

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Data

Penelitian ini menggunakan data sampel yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh 30 responden. Kuesioner terdiri dari 15 pertanyaan, di mana setiap pertanyaan memiliki dua skala penilaian diantaranya skala penilaian kinerja dan skala penilaian kepentingan. Setelah data terkumpul, akan dilakukan analisis menggunakan metode Customer Satisfaction Index. Adapun keterangan mengenai jawaban dari kuesioner memiliki nilai bobot sebagai berikut :

Tabel 4.1 Keterangan Skala Penilaian

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Untuk melihat rincian lengkap data dari hasil kuesioner pertanyaan kinerja ada pada tabel 4.2:

Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Pertanyaan Kinerja

Nama Tamu	Pertanyaan Kinerja														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Abay	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4
Aldiansyah	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	3
Amira salsabila	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3
Dimas Herianda	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	5	3
Raisa Andriana	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	3
Raihana	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	3
Yusuf Pratama Lubis	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
Amanda Zara Kirana	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5

Andre Sihombing	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5
Iwan Setiawan	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	1
Aisyah Azka Amani	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	2
Abdul Rasyid	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	3
Muhammad Imam	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	5	5	5	3
Ferdy	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3
Febriyanti	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	3
Sudi ambara	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	3
Siti Maryam	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Histori hulu	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	2
Rozikin	3	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	5	5	5	3
Fadlan Aulia	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
Roby Anggra Yudha	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4
DEWI SAPUTRI	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4
Devina Sari	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
Della Kurnia Sari	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Wilda febi khairani hasibuan	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
Gibran Ahmad Lubis	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4
Muhammad Alhadi	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4
Muhammad Siddiq Jafar	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5
Ajeng Kiana Putri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
yuyun Kumala sari	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	5	3	2	1

DEWI SAPUTRI	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Devina Sari	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Della Kurnia Sari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Wilda febi khairani hasibuan	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
Gibran Ahmad Lubis	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5
Muhammad Alhadi	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5
Muhammad Siddiq Jafar	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
Ajeng Kiana Putri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
yuyun Kumala sari	2	3	2	2	2	2	2	5	3	3	2	5	4	3	3

Untuk mengetahui hasil analisis data kuesioner menggunakan metode Customer Satisfaction Index diperlukan langkah-langkah sebagai berikut ini :

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS) dari setiap pertanyaan kepentingan

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n Y_i]}{n}$$

Keterangan :

Y_i = Nilai total kepentingan setiap pertanyaan

N = Jumlah responden

$$MIS P1 = \frac{134}{30} = 4,47$$

$$MIS P2 = \frac{132}{30} = 4,40$$

$$MIS P3 = \frac{126}{30} = 4,20$$

$$MIS P4 = \frac{134}{30} = 4,47$$

$$MIS P5 = \frac{122}{30} = 4,07$$

$$MIS P6 = \frac{126}{30} = 4,20$$

$$\text{MIS P7} = \frac{125}{30} = 4,17$$

$$\text{MIS P8} = \frac{125}{30} = 4,17$$

$$\text{MIS P9} = \frac{124}{30} = 4,13$$

$$\text{MIS P10} = \frac{129}{30} = 4,30$$

$$\text{MIS P11} = \frac{133}{30} = 4,43$$

$$\text{MIS P12} = \frac{139}{30} = 4,63$$

$$\text{MIS P13} = \frac{135}{30} = 4,50$$

$$\text{MIS P14} = \frac{135}{30} = 4,50$$

$$\text{MIS P15} = \frac{135}{30} = 4,50$$



2. Menentukan Mean Satisfaction Score (MSS) dari setiap pertanyaan kinerja

$$\text{MSS} = \frac{[\sum_{i=1}^n Y_i]}{n}$$

Keterangan :

Y_i = Nilai total kepentingan setiap pertanyaan

N = Jumlah responden

$$\text{MSS P1} = \frac{96}{30} = 3,20$$

$$\text{MSS P2} = \frac{103}{30} = 3,43$$

$$\text{MSS P3} = \frac{99}{30} = 3,30$$

$$\text{MSS P4} = \frac{76}{30} = 2,53$$

$$\text{MSS P5} = \frac{95}{30} = 3,17$$

$$\text{MSS P6} = \frac{100}{30} = 3,33$$

$$\text{MSS P7} = \frac{91}{30} = 3,03$$

$$\text{MSS P8} = \frac{98}{30} = 3,27$$

$$\text{MSS P9} = \frac{99}{30} = 3,30$$

$$\text{MSS P10} = \frac{107}{30} = 3,57$$

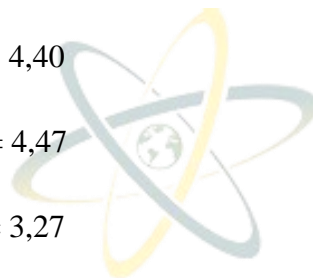
$$\text{MSS P11} = \frac{110}{30} = 3,67$$

$$\text{MSS P12} = \frac{137}{30} = 4,57$$

$$\text{MSS P13} = \frac{132}{30} = 4,40$$

$$\text{MSS P14} = \frac{134}{30} = 4,47$$

$$\text{MSS P15} = \frac{98}{30} = 3,27$$



3. Menghitung Weight Factor (WF) atau nilai total dari setiap pertanyaan

$$\text{WF} = \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^p \text{MIS}_i} \times 100\%$$

