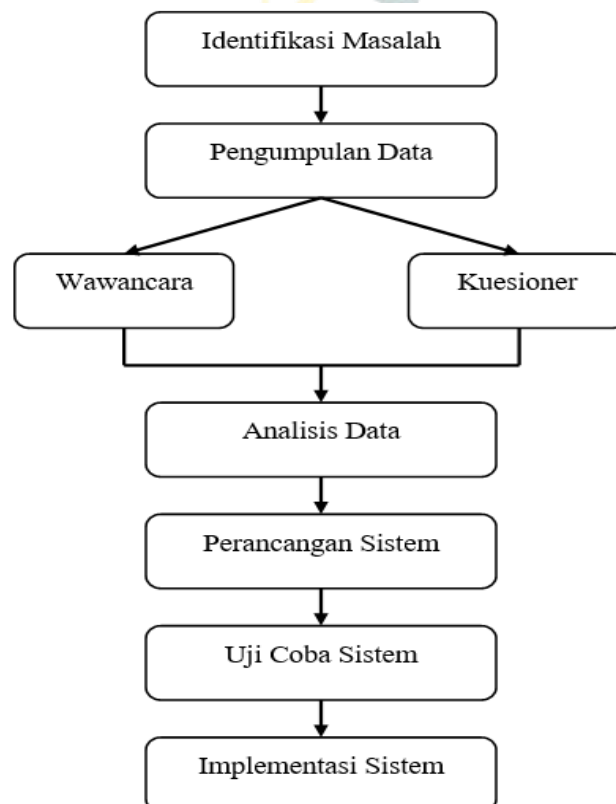


## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Kerangka Penelitian

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian Research and Development (RnD). Menurut (Fahrezi & Fakhriza, 2023) Penelitian yang bersifat R&D yaitu di mana data yang diperoleh berupa data deskriptif yang diperoleh wawancara, survey dan studi literatur. Agar penelitian ini **“Penerapan Customer Satisfaction Index Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan di Delihomestay”** mencapai hasil yang optimal dilakukan tahapan menggunakan kerangka kerja sebagai berikut:



**Gambar 3.1** Kerangka Kerja

##### 3.1.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang ada dan bagaimana cara untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. masalah yang

ditemui penulis yaitu pada saat keluarga menginap di Delihomestay, terdapat kekurangan dalam pelayanan terutama sprengi dan selimut tidak wangi dan bagi tamu yang melakukan check in tanpa melalui aplikasi tidak ada tempat untuk melakukan penilaian terhadap pelayanan di Delihomestay. Dari permasalahan tersebut penulis melakukan penelitian langsung kelapangan dengan tujuan untuk mencari informasi faktual tentang permasalahan yang ada..

### 3.1.2 Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan strategi atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data yang diperlukan dalam suatu penelitian. Adapun cara yang dilakukan penulis dalam melakukan pengumpulan data yaitu:

#### 1. Wawancara

Penulis melakukan wawancara kepada staff FO yang mengacu pada topic sistem penilaian. Adapun beberapa pertanyaan yang diajukan sebagai berikut:

- a. Keluhan apa saja yang pernah disampaikan tamu?
- b. Apakah di Delihomestay sudah ada sistem penilaian online?
- c. Bagaimana penilaian yang dilakukan jika tamu checkin tanpa melalui aplikasi?

Hasil dari wawancara tersebut yaitu:

- a. kurangnya keramahan staf, kurangnya kebersihan kamar, dan tekanan air panas yang rendah.
- b. Belum ada penilaian khusus yang dibuat oleh Delihomestay
- c. Tidak bisa memberikan penilaian, penilaian hanya tersedia ketika tamu memesan dari platform lain

#### 2. Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada tamu yang telah menginap di DeliHomestay untuk mengumpulkan data dari hasil tanggapan mereka terkait tingkat kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan. Kuesioner akan berisi pertanyaan-pertanyaan terstruktur yang dirancang berdasarkan dimensi kepuasan pada perhitungan *Customer*

