

## Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Lazizaa Chicken And Pizza Cabang Kusuma Bangsa Surabaya

Yomanda Maulana Hantoro <sup>1)</sup> Sulistiowati <sup>2)</sup> Julianto Lemantara <sup>3)</sup>

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi

STMIK STIKOM Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1)13410100093@stikom.edu, 2)sulist@stikom.edu, 3)julianto@stikom.edu

**Abstract:** *Lazizaa Chicken And Pizza is one of the franchises that move in the form of culinary fast food restaurant or fast food that addressed at Jalan Bkr Ketabang No.30, Ketabang, Genteng, Surabaya. So far there is no kusioner to know customer satisfaction, so that every complaint is delivered orally. The problem is when the complaint is delivered verbally to the employee Lazizaa Chicken And Pizza, often the employee who received the complaint forgot to convey to the management because the complaint is not written and undocumented. Therefore in this study, made a Design Build Customer Satisfaction Application At Lazizaa Chicken and Pizza Branch Kusuma Nation Surabaya, so it can help to know the level of customer satisfaction. This application is web based because it can simplify the application and also can be accessed on all platforms that can use web browser. Based on the results of application trials for 30 respondents with average results in the quadrant 1 is the main achievement and quadrant 2 is to maintain the achievement with the application that can display the results of customer satisfaction analysis recommendations in the form of reports graphic importance performance analysis (IPA) and analysis tables gap to owner Lazizaa Chicken And Pizza.*

**Keywords:** *web, application, kusioner, analysis.*

Lazizaa Chicken And Pizza adalah merupakan bentuk usaha waralaba yang bergerak pada bidang kuliner yaitu restoran cepat saji atau juga dikenal dengan *fast food*. Lazizaa Chicken And Pizza salah satu restoran *fast food* yang menjual makanan seperti ayam goreng, kentang goreng, *hamburger*, *hot dog*, dan *pizza*. Lazizaa Chicken And Pizza di bawah perusahaan PT Lazizaa Rahmat Semesta yang memiliki kantor pusat di Perumahan Taman Pondok Jati AL No. 12A Taman Sidoarjo. PT Lazizaa Rahmat Semesta mempunyai visi yaitu restoran *fast food* rahmatan lil alamiin, misinya membangun ekonomi keumatan dengan menduplikasi Lazizaa Chicken and Pizza secara global. Tujuan dari perusahaan memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada alam semesta. Strategi perusahaan yaitu 4S (*Simple, Standart, Speed, dan Syar'i*). Nilai perusahaan yaitu jujur, transparan, akuntabel, dan berorientasikan kepada pelanggan. PT Lazizaa Rahmat Semesta ini memiliki cabang yang tersebar di beberapa kota besar di Jawa Timur. Salah satu cabangnya adalah di Kusuma Bangsa Surabaya yang baru hadir pada bulan Oktober 2016 ini. Rata-rata jumlah pelanggan per harinya di cabang Kusuma Bangsa ini adalah sebanyak 230 orang.

Pemilik Lazizaa Chicken And Pizza ingin sekali menaikkan jumlah pelanggan secara

signifikan dan pihak manajemen juga ingin adanya *feedback* pelanggan terhadap pelayanan dan menu yang telah disajikan oleh pihak Lazizaa Chicken And Pizza sebagai bahan masukan untuk manajemen. Hal ini sesuai dengan nilai dari perusahaan PT Lazizaa Rahmat Semesta yaitu *costumer oriented* atau berorientasi pelanggan yang menjadi komitmen di perusahaan sampai saat ini.

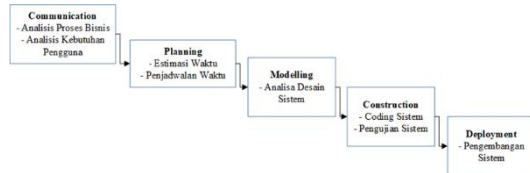
Selama ini belum ada kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, dikarenakan setiap keluhan disampaikan secara lisan dan tidak terdokumentasi. Keluhan-keluhan tersebut yang diterima oleh manajemen misalnya kurang lengkapnya fasilitas, kebersihan, waktu tunggu dalam melayani beberapa menu seperti *pizza* waktu pembuatannya lama, fasilitas untuk menunggu pesanan yang kurang memadai, dan lain-lain. Permasalahannya apabila keluhan disampaikan secara lisan kepada pegawai, seringkali pegawai yang menerima keluhan tersebut lupa untuk menyampaikan kepada pihak manajemen karena keluhan tersebut tidak tertulis dan tidak terdokumentasi. Hal ini menyebabkan pihak manajemen kesulitan untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan pada keluhan pelanggan.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan, maka pihak manajemen membutuhkan sebuah aplikasi analisis kepuasan

