

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelanggan

pelanggan Pelanggan adalah individu atau lembaga yang secara konsisten melakukan pembelian berulang dan memiliki hubungan erat dengan produsen dalam perusahaan, serta memainkan peran penting dalam keberlangsungan bisnis(Linda et al., 2022). Pelanggan adalah individu, organisasi, atau entitas lain yang membeli atau menggunakan produk atau layanan dari suatu perusahaan atau penyedia layanan. Pelanggan dapat berupa individu, kelompok, atau entitas bisnis yang memperoleh produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan mereka. Mereka berinteraksi dengan perusahaan atau penyedia layanan melalui proses pembelian, penggunaan produk atau layanan, serta memberikan umpan balik atau evaluasi terkait dengan pengalaman mereka.

2.2 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah bagian yang berkaitan dengan penciptaan nilai bagi pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas, hal ini membawa manfaat bagi perusahaan, seperti mempererat hubungan antara perusahaan dan pelanggan, memberikan dasar yang kuat untuk membangun kepuasan pelanggan, serta menciptakan rekomendasi positif dari mulut ke mulut, yang menguntungkan perusahaan. Dampaknya, pelanggan tertarik untuk kembali membeli atau menggunakan layanan perusahaan tersebut.(Sasongko, 2021).

2.3 Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan merupakan keinginan pelanggan untuk terus melakukan pembelian barang atau jasa yang ditawarkan oleh produsen.(Sasongko, 2021). Loyalitas pelanggan merujuk pada tingkat kesetiaan dan keterlibatan pelanggan terhadap suatu merek, produk, atau layanan tertentu dari suatu perusahaan. Pelanggan yang loyal cenderung melakukan pembelian berulang, memberikan

rekomendasi positif kepada orang lain, dan tetap setia meskipun ada pilihan lain yang tersedia. Loyalitas

pelanggan mencerminkan hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan, di mana pelanggan merasa puas dengan pengalaman mereka dan merasa terikat secara emosional atau rasional terhadap merek atau perusahaan tersebut.

2.4 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah proses atau cara melayani, yakni upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan imbalan berupa uang atau jasa, serta memberikan kemudahan terkait dengan transaksi jual beli barang atau jasa. (Hidayat, 2019). Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas atau proses yang dilakukan oleh penyedia jasa atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan konsumen. Pelayanan dapat berupa layanan fisik, seperti produk barang atau jasa yang dapat dilihat atau dirasakan secara langsung, maupun layanan *non*-fisik, seperti bantuan teknis, konsultasi, atau pengaturan acara. Dalam konteks bisnis, pelayanan bertujuan untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi konsumen, sehingga dapat membangun loyalitas, kepuasan, dan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

2.5 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mencakup segala aktivitas yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Pelayanan ini meliputi jasa atau layanan yang diberikan oleh penyedia layanan, yang mencakup kemudahan, kecepatan, keterampilan, dan ketepatan dalam memberikan pelayanan demi kepuasan konsumen (Saputri, 2019). Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan diukur melalui berbagai parameter seperti responsifitas terhadap kebutuhan tamu, ketersediaan fasilitas yang memadai, kebersihan lingkungan, kualitas makanan dan minuman, serta kesempurnaan dalam menangani keluhan atau masukan dari tamu. Kualitas pelayanan juga mencakup aspek-aspek yang bersifat lebih abstrak seperti kehangatan dan keramahan dalam interaksi antara tamu dan staf hotel. Faktor-faktor seperti komunikasi yang efektif, sikap yang ramah, dan keramahan dalam melayani

tamu juga merupakan bagian integral dari kualitas pelayanan yang memengaruhi pengalaman keseluruhan tamu. Dengan meningkatnya persaingan dalam industri perhotelan, pihak hotel dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka guna mempertahankan loyalitas tamu dan memenangkan persaingan pasar. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi para tamu.

2.6 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu. CSI merupakan analisis kuantitatif yang menunjukkan persentase pelanggan yang puas melalui survei kepuasan pelanggan. Metode ini penting untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. (Banowati et al., 2023).

Proses berikut dilakukan untuk menentukan nilai CSI:

1. Tentukan rata-rata peringkat kepentingan (MIS) dan rata-rata peringkat kepuasan (MSS). (MIS) mengacu pada nilai rata-rata yang mewakili tingkat kepentingan suatu atribut, sementara (MSS) adalah nilai rata-rata yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan kinerja layanan yang mereka rasakan.