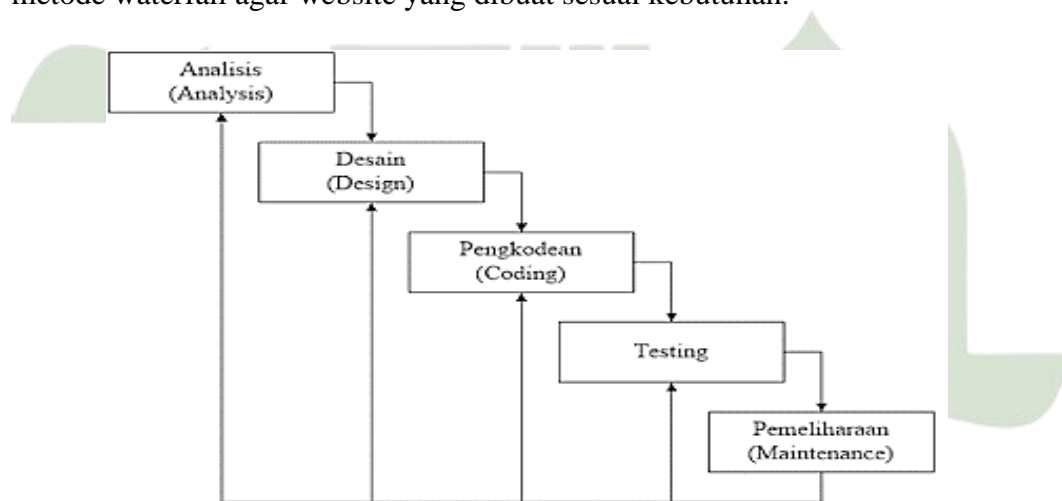
*Satisfaction Index* (CSI) pelanggan yang relevan dengan layanan di DeliHomestay.

### 3.1.3 Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Data dari kuesioner akan diolah menggunakan rumus CSI untuk menghitung indeks kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Indeks kepuasan ini kemudian akan dianalisis untuk memahami sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di DeliHomestay..

### 3.1.4 Perancangan Sistem

Pada tahap perancangan sistem, Ada beberapa jenis diagram UML yang digunakan sebagai alat desain utama seperti use case diagram, class diagram dan entity relationship diagram. Selain itu pada perancangan sistem ini menggunakan metode waterfall agar website yang dibuat sesuai kebutuhan.



**Gambar 3.2** *Waterfall*

#### 1. Analisis

Analisis sistem dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan, harapan pengguna serta mengumpulkan data terkait melalui wawancara dengan salah satu staff diDelihomestay. Tujuannya untuk memahami masalah yang ada dan mengidentifikasi tujuan yang ingin dicapai pada sistem yang akan dibangun

#### 2. Desain

Perancangan sistem dilakukan dengan beberapa diagram UML seperti *use case* diagram, *class* diagram dan Entity Relationship Diagram (ERD). Sedangkan Desain tampilan menggunakan framework bootstrap yang dikombinasikan dengan CSS dengan tujuan untuk menambah keindahan tampilan dari setiap halaman.

### 3. Pengkodean

Pada tahap ini yang dilakukan peneliti untuk membangun aplikasi sistem penilaian online di delihomestay yaitu menggunakan Notepad++ sebagai text editor

### 4. Testing

Sistem yang telah dirancang akan dilakukan uji coba untuk memastikan bahwa sistem dapat berfungsi dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Uji coba dilakukan bersama dengan receptionis Delihomestay.

### 5. Pemeliharaan

Pada tahap ini website akan dilakukan pemeliharaan seperti update fitur secara berkala apabila dibutuhkan

#### 3.1.5 Uji Coba Sistem

Setelah melakukan perancangan sistem website akan dilakukan uji coba Bersama staff Delihomestay untuk memastikan website yang dibuat sudah sesuai dengan kebutuhan.