Keterangan:

MIS_i = Nilai rata-rata kepentingan ke- i

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

$$\text{WF P1} = \frac{4,46}{65,05} \times 100 = 6,86$$

$$\text{WF P2} = \frac{4,4}{65,05} \times 100 = 6,76$$

$$\text{WF P3} = \frac{4,2}{65,05} \times 100 = 6,45$$

$$\text{WF P4} = \frac{4,46}{65,05} \times 100 = 6,86$$

$$\text{WF P5} = \frac{4,06}{65,05} \times 100 = 6,24$$

$$\text{WF P6} = \frac{4,2}{65,05} \times 100 = 6,45$$

$$\text{WF P7} = \frac{4,16}{65,05} \times 100 = 6,40$$

$$\text{WF P8} = \frac{4,16}{65,05} \times 100 = 6,40$$

$$WF P9 = \frac{4,13}{65,05} \times 100 = 6,35$$

$$WF P10 = \frac{4,3}{65,05} \times 100 = 6,60$$

$$WF P11 = \frac{4,43}{65,05} \times 100 = 6,81$$

$$WF P12 = \frac{4,63}{65,05} \times 100 = 7,11$$

$$WF P13 = \frac{4,5}{65,05} \times 100 = 6,91$$

$$WF P14 = \frac{4,5}{65,05} \times 100 = 6,91$$

$$WF P15 = \frac{4,5}{65,05} \times 100 = 6,91$$

4. Menghitung Weight Score (WS) dari setiap pertanyaan

$$WS_i = WFi \times MSS$$

Keterangan:

WFi = Faktor tertimbang ke-i

MSS = Rata-rata tingkat kepuasan

$$WS P1 = 6,86 \times 3,20 = 21,94$$

$$WS P2 = 6,76 \times 3,43 = 23,19$$

$$WS P3 = 6,45 \times 3,30 = 21,28$$

$$WS P4 = 6,86 \times 2,53 = 17,37$$

$$WS P5 = 6,24 \times 3,17 = 19,77$$

$$WS P6 = 6,45 \times 3,33 = 21,49$$

$$WS P7 = 6,40 \times 3,03 = 19,40$$

$$WS P8 = 6,40 \times 3,27 = 20,90$$

$$WS P9 = 6,35 \times 3,30 = 20,94$$

$$WS P10 = 6,60 \times 3,57 = 23,55$$

$$WS P11 = 6,81 \times 3,67 = 24,96$$

$$WS P12 = 7,11 \times 4,57 = 32,49$$

$$WS P13 = 6,91 \times 4,40 = 30,40$$

$$WS P14 = 6,91 \times 4,47 = 30,86$$

$$WS P15 = 6,91 \times 3,27 = 22,57$$

Dibawah ini adalah table dari keseluruhan perhitungan 4 langkah diatas disajikan dalam 1 tabel agar mudah dipahami

No	Pertanyaan	MIS	WF	MSS	WS
1.	Kebersihan kamar dan fasilitas kamar	4.47	6.86	3.20	21.94
2.	Memiliki jaringan internet yang cepat	4.40	6.76	3.43	23.19
3.	Ruang tunggu yang nyaman dan tenang	4.20	6.45	3.30	21.28
4.	Memiliki sarana parkir yang cukup	4.47	6.86	2.53	17.37
5.	Staff berpenampilan sopan dan bersih	4.07	6.24	3.17	19.77
6.	Pelayanan yang cepat kepada tamu	4.20	6.45	3.33	21.49
7.	Cepat memberikan informasi promo	4.17	6.40	3.03	19.40
8.	Pengetahuan staff mengenai hotel	4.17	6.40	3.27	20.90
9.	Kesigapan staff dalam memberikan bantuan	4.13	6.35	3.30	20.94
10.	Kesigapan staff dalam melayani kebutuhan	4.30	6.60	3.57	23.55
11.	Menjalin komunikasi yang baik	4.43	6.81	3.67	24.96
12.	Staff menjaga kerahasiaan data pelanggan	4.63	7.11	4.57	32.49
13.	Tamu merasa aman saat transaksi	4.50	6.91	4.40	30.40
14.	Pelayanan tidak membedakan status	4.50	6.91	4.47	30.86
15.	Staff mendengarkan masukan dan saran	4.50	6.91	3.27	22.57
Total (WT)					351.12

5. Menentukan Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI)

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

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.

$$\text{CSI} = \frac{351.12}{5} \times 100\% = 70,22\%$$

Tabel 4.4 Kriteria Tingkat Kepuasan CSI

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)

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Customer Satisfaction Index diatas diperoleh nilai 70,22% , yang dimana keterangan pada table keterangan CSI nilai 70.22% tergolong kedalam kategori Puas

