

**APLIKASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN BERBASIS
ANDROID PADA BATURUSA COFFEE**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
INSTITUT SAINS DAN BISNIS ATMA LUHUR
PANGKALPINANG**

2024

**APLIKASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN BERBASIS
ANDROID PADA BATURUSA COFFEE**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
INSTITUT SAINS DAN BISNIS ATMA LUHUR
PANGKALPINANG**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NIM : Faturrahman
Nama : 2011520002
Judul Skripsi : APLIKASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN
BERBASIS ANDROID PADA BATURUSA COFFEE

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir saya adalah hasil karya sendiri bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Pangkal Pinang, 18 Juli 2024


Faturrahman

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**APLIKASI SURVEY KEPUASAAN PELANGGAN
BERBASIS ANDROID PADA BATURUSA COFFEE**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Faturrahman
2011520002**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 25 Juli 2024

**Susunan Dewan Penguji
Anggota**

**Rendi Rian Krisna Putra, M.Kom
NIDN. 0221069201**

Dosen Pembimbing

**Delpiah Wahyuningsih, M.Kom
NIDN. 0008128901**



Ketua Penguji

**Laurentinus, M.Kom
NIDN. 0201079201**

Skripsi ini telah diterima dan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 01 Agustus 2024

**DEKAN FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
ATMA LUHUR**



KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga pembuatan Proposal Skripsi dengan judul “Aplikasi *Survey* Kepuasan Pelanggan Berbasis Android Pada Baturusa *Coffe*” dapat terselesaikan dengan baik. Selama proses penyusunan laporan kuliah praktek ini mendapatkan banyak bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih ditunjukkan kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan sehingga laporan praktek ini dapat terselesaikan.
2. Bapak dan Ibu tercinta telah memberikan doa, semangat, dukungan, dan motivasi selama melakukan studi.
3. Bapak Drs. Djaetun Hs yang telah mendirikan Yayasan Atma Luhur Pangkalpinang .
4. Bapak Prof. Ir. Wendi Usino, MM., M.Sc., Ph.D selaku Rektor ISB Atma Luhur.
5. Bapak Ellya Helmud, M.Kom, selaku Dekan FTI ISB Atma Luhur.
6. Bapak Chandra Kirana, M.Kom selaku Kaprodi Teknik Informatika.
7. Ibu Delpiah Wahyuningsih, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Skripsi
8. Kepada Bapak yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melaksanakan penelitian skripsi di kantor tersebut.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas dan selalu mecurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Pangkalpinang, 25 Juli 2024

