelayanan, kualitas produk, serta

pengalaman keseluruhan pelanggan selama menggunakan layanan klinik tersebut. pada gambar 3.3 dibawah ini :



Gambar 3.3

Flowchart Laporan Hasil Analisa Angket

3.2.2 Identifikasi Dan Analisis Kebutuhan

Setelah alur proses bisnis telah teridentifikasi dan di analisis, maka selanjutnya adalah mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan-kebutuhan pada objek penelitian.

a. Identifikasi dan kebutuhan fungsional

Setelah mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan fungsional pada proses rancang bangun sistem kepuasan pelayanan konsumen yang berjalan saat ini, maka pada bagian identifikasi dan analisis kebutuhan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Menyebarkan angket dan pengisian

Pada tabel 3.4 menjelaskan tentang menyebarkan angket dan pengisian yang akan dilakukan oleh bagian karyawan yang bertugas sebagai admin.

Tabel 3.4
Proses Input

Admin	Kebutuhan Fungsional
Input sumber master data produk	Data pembeli, data barang atau produk, data kategori, data pertanyaan

2. Analisa Angket

Pada tabel 3.5 menjelaskan tentang proses penganalisaan angket yang dilakukan oleh karyawan yang bertugas sebagai admin.

3. Laporan Hasil Analisa Angket

Pada tabel 3.6 menjelaskan tentang proses laporan hasil analisa angket yang di akses langsung oleh admin klinik Asthetic Naomi Queen.

Tabel 3.6
Pembelian Konsumen

Admin	Kebutuhan fungsional
Menyajikan	Softcopy, hardcopy, detail kategori produk, dan peresponan baik mengenai ranting konsumen

b. Analisis kebutuhan fungsional

Analisis kebutuhan fungsional ini merupakan lanjutan setelah kebutuhan-kebutuhan fungsional teridentifikasi. Analisis ini dimaksudkan agar semua kebutuhan-kebutuhan dalam proses bisnis terpenuhi. Kebutuhan fungsional yang dianalisis oleh penulis sebagai berikut:

1. Proses menyebarkan angket dan pengisian

Dalam proses penyebaran angket dan pengisian angket yang ada pada klinik kecantikan Asthetic Naomi Queen yang dijalankan oleh admin atau karyawan yang sedang bertugas. Dalam pengisian angket kepuasan konsumen, hal itu sangat berpengaruh terhadap klinik kecantikan Asthetic Naomi Queen. Agar admin atau karyawan bisa melakukan pengevaluasian terhadap penilaian konsumen.

2. Proses Analisa angket

Dalam proses analisa angket ini akan dilakukan dengan maksimal, dengan mengumpulkan data responden kepada klinik kecantikan Asthetic Naomi Queen. Fitur untuk penyimpana mengenai data responden konsumen harus dengan format yang jelas, dan disimpan di file exel. Keamanan sebagai data privasi harus dilindungi untuk tetap memastikan angket konsumen benar-benar tersimpan dengan aman.

3. Proses Laporan hasil analisa angket

Proses laporang hasil analisa angket ini dilakukan untuk penyimpana secara terstruktur dan juga untuk mengetahui bagaimana respon konsumen kepada klinik kecantikan Asthetic Naomi Queen. Dengan melihat data yang sudah di analisa dan juga sudah tersimpan, petugas admin atau karyawan agar lebih mudah menyampaikan bagaimana angket kepuasan konsumen kepada *owner* Asthetic Naomi Queen.

c. Analisis non fungsional

Analisis non-fungsional ini bertujuan untuk menentukan jenis sistem yang sesuai untuk diterapkan, serta perangkat lunak dan perangkat keras yang diperlukan. Selain itu, analisis ini juga mencakup identifikasi pengguna yang akan menggunakan sistem tersebut.

3.2.3 Identifikasi Dan Analisis Alternatif Solusi

Pada bagian identifikasi dan alternatif solusi dijabarkan dalam bertuk tabel-tabel yang akan menjelaskan tentang nalisis alternatif solusi, Secara umum,

terdapat dua komponen utama dalam identifikasi dan analisis alternatif solusi, yaitu mengidentifikasi dan mengevaluasi kelayakan dari berbagai solusi alternatif.

a. Identifikasi alternatif solusi

Adapun tabel identifikasi alternatif solusi ialah seperti 3.7 dibawah ini :

Tabel 3.7
Identifikasi Alternatif Solusi

Karakteristik	Sedang Berjalan
Bagian sistem yang terkomputerisasi	- Membuat pertanyaan angket kepuasan - Pengolaan responden konsumen - Laporan angket kepuasan konsumen
Keuntungan	Pengevaluasian bagi Klinik kecantikan Asthteic Naomi Queen lebih efektif dikarenakan data dari responden mengenai angket kepuasan.
Kebutuhan	Kuesioner pertanyaan
workstation	Data Word, exel
Perangkat lunak	Email Asthettic Naomi Queen, dan No. WhatsApp admin.
Laporan angket kepuasan	Owner Asthetic Naomi Queen menerima data angket kepuasan konsumen

b. Analisis kelayakan alternatif solusi

Adapun tabel analisis kelayakan alternatif solusi ialah seperti tabel 3.8:

Tabel 3.8
Kelayakan Alternatif Solusi

Kriteria kelayakan	Alternatif 1 (Menggunakan PHP dan Mysql)	Alternatif 2 (Menggunakan Codeigniter dan Mysql)
Kelayakan operasional fungsional	Hanya mendukung beberapa kebutuhan fungsional	Hanya mendukung beberapa kebutuhan fungsional
Kelayakan teknis teknologi keahlian	Keahlian dalam kebijakan baik <i>hardware</i> maupun <i>software</i>	Keahlian dalam kebijakan baik <i>hardware</i> maupun <i>software</i>
Kelayakan ekonomis biaya pengembangan	Biaya yang muncul adalah biaya beberapa kebutuhan sekunder (printer, kertas)	Biaya yang muncul adalah biaya beberapa kebutuhan sekunder (printer, kertas)

3.3 Desain System

Desain system merupakan tahapan berupa penggambaran, Perencanaan melibatkan pembuatan sketsa atau pengaturan berbagai elemen yang terpisah menjadi satu kesatuan yang menyeluruh. Tujuan dari sistem ini adalah untuk menyediakan gambaran yang jelas serta desain yang komprehensif dalam membuat sebuah aplikasi yang berjalan. Dalam desain sistem ini terdiri dari beberapa desain output, desain input dan desain proses.

3.3.1 Desain Output

Desain output digunakan untuk merancang laporan agar sesuai dengan kebutuhan pihak yang memerlukannya. Desain laporan ini selain digunakan untuk memberikan gambaran dalam sistem kepuasan pelayanan konsumen di Asthetic Naomi Queen agar admin lebih tahu bagaimana penilaian konsumen kepada produk

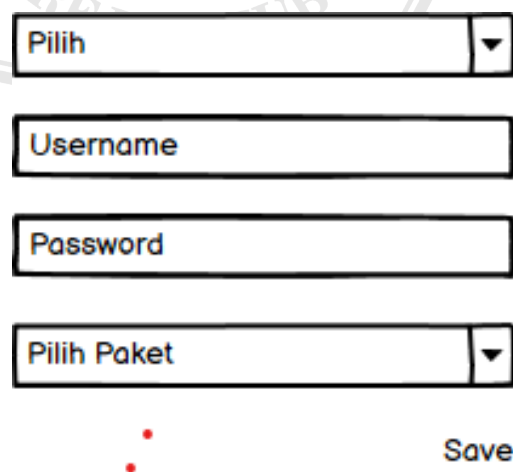
scincare tersebut. Laporan ini terbentuk dari data yang dilakukan oleh user. Pada bagian desain output ini terdiri dari laporan yakni dari pihak klinik kecantikan Asthetic Naomi Queen.

3.3.2 Desain Input

Input (masukan) merupakan proses memasukkan data yang kemudian akan diproses untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan. Desain input digunakan untuk merancang desain interface antara user dan komputer pada Rancang Bangun Sistem Kepuasan Pelayanan Konsumen di Asthetic Naomi Queen.

a. Input User

Desain input user ini sudah dibuat untuk penginput data user ke dalam sistem. Input user adalah informasi yang dimasukkan oleh pengguna ke dalam suatu sistem atau perangkat lunak, data yang dimaksud berupa text dan juga angka yang digunakan oleh sistem untuk melakukan pemrosesan lebih lanjut. Kualitas input user sangat penting karena dapat mempengaruhi keakuratan, efisiensi, dan keseluruhan kinerja sistem informasi yang dibuat. Adapun gambar input user dapat dilihat seperti gambar 3.9 Di bawah ini:



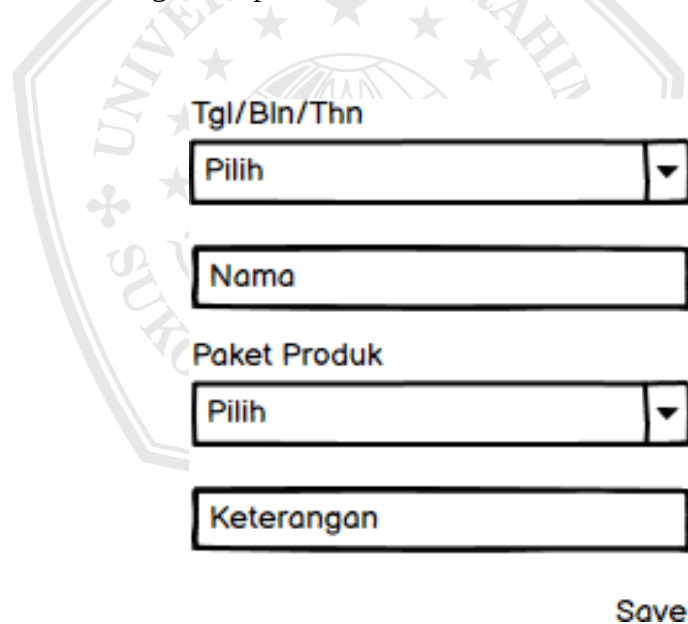
The image shows a user input form with four fields: a dropdown menu labeled 'Pilih', a text input field labeled 'Username', a text input field labeled 'Password', and another dropdown menu labeled 'Pilih Paket'. Below these fields are two red dots and a 'Save' button.