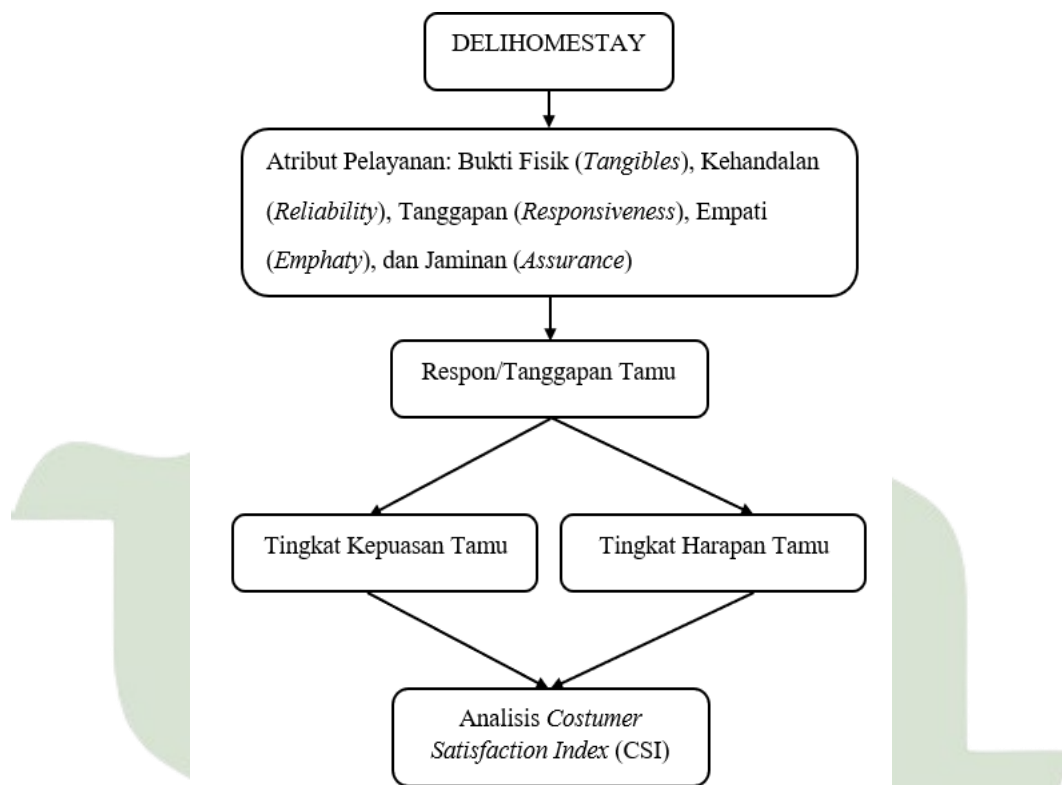
#### 3.1.6 Implementasi Sistem

Implementasi sistem dilakukan dengan memastikan semua komponen sistem telah siap dan tersedia. Selain itu, perlu juga dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap implementasi sistem untuk memastikan bahwa sistem berjalan dengan baik dan dapat memberikan manfaat yang diharapkan.

### 3.2 Rencana Pembahasan

Dalam membangun Sistem Penilaian Online di Delihomestay penulis menerapkan metode Customer Satisfaction index (CSI) berbasis website agar

memudahkan tamu dalam memberikan masukan dan saran secara fleksibel. Untuk menyelesaikan permasalahan dengan Customer Satisfaction Index dibutuhkan sebuah kuesioner yang berdasarkan atribut-atribut kualitas pelayanan seperti tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Adapun kerangka kerja dari Customer Satisfaction Index sebagai berikut:



**Gambar 3.3** Kerangka Kerja *Customer Satisfaction Index*

Menurut (Iqbal, 2021) dalam menentukan nilai CSI dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS) Mean Importance Score(MIS) adalah rata-rata dari skor kepentingan suatu atribut. Sedangkan Mean Satisfaction Score(MSS) adalah rata-rata skor untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja jasa yang dirasakan oleh pelanggan.

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

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n Y_i]}{n} \dots\dots\dots(3.1)$$

Dengan keterangan sebagai berikut:

$Y_i$  = Nilai kepentingan atribut Y ke-i

n = Jumlah responden

- Menemukan Faktor Berat (WF), juga dikenal sebagai faktor bobot. adalah persentase nilai MIS per indikator dibandingkan dengan nilai MIS total untuk indikator tersebut.