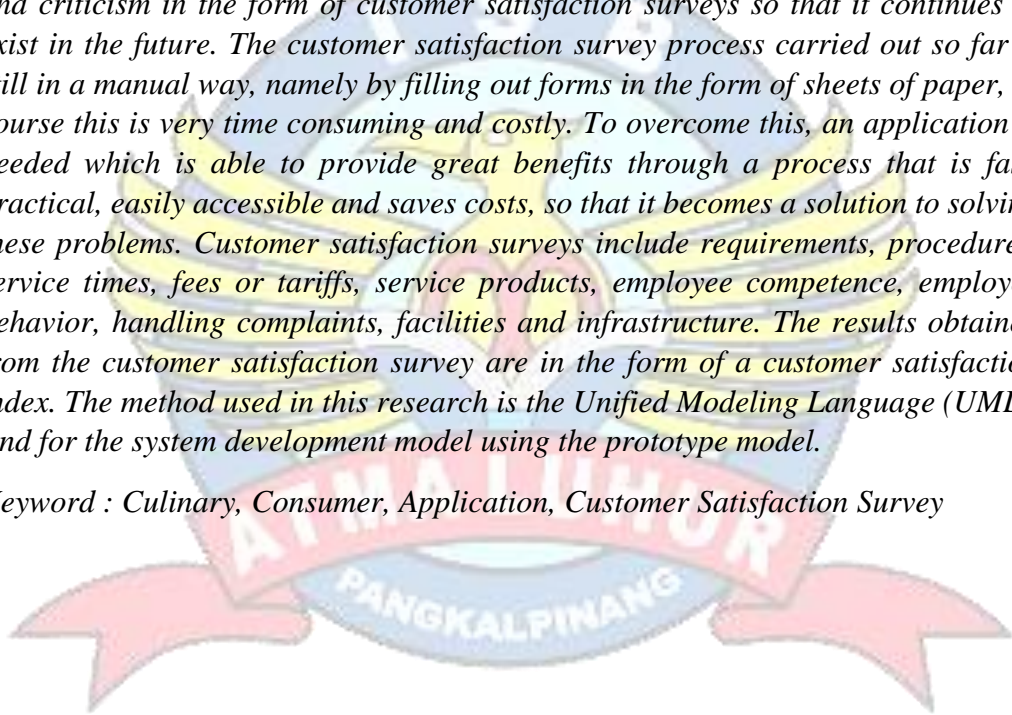


Faturrahman

ABSTRACT

Baturusa Coffee is a business engaged in the culinary field which is located in the city of Pangkalpinang, Bangka Belitung Islands Province. Baturusa Coffee has a menu of bitter coffee, milk coffee, iced tea and fried cassava. Baturusa Coffee has been established since 2022, since then until now Baturusa Coffee has succeeded in attracting the interest of consumers. One of the things that Baturusa Coffee continues to pay attention to to attract consumers is by asking for input, suggestions and criticism in the form of customer satisfaction surveys so that it continues to exist in the future. The customer satisfaction survey process carried out so far is still in a manual way, namely by filling out forms in the form of sheets of paper, of course this is very time consuming and costly. To overcome this, an application is needed which is able to provide great benefits through a process that is fast, practical, easily accessible and saves costs, so that it becomes a solution to solving these problems. Customer satisfaction surveys include requirements, procedures, service times, fees or tariffs, service products, employee competence, employee behavior, handling complaints, facilities and infrastructure. The results obtained from the customer satisfaction survey are in the form of a customer satisfaction index. The method used in this research is the Unified Modeling Language (UML). And for the system development model using the prototype model.

Keyword : Culinary, Consumer, Application, Customer Satisfaction Survey



ABSTRAK

Baturusa *Coffee* merupakan usaha yang bergerak dibidang kuliner yang bertempat di kota Pangkalpinang Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Baturusa *Coffee* memiliki menu andalannya kopi pahit, kopi susu, es teh dan singkong goreng. Baturusa *Coffee* telah berdiri sejak tahun 2022, sejak saat itu hingga sekarang Baturusa *Coffee* telah berhasil menarik minat para konsumen. Salah satu hal yang terus diperhatikan oleh Baturusa *Coffee* untuk menarik minat para konsumen adalah dengan meminta masukan, saran dan kritikan berupa *survey* kepuasan pelanggan agar tetap eksis untuk kedepannya. Proses *survey* kepuasan pelanggan yang dilakukan selama ini masih dengan cara manual yakni dengan mengisi *form* berupa lembaran kertas, tentu hal ini sangat memakan waktu dan biaya. Untuk mengatasi hal itu, maka diperlukan sebuah aplikasi yang dimana mampu memberi manfaat yang besar melalui proses yang cepat, praktis, mudah diakses dan menghemat biaya, sehingga menjadi solusi untuk pemecahan masalah tersebut. *Survey* kepuasan pelanggan meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk layanan, kompetensi pegawai, perilaku pegawai, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana. Hasil yang didapatkan dari *survey* kepuasan pelanggan berupa index kepuasan pelanggan. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah *Unified Modeling Language (UML)*. Dan untuk model pengembangan sistem menggunakan model *prototype*.

Kata Kunci : *Kuliner, Konsumen, Aplikasi, Survey Kepuasan Pelanggan*



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR SIMBOL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	2
1.3.1 Tujuan Penelitian	2
1.3.2 Manfaat Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Sistematikan Penulisan.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Definisi Model Pengembangan Perangkat Lunak	5
2.1.1 Prototype	5
2.2 Definisi Metode Pengembangan Perangkat Lunak	6
2.2.1 OOP (<i>Object Oriented Programming</i>)	6
2.3 Definisi <i>Tools</i> Pengembangan Perangkat Lunak	7
2.3.1 UML (<i>Unified Modeling Language</i>)	7
2.4 Teori Pendukung	12
2.4.1 Aplikasi	12
2.4.2 Kepuasan Pelanggan	13
2.4.3 Coffee.....	14
2.4.4 Java.....	15
2.4.5 Android	16
2.4.6 Basis Data	17
2.4.7 PHP	18
2.4.8 MySQL.....	18
2.4.9 Pengajuan BlackBox	20
2.5 Penelitian Terdahulu	21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Pengembangan Sistem	23
3.2 Teknik Pengumpulan Data	24
3.3 Tools Pengembangan Sistem	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Tempat Riset	26
4.1.1 Latar Belakang Baturusa Coffee	26
4.1.2 Visi dan Misi	26
4.1.3 Struktur Organisasi.....	27
4.2 Analisa Masalah	28
4.2.1 Analisis Sistem Kebutuhan	28
4.2.2 Analisis Sistem Berjalan	28
4.3 Perancangan Sistem	29
4.3.1 Analisa Sistem Usulan	30
4.3.2 Rancangan Layar.....	47
4.4 Implementasi	57
4.4.1 Tampilan Layar	57
4.4.2 Pengujian.....	68
BAB V PENUTUP.....	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	88