Gambar 3.9

Input User

b. Input Konsumen

Input konsumen ialah informasi yang diberikan oleh konsumen mengenai tanggapan mereka mengenai suatu produk atau layanan, bagaimana respon konsumen mengenai saran, kritik, keluhan, atau pujian yang dapat membantu perusahaan dalam memahami kebutuhan dan harapan konsumen. Dengan menganalisa input konsumen dapat meningkatkan kualitas produk atau layanan yang baik, dan bisa lebih membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan/konsumen. Berikut ini adalah gambar 3.10 Mengenai input konsumen:



Tgl/Bln/Thn

Pilih

Nama

Paket Produk

Pilih

Keterangan

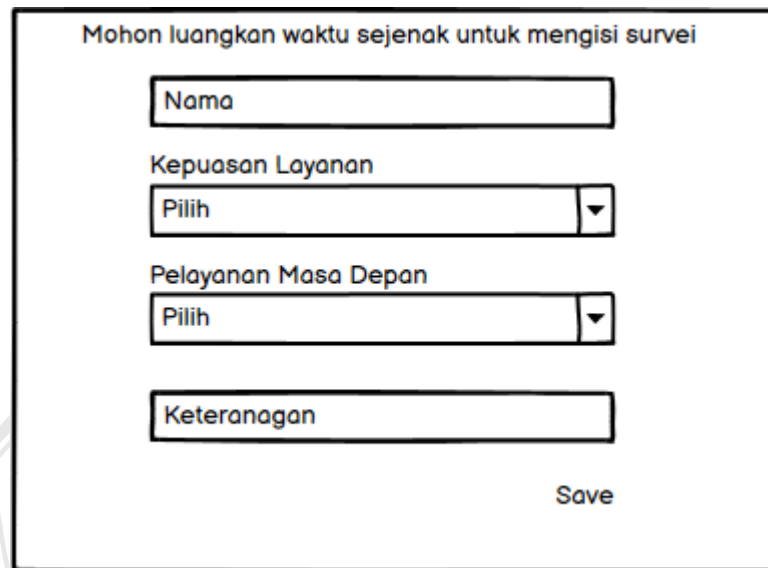
Save

Gambar 3.10
Input Konsumen

c. Input Kuesioner/Angket

Informasi yang diperoleh dari responden melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah dirancang sebelumnya oleh klinik kecantikan Asthetic Naomi Queen. Kuesioner/angket termasuk perancangan seputar

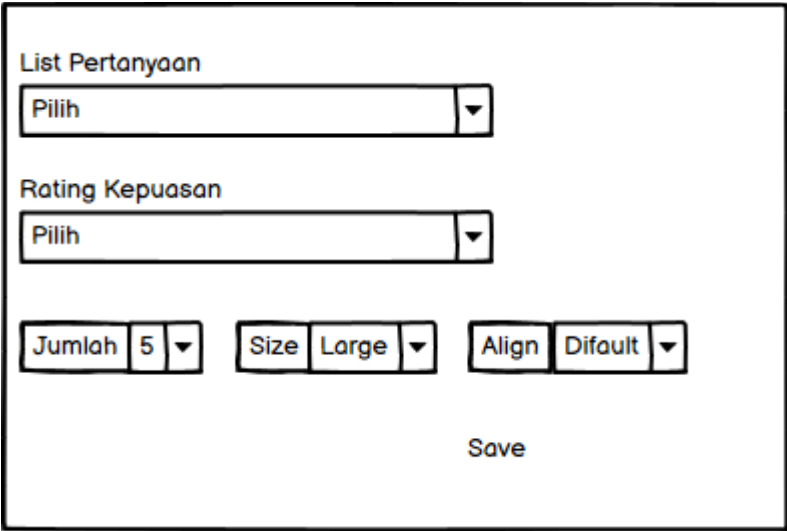
pertanyaan yang relevan, dan mengumpulkan serta menganalisis data yang diperoleh. Dengan begitu input dari kuesioner /angket ini dapat membantu memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan atau konsumen, mengevaluasi kepuasan pelanggan atau konsumen, dan meningkatkan kualitas layanan. Adapun pada gambar 3.11 Dapat dilihat di bawah ini:



Gambar 3.11
Input Kuesioner/Angket

d. Input Rating Kepuasan

Rating ini biasanya ditanyakan dalam bentuk bintang untuk memungkinkan pelanggan atau konsumen memberikan respon balik dengan baik secara kuantitatif. Data yang diperoleh dari input rating kepuasan sangat memberikan gambaran langsung tentang persepsi pelanggan/konsumen terhadap kualitas yang diberikan. Selain itu, rating kepuasan juga dapat digunakan sebagai alat untuk memonitor perubahan kepuasan pelanggan atau konsumen. Di bawah ini adalah gambar 3.12 mengenai rating kepuasan:



Gambar 3.12
Input Rating Kepuasan

3.3.3 Desain proses

Desain proses adalah salah satu tahapan penting dalam pengembangan sistem informasi, di mana berbagai komponen sistem divisualisasikan dalam bentuk tabel, diagram konteks, dan diagram aliran data (Data Flow Diagram/DFD). Tujuan utama dari desain proses ini adalah untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai alur kerja sistem, sehingga setiap proses dapat diidentifikasi dengan baik. Selain itu, tahap ini juga melibatkan perancangan arsitektur aplikasi yang menyusun elemen-elemen penting dari sistem, serta pemodelan sistem yang memetakan bagaimana data dan informasi mengalir antar komponen. Dengan pendekatan ini, pengembang dapat memastikan bahwa sistem yang dirancang tidak hanya efisien tetapi juga sesuai dengan kebutuhan fungsional dan teknis yang telah ditentukan.

a. Identifikasi Desain Proses

Bagian pertama dari desain proses adalah identifikasi desain proses. Identifikasi desain proses bertujuan untuk mengetahui proses apa saja yang ingin dirancang dalam membuat sistem tentang kepuasan pelayanan konsumen berupa ranting penilaian produk scincare dalam bentuk kuesioner pertanyaan. Adapun identifikasi desain proses seperti tabel 3.13

Tabel 3.13
Identifikasi Desain Proses

Nama Proses	Deskripsi proses	Input Proses	Output Proses
Penyebaran Angket	-pembuatan pertanyaan mengenai angket kepuasan -pengolahan data angket -penambahan, pengurangan, dan penyajian kepuasan untuk konsumen -penomoran analisis penyajian	Di cek langsung oleh admin	Halaman Dashboard
Analisa angket	Proses ini dilakukan oleh admin dengan mengecek kelengkapan produk, dan validasi tentang	Memverifikasi responden	Validasi angket kepuasan konsumen

	bagaimana layanan mengisi		
--	------------------------------	--	--

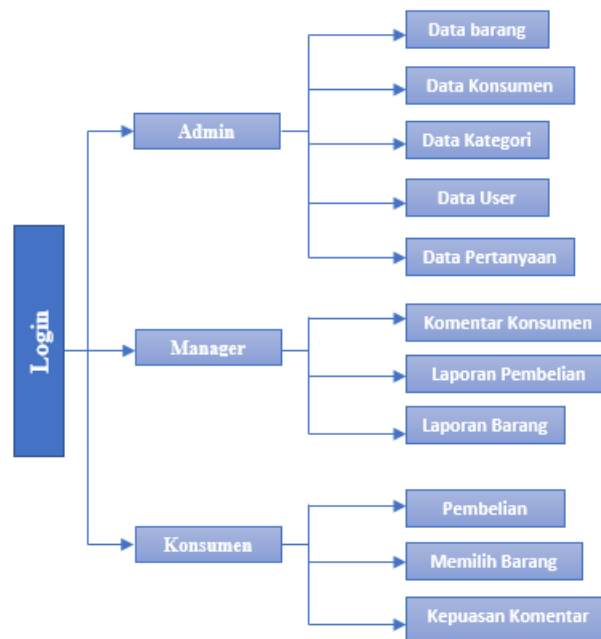
Tabel 3.14

Identifikasi Desain Proses (Lanjutan)

	angket kepuasan pelayanan konsumen.		
Verifikasi admin	Proses ini dilakukan oleh admin dengan melakukan login terhadap sistem	Verifikasi kebenaran data konsumen	Verifikasi data konsumen
Laporan	Proses ini dilakukan oleh pihak Asthteic Naomi Queen mengenai informasi baru	Data informasi Asthetic Naomi Queen	Laporan pihak Asthteic Naomi Queen

b. Arsitektur Aplikasi

Gambar arsitektur perangkat lunak dari perancangan sistem kepuasan pelayanan konsumen di Asthetic Naomi Queen ialah seperti gambar 3.14 di bawah ini:

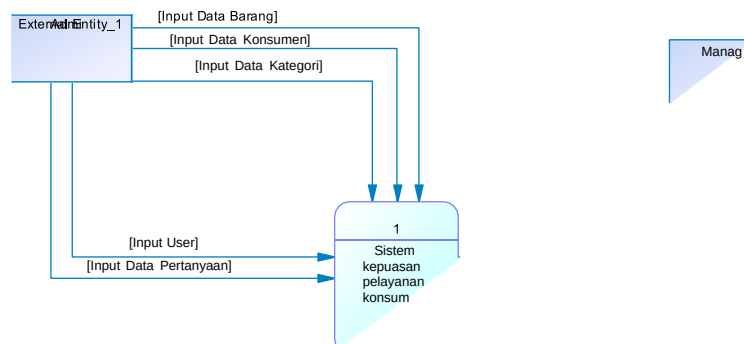


Gambar 3.14
Arsitektur Aplikasi

c. Pemodelan Sistem

1. Context Diagram

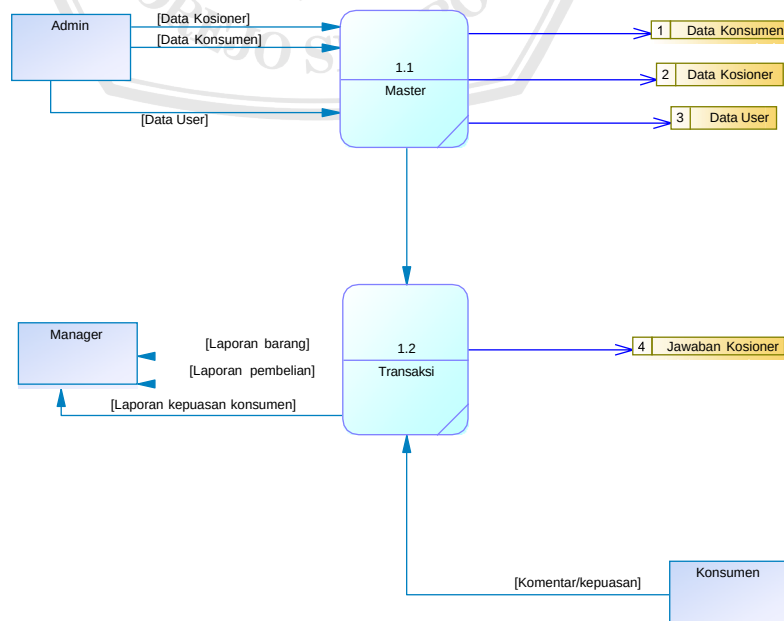
Context diagram ini merupakan pola penggambaran elemen yang mencakup admin dan user. Pemodelan context diagram ini memberikan gambaran umum terhadap bagaimana sistem berjalan dan berinteraksi. Berikut ini adalah tampilan dari 3.15 Context diagram:



Gambar 3.15
Context Diagram

2. Data Flow Diagram Level 1

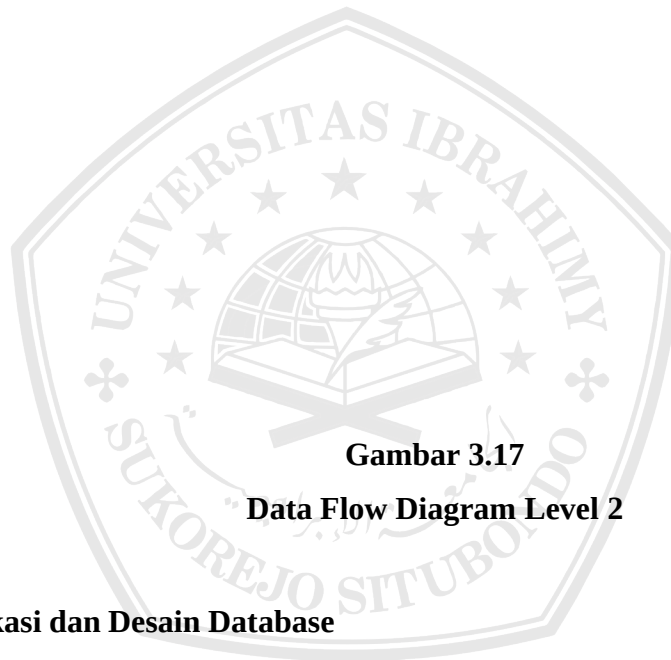
Data flow diagram level 1 ini merupakan pola penjelasan lebih detail mengenai aktivitas entitas setelah melakukan dikompos DFD level 0 dari rancang bangun sistem kepuasan pelayanan konsumen di Asthetic Naomi Queen. Berikut adalah gambar 3.16 data flow diagram level 1 :



Gambar 3.16
Data Flow Diagram Level 1

3. Data Flow Diagram Level 2

Data Flow Diagram Level 2 adalah diagram yang memperinci proses dari DFD Level 1. Pada level ini, setiap proses utama dari DFD Level 1 dipecah menjadi subproses yang lebih rinci. Tujuannya adalah memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang aliran data dalam sistem, termasuk sumber, tujuan, dan proses yang lebih spesifik. DFD Level 2 memberikan gambaran yang lebih detail tentang bagaimana data diproses dalam sistem. Berikut adalah gambar 3.17 data flow diagram level 2:



Gambar 3.17
Data Flow Diagram Level 2

3.3.4 Identifikasi dan Desain Database

Pada bagian ini, dilakukan identifikasi terhadap tabel-tabel yang ada dalam database yang akan digunakan. Identifikasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap tabel sesuai dengan kebutuhan sistem dan dapat mendukung alur kerja serta proses penyimpanan data secara efektif. Setiap tabel harus dianalisis dengan cermat, mencakup nama tabel, struktur kolom, tipe data, relasi antar tabel, serta indeks yang diperlukan. Dengan pemetaan tabel yang tepat, proses pengelolaan dan pengambilan data dapat berjalan lancar, mendukung efisiensi sistem secara keseluruhan.

a. Identifikasi Tabel Database

Database merupakan sekumpulan data yang disimpan secara terstruktur di dalam komputer, memungkinkan informasi dapat diakses dengan cepat melalui program komputer untuk mengambil data dari basis data tersebut. Database yang digunakan dan di olah dalam klinik kecantikan Asthetik Naomi Queen, agar data dan penganalisaan angket kepuasan pelayanasn konsumen bisa diakses secara terstruktur.

1. Tabel Data Barang

Adapun tabel data barang dari perancangan dan implementasi yang ada di knilik kecantiakn Asthetic Naomi Queen, sebagaimana tabel 3.18:

Tabel 3.18
Tabel Data Barang

No	Field	Type data	Lenght	Key
1	Id_Barang	Varchar	8	Primary Key
2	Nama Barang	Varchar	20	
3	Satuan Barang	Varchar	5	
4	Stok Barang	Varchar	50	

2. Tabel Data Konsumen

Adapun tabel data konsumen dari perancangan dan implementasi yang ada

di knilik kecantiakn Asthetic Naomi Queen, sebagaimana tabel 3.19:

Tabel 3.19
Tabel Data Konsumen

	Field	Type data	Lenght	Key
1	Id_Konsumen	Varchar	10	Primary Key
2	Nama Konsumen	Varchar	15	
3	Pilihan <i>treatment</i>	Enum(admin, kasir, manager)		
4	Tgl/bulan	Varchar	8	

4. Tabel Data Kategori

Adapun tabel data kategori dari perancangan dan implementasi yang ada di klinik kecantikan Asthetic Naomi Queen, sebagaimana tabel 3.20:

Tabel 3.20
Tabel Data Kategori

No	Field	Type Data	Lenght	Key
1	Id_Kategori	Varchar	7	Primary Key
2	Facial	Varchar	5	
3	Produk Skincare	Varchar	50	
4	<i>Reatment</i> Badan	Varchar	5	

5. Tabel Data Kuesioner

Adapun tabel data kuesioner dari perancangan dan implementasi yang ada di klinik kecantikan Asthetic Naomi Queen, sebagaimana tabel 3.21:

Tabel 3.21

Tabel Data Kuesioner

No	Field	Type Data	Length	Key
1	Id_Kuesioner	Varchar	7	Primary Key
2	Nama Kuesioner	Varchar	15	
3	E-mail	Varchar	20	
4	Kualitas	Varchar	5	
5	Efektifitas	Integer	1	
6	Kemudahan	Integer	3	
7	Harga	Varchar	6	
8	Saran	Integer	1	

6. Tabel Data User

Adapun tabel data user dari perancangan dan implementasi yang ada di knilik kecantiakn Asthetic Naomi Queen, sebagaimana tabel 3.19:

Tabel 3.22

Tabel Data User

No	Field	Type Data	Length	Key
1	Id_User	Varchar	7	Primary Key
2	Nama User	Varchar	15	
3	E-mail	Varchar	20	
4	Password	Varchar	10	
5	Tgl/Bln/Thn	Varchar	14	