4.2 Perancangan

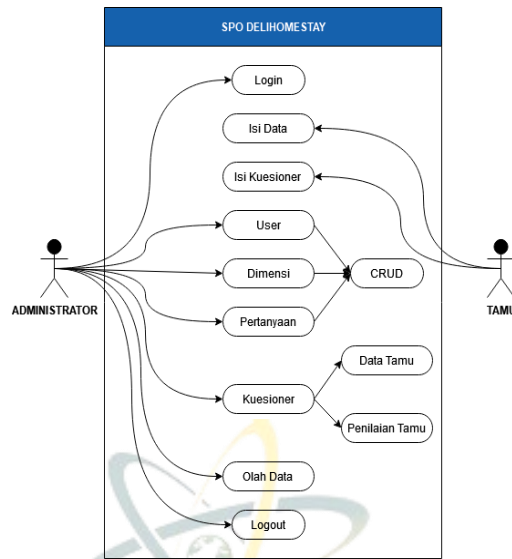
Proses perancangan sistem untuk mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan di DeliHomestay menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dimulai dengan berbagai langkah utama. Ini mencakup perancangan diagram UML, flowchart sistem, desain sistem, dan uji coba sistem untuk memastikan bahwa seluruh komponen berfungsi sesuai dengan kebutuhan dan harapan.

4.2.1 Perancangan UML

Perancangan UML ini bertujuan untuk memodelkan sistem yang akan dibuat sehingga dapat mempermudah dalam proses perancangan. Berikut adalah beberapa diagram UML yang digunakan dalam perancangan sistem ini:

1. Use Case Diagram

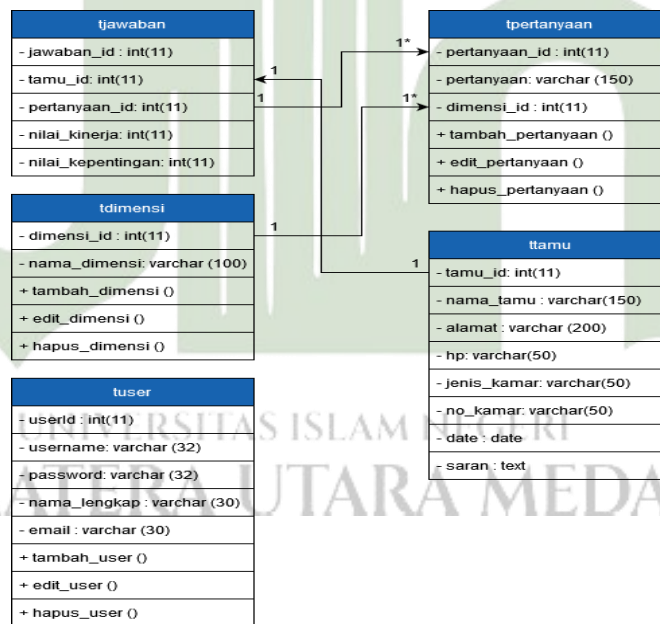
Berikut ini adalah use Case Diagram dari sistem yang memodelkan fungsionalitas sistem dari sudut pandang pengguna.



Gambar 4.1 Use Case Diagram Sistem

2. Class Diagram

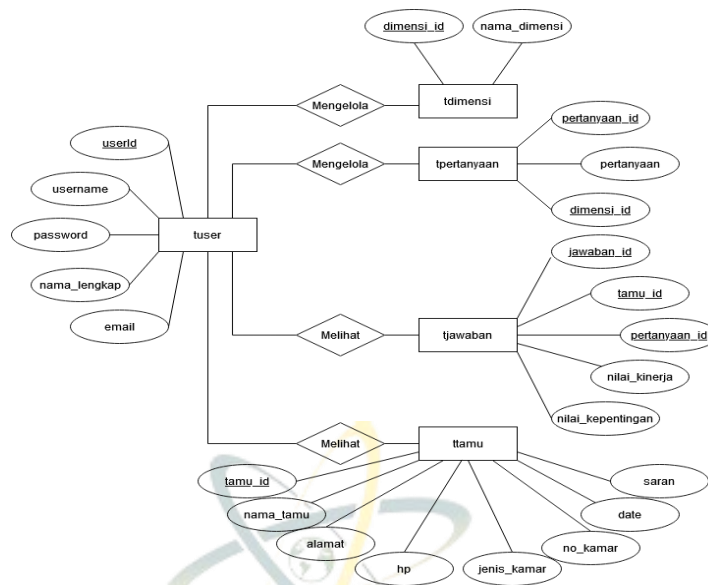
Berikut ini adalah Class Diagram yang menunjukkan struktur kelas dalam sistem, termasuk atribut dan metode setiap kelas serta hubungan antar kelas:



Gambar 4.2 Class Diagram Sistem

3. Entity Relationship Diagram

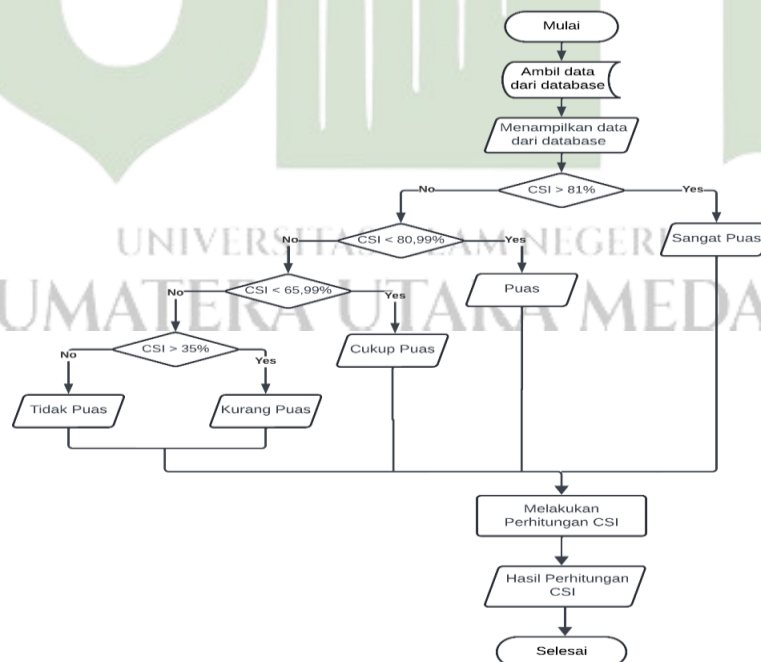
Berikut ini adalah Entity Relationship Diagram (ERD) dari sistem yang menunjukkan struktur data dan hubungan antar data



Gambar 4.3 Entity Relationship Diagram

4.2.2 Flowchart Sistem

Flowchart sistem dirancang untuk memvisualisasikan alur kerja dari awal hingga akhir dalam proses pengukuran kepuasan tamu. Flowchart membantu dalam memahami alur kerja secara keseluruhan dan memastikan bahwa setiap langkah terdefinisi dengan jelas dan efisien.



Gambar 4.4 Flowchart Sistem CSI

4.2.3 Desain Sistem

Desain sistem ini mencakup pembuatan antarmuka pengguna yang ramah dan mudah digunakan, sehingga tamu dapat dengan mudah mengisi survei kepuasan. Setiap tampilan dirancang agar berfungsi dengan baik dan terintegrasi dengan tampilan lainnya, memastikan sistem berjalan lancar dan memberikan hasil yang akurat. Berikut ini adalah Gambaran sistem yang akan dibangun dalam bentuk mock up:

A Web Page
https://spo-delihomestay.com

**SISTEM PENILAIAN ONLINE
DELIHOMESTAY**
KECAMATAN MEDAN BARU, SUMATERA UTARA
Jl. Sei Deli No.25, Silalás Kode Pos-20114

Logo Delihomestay

Informasi Tamu

Nama Tamu

Telepon

Alamat

Jenis Kamar

No Kamar

Tanggal

Mohon kesediaan Anda untuk memberikan penilaian dan masukan kepada Delihomestay

No	Deskripsi	Kinerja					Kepentingan					
		SP	P	CP	TP	STP	SP	P	CP	TP	STP	
1	Dimensi Bukti Fisik											
	Kebersihan kamar dan fasilitas kamar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Dimensi Bukti Kehandalan											
	Kesigapan staff dalam memberikan bantuan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Dimensi Bukti Kehandalan											
	Kesigapan staff dalam memberikan bantuan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Dimensi Bukti Kehandalan											
	Kesigapan staff dalam memberikan bantuan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Dimensi Bukti Kehandalan											
	Kesigapan staff dalam memberikan bantuan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Masukan dan Saran

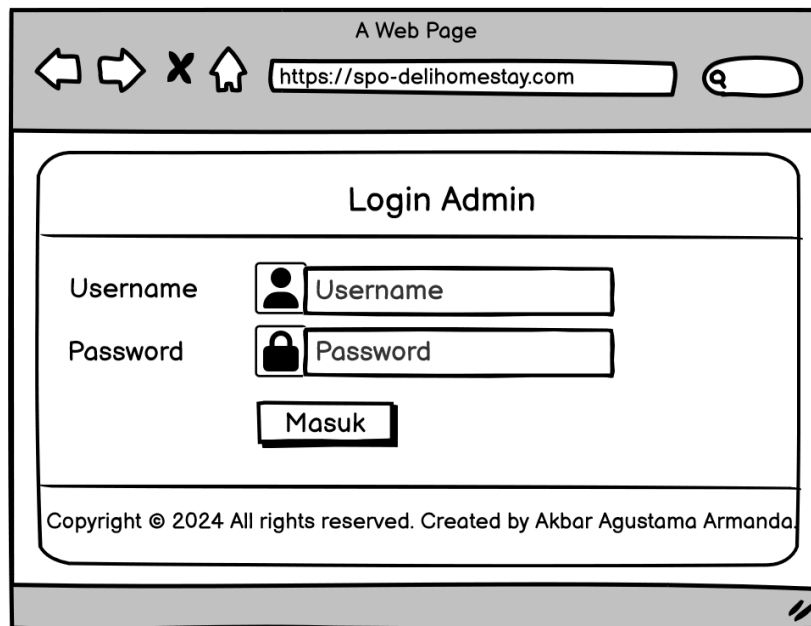
Submit

Terima Kasih Atas Waktu dan Masukan yang anda berikan

Created By Akbar Agustama Armanda

Gambar 4.5 Desain Form Penilaian

Bentuk visual berisi tampilan penilaian tamu yang akan dibangun pada website sistem penilaian online di Deihomestay.