Rumus berikut untuk menghitung peringkat kepentingan rata-rata (MIS):

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n Y_i]}{n} \dots\dots\dots(2.1)$$

Dengan keterangan sebagai berikut:

Y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke-i

n = Jumlah responden

2. Menentukan Faktor Bobot (WF), atau yang sering disebut sebagai faktor berat, dilakukan dengan menghitung persentase nilai MIS untuk setiap indikator dibandingkan dengan total nilai MIS dari semua indikator.

Rumus berikut untuk menghitung nilai WF

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \dots\dots\dots(2.2)$$

Keterangan:

MIS_i = Nilai rata-rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$ = Total rata-rata kepentingan dari ke-i ke-p

3. Menghitung Skor Berat (WS), juga dikenal sebagai skor tertimbang. WS adalah rata-rata tingkat kepuasan dikalikan dengan bobot WF.

$$WS_i = WFi \times MSS \dots\dots\dots(2.3)$$

Keterangan:

WFi = Faktor tertimbang ke-i

MSS = Rata-rata tingkat kepuasan

4. Menentukan Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p MIS_i}{HS} \times 100\% \dots\dots\dots(2.4)$$

Keterangan:

$\sum_{i=1}^p MIS_i$ = Total rata-rata skor kepentingan dari-i ke-p

HS = HS (*highest scale*) merupakan skala maksimum yang digunakan.

Tabel 2.1 Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Tidak Puas

Sumber: (Sihaloho & Syaputra, 2023)

2.7 Unified Modelling Language (UML)


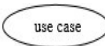

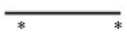
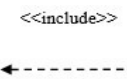
UML adalah salah satu standar bahasa yang banyak digunakan di dunia industri untuk mendefinisikan requirement, membuat analisis dan desain, serta menggambarkan arsitektur dalam pemrograman berorientasi objek (D. W. T. Putra & Andriani, 2019). UML menyediakan serangkaian diagram yang digunakan untuk merepresentasikan berbagai aspek dari sistem perangkat lunak, termasuk struktur

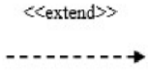



statis, perilaku dinamis, dan interaksi antar komponen. UML membantu dalam merancang, mendokumentasikan, dan memahami arsitektur dan desain sistem perangkat lunak, serta memfasilitasi komunikasi antara para pemangku kepentingan yang terlibat dalam pengembangan perangkat lunak. Dengan demikian, penggunaan UML menjadi penting dalam mendukung proses pengembangan perangkat lunak yang terstruktur, terorganisir, dan mudah dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam proyek pengembangan.

2.7.1 Use Case Diagram

Use Case Diagram adalah salah satu jenis diagram *UML (Unified Modeling Language)* yang menggambarkan interaksi antara sistem dan aktor. *Use Case Diagram* menunjukkan tipe interaksi antara pengguna sistem dan sistem itu sendiri. Untuk memulai pemodelan, diperlukan diagram yang dapat menjelaskan aksi dari aktor dan tindakan dalam sistem, seperti yang ada dalam *Use Case Diagram* (Musthofa & Adiguna, 2022). Pembuatan use case diagram lebih fokus pada fungsionalitas yang ada pada actor dengan sistem (F. D. Putra et al., 2020).

Tabel 2.2 Simbol-Simbol Pada *Use Case Diagram*

Notasi	Nama Elemen	Fungsi
	<i>Actor</i>	Aktor dapat berinteraksi dengan spesialisasi atau asosiasi superclass. Aktor ditempatkan di luar batas subjek.
	<i>Use Case</i>	Aktor mewakili fungsionalitas tertentu dari sistem yang berada dalam batas sistem.
	<i>Subject Boundary</i>	Aktor menunjukkan cakupan dari subjek yang sedang dimodelkan.
	<i>Association Relationship</i>	Aktor berperan dalam menghubungkan interaksi antara aktor dan use case.
	<i>Include Relationship</i>	Diagram menunjukkan inklusi fungsionalitas dari satu use case dengan use case lainnya, ditandai dengan panah yang mengarah dari use case dasar ke use case yang diikutsertakan.


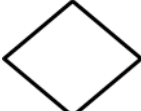
	<i>Extend Relationship</i>	Diagram juga memperlihatkan perluasan dari sebuah use case untuk menambahkan perilaku opsional, dengan panah yang mengarah dari use case yang diperluas ke use case dasar.
	<i>Generalization relationship</i>	Generalisasi dari use case khusus ke use case umum juga dapat ditampilkan.
	<i>Collaboration</i>	Interaksi antara aturan dan elemen lainnya bekerja bersama untuk menciptakan perilaku yang lebih kompleks dibandingkan dengan sekadar jumlah elemen tersebut.
	<i>Note</i>	Elemen-elemen ini ada selama aplikasi berjalan dan memerlukan sumber daya komputasi.