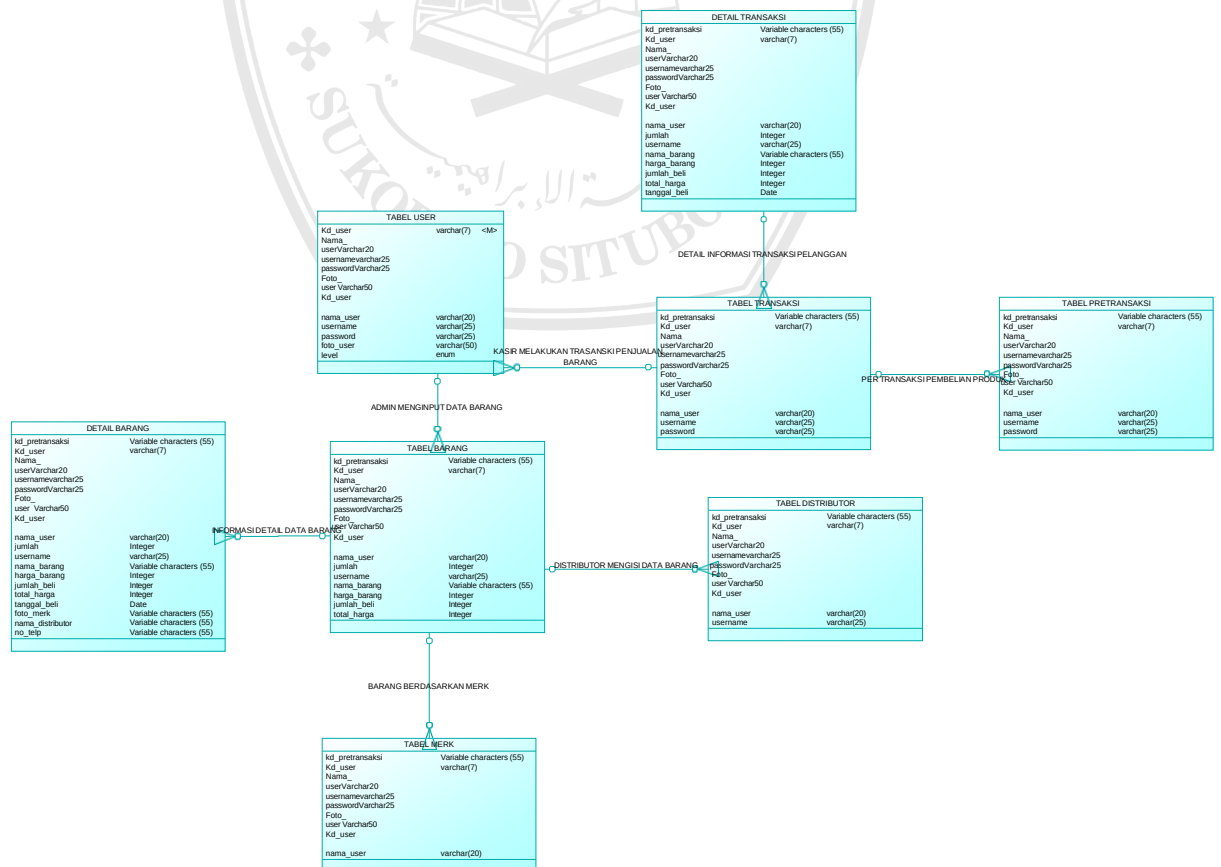
b. Pemodelan Database

1. Conceptual Data Model

Bentuk model data konseptual dalam perancangan dan implementasi sistem kepuasan pelayanan konsumen ini adalah sebuah model objek data yang belum diimplementasikan dalam basis data. Model ini juga menggambarkan keseluruhan struktur logis dari data tersebut. Digambarkan pada gambar 3.23 Dibawah ini:

2. Physical Data Model

Physical data model adalah data yang memastikan bahwa desain logis dapat di implementasikan dengan lebih efisien dan efektif dalam basis data. Physical data model juga menyediakan panduan detail yang diperlukan untuk konfigurasi sistem basis data untuk membantu dalam memastikan bahwa data dapat diakses dengan cepat, dan aman jika terjadi kegagalan dalam sistem. Berikut ini adalah gambar 3.24 Pada physical data model:



Gambar 3.24

Physical Data Model

3.3.5 Identifikasi dan Desain *User Interface*

Desain *user interface* adalah analisis elemen-elemen yang membentuk interaksi antara pengguna dan sistem. Proses desain *user interface* harus menghasilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna untuk memberikan hasil yang optimal. Identifikasi elemen-elemen UI mencakup beberapa aspek penting, seperti tata letak (layout), warna, tipografi, ikon, tombol, dan navigasi. Berikut adalah bagian-bagian dari identifikasi *user interface*:

a. Identifikasi *Interface*

Identifikasi *interface* proses analisis sebuah antarmuka untuk memastikan interaksi yang mudah dan efektif bagi pengguna. Pengujian yang dilakukan dengan melibatkan pengguna nyata untuk mengidentifikasi masalah untuk pengumpulan data juga untuk menciptakan identifikasi *interface* yang intuitif dan efisien. Tabel 3.25 berikut adalah hasil identifikasi *interface* dengan desain *user interface* yang digunakan:

Tabel 3.25

Identifikasi *Interface*

No	Nama Interface	Jenis Interface	Bentuk Interface	Deskripsi Interface
1	Login	Entry Data	Terdiri dari label dan <i>button</i>	Untuk akses masuk ke dalam sistem
2	Halaman Dashboard	Tampilan	Header, menu dan <i>content</i>	Untuk Menjalankan sistem

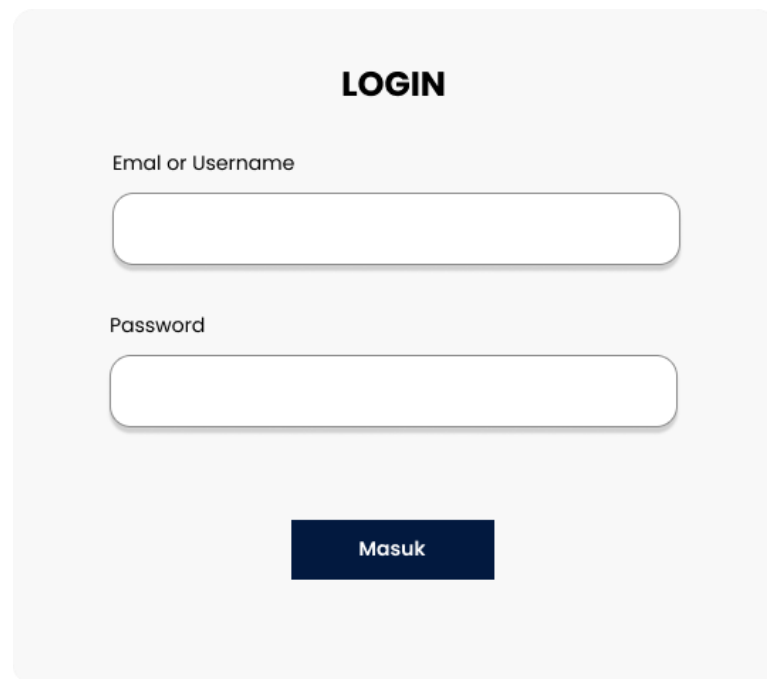
3	Data Barang	<i>Entry Data</i>	Terdiri dari label dan <i>button</i>	Untuk menginput data Barang
4	Data Konsumen	<i>Entry Data</i>	Terdiri dari label dan <i>button</i>	Untuk menginput data Konsumen
5	Data Kategori	<i>Entry Data</i>	Terdiri dari label dan <i>button</i>	Untuk menginput data Kategori
6	Data Kuesioner	<i>Entry Data</i>	Terdiri dari label dan <i>button</i>	Untuk menginput data Kuesioner

b. Desain Interface

Proses pembuatan antarmuka perangkat lunak berfokus pada pengembangan tampilan visual yang menarik dan interaktivitas yang intuitif, dengan tujuan menciptakan pengalaman pengguna yang menyenangkan dan mudah digunakan. Langkah-langkah utama dalam desain antarmuka mencakup penelitian pengguna untuk memahami kebutuhan dan perilaku mereka, pengembangan konsep desain berdasarkan temuan tersebut, serta iterasi desain yang berulang kali dilakukan untuk menyempurnakan hasil. Proses ini bertujuan untuk mencapai desain antarmuka yang tidak hanya menarik secara estetis, tetapi juga efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan mendukung tujuan perangkat lunak secara keseluruhan.

1. Desain Interface Login

Interface login halaman yang mengharuskan pengguna memasukkan kredensial, seperti nama pengguna dan kata sandi atau juga disebut dengan *Username* dan *Password* untuk mengakses suatu sistem, aplikasi, ataupun situs web. Dan juga yang memungkinkan pengguna memasukkan nama pengguna dan kata sandi untuk mengakses suatu sistem atau aplikasi. Biasanya mencakup kolom input, tombol login, dan opsi tambahan seperti "Lupa Kata Sandi". Berikut ini adalah gambar 3.26 Mengenai proses login:



LOGIN

Email or Username

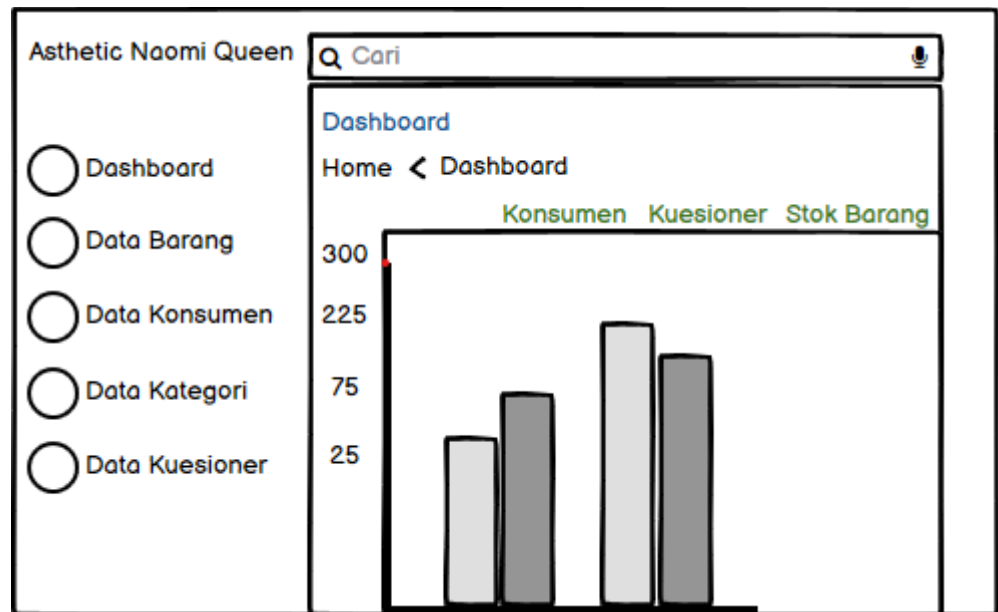
Password

Masuk

Gambar 3.26
Interface Login

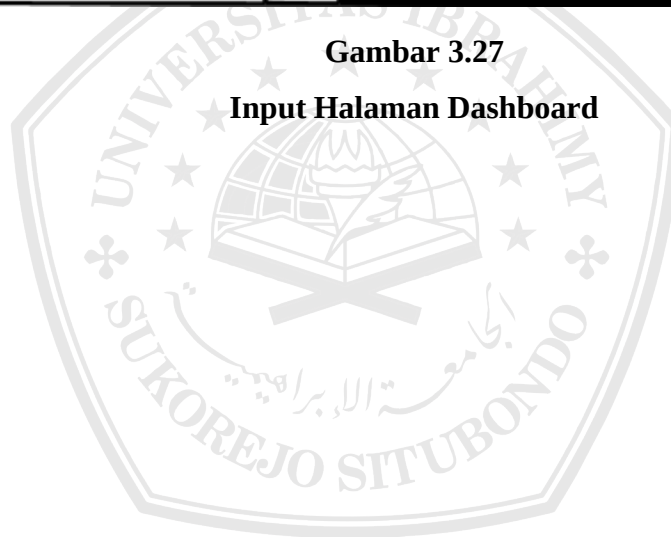
2. Desain *Interface* Halaman Dashboard

Interface halaman dashboard ialah untuk memberikan ringkasan informasi dan akses cepat ke berbagai fungsi penting. Desain menampilkan data utama serta menyediakan navigasi yang mudah untuk berbagai fitur. Halaman dashboard ini juga harus responsif agar dapat diakses dengan nyaman di berbagai perangkat. Pengguna dapat melihat notifikasi terbaru, melakukan pencarian data, dan mengakses profil mereka dari satu tempat. Desain responsif memastikan bahwa semua elemen tetap dapat diakses dengan nyaman di berbagai perangkat. Seperti gambar 3.27 Di bawah ini:



Gambar 3.27

Input Halaman Dashboard



BAB IV

IMPLEMENTASI

4.1 Kontruksi Sistem

Kontruksi sistem ini adalah pengembangan sistem yang melibatkan desain sistem, dan implementasi komponen-komponen sistem. Proses konstruksi sistem mencakup pembuatan spesifikasi teknis, pengujian, dan instalasi. Dalam kontruksi juga dikenal sebagai bangunan atau satuan infastruktur pada sebuah area atau beberapa area, hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa sistem yang dibnagn dapat memenuhi kebutuhan dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, serta beroperasi dengan efisien dan efektif dalam lingkungan yang direncanakan.

4.1.1 Kebutuhan Sistem

Untuk menunjang penerapan sistem yang dirancang untuk memahami dan mendefinikan kebutuhan sistem dengan jelas dalam proses pengembangan sistem. Hal ini untk memastikan bahwa sistem yang dibangun dapat memenuhi ekspektasi pengguna dan berfungsi dengan optimal dalam lingkungan operasional yang ditentukan. Berikut rincian komponen-komponen yang dibutuhkan untuk menunjang Rancang bangun sistem kepuasan pelayanan konsumen Asthetic Naomi Queen.

Dalama menjalankan sistem informasi yang membutuhkan beberapa perangkat keras seperti (*Hardware*), pernagkat lunak (*Software*) dan SDM (*Brainware*). Seperi di bawah ini:

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras yang digunakan dalam sistem sebagai mana berikut ini:

- a. PC/Laptop
- b. RAM 4GB
- c. Monitor
- d. Keyboard
- e. Mouse

2. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak yang digunakan dalam sistem sebagai mana berikut ini:

- a. Sistem operasi windows 11
- b. Xampp
- c. Google Chrome
- d. Visual Studio Code
3. Pengguna (*Brainware*)

Brainware adalah komponen manusia dalam sistem teknologi informasi yang mencakup pengguna, administrator, pengembang, teknisi, dan analis yang mengoperasikan, mengelola, dan mengembangkan perangkat keras serta perangkat lunak.

4.1.2 Database

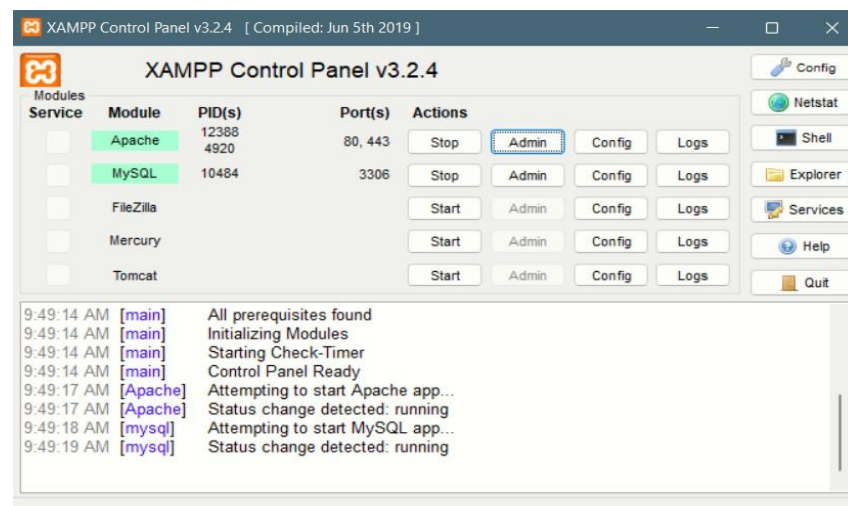
Pengguna perancangan database yang paling utama adalah data survei sebagai pendukung dan penyimpan kode unik (*Password*) dari partisipasi yang disurvei. Database sebagai menginputan data responden, juga sebagai *tabble* responden, yang di gabung ke dalam program dengan mengekspor data yang telah dibuat. Seperti pada gambar 4.1 berikut:

4.1.3 Instalasi sistem

Sebelum menjalankan sistem, hal pertama yang harus berjalan ialah kita harus lakukan menginstal Aplikasi Xampp control panel, namun seblum itu tentukan bahasa apa yang akan kita gunakan. Sebelum menjalankan sistem, hal pertama yang harus dilakukan adalah menginstal aplikasi XAMPP Control Panel. Namun, sebelum itu, tentukan terlebih dahulu bahasa pemrograman yang akan digunakan dalam pengembangan aplikasi. Pilihan bahasa ini akan mempengaruhi konfigurasi server, seperti versi PHP dan pengaturan database yang dibutuhkan, sehingga penting untuk menetapkan bahasa yang sesuai dengan kebutuhan sistem.

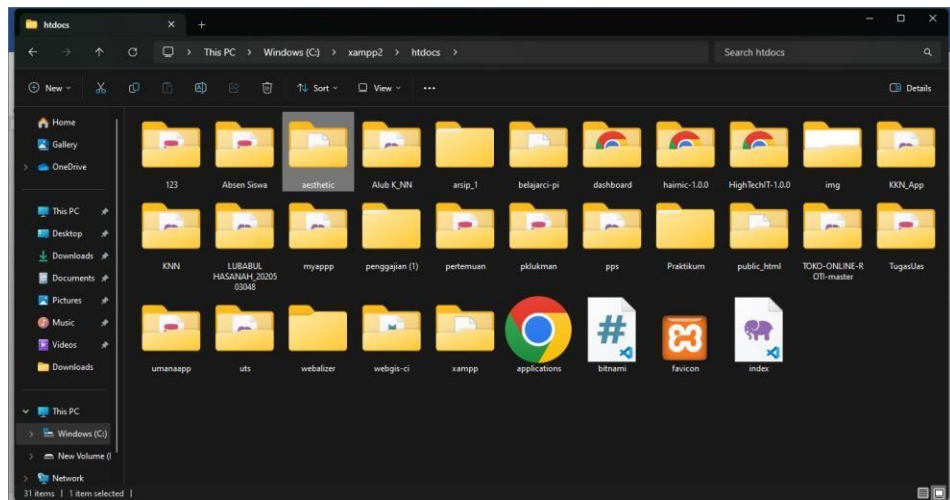
Berikut ini adalah tampilan ketika XAMPP dijalankan seperti pada gambar 4.1 di bawah ini:

1. Gambar 4.1 menunjukkan tampilan ketika XAMPP mulai dijalankan



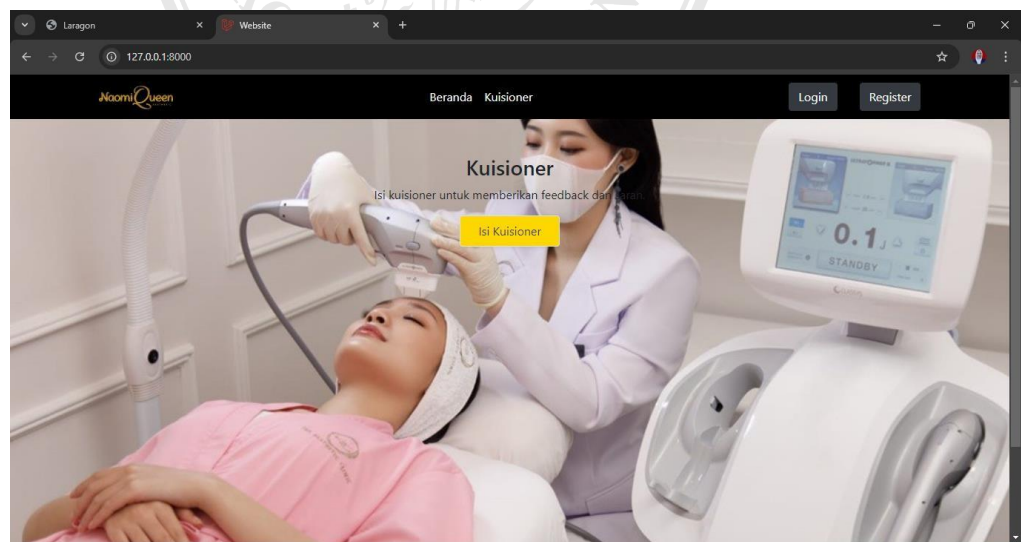
Gambar 4.1
Menjalankan XAMPP

2. Langkah selanjutnya adalah memindahkan atau meng copy file ke direktori utama XAMPP, yaitu folder dengan nama “*htdocs*” yang terdapat dalam instalasi sistem XAMPP yang berada di laptop anda pada PC “*windows (C:)*”. File yang di perlukan atau yang sudah dipindahkan adalah file dengan nama “*aesthetic*”. Tujuan dari pemindahan file ini adalah untuk memastikan bahwa semua elemen terkait tampilan antarmuka (UI) dan estetika aplikasi dapat diakses dengan mudah dan diterapkan secara konsisten di seluruh sistem. File ini berfungsi sebagai basis utama untuk mendukung desain yang sesuai dengan identitas visual proyek, sehingga penting untuk menempatkannya di direktori yang tepat agar dapat diintegrasikan dengan baik dalam proses pengembangan, sehingga file dapat diakses dan dijalankan melalui web local. Seperti pada gambar 4.2 berikut:



Gambar 4.2
Copy File

- Setelah menentukan tempat penyimpanan. Langkah selanjutnya adalah membuka aplikasi Google Chrome dan mengetikkan URL : <http://http://127.0.0.1:8000/> di bailah alamat, kemudian klik enter. Setelah itu tampilan SI Kuesioner seperti yang ditunjukkan pada gambar 4.3 di bawah ini:



Gambar 4.3

Tampilan SI Kuesioner

4. Konfigurasi database sistem informasi pada folder yang sudah disalin sebelumnya, dan sesuaikan pengaturannya dengan koneksi yang dibutuhkan oleh aplikasi. Pastikan bahwa detail koneksi seperti nama database, username, password, serta host sudah diatur dengan benar pada file konfigurasi, seperti 'env' jika menggunakan Laravel. Selain itu, verifikasi bahwa struktur tabel di dalam database sesuai dengan skema yang telah dirancang untuk mendukung fungsionalitas sistem secara optimal.

4.1.4 Segmen Program

Pada Bagian segmen program ini akan dijelaskan potongan kode sumber dari sistem informasi

a. Koneksi

Dalam pembuatan program, file koneksi sangat penting karena berfungsi untuk menghubungkan program dengan database. Berikut adalah kode program untuk koneksi, yang dapat dilihat pada segmen koneksi program pada gambar 4. 6 dibawah ini:

	Koneksi
	<pre>DB_CONNECTION=mysql DB_HOST=127.0.0.1 DB_PORT=3306 DB_DATABASE=dbaesthetic DB_USERNAME=root DB_PASSWORD=</pre>

b. Login

Segmen program login adalah kode sumber yang digunakan untuk memverifikasi pengguna sistem agar dapat mengakses modul yang tersedia, sesuai dengan jenis login yang digunakan. Kode sumber untuk login dapat dilihat pada gambar 4.2 berikut ini:

c. Input Data Barang

Segmen program input barang dari kode sumber untuk menyimpan data barang yang telah dimasukkan oleh pengguna ke dalam database. Kode sumber data untuk menyimpan data barang dapat dilihat pada gambar 4.8 di bawah ini:

	Input Data Barang
	<pre> <?php namespace App\Models; use Illuminate\Database\Eloquent\Factories\HasFactory; use Illuminate\Database\Eloquent\Model; class Barang extends Model { use HasFactory; protected \$fillable = ['nama_barang', 'satuan_barang', 'stok_barang',]; }</pre>

d. Input Data Kategori

Segmen program input data kategori dari kode sumber untuk menyimpan data kategori yang telah dimasukkan oleh pengguna ke dalam database. Kode sumber data untuk menyimpan data kategori dapat dilihat pada gambar 4.9 di bawah ini:

	Input Data Kategori
	<pre> <?php namespace App\Models; use Illuminate\Database\Eloquent\Factories\HasFactory; use Illuminate\Database\Eloquent\Model; class Kategori extends Model { use HasFactory; }</pre>

```
// protected $table = 'kategoris';
protected $fillable = [
    'facial',
    'produk_scincare',
    'treatment_badan',
];
}
```

e. Input Data Konsumen

Segmen program input data konsumen dari kode sumber untuk menyimpan data konsumen yang telah dimasukkan oleh pengguna ke dalam database. Kode sumber data untuk menyimpan data konsumen dapat dilihat pada gambar 4.10 di bawah ini:

Input Data Konsumen	
	<pre><?php namespace App\Models; use Illuminate\Database\Eloquent\Factories\HasFactory; use Illuminate\Database\Eloquent\Model; class Konsumen extends Model { use HasFactory; // protected \$table = 'konsumens'; protected \$fillable = ['nama_konsumen', 'pilihan_treatment', 'tanggal',]; }</pre>

f. Input Data Kuesioner

Segmen program input data konsumen dari kode sumber untuk menyimpan data konsumen yang telah dimasukkan oleh pengguna ke dalam database. Kode sumber data untuk menyimpan data konsumen dapat dilihat pada gambar 4.11 di bawah ini:

	Input Data Kuesioner
	<pre> <?php namespace App\Models; use Illuminate\Database\Eloquent\Factories\HasFactory; use Illuminate\Database\Eloquent\Model; class Kuisisioner extends Model { use HasFactory; // protected \$table = 'kuisisioners'; protected \$fillable = ['id_konsumen', 'nama_konsumen', 'email', 'kualitas', 'efektifitas', 'kemudahan', 'harga', 'saran',]; } </pre>

4.2 Skenario Pengujian

Hasil pengujian menunjukkan hasil dari uji coba sistem setelah sistem disusun dan diimplementasikan. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan apakah sistem dapat berfungsi dengan baik atau tidak, serta untuk mengidentifikasi potensi kekurangan atau kesalahan yang mungkin terjadi. Melalui proses ini, diharapkan bahwa sistem dapat berjalan sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif.

4.2.1 Pengujian

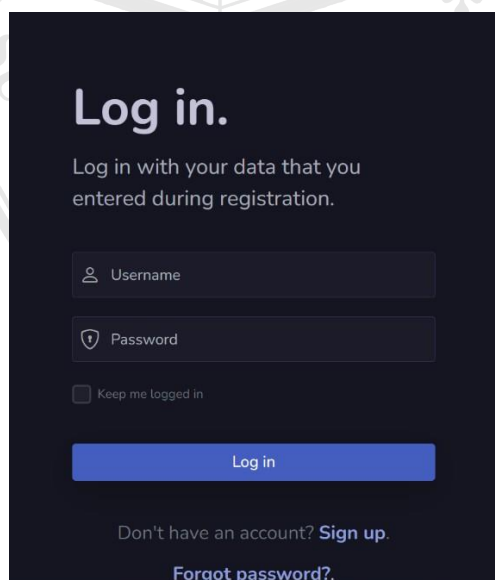
Pengujian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi apakah sistem sudah memenuhi semua persyaratan yang telah ditetapkan sebelumnya. Jika ditemukan kekurangan atau kesalahan, maka perbaikan akan dilakukan agar sistem dapat beroperasi dengan optimal dan sesuai dengan harapan pengguna. Dengan demikian, pengujian ini menjadi langkah penting untuk menjamin kualitas dan keandalan sistem sebelum digunakan secara penuh.

4.2.2 Cara Kerja Sistem

Cara kerja sistem ini menjelaskan langkah-langkah pengguna palikasi dari awal hingga akhir, mulai dari proses login pengguna sesuai dengan peran yang dimilikinya, hingga fitur-fitur utama seperti pengelolaan data prosuk, pembelian, dan pengisian angket kepuasan. Setiap tampilan dalam aplikasi dijelaskan secara rinci, mulai dari halaman dashboard yang memberikan gambaran umum tentang status sistem, hingga halaman pengelolaan yang memungkinkan pengguna untuk melakukan sebagai operasi sesuai dengan hal kases yang dimiliki, seperti menambah, mengedit, dan menghapus data.

a. Tampilan Login

Pada tampilan ini, pengguna dapat berinteraksi langsung dengan sistem untuk mengakses berbagai fitur yang tersedia. Tampilan ini berfungsi sebagai jembatan antara pengguna dan sistem, memungkinkan pengguna untuk memasukkan data, menerima informasi, serta menjalankan proses yang diperlukan, dengan memasukkan *username* dan *password*. Berikut adalah form login yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Log in.

Log in with your data that you entered during registration.

Username

Password

☐ Keep me logged in

[Log in](#)

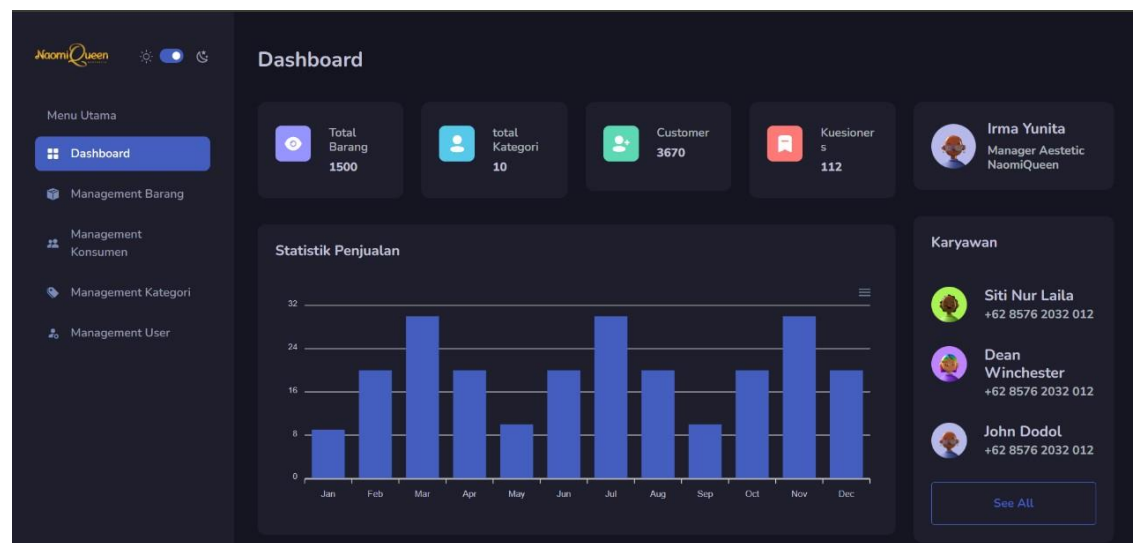
Don't have an account? [Sign up.](#)