A Web Page
 https://spo-delihomestay.com

Login Admin

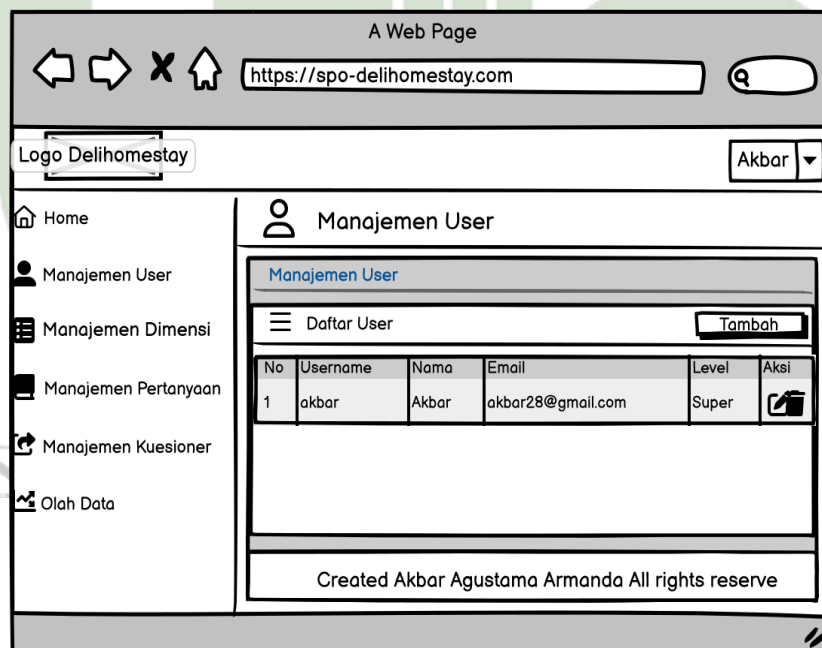
Username

Password

Copyright © 2024 All rights reserved. Created by Akbar Agustama Armanda.

Gambar 4.6 Desain Form Login

Bentuk visual berisi tampilan login sebagai admin yang akan dibangun pada website sistem penilaian online di Delihomestay.



A Web Page
 https://spo-delihomestay.com

Logo Delihomestay Akbar

- Home
- Manajemen User
- Manajemen Dimensi
- Manajemen Pertanyaan
- Manajemen Kuesioner
- Olah Data