pelanggan. Oleh sebab itu pada penelitian ini, dibuatlah sebuah Rancang Bangun Aplikasi Kepuasan Pelanggan Pada Lazizaa *Chicken and Pizza* Cabang Kusuma Bangsa Surabaya, sehingga dapat membantu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Aplikasi ini berbasis *web service* karena dapat mempermudah dalam penerapannya dan juga mudah diakses pada semua *platform* yang dapat menggunakan *web browser*.

**METODE**

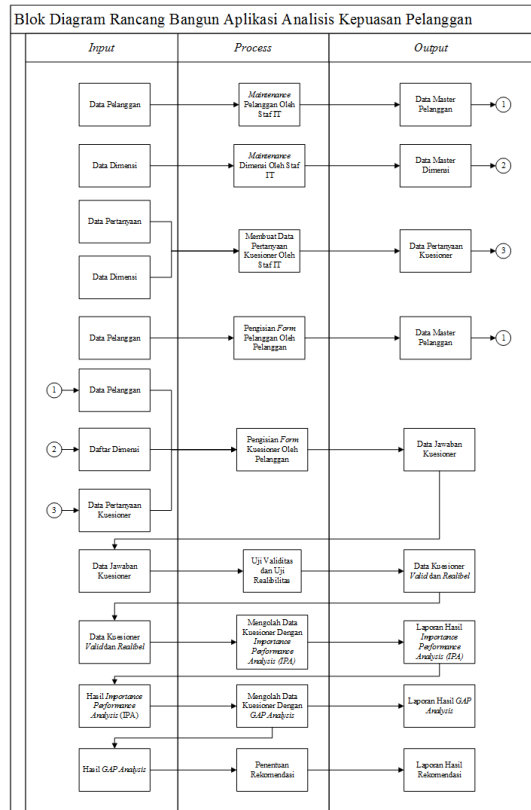
Menurut Pressman (2015), *System Development Life Cycle* (SDLC) atau Siklus Hidup Pengembangan Sistem adalah proses perancangan sistem serta metodologi yang digunakan untuk mengembangkan sistem tersebut. Salah satu model dalam SDLC adalah model *waterfall*. Menurut Pressman (2015), nama lain dari Model *Waterfall* adalah Model Air Terjun. Alasan dinamakan siklus hidup klasik (*classic life cycle*), dimana hal ini menyiratkan pendekatan yang sistematis dan berurutan (sekuensial) pada pengembangan perangkat lunak. Pengembangan perangkat lunak dimulai dari spesifikasi kebutuhan pengguna dan berlanjut melalui tahapan-tahapan perencanaan (*planning*), pemodelan (*modeling*), konstruksi (*construction*), dan penyerahan sistem perangkat lunak ke para pelanggan atau pengguna (*deployment*), yang diakhiri dengan dukungan berkelanjutan pada perangkat lunak yang dihasilkan.



Gambar 1. Model Waterfall

**Blok Diagram**

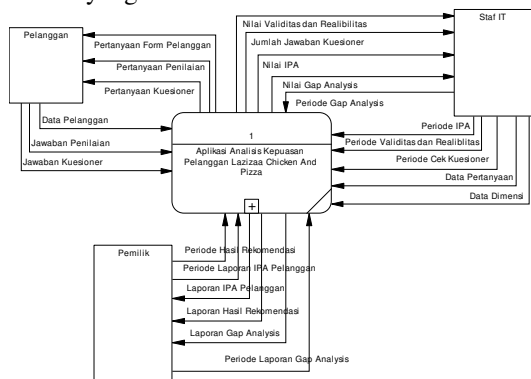
*Block Diagram* ini menjelaskan mengenai *Input*, *Process*, dan *Output* dari aplikasi analisa kepuasan pelanggan.



Gambar 2. Blok Diagram Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan

**Context Diagram**

*Context diagram* dirancang untuk membangun aplikasi analisis kepuasan pelanggan pada Lazizaa *Chicken And Pizza* Cabang Kusuma Bangsa. Terdapat 3 (tiga) *external entity* yakni Pelanggan, Staf IT, dan Pemilik. Diagram ini dibuat dengan mengacu pada aliran data yang terdapat di dalam alur sistem yang telah dibuat.



Gambar 3. Context Diagram

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada tahap ini akan membahas tentang implementasi dalam pembuatan Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Lazizaa Chicken And Pizza Cabang Kusuma Bangsa Surabaya. Hasil dan pembahasan ini menjelaskan bagaimana cara



pengerjaan pemakaian aplikasi berdasarkan implementasi yang telah dilakukan dan menjelaskan fungsi-fungsinya berdasarkan penggunaan aplikasi tersebut. Berikut ini adalah penjelasan dari fungsi masing-masing halaman aplikasi analisis kepuasan pelanggan pada Lazizaa Chicken And Pizza Cabang Kusuma Bangsa Surabaya.

**Halaman Form Registrasi Pelanggan**

Pada halaman ini pelanggan diharuskan mengisi form registrasi agar bisa login ke aplikasi analisis kepuasan pelanggan dan mengisi kuesioner.



Gambar 4. Halaman Form Registrasi Pelanggan

**Halaman Mengisi Kuesioner Pelanggan**

Pada halaman ini pelanggan diharuskan mengisi kuesioner kepuasan pelanggan setelah tadi melakukan pengisian form registrasi dan login ke aplikasi kepuasan pelanggan.

Gambar 5. Halaman Form Kuesioner Pelanggan

**Halaman Form Login Staf IT**

Pada halaman ini staf IT diharuskan mengisi *username* dan *password* yang telah disediakan oleh aplikasi untuk masuk dan dapat mengakses aplikasi analisis kepuasan pelanggan.



**Gambar 6. Halaman Form Kuesioner Pelanggan Halaman Utama Staf IT**

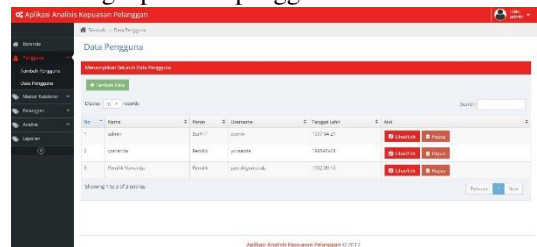
Pada halaman ini staf IT dapat menjalankan beberapa kegunaan aplikasi seperti *maintenance* data pengguna, data kuesioner, data pelanggan, membuat analisa, dan membuat laporan.



Gambar 7. Halaman Utama Staf IT

**Halaman Maintenance Data Pengguna**

Pada halaman ini staf IT dapat menjalankan beberapa kegunaan aplikasi seperti tambah data baru pengguna, edit data pengguna, dan menghapus data pengguna.



Gambar 8. Halaman Maintenance Data Pengguna

**Halaman Maintenance Data Dimensi**

Pada halaman ini staf IT dapat menjalankan beberapa kegunaan aplikasi seperti tambah data baru dimensi, edit data dimensi, dan menghapus data dimensi.



Gambar 9. Halaman Maintenance Data Dimensi

**Halaman Maintenance Data Kuesioner**

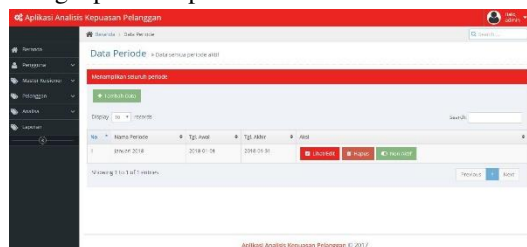
Pada halaman ini staf IT dapat menjalankan beberapa kegunaan aplikasi seperti tambah data baru kuesioner, edit data kuesioner, dan menghapus data kuesioner.



Gambar 10. Halaman Maintenance Data Kuesioner

**Halaman Maintenance Data Periode**

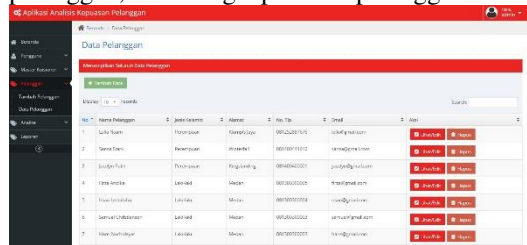
Pada halaman ini staf IT dapat menjalankan beberapa kegunaan aplikasi seperti tambah data baru periode, edit data periode, dan menghapus data periode.



Gambar 11. Halaman Maintenance Data Periode

**Halaman Maintenance Data Pelanggan**

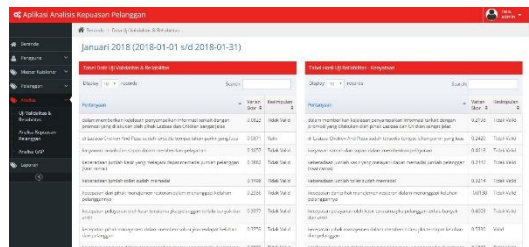
Pada halaman ini staf IT dapat menjalankan beberapa kegunaan aplikasi seperti tambah data baru pelanggan, edit data pelanggan, dan menghapus data pelanggan.



Gambar 12. Halaman Maintenance Data Pelanggan

**Halaman Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Pada halaman ini staf IT dapat menjalankan beberapa kegunaan aplikasi seperti melakukan uji validitas dan uji reliabilitas.



Gambar 13. Halaman Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

**Halaman Grafik Kuadran IPA**

Pada halaman ini staf IT dapat menjalankan beberapa kegunaan aplikasi seperti melakukan membuat grafik kuadran IPA.



Gambar 14. Halaman Grafik Kuadran IPA

**Halaman Grafik Analisa GAP**

Pada halaman ini staf IT dapat menjalankan beberapa kegunaan aplikasi seperti melakukan membuat grafik analisa GAP.



Gambar 15. Halaman Grafik Analisa GAP

**Halaman Laporan Rekomendasi Hasil GAP**

Pada halaman ini staf IT dapat menjalankan beberapa kegunaan aplikasi seperti membuat laporan rekomendasi hasil GAP.

Generated By System : < 09/01/2018 08:47:40 >

LAPORAN DATA GAP  
Periode : 01 January 2018 s/d 31 January 2018

No	Dimensi	Kode Pertanyaan	Pertanyaan	GAP	Kuadran	Kesimpulan
1	Reliability (Keandalan)	PTY05	kemampuan kasir untuk menghitung dengan teliti harga menu yang dipesan sesuai dengan nota yang diberikan	0,41	Kuadran II	Pertahankan Prestasi
2	Reliability (Keandalan)	PTY03	dalam memberikan kejelasan penyampaian informasi terkait dengan promosi yang dilakukan oleh pihak Lazizza dan Chicken sangat jelas	0,31	Kuadran II	Pertahankan Prestasi
3	Reliability (Keandalan)	PTY01	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh pihak Lazizza Chicken And Pizza (sesuai yang dijanjikan, misal > 10 menit)	0,85	Kuadran II	Pertahankan Prestasi
4	Responsiveness (Daya Tangkap)	PTY11	kejelasan karyawan dalam menyampaikan menu yang tersedia di restoran sudah jelas	0,47	Kuadran II	Pertahankan Prestasi
5	Responsiveness (Daya Tangkap)	PTY07	kecepatan dari pihak manajemen restoran dalam menanggapi keluhan pelanggannya	1,06	Kuadran II	Pertahankan Prestasi
6	Responsiveness (Daya Tangkap)	PTY09	kecepatan pelayanan oleh kasir terutama jika pelanggan terlalu banyak dan antri	0,53	Kuadran II	Pertahankan Prestasi
7	Assurance (Kepastian)	PTY13	ketersediaan tempat lahan parkir sudah aman dan nyaman	0,53	Kuadran II	Pertahankan Prestasi
8	Assurance (Kepastian)	PTY17	perbaikan jaminan penggantian menu makanan jika ditemukan makanan kurang sesuai dengan menu yang disajikan	0,28	Kuadran II	Pertahankan Prestasi
9	Assurance (Kepastian)	PTY15	karyawan dan keamanan di Lazizza Chicken And Pizza sudah dapat ditunjukkan	0,31	Kuadran II	Pertahankan Prestasi
10	Empathy (Empati)	PTY21	karyawan ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan	0,40	Kuadran II	Pertahankan Prestasi
11	Empathy (Empati)	PTY25	komunikasi karyawan dengan pelanggan dalam melayani sudah baik	0,78	Kuadran II	Pertahankan Prestasi
12	Empathy (Empati)	PTY19	keseediaan karyawan untuk membantu pelanggan tanpa diminta	0,87	Kuadran II	Pertahankan Prestasi
13	Empathy (Empati)	PTY23	kecepatan pihak manajemen dalam memberi solusi jika terdapat keluhan dari pelanggan	0,53	Kuadran II	Pertahankan Prestasi
14	Tangible (Berwujud)	PTY39	sudah tersedia tempat ibadah (musholah) dan terdapat fasilitas pendukung yang lengkap	0,41	Kuadran II	Pertahankan Prestasi
15	Tangible (Berwujud)	PTY45	tersedia fasilitas delivery order dalam partai besar maupun kecil	0,72	Kuadran II	Pertahankan Prestasi
16	Tangible (Berwujud)	PTY41	keberadaan jumlah kasir yang melayani dapat memadai jumlah pelanggan (saat ramai)	0,31	Kuadran II	Pertahankan Prestasi
17	Tangible (Berwujud)	PTY33	kemudahan pelanggan dalam membaca menu yang disediakan jelas untuk dibaca	0,44	Kuadran II	Pertahankan Prestasi

Gambar 16. Halaman Rekomendasi Hasil GAP

## SIMPULAN

Pada simpulan ini yang bisa didapat dari hasil impementasi dan evaluasi Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Lazizza Chicken And Pizza Cabang Kusuma Bangsa Surabaya yaitu sebagai beriku ini seperti di bawah ini:

1. Dengan adanya aplikasi ini dapat digunakan pelanggan dalam melakukan pengisian kuesioner kepuasan pelanggan dan dapat disimpan dalam database aplikasi.
2. Dengan adanya aplikasi ini lebih memudahkan pelanggan dalam mengakses setiap halaman pengisian kuesioner dengan cepat sekitar 3-10 detik setiap halaman pengisian kuesioner.
3. Aplikasi dapat ini dapat digunakan Staf IT dalam mengelola jawaban kuesioner pelanggan dan melakukan perhitungan analisis jawaban kuesioner pelanggan dengan baik dan benar dikarenakan mengurangi kesalahan dalam perhitungan dan kecepatan dalam perhitungan karena perhitungan dilakukan oleh aplikasi secara otomatis.

4. Aplikasi ini dapat digunakan pemilik dalam melihat laporan dari hasil analisis kepuasan pelanggan berupa grafik dan tabel.
5. Aplikasi juga dapat digunakan pemilik dalam melihat hasil laporan rekomendasi dari analisa GAP sehingga faktor pelayanan mana yang harus ditingkatkan dan diperbaiki pada setiap periode.

## RUJUKAN

Ashari, P. A., Hariadi, B., & Sulistiowati. (2016). *Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pengunjung pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur*. Surabaya: STIKOM Surabaya.

Kaihatu, T. S. (2008). *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. Surabaya: Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.

Kartikasarie, S., Lusiani, T., & Rahardiyanto, P. (2008). *Rancang Bangun Sistem Analisa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menerapkan Importance And Performance Analysis (Studi Kasus: Hotel Elmi)*. Surabaya: STIKOM Surabaya.

Pressman, R. (2015). *Rekayasa Perangkat Lunak: Pendekatan Praktisi Buku 1*. Yogyakarta: ANDI.

Putra, R. D., Sulistiowati, & Setyawan, H. B. (2017.). *Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Tamu Pada Hotel 88 Embong Malang Surabaya*. Surabaya: STIKOM Surabaya.

Rafsanjani, M. G., Sulistiowati, & Lemantara, J. (2016). *Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Speedrocky Gym Surabaya*. Surabaya: STIKOM Surabaya.

Winanda, A. P. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis) Studi Kasus Restoran Olive*

Fried Chicken. Semarang: UNDIP  
Tembalang.