[Forgot password?](#)

Gambar 4.5
Form Login

b. Tampilan Halaman Utama/dashboard

Halaman utama ini menampilkan beberapa menu yang dapat diakses oleh pengguna dalam menjalankan aplikasi pelayanan kepuasan pelanggan. Setiap menu dirancang untuk memudahkan navigasi dan memberikan akses cepat ke fitur-fitur utama, seperti manajemen data pelanggan, pengisian angket kepuasan, serta pelaporan hasil survei. Berikut adalah form halaman utama/*dashboard* yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 4.6
Form Halaman Utama/Dashboard

c. Tampilan Halaman Barang

Tampilan halaman barang menampilkan daftar produk yang tersedia, lengkap dengan informasi seperti nama, kategori, harga, dan stok. Pengguna dapat melihat detail produk, menambah barang baru, mengedit data, atau menghapus barang yang sudah tidak tersedia. Halaman ini dirancang agar intuitif dan mudah digunakan, sehingga pengguna dapat dengan cepat mengelola produk. Fitur-fitur yang disediakan memungkinkan pengguna melakukan pencarian, penyortiran, dan pemfilteran produk berdasarkan kategori atau kriteria lain yang relevan, memastikan pengalaman

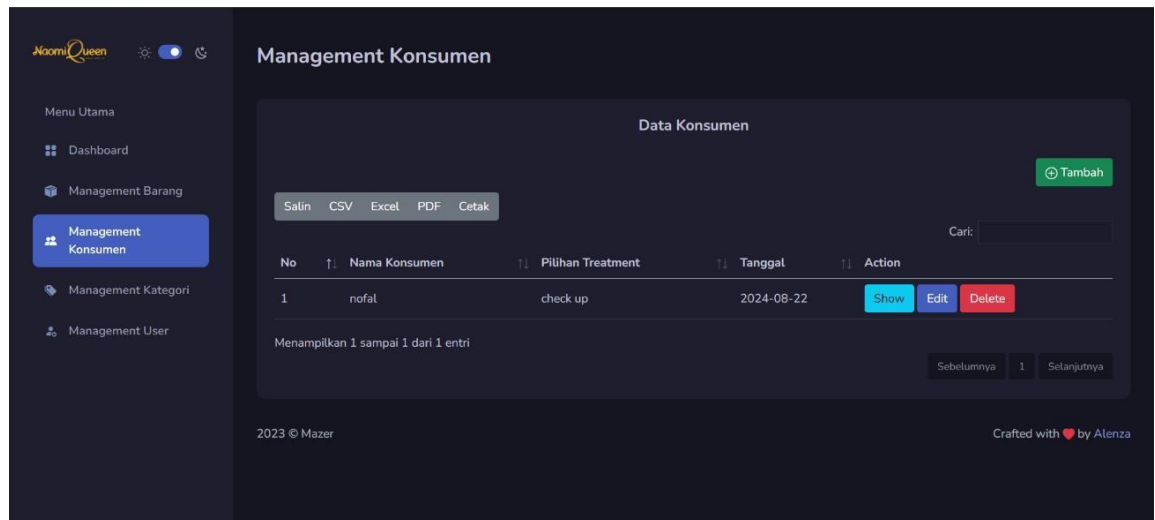
manajemen produk yang lebih efisien dan terorganisir. Berikut adalah form halaman barang yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

The screenshot displays the 'Tambah Barang' (Add Item) interface. On the left is a sidebar menu with the following items: Menu Utama, Dashboard, Management Barang (highlighted), Management Konsumen, Management Kategori, and Management User. The main area is titled 'Data Barang' and features a table with the following columns: No, Nama Barang, Satuan Barang, Stok Barang, and Action. A single data row is shown with the values: 1, skincare, pcs, and 30. The Action column for this row contains three buttons: Show, Edit, and Delete. Above the table, there are tabs for Salin, CSV, Excel, PDF, and Cetak. A search bar labeled 'Cari:' is located to the right of the table. A green button labeled 'Tambah Barang' is in the top right corner. At the bottom of the table, it says 'Menampilkan 1 sampai 1 dari 1 entri'. The footer of the page shows '2023 © Mazer' and 'Crafted with ❤️ by Alenza'.

Gambar 4.7
Form Halaman Barang

d. Tampilan Halaman Konsumen

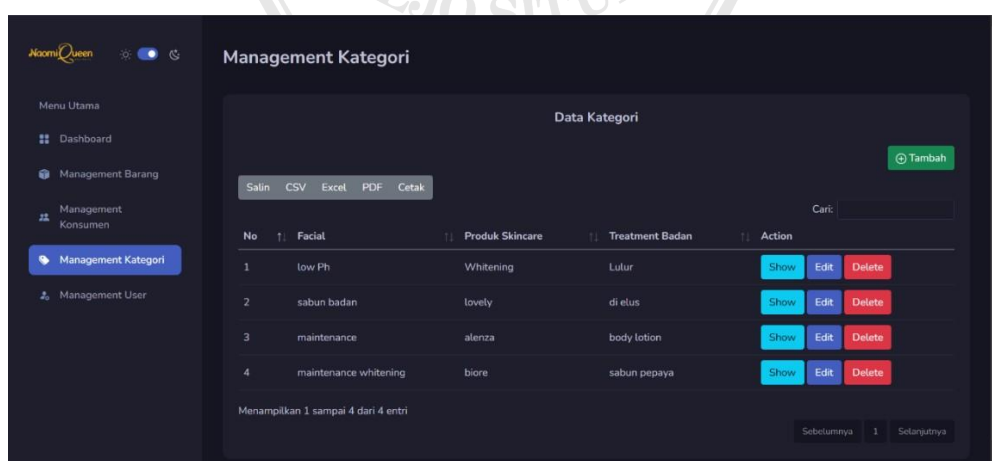
Tampilan halaman konsumen menampilkan daftar pelanggan yang terdaftar di sistem, dilengkapi dengan informasi dasar seperti nama, kontak, dan riwayat pembelian. Pengguna dapat menambahkan konsumen baru, mengedit data yang sudah ada, atau menghapus data pelanggan yang tidak lagi aktif. Halaman ini memudahkan manajemen data konsumen secara terstruktur dan efisien. Berikut adalah form halaman konsumen yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 4.8
Tampilan Halaman Konsumen

e. Tampilan Halaman Kategori

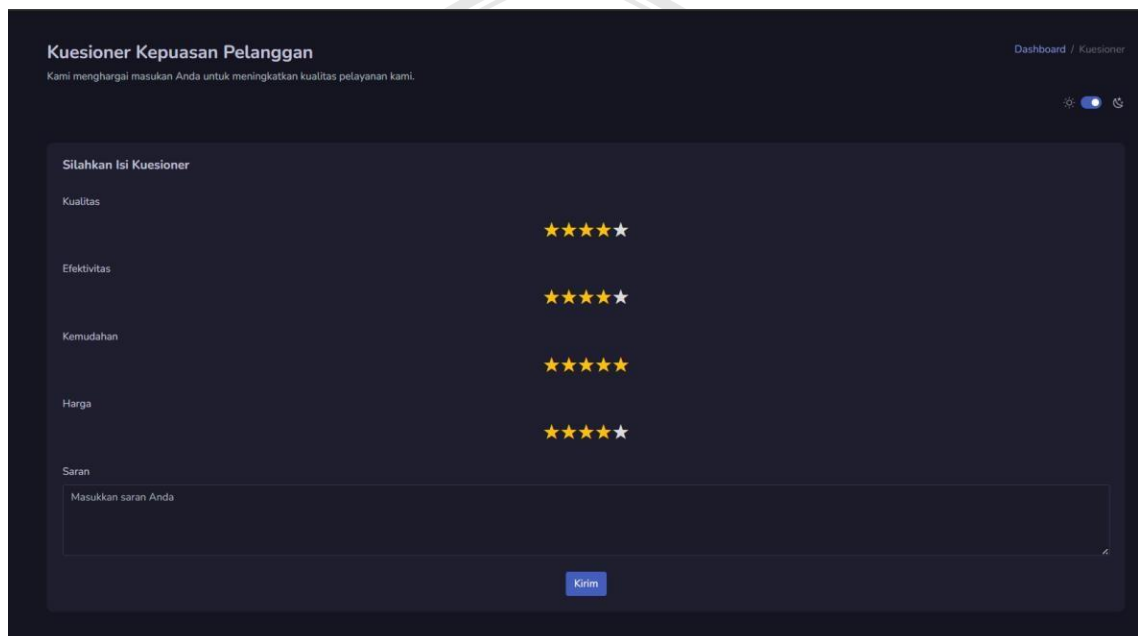
Tampilan halaman kategori menampilkan daftar kategori produk yang ada di sistem. Pengguna dapat menambah, mengedit, atau menghapus kategori sesuai kebutuhan. Halaman ini dirancang untuk memudahkan pengelompokan produk sehingga mempermudah manajemen dan pencarian barang berdasarkan kategori yang diinginkan. Berikut adalah form halaman kategori yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 4.9
Form Halaman Kategori

f. Tampilan Halaman Kuesioner

Tampilan Halaman Kuesioner adalah bagian dari sebuah aplikasi atau website yang dirancang untuk mengumpulkan tanggapan atau penilaian dari pengguna mengenai layanan atau produk yang mereka gunakan. Halaman ini biasanya menampilkan berbagai aspek yang perlu dinilai oleh pengguna, seperti kualitas layanan, efektivitas, kemudahan penggunaan, dan harga. Berikut adalah form halaman kuesioner yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Kami menghargai masukan Anda untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami.