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh Prototype.....	5
Gambar 2.2 Contoh Use Case Diagram	8
Gambar 2.3 Contoh Activity Diagram	9
Gambar 2.4 Contoh Sequence Diagram	10
Gambar 2.5 Contoh Class Diagram.....	11
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	27
Gambar 4.2 Activity Diagram Survey Kepuasan Pelanggan	29
Gambar 4.3 Use Case Diagram User.....	30
Gambar 4.4 Use Case Diagram Admin	30
Gambar 4.5 Activity Diagram	35
Gambar 4.6 Sequence Diagram Membuka Aplikasi Survey Kepuasan Pelanggan.....	36
Gambar 4.7 Sequence Diagram Mengisi Biodata	36
Gambar 4.8 Sequence Diagram Mengisi Aplikasi Survey Kepuasan Pelanggan.....	37
Gambar 4.9 Sequence Diagram Mengirim Aplikasi Survey Kepuasan Pelanggan.....	37
Gambar 4.10 Sequence Diagram Login	38
Gambar 4.11 Sequence Diagram Survey Kepuasan Masuk	39
Gambar 4.12 Class Diagram.....	40
Gambar 4.13 Rancangan Layar Splash Screen.....	47
Gambar 4.14 Rancangan Layar Halaman Utama	48
Gambar 4.15 Rancangan Layar Mengisi Biodata.....	48
Gambar 4.16 Rancangan Layar Mengisi Survey Kepuasan Pelanggan	49
Gambar 4.17 Rancangan Layar Mengirim Survey Kepuasan Pelanggan.....	49
Gambar 4.18 Rancangan Layar Landingpage	50
Gambar 4.19 Rancangan Layar Login.....	50
Gambar 4.20 Rancangan Layar Dashboard.....	51
Gambar 4.21 Rancangan Layar Survey Kepuasan Masuk	51
Gambar 4.22 Rancangan Layar Hapus Survey Kepuasan Masuk	52
Gambar 4.23 Rancangan Layar Detail Survey Kepuasan Masuk.....	52
Gambar 4.24 Rancangan Layar Survey Kepuasan Daftar	53
Gambar 4.25 Rancangan Layar Detail Survey Kepuasan Daftar	53
Gambar 4.26 Rancangan Layar Survey Kepuasan Laporan.....	54
Gambar 4.27 Rancangan Layar Detail Survey Kepuasan Laporan	54
Gambar 4.28 Rancangan Layar Admin	55
Gambar 4.29 Rancangan Layar Hapus Admin.....	55
Gambar 4.30 Rancangan Layar Tambah Admin	56
Gambar 4.31 Rancangan Layar Detail Admin	56
Gambar 4.32 Rancangan Layar Keluar	57
Gambar 4.33 Tampilan Layar Splash Screen	57
Gambar 4.34 Tampilan Halaman Utama.....	58
Gambar 4.35 Tampilan Layar Mengisi Biodata	58
Gambar 4.36 Tampilan Layar Mengisi Survey Kepuasan Pelanggan.....	59
Gambar 4.37 Tampilan Layar Mengirim Survey Kepuasan Pelanggan	59
Gambar 4.38 Tampilan Layar Landingpage.....	60
Gambar 4.39 Tampilan Layar Login	60
Gambar 4.40 Tampilan Layar Dashboard	61
Gambar 4.41 Tampilan Layar Survey Kepuasan Masuk.....	61
Gambar 4.42 Tampilan Layar Hapus Survey Kepuasan Masuk.....	62
Gambar 4.43 Tampilan Layar Detail Survey Kepuasan Masuk	62