Manajemen User

Manajemen User

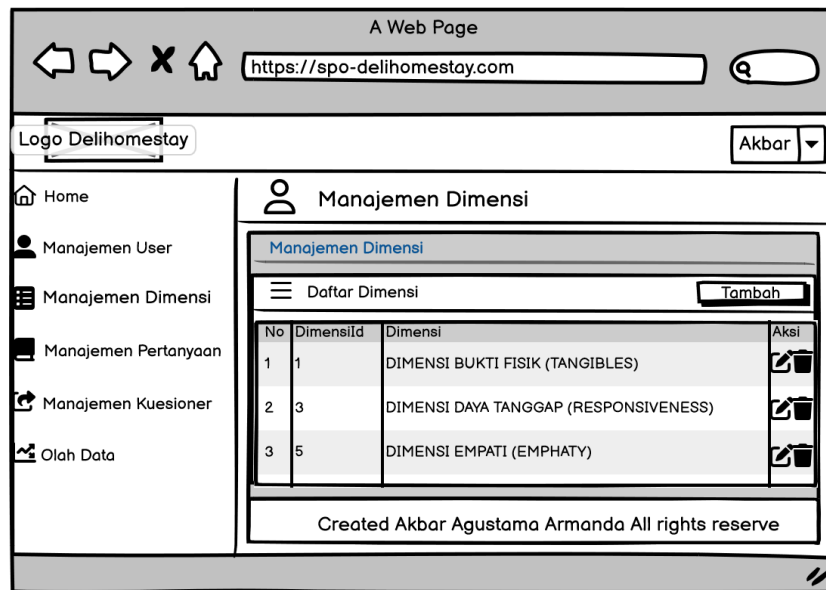
Daftar User

No	Username	Nama	Email	Level	Aksi
1	akbar	Akbar	akbar28@gmail.com	Super	

Created Akbar Agustama Armanda All rights reserve

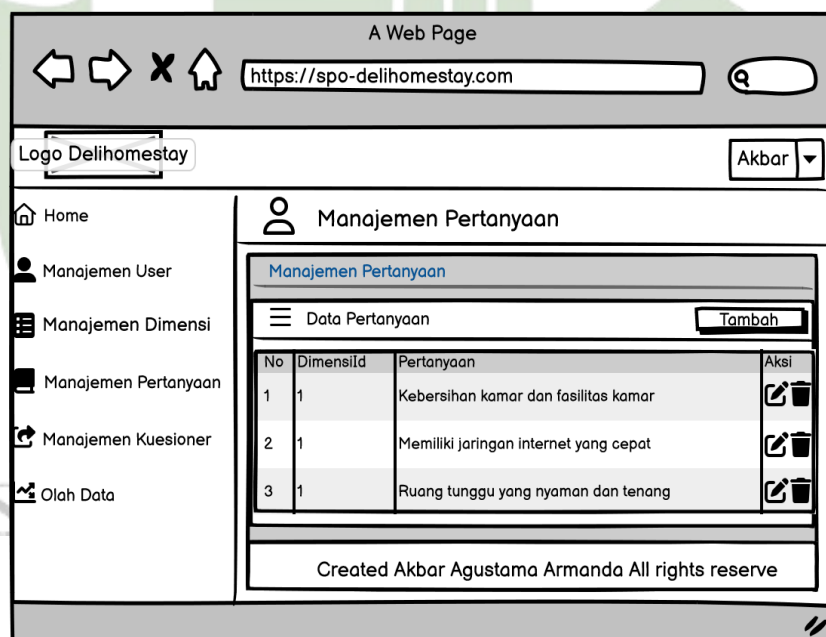
Gambar 4.7 Desain Menu Manajemen User

Bentuk visual berisi tampilan menu Manajemen User yang akan dibangun pada website sistem penilaian online di Delihomestay.



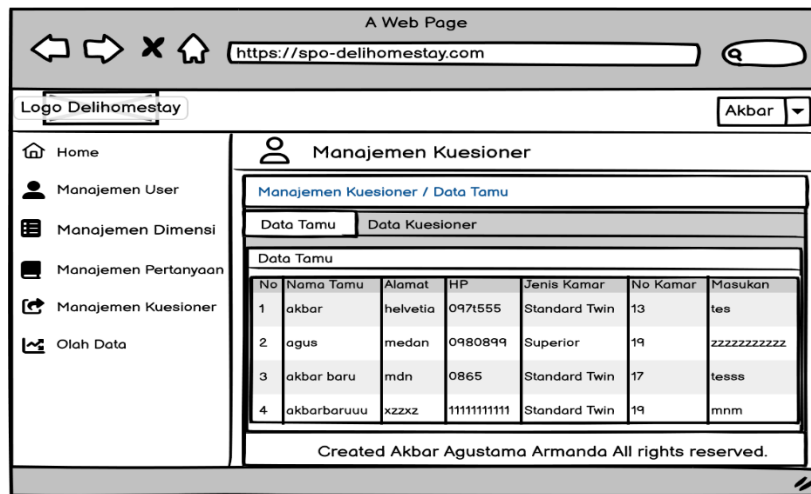
Gambar 4.8 Desain Menu Manajemen Dimensi

Bentuk visual berisi tampilan menu Manajemen Dimensi yang akan dibangun pada website sistem penilaian online di Delihomestay.



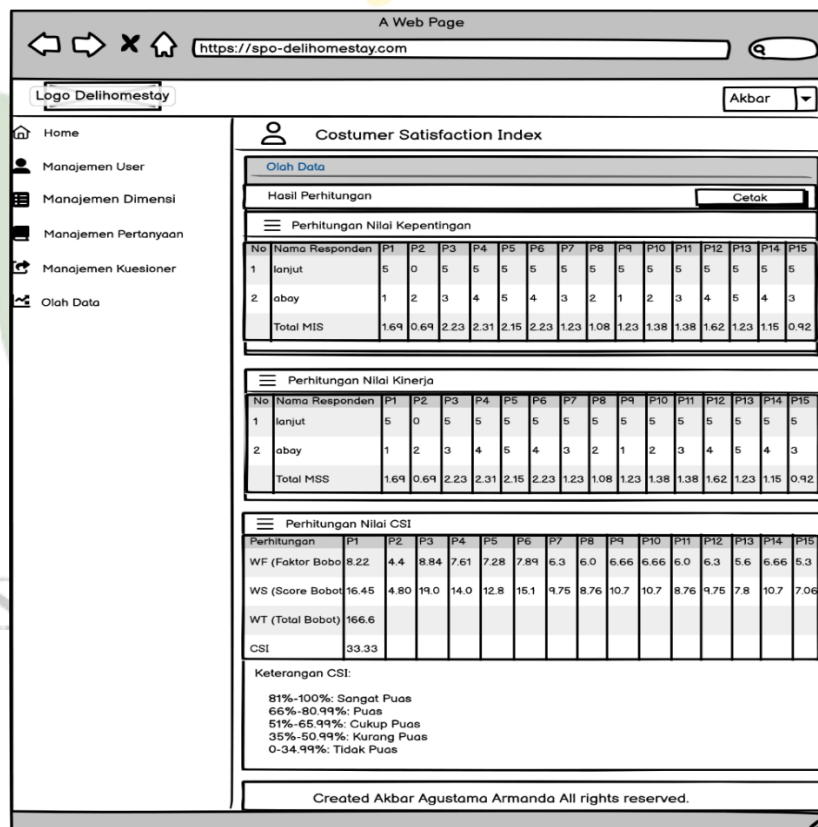
Gambar 4.9 Desain Menu Manajemen Pertanyaan

Bentuk visual berisi tampilan menu Manajemen Pertanyaan yang akan dibangun pada website sistem penilaian online di Delihomestay.



Gambar 4.10 Desain Menu Manajemen Kuesioner

Bentuk visual berisi tampilan menu Manajemen Kuesioner yang akan dibangun pada website sistem penilaian online di Delihomestay.



Gambar 4.11 Desain Menu Olah Data

Bentuk visual berisi tampilan menu Olah Data yang akan dibangun pada website sistem penilaian online di Delihomestay.

4.3 Uji Coba Sistem

Uji coba sistem adalah proses evaluasi yang dilakukan untuk memastikan bahwa sistem perangkat lunak berfungsi sesuai dengan spesifikasi dan kebutuhan pengguna. Tujuan utamanya adalah untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan atau bug sebelum sistem diluncurkan secara resmi, memastikan bahwa semua fitur bekerja dengan baik, dan memastikan kepuasan pengguna akhir.

1. Tampilan dari sistem penilaian yang akan diisi oleh tamu di Delihomestay

SISTEM PENILAIAN ONLINE DELIHOMEStay
 KECAMATAN MEDAN BARU
 MEDAN, SUMATERA UTARA
 Jl. Sei Deli No.25, Sialar Kode Pos-20114

Informasi Tamu

Nama Tamu:
 Telepon:
 Alamat:
 Jenis Kamar:
 No Kamar:
 Tanggal:

Mohon kerendahan Anda untuk memberikan penilaian dan masukan kepada Delihomestay, dimana hal ini sangat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami. Semakin baik pelayanan/pemertayan diberikan ke dengan mengklik option nada anda ini masukan dan saran secara dengan penilaian Anda pada sistem yang telah disediakan.

No	DESKRIPSI	KUALITAS					HARAPAN				
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Buruk	Sangat Buruk	Sangat Baik	Baik	Cukup	Buruk	Sangat Buruk
1	DIMENSI BUKTI FISIK (TANGGUBAHS)										
	Kebersihan kamar dan fasilitas kamar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Memiliki jaringan internet yang cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Ruang tunggu yang nyaman dan terang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Memiliki sarana parkir yang cukup	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Staff berpakaian sopan dan bersih	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	DIMENSI KEHANDALAN AWAL (DIY TARIH ITV)										
	Pelayanan yang cepat kepada tamu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Cepat memberikan informasi promo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Pengalaman staff mengenai hotel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	DIMENSI SAMA YANGGAP (RESPONSIVENESS)										
	Kemampuan staff dalam memberikan bantuan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Kemampuan staff dalam melayani kebutuhan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Mengalin komunikasi yang baik dengan tamu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	DIMENSI SAKITRAN (ASSURANCE)										
	Staff menjaga kerahasiaan data pelanggan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Tamu merasa aman saat melakukan transaksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	DIMENSI EMPATI (EMPHATY)										
	Pelayanan tidak membedakan status	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Staff mendengarkan masukan dan saran dari tamu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Masukan dan Saran...
 Tulis Komentar dan Saran...

Terima kasih Atas Waktu dan Masukan yang anda berikan. Semua masukan yang anda berikan akan kami terima dengan baik sebagai sarana bagi kami untuk meningkatkan kualitas pelayanan Delihomestay

Created by Akbar Agustiana Armanda

Gambar 4.12 Tampilan Form Penilaian

Gambar diatas merupakan tampilan dari halaman penilaian tamu pada sitem yang telah dibuat. Dalam tampilan ini tamu diharuskan mengisi data seperti nama , telpon, Alamat,jenis kamar dan nomor kamar.

2. Setelah tamu melakukan penilaian , pihak delihomestay dapat melihat hasil tersebut dengan login sebagai admin

The screenshot shows a login form with the following elements:

- Title: Login Admin
- Username field: A text input box with a user icon and the placeholder text 'Username'.
- Password field: A text input box with a lock icon and the placeholder text 'Password'.
- Submit button: A blue button labeled 'Masuk' with a right-pointing arrow.
- Footer: Copyright © 2024, All rights reserved. Created by Akbar Agustama Armanda.

Gambar 4.13 Tampilan Form Login

Gambar diatas merupakan tampilan dari halaman login admin pada sitem yang telah dibuat. Untuk masuk sebagai Administrator dibutuhkan username dan password

3. Setelah login admin dapat mengontrol tampilan menu manajemen dimensi ini

The screenshot shows the Admin Dashboard with the following components:

- Header: Logo 'dht' and user name 'Akbar Agustama'.
- Sidebar: Navigation menu with options: Home, Manajemen User, Manajemen Dimensi (selected), Manajemen Pertanyaan, Manajemen Kuesioner, and Olah Data.
- Main Content: 'Manajemen Dimensi' section with a '+ Tambah Dimensi' button and a table of dimensions.