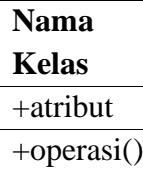

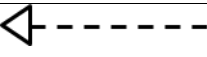
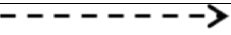

Sumber : (Putra, 2020)

2.7.2 Class Diagram

Class diagram atau diagram kelas adalah salah satu jenis diagram struktur pada UML yang menggambarkan dengan jelas struktur serta deskripsi *class*, atribut, metode, dan hubungan dari setiap objek. Ia bersifat statis, dalam artian diagram kelas bukan menjelaskan apa yang terjadi jika kelas- kelasnya berhubungan, melainkan menjelaskan hubungan apa yang terjadi (Prasetya et al., 2022). *Class* adalah deskripsi kelompok obyek-obyek dengan properti, perilaku dan relasi yang sama (Maiyendra, 2019).

Tabel 2.3 Simbol - Simbol Pada *Class Diagram*

Simbol	Nama	Keterangan
	<i>Generalization</i>	Hubungan dimana objek turunan (<i>descendant</i>) mewarisi perilaku dan struktur data dari objek induk (<i>ancestor</i>) yang berada di atasnya
	<i>Nary Association</i>	Usaha untuk menghindari adanya asosiasi dengan lebih dari dua objek


	Nama Kelas	<i>Class</i>	Kumpulan objek yang memiliki atribut dan operasi yang sama.
	+atribut		
	+operasi()		
		<i>Collaboration</i>	Penjelasan mengenai urutan tindakan yang dilakukan oleh sistem yang menghasilkan hasil yang dapat diukur bagi seorang actor
		<i>Realization</i>	Operasi yang secara efektif dilakukan oleh suatu objek
		<i>Depedency</i>	Hubungan dimana perubahan pada suatu elemen <i>independent</i> akan berdampak pada elemen yang bergantung padanya elemen yang tidak mandiri
		<i>Association</i>	Menghubungkan 1 dengan lainnya




Sumber : Nico Alvio Maiyendra (2019)

2.7.3 Entity Relationship Diagram (ERD)

Entity Relationship Diagram(ERD) adalah sebuah model data yang didalamnya berisi detail informasi dengan memanfaatkan gambaran grafis, yang berfungsi untuk mempermudah dalam menyelesaikan pengembangan sebuah sistem dan membantu memenuhi kebutuhan sistem analisis(Musthofa & Adiguna, 2022). ERD menggambarkan relasi dari file atau tabel yang dapat digolongkan dalam tiga macam bentuk relasi, yaitu satu-satu, satubanyak, dan banyak-banyak(Kakihary et al., 2021).

Tabel 2.4 Simbol - Simbol Pada *Entity Relationship Diagram*

Simbol	Nama	Keterangan
	Entity	Objek yang dapat diidentifikasi dalam lingkungan pemakai.





	Hubungan	Sebagai asosiasi antar entitas dalam hubungan.
	Atribut	Berfungsi mendeskripsikan karakter dari entitas.
	Garis	Digunakan untuk menghubungkan entitas maupun atribut




Sumber : Kakihary (2021)

2.8 Flowchart

Flowchart adalah bagan yang menampilkan alir (*flow*) dari program atau sebuah prosedur sistem yang dibangun. *Flowchart* berisi simbol-simbol yang menunjukkan alur instruksi sistem yang berjalan berurutan (Setiawan et al., 2022). *Flowchart* akan memudahkan pengguna melakukan pengecekan bagian-bagian yang terlupakan dalam analisis masalah, disamping itu *flowchart* juga berguna sebagai fasilitas untuk berkomunikasi antara pemrogram yang bekerja dalam tim suatu proyek. Menurut Yulianeu dan Oktamala *Flowchart* adalah bagan yang menunjukkan alur atau alur dalam suatu program atau prosedur sistem secara logis (Yulianeu & Oktamala, 2022).

Tabel 2.5 Simbol-Simbol Pada *Flowchart*

Simbol	Nama	Fungsi
	<i>Terminal</i>	Digunakan untuk memulai atau mengakhiri program.
	<i>Input/Output</i>	Digunakan untuk menyatakan input atau <i>output</i> tanpa melihat jenisnya.
	<i>Manual Operation</i>	Digunakan untuk menunjukkan pengolahan yang tidak dilakukan oleh komputer.
	<i>Decision</i>	Digunakan untuk memilih proses yang akan dilakukan berdasarkan kondisi tertentu.