Gambar 4.44	Tampilan Layar Survey Kepuasan Daftar	63
Gambar 4.45	Tampilan Layar Detail Survey Kepuasan Daftar.....	63
Gambar 4.46	Tampilan Layar Survey Kepuasan Laporan	64
Gambar 4.47	Tampilan Layar Detail Survey Kepuasan Laporan.....	65
Gambar 4.48	Tampilan Layar Admin	66
Gambar 4.49	Tampilan Layar Hapus Admin	66
Gambar 4.50	Tampilan Layar Tambah Admin	67
Gambar 4.51	Tampilan Layar Detail Admin.....	67
Gambar 4.52	Tampilan Layar Keluar.....	68
Gambar 4.53	Pengujian Blackbox Mengisi Biodata	69
Gambar 4.54	Hasil Pengujian Blackbox Mengisi Biodata.....	69
Gambar 4.55	Pengujian Blackbox Mengisi Biodata	70
Gambar 4.56	Hasil Pengujian Blackbox Mengisi Biodata.....	70
Gambar 4.57	Pengujian Blackbox Mengisi Survey Kepuasan Pelanggan	71
Gambar 4.58	Hasil Pengujian Blackbox Mengisi Survey Kepuasan Pelanggan.....	71
Gambar 4.59	Pengujian Blackbox Mengisi Survey Kepuasan Pelanggan	72
Gambar 4.60	Hasil Pengujian Blackbox Mengisi Survey Kepuasan Pelanggan.....	72
Gambar 4.61	Pengujian Blackbox Login Admin	73
Gambar 4.62	Hasil Pengujian Blackbox Login Admin.....	73
Gambar 4.63	Pengujian Blackbox Login Admin	74
Gambar 4.64	Hasil Pengujian Blackbox Login Admin.....	74
Gambar 4.65	Pengujian Blackbox Menghapus Survey Kepuasan Masuk	74
Gambar 4.66	Hasil Pengujian Blackbox Menghapus Survey Kepuasan Masuk	75
Gambar 4.67	Pengujian Blackbox Mengubah Status Survey Masuk Menjadi Daftar.....	75
Gambar 4.68	Hasil Pengujian Mengubah Status Kepuasan Masuk Menjadi Daftar.....	76
Gambar 4.69	Pengujian Membuat Laporan Survey Kepuasan Pelanggan	76
Gambar 4.70	Hasil Pengujian Blackbox Membuat Laporan Survey Kepuasan	77
Gambar 4.71	Pengujian Blackbox Menghapus Admin	78
Gambar 4.72	Hasil Pengujian Blackbox Menghapus Admin.....	78
Gambar 4.73	Pengujian Blackbox Menambahkan Admin	78
Gambar 4.74	Hasil Pengujian Blackbox Menambahkan Admin.....	79
Gambar 4.75	Pengujian Blackbox Mensunting Admin.....	79
Gambar 4.76	Hasil Pengujian Blackbox Mensunting Admin	79
Gambar 4.77	Pengujian Blackbox Keluar Admin.....	80
Gambar 4.78	Hasil Pengujian Blackbox Keluar Admin.....	80

DAFTAR TABEL


Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4.1 Deskripsi Use Case Mengisi Biodata	31
Tabel 4.2 Deskripsi Use Case Mengisi Survey Kepuasan Pelanggan	31
Tabel 4.3 Deskripsi Use Case Login	32
Tabel 4.4 Deskripsi Use Case Survey Kepuasan Masuk	33
Tabel 4.5 Deskripsi Use Case Survey Admin	34
Tabel 4.6 Spesifikasi Basis Data User	41
Tabel 4.7 Spesifikasi Basis Data SKP Kuesioner	42
Tabel 4.8 Spesifikasi Basis Data SKP Responden	43
Tabel 4.9 Spesifikasi Basis Data SKP Keusioner Kategori	44
Tabel 4.10 Spesifikasi Basis Data User Akses Penuh	44
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Blackbox	81
Tabel 4.12 Nilai Unsur Pelayanan	84