No	Dimensi ID	Dimensi	Aksi
1	1	DIMENSI BUKTI FISIK (TANGIBLES)	Edit Hapus
2	3	DIMENSI DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)	Edit Hapus
3	5	DIMENSI EMPATI (EMPHATY)	Edit Hapus
4	4	DIMENSI JAMINAN (ASSURANCE)	Edit Hapus
5	2	DIMENSI KEHANDALAN (RELIABILITY)	Edit Hapus

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Gambar 4.14 Tampilan Menu Manajemen Dimensi

Gambar diatas adalah tampilan dari halaman manajemen dimensi, yang dimana pada halaman ini admin dapat menambahkan, mengedit dan menghapus data dimensi.

4. Admin juga dapat mengontrol tampilan dari menu manajemen pertanyaan

No	Dimensi ID	Pertanyaan	Aksi
1	1	Kebersihan kamar dan fasilitas kamar	[Edit] [Hapus]
2	1	Memiliki jaringan internet yang cepat	[Edit] [Hapus]
3	1	Ruang tunggu yang nyaman dan tenang	[Edit] [Hapus]
4	1	Memiliki sarana parkir yang cukup	[Edit] [Hapus]
5	1	Staff berpenampilan sopan dan bersih	[Edit] [Hapus]
6	2	Pengetahuan staff mengenai hotel	[Edit] [Hapus]

Gambar 4.15 Tampilan Menu Pertanyaan

Gambar diatas adalah tampilan dari halaman manajemen pertanyaan, yang dimana pada halaman ini admin dapat menambahkan, mengedit dan menghapus data pertanyaan.

5. Admin juga dapat melihat data kuesioner

No	Nama Tamu	Tanggal Isi Penilaian	Aksi
1	Abay	03 Agustus 2024	[Detail] [Hapus]
2	Abdul Rasyid	03 Agustus 2024	[Detail] [Hapus]
3	Aisyah Azka Amani	03 Agustus 2024	[Detail] [Hapus]
4	Ajeng	03 Agustus 2024	[Detail] [Hapus]

Gambar 4.16 Tampilan Menu Manajemen Kuesioner

Gambar diatas adalah tampilan dari halaman manajemen kuesioner, yang dimana pada halaman ini terdapat menu data tamu dan data kuesioner

- Admin juga dapat melihat hasil perhitungan penilaian menggunakan metode Customer Satisfaction Index

Costumer Satisfaction Index (CSI)

Olah Data

Hasil Perhitungan

Perhitungan Nilai Kepentingan

No	Nama Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	akbar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	agus	1	1	2	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	akbar baru	2	1	4	5	5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	akbarbaruuu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	akbarbaruuu	2	1	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	new	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	new	0	0	5	4	3	2	1	0	3	4	0	4	0	2	0
8	terakhir	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	terakhir	5	0	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2
10	Akbar Agustama	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	lanjut	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	abay	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3
13	AKBAR AGUSTAMA ARMANIDA	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Total Keseluruhan		22	9	29	30	28	29	16	14	16	18	18	21	16	15	15
Total Bobot (MIS)		1.69	0.69	2.23	2.31	2.15	2.23	1.23	1.08	1.23	1.38	1.38	1.62	1.23	1.15	1.15

Gambar 4.17 Tampilan Perhitungan Skala Kepentingan

Gambar diatas adalah tampilan dari halaman olah data , yang dimana pada tampilan menunjukkan hasil perhitungan skala kepentingan

Perhitungan Skala Kinerja

No	Nama Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	akbar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	agus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	akbar baru	4	5	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	akbarbaruuu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	akbarbaruuu	2	3	5	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	new	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	new	0	0	1	1	1	1	1	0	2	2	0	2	0	3	0
8	terakhir	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	terakhir	5	0	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2
10	Akbar Agustama	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	lanjut	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	abay	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	1	1
13	AKBAR AGUSTAMA ARMANIDA	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4	5	5
Total Keseluruhan		26	14	28	24	23	25	20	19	21	21	19	20	18	21	17
Total Bobot (MSS)		2	1.08	2.15	1.85	1.77	1.92	1.54	1.46	1.62	1.62	1.46	1.54	1.38	1.62	1.31

Gambar 4.18 Tampilan Perhitungan Skala Kinerja

Gambar diatas adalah tampilan dari halaman olah data , yang dimana pada tampilan menunjukkan hasil perhitungan skala kinerja

Perhitungan Nilai Customer Satisfaction Index															
Perhitungan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
WF (Faktor Bobot)	6.86	6.75	6.45	6.86	6.25	6.45	6.40	6.40	6.34	6.60	6.80	7.11	6.91	6.91	6.91
WS (Score Bobot)	21.95	23.15	21.29	17.36	19.81	21.48	19.39	20.93	20.92	23.56	24.96	32.49	30.40	30.89	22.60
WT (Total Bobot)	351.18														
CSI	70.24%														

Keterangan CSI:
81%-100%: Sangat Puas
66%-80.99%: Puas
51%-65.99%: Cukup Puas
35%-50.99%: Kurang Puas
0-34.99%: Tidak Puas

Berdasarkan perhitungan di atas, tingkat kepuasan tamu di Deli Homestay sebesar 70.24% dikategorikan Puas

Gambar 4.19 Tampilan Perhitungan Keseluruhan CSI

Gambar diatas adalah tampilan dari halaman olah data , yang dimana pada tampilan menunjukkan hasil perhitungan Customer Satisfaction Index(CSI)