Rumus berikut untuk menghitung nilai WF

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(3.2)$$

Keterangan:

$MIS_i$  = Nilai rata-rata kepentingan ke-i

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

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

$$WS_i = WFi \times MSS \quad \dots\dots\dots(3.3)$$

Keterangan:

$WFi$  = Faktor tertimbang ke-i

$MSS$  = Rata-rata tingkat kepuasan

- Menentukan Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI)

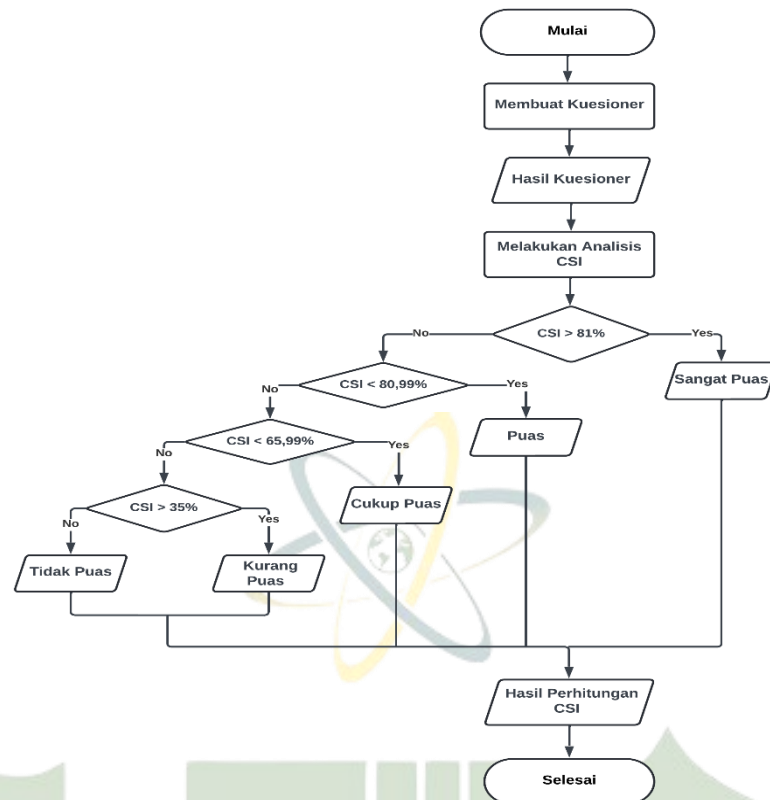
$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p MIS_i}{HS} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(3.4)$$

Keterangan:

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

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

Adapun flowchart algoritma dari Customer Satisfaction Index sebagai berikut :



**Gambar 3.4** *Flowchart Algoritma Customer Satisfaction Index*

### 3.3 Lokasi Penelitian

Tempat penelitian ini di Delihomestay kota medan yang beralamat di Jl. Sei Deli No.25, Sililas, Kec. Medan Barat., Kota Medan, Sumatera Utara 20114

### 3.4 Waktu Penelitian

Waktu penelitian merujuk pada periode atau rentang waktu ketika penelitian dilakukan, mulai dari tahap perencanaan hingga penyelesaian penelitian. Waktu penelitian mencakup waktu yang diperlukan untuk merumuskan masalah penelitian, merancang metodologi, mengumpulkan data, menganalisis data, serta menyusun dan menulis laporan akhir. Dengan merencanakan waktu penelitian yang tepat dan efisien, peneliti dapat memastikan bahwa semua tahapan penelitian dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan tujuan penelitian yang ditetapkan.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

KEGIATAN	2024																							
	Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identifikasi Masalah	■	■	■	■																				
Pengumpulan Data					■	■	■	■																
Analisis Data									■	■	■	■												
Perancangan Sistem													■	■	■	■								
Uji Coba Sistem																	■	■	■	■				
Implementasi sistem																					■	■	■	■



### 3.5 Rencana Penerbitan

**Tabel 3.2** Rencana Penerbitan Jurnal

<b>Nama Jurnal</b>	<b>Akreditasi</b>	<b>Edisi Terbit</b>	<b>Website</b>
Edumatic : Jurnal Pendidikan Informatika	Sinta 3	2 x dalam setahun ( Juni dan Desember)	<a href="https://e-journal.hamzanwadi.ac.id/index.php/edumatic/index">https://e-journal.hamzanwadi.ac.id/index.php/edumatic/index</a>
Jurnal Teknik Informatika (JUTIF)	Sinta 3	Februari, april, Juni, Agustus, Oktober dan Desember	<a href="http://jutif.if.unsoed.ac.id/index.php/jurnal">http://jutif.if.unsoed.ac.id/index.php/jurnal</a>
CESS (Journal of Computer Engineering, System and Science)	Sinta 4	January and July	<a href="https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/cess">https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/cess</a>