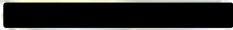

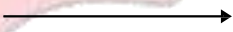
DAFTAR SIMBOL

Daftar Simbol *Use Case Diagram*

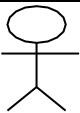
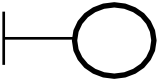
NO	GAMBAR	NAMA	KETERANGAN
1		<i>Actor</i>	Menspesifikasikan himpunan peran yang pengguna mainkan ketika berinteraksi dengan <i>use case</i> .
2		<i>Dependency</i>	Hubungan dimana perubahan yang terjadi pada suatu elemen mandiri (<i>independent</i>) akan mempengaruhi elemen yang tidak mandiri (<i>independent</i>).
3		<i>Generalization</i>	Hubungan dimana objek anak (<i>descendent</i>) berbagi perilaku dan struktur data dari objek yang ada di atasnya objek induk (<i>ancestor</i>).
4		<i>Include</i>	Menspesifikasikan bahwa <i>use case</i> sumber secara <i>eksplisit</i> .
5		<i>Extend</i>	Menspesifikasikan bahwa <i>use case</i> target memperluas perilaku dari <i>use case</i> sumber pada suatu titik yang diberikan.
6		<i>Association</i>	Apa yang menghubungkan antara objek satu dengan objek yang lainnya.
7		<i>System</i>	Menspesifikasikan paket yang menampilkan sistem secara terbatas.
8		<i>Use Case</i>	Deskripsi dari urutan aksi-aksi yang ditampilkan sistem yang menghasilkan suatu hasil yang terukur bagi suatu actor.

9		<i>Note</i>	Elemen fisik yang eksis saat aplikasi dijalankan suatu sumber data komputasi.
---	---	-------------	---

Daftar Simbol Activity Diagram

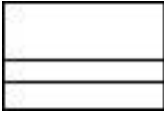
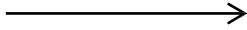
NO	GAMBAR	NAMA	KETERANGAN
1		<i>Initial</i>	Titik awal, untuk memulainya suatu aktivitas.
2		<i>Final</i>	Titik akhir, untuk mengakhiri aktivitas.
3		<i>Action</i>	Menandakan sebuah aktivitas.
4		<i>Decision</i>	Pilihan untuk mengambil keputusan.
5		<i>Fork/Join</i>	Digunakan untuk menunjukkan kegiatan yang dilakukan secara paralel atau untuk menggabungkan dua kegiatan paralel menjadi satu.
6		<i>Swimlane</i>	Menggambarkan pembagian / pengelompokan berdasarkan tugas dan fungsi tersendiri
7		<i>Transition State</i>	Menggambarkan hubungan antara dua <i>state</i> , dua <i>activity</i> ataupun antara <i>state</i> dan <i>activity</i>

Daftar Simbol Sequence Diagram

NO	GAMBAR	NAMA	KETERANGAN
1		<i>Actor</i>	<i>Actor</i> juga dapat Berkomunikasi dengan objek, maka actor juga dapat diurutkan sebagai kolom.
2		<i>Boundary</i>	Terletak diantara sistem dengan dunia sekelilingnya. Semua form, laporan-laporan, antar muka ke

			perangkat keras seperti printer atau <i>scanner</i> dan antar muka ke sistem lainnya adalah termasuk dalam kategori.
3		<i>Control</i>	Berhubungan dengan fungsionalitas seperti pemanfaatan sumber daya, pemrosesan terdistribusi, atau penanganan kesalahan.
4		<i>Entity</i>	Digunakan menangani informasi yang mungkin akan disimpan secara permanen. <i>Entity</i> bisa juga merupakan sebuah table pada struktur basis data.
5		<i>Message</i>	Digambarkan dengan Anak panah horizontal antara <i>activation</i> , <i>message</i> mengidentifikasi komunikasi antara object-object.
6		<i>Self-Message</i>	Mengidentifikasi komunikasi kembali kedalam sebuah objek itu sendiri.
7		<i>Object Message</i>	Menggambarkan pesan/hubungan antar obyek, yang menunjukkan urutan kejadian yang terjadi
8		<i>Message to Self</i>	Menggambarkan pesan / hubungan obyek itu sendiri, yang menunjukkan urutan kejadian yang terjadi
9		<i>Object</i>	Menggambarkan abstraksi dari sebuah entitas nyata/tidak nyata

Daftar Simbol *Class Diagram*

NO	GAMBAR	NAMA	KETERANGAN
1		<i>Class</i>	Penggambaran dari <i>class name</i> , <i>attribute</i> , atau <i>property</i> atau data dan method atau <i>function</i> atau <i>behavior</i> .
2		<i>Asociation</i>	Menggambarkan Hubungan antara objek yang saling membutuhkan. Hubungan ini bisa satu arah atau lebih satu arah.