Silahkan Isi Kuesioner

Kualitas ★★★★★

Efektivitas ★★★★★

Kemudahan ★★★★★

Harga ★★★★★

Saran

Masukkan saran Anda

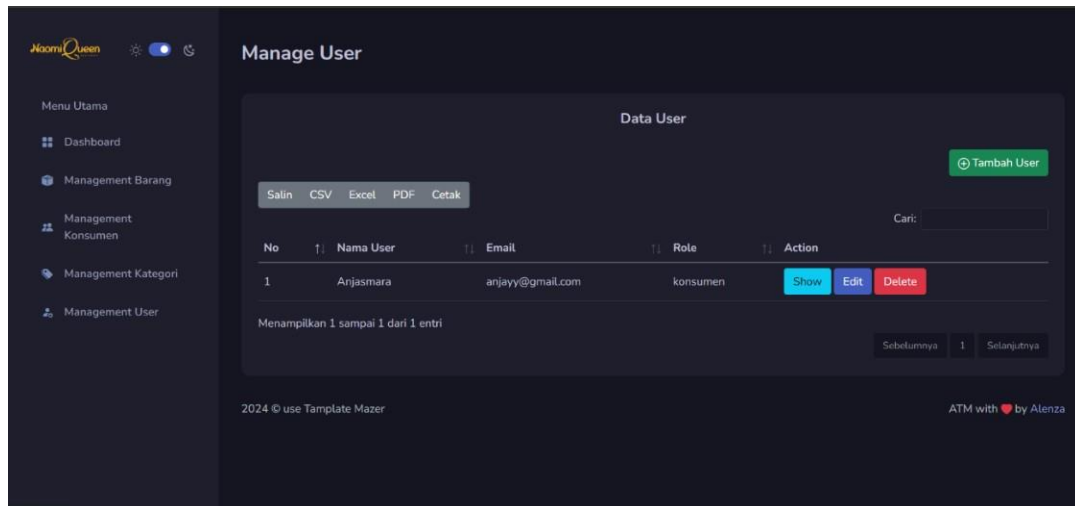
Kirim

Gambar 4.10
Form Halaman Kuesioner

g. Tampilan Halaman User

Tampilan halaman user menampilkan daftar pengguna yang memiliki akses ke sistem, dilengkapi dengan informasi seperti nama, email. Pengguna dapat menambahkan user baru, mengedit data user, atau menghapus user yang sudah tidak aktif. Halaman ini memudahkan pengelolaan hak akses dan

memastikan setiap user memiliki peran yang sesuai dalam sistem. Berikut adalah form halaman user yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 4.11
Form Halaman User

4.2.3 Hasil Pengujian

Pengujian sistem mencakup uji fungsionalitas dan survei kepuasan konsumen. Secara keseluruhan, sistem telah memenuhi harapan dan berfungsi sesuai dengan kebutuhan, meskipun masih terdapat beberapa area yang memerlukan peningkatan, seperti manajemen stok yang lebih baik serta optimalisasi kinerja untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pengguna. Perbaikan di bidang-bidang ini diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan konsumen secara keseluruhan, sekaligus meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap sistem yang dikembangkan. Dengan demikian, tujuan akhir dari pengembangan sistem ini, yaitu untuk menyediakan layanan yang lebih optimal dan user-friendly, dapat tercapai dengan lebih efektif.

Tabel 4.1
Hasil Pengujian

No	Deskripsi	Langkah Pengujian	Keberhasilan	Keterangan
1.	Login	1. Buka halaman login 2. Masukkan username dan password valid 3. Klik “Log in”	Ya	Pengguna berhasil login dan diarahkan ke halaman utama
2.	Akses halaman admin	1. Login sebagai admin	Ya	Dashboard menampilkan
		2. Navigasi ke halaman admin		ringkasan data, seperti jumlah produk, transaksi terkini, dan status angket kepuasan konsumen
3.	Akses halaman Data Barang	1. Login sebagai pengguna yang berhak (admin/Manager) 2. Navigasi ke halaman data barang	Ya	Pengguna dapat mengakses halaman Data Barang dan melihat daftar barang
4.	Tambah data barang baru	1. Akses halaman data barang 2. klik “Tambah Barang”	Ya	Data barang baru berhasil disimpan dan

		3. Masukkan atau ketik data barang baru		tampil di daftar barang
--	--	---	--	----------------------------

Tabel 4.2

Hasil Pengujian (Lanjutan)

5	Akses halaman konsumen	1. Akses halaman data konsumen 2.Klik “Tambah” 3. Ketik data baru konsumen.	Ya	Data konsumen baru berhasil disimpan dan tampil di daftar konsumen
6	Akses halaman kategori	1. Akses halaman data kategori 2.Klik “Tambah” 3. Ketik data baru katergori apa yang dipilih oleh konsumen	Ya	Data kategori baru berhasil disimpan dan tampil di daftar kategori
7	Akses halaman kuesioner	1. Pengisian angket kepuasan atau rating kepuasan dari konsumen 2. Mengisi saran	Ya	Pengguna dapat melihat untuk penge valuasan.
8	Akses halaman user	1. Akses halaman data konsumen 2.Klik “Tambah User” 3. Ketik data baru user.	Ya	Data user baru berhasil disimpan dan tampil di daftar user

4.3 Maintenance

Pemeliharaan merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk menjaga atau mengembalikan kondisi suatu barang agar tetap sesuai dengan standar yang diharapkan. Tujuan pemeliharaan ini adalah memastikan barang tersebut tetap berfungsi dengan baik dan sesuai dengan harapan pengguna. Dalam konteks sistem informasi, pemeliharaan melibatkan tindakan untuk memperbaiki, memelihara, mengatasi masalah, serta mengembangkan sistem yang ada. Langkah-langkah ini diperlukan untuk memastikan efisiensi dan efektivitas sistem, sehingga dapat digunakan secara optimal oleh pengguna.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Perkembangan teknologi digital memiliki dampak signifikan di berbagai sektor, termasuk bisnis, terutama usaha mikro, kecil, dan menengah. Dengan memanfaatkan teknologi, bisnis dapat berkembang, meskipun persaingan semakin ketat. Klinik kecantikan Aesthetic NaomiQueen menghadapi beberapa tantangan, seperti pengadaan barang yang belum optimal dan kurangnya evaluasi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan sistem pelayanan kepuasan konsumen yang efektif untuk mengatasi masalah-masalah ini, meningkatkan pengalaman pelanggan, dan menjaga loyalitas konsumen, yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan klinik.

5.2 Saran

Disarankan untuk klinik kecantikan Asthetic Naomi Queen untuk lebih bisa mengevaluasi tentang bagaimana pendapat konsumen mengenai rating kepuasan pelayanan. Klinik kecantikan Aesthetic NaomiQueen menghadapi tantangan dalam pengelolaan stok barang, keterbatasan lokasi, dan kurangnya evaluasi kepuasan pelanggan. Untuk mengatasi masalah ini, penulis mengusulkan pengembangan sistem pelayanan kepuasan konsumen secara online untuk meningkatkan kualitas layanan dan menjaga loyalitas pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. R. Yerusalem, A. F. Rochim, and K. T. Martono, "Desain dan Implementasi Sistem Pembelajaran Jarak Jauh Di Program Studi Sistem Komputer," *J. Teknol. dan Sist. Komput.*, vol. 3, no. 4, p. 481, 2015, doi: 10.14710/jtsiskom.3.4.2015.481-492.
- [2] P. P. W. Sitorus and L. Tanti, "Rancang Bangun Aplikasi Kepuasan Konsumen Dengan Metode Importance Performance Analysis Berbasis Web," *Inf. Technol. Cyber Crime ...*, vol. 2, no. 1, pp. 58–64, 2023.
- [3] A. S. Putra, "Sistem Manajemen Pelayanan Pelanggan Menggunakan PHP Dan MySQL (Studi Kasus pada Toko Surya)," *Tekinfo J. Bid. Tek. Ind. dan Tek. Inform.*, vol. 22, no. 1, pp. 100–116, 2021, doi: 10.37817/tekinfo.v22i1.1190.
- [4] H. A. S. N. E. Saragih, "RANCANG BANGUN KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. JAYA DIESEL DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS BERBASIS WEB," *IT (INFORMATIC Tech. J.*, no. Vol 11, No 1 (2023): IT Journal April 2023, pp. 41–52, 2023, [Online]. Available: <http://e-journal.potensi-utama.ac.id/ojs/index.php/ITJournal/article/view/2102/2298>
- [5] S. R. Putri, *Memilih Produk Kosmetik Oriflame Jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri*. 2011. [Online]. Available: http://repository.uin-suska.ac.id/1442/1/2012_2012112MEN.pdf
- [6] W. Kadir, I. Peternakan, F. Sains, and D. A. N. Teknologi, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUCT AND PRICE (2P) SUSIN DI KABUPATEN SINJAI (Studi Kasus Di Desa Gunung Perak) UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) ALAUDDIN," 2013.

CURRICULUM VITAE



Nama : Lubabul Hasanah

Npm : 2020503048

Tempat, Tanggal : Situbondo, 06 Mei 2001

Program Studi : Teknologi Informasi

Nama Orang Tua

Ayah : Suwardi

Ibu : Hayani

Latar Belakang Pendidikan

SD/MI : SND Sumberwringin 1

SLTP/MTS : SMP Ibrahimy 3 Sukorejo

SLTA/MA : SMK Ibrahimy 1 Sukorejo