	<i>Processing</i>	Digunakan untuk menunjukkan pengolahan data yang dilakukan oleh komputer.
	<i>Disk Storage</i>	Digunakan untuk menyatakan masukan dan keluaran yang berasal dari <i>disk</i> .
	<i>Flow Direction Symbol/Connecting line</i>	Berfungsi untuk menghubungkan simbol yang satu dengan yang lainnya, menyatakan arus suatu proses.

Sumber : Yulianeu dan Oktamala (2022)

2.9 PHP (*Hypertext Processor*)

PHP merupakan singkatan dari "*Hypertext Preprocessor*". PHP adalah sebuah bahasa scripting yang terpasang pada HTML. Sebagian besar sintaknya mirip dengan bahasa pemrograman C, Java, ASP dan Perl ditambah beberapa fungsi PHP yang Spesifik dan mudah dimengerti. PHP digunakan untuk membuat tampilan web menjadi lebih dinamis, dengan PHP anda bisa menampilkan atau menjalankan beberapa *file* dalam 1 *file* dengan cara di *include* dan *require*. PHP itu sendiri sudah dapat berinteraksi dengan beberapa database walaupun dengan kelengkapan yang berbeda yaitu seperti DBM, MySQL, Oracle (Rahmasari, 2019).

2.10 *Xampp*

XAMPP adalah perangkat lunak *open source*, yang mendukung untuk banyak sistem operasi, yang merupakan kompilasi dari beberapa program. Fungsi *XAMPP* sendiri adalah sebagai *server* yang berdiri sendiri (*localhost*), yang terdiri beberapa program antara lain : Apache HTTP Server, MySQL *database*, dan penerjemah bahasa yang ditulis dengan bahasa pemrograman PHP dan Perl *Mysql* (Hartiwati, 2022).

2.11 *Notepad ++*

Notepad++ adalah sebuah penyunting teks dan penyunting kode sumber yang berjalan di sistem operasi Windows. Notepad++ menggunakan komponen

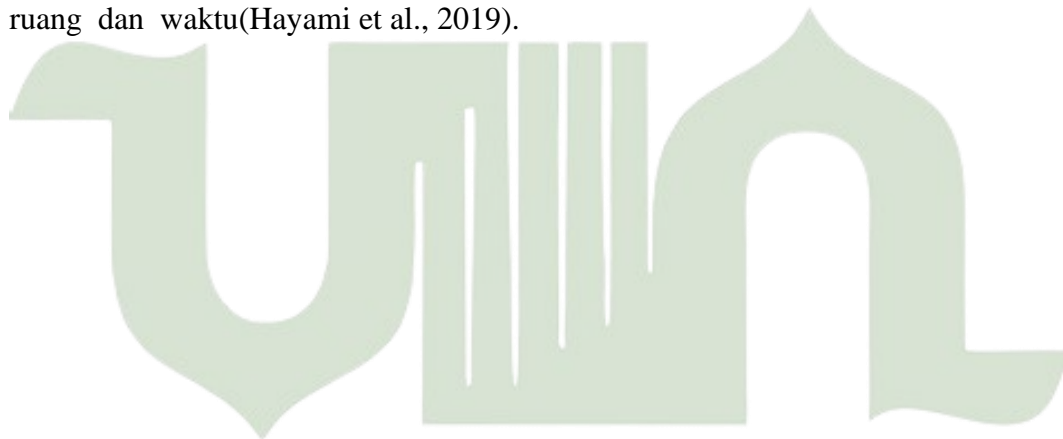
Scintilla untuk dapat menampilkan dan menyuntingan teks dan berkas kode sumber berbagai bahasa pemrograman(Ishak, 2021).

2.12 *MySql*

MySQL adalah sebuah *software database* yang dapat menyimpan data yang sudah dibuat di dalam komputer, database dapat dihubungkan ke media internet sehingga dapat diakses dengan jarak jauh, *database* yang bersifat free atau bebas langganan yang dapat dilakukan dengan siapa saja tanpa membayar dan membeli kepada pembuatnya(Septiarina, 2021).

2.13 *Website*

Website merupakan salah satu sarana media internet yang berfungsi untuk menampilkan, memperkenalkan bahkan dapat berfungsi sebagai media pencari informasi yang sedang dibutuhkan dengan cepat dan tanpa batasan ruang dan waktu(Hayami et al., 2019).



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN