

## Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Di Pasar Gelugur Rantauprapat Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter

Ilham Taufiq

Manajemen Informatika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Labuhanbatu

E-mail : [ilhamtaufiq1998@gmail.com](mailto:ilhamtaufiq1998@gmail.com)

### **Abstract**

*Writing this Final Task aims to qualify for the approval of diploma 3 Informatics Management program with the title "Customer Satisfaction Information System Against Services In Gelugur Rantauprapat Web-Based Market Using Codeigniter Framework" which aims to know how much satisfaction level of service has been provided by the market to customers through computerized information systems.*

**Keywords:** *System of Customer satisfaction information on the services in the Gelugur market, the Framework of Codeigniter, PHP, MySQL.*

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan perdagangan pada era globalisasi ini tidak dapat dihindarkan dari persaingan yang sangat ketat dalam memasarkan produk dan jasa. Pasar merupakan kumpulan seluruh pembeli dan potensial atas tawaran pasar tertentu (Kotler, 2005:157).Dimana perkembangan antara bisnis didukung oleh perkembangan teknologi yang canggih sehingga dapat kualitas bisnis yang sangat maksimal.Salah satu perubahan yang terjadi saat ini adalah perubahan pola pikir masyarakat terhadap kebutuhan yang diperlukan. Perubahan pola pikir pada masyarakat menjadi pilihan dunia bisnis untuk menciptakan berbagai macam produk dan merek. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan yang mana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi dan akan berdampak terjadinya pembelian kembali atau berkelanjutan. Faktor yang sangat penting untuk terciptanya kepuasan pelanggan adalah kinerja dari pelaku bisnis yang bisa diartikan dengan kualitas dari pelaku bisnis tersebut (Mowen, 1995:56). Produk jasa berkualitas mempunyai peranan sangat penting dalam membentuk kepuasan pelanggan (Kotler dan Armstrong, 1997:56). Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Jika kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka akan dapat menimbulkan keuntungan bagi pelaku usaha tersebut. Pelanggan yang puas pasti akan terus menerus akan melakukan pembelian pada badan usaha tersebut.

### **LANDASAN TEORI DAN METODE**

#### **Landasan Teori**

##### **Pengertian Sistem**

Berikut adalah beberapa defenisi atau pengertian sistem menurut beberapa ahli diantaranya:

Pengertian sistem menurut Mulyadi (2008) adalah sebagai berikut: “Sekelompok dua atau lebih dari beberapa komponen-komponen yang saling berkaitan (subsistem-subsistem yang bersatu untuk mencapai tujuan yang sama)”.

Pengertian sistem menurut Winarno (2006) adalah sebagai berikut: “sekumpulan komponen yang saling bekerja sama untuk mencapai sebuah tujuan tertentu”.

Pengertian sistem menurut McLeod yang dikutip oleh Machmud (2013) yaitu sebagai berikut: “A system is a group of elements that are integrated with the common purpose of achieving an objective”. Sistem adalah sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. (MACHMUD, 2013)

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dikemukakan diatas dapat diambil suatu kesimpulan yaitu “Sistem adalah kumpulan komponen atau subsistem yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

#### Karakteristik Sistem

Sistem memiliki beberapa karakteristik atau sifat-sifat tertentu, berikut beberapa karakteristik sistem yang baik sebagai berikut :

1. **Komponen Sistem (Components)**  
Suatu sistem terdiri dari beberapa komponen yang saling terhubung, yang bekerja sama membentuk satu kesatuan.
2. **Batasan Sistem (Boundary)**  
Ruang lingkup sistem merupakan daerah yang terbatas antara satu sistem dengan sistem yang lainnya atau sistem dengan lingkungan luarnya.
3. **Lingkungan Luar Sistem (Environment).**  
Lingkungan luar sistem adalah bentuk apapun yang berada di luar ruang lingkup atau batasan sistem yang dapat mempengaruhi dari operasi sistem tersebut. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan juga merugikan suatu sistem tersebut.
4. **Penghubung Sistem (Interface)**  
Penghubung sistem merupakan media yang dapat menghubungkan antara satu subsistem dengan subsistem lain. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem yang lainnya. Keluaran (output) dari satu subsistem akan menjadi masukan (input) untuk subsistem yang lainnya melalui penghubung.
5. **Masukan Sistem (Input)**  
Masukan sistem adalah energi yang dimasukkan kedalam sistem, Masukan dapat berupa perawatan (maintenance input) dan masukan sinyal (signal input). Masukan perawatan adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat berjalan. Sinyal input adalah energi yang diproses untuk mendapatkan keluaran dari sistem .
6. **Keluaran Sistem (Output)**  
Keluaran sistem adalah energy yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna. Keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lainnya.
7. **Pengolahan Sistem (Process)**

Suatu sistem memiliki bagian pengolah yang akan mengubah masukan sistem menjadi keluaran sistem.

8. Sasaran Sistem (Objective)

Sasaran dari suatu sistem ditentukan oleh masukan yang diperlukan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran ataupun tujuannya.

### **Pengertian Informasi**

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih bermanfaat bagi para penerimanya. Sumber informasi adalah data, data kenyataannya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian atau event yang nyata (fact) yang terjadi pada waktu tertentu.

Pengertian informasi menurut Gordon B Davis (2015:8) adalah sebagai berikut: “Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi penerima dan memiliki nilai nyata yang bisa dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan mendatang”.

Pengertian informasi menurut kusrini (2007) adalah sebagai berikut: “Infomasi adalah data yang sudah diolah menjadi suatu bentuk yang berguna bagi pengguna yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau pendukung sumber informasi”

Pengertian informasi menurut Jogiyanto yang dikutip oleh Machmud (2013) adalah sebagai berikut: “Informasi diartikan sebagai data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan berarti bagi yang menerimanya”. Jadi informasi adalah data yang diproses kedalam bentuk yang lebih berarti bagi penerima dan berguna dalam pengambilan keputusan sekarang dan masa yang akan datang”.

### **Pengertian Sistem Informasi**

Al-Bahra Bin Ladjamudin (2019:14) dalam bukunya yang berjudul Analisis Dan Desain Sistem Informasi menyatakan bahwa Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung operasi ,bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Berikut ini merupakan manfaat dari Sistem Informasi,diantaranya adalah :

1. Organisasi menggunakan sistem informasi untuk mengolah transaksi-transaksi, mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan mereka.
2. Bank menggunakan sistem informasi untuk mengelola cek-cek nasabah dan membuat berbagai laporan rekening koran dan transaksi yang terjadi.
3. perusahaan menggunakan sistem informasi untuk mempertahankan persediaan pada tingkat paling rendah agar konsisten dengan jenis yang tersedia.

### **Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas; kesenangan; kelegaan dan sebagainya).Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan

seseorang karena menggunakan suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Menurut Philip Kotler (1997) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang berasal dari perbandingan untuk kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya.

Dari uraian yang ada di atas, maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa kepuasan pada awalnya merupakan sebuah harapan yang ingin didapatkan oleh para pelanggan, baik dalam bentuk harga, pelayanan, kenyamanan, ataupun hal-hal lain yang bersangkutan secara langsung akan memberi kepuasan kepada pelanggannya.

### **Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Menurut Philip Kotler (1997:38) ada empat metode yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran  
Untuk mengetahui masalah maka perusahaan harus mengambil informasi langsung dari pelanggan dengan cara menyediakan kotak saran. Informasi yang didapat untuk memberikan masukan dan koreksi bagi perusahaan.
2. Survei kepuasan pelanggan  
Survei kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui cara survei pos surat, telephone, maupun wawancara pribadi. Dengan metode ini perusahaan dapat menciptakan komunikasi dua arah dan menunjukkan keperdulianya kepada pelanggan.
3. Ghost shopping  
Metode ini digunakan untuk mengatuhui kekuatan dan kelemahan perusahaan pesaing dan sebagai perbandingan dengan perusahaan yang bersangkutan.

### **Analisis kehilangan Pelanggan**

Tingkat kehilangan pelanggan menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan. Perusahaan seharusnya memahami mengapa pelanggan tersebut berhenti mengkonsumsi produk kita.

### **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan sangat berkaitan dengan usaha atau tindakan untuk memenuhi kebutuhan orang atau organisasi. Menurut Brata (2003:9) mengemukakan bahwa suatu pelayanan akan terjadi dikarenakan adanya sebuah proses pemberian pelayanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang merasakan pelayanan. Sedangkan menurut Sinambela (2011:5) pelayanan diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan.

### **Pengertian Pasar**

Pasar adalah sebuah tempat yang digunakan untuk melakukan hubungan sosial baik antara pedagang dengan pedagang, pedagang dengan pembeli, maupun antara pembeli dengan pembeli. Pasar merupakan infrastruktur tempat usaha menjual barang, jasa dan tenaga kerja untuk kebutuhan pengunjunnya dengan imbalan uang. (Julius Hr, 2009, H.40). Pasar adalah tempat bertemu penjual dan pembeli untuk melakukan

transaksi atas barang dan jasa, dengan menggunakan uang sebagai alat tukarnya, dan sebagai bagian dari penunjang kegiatan ekonomi.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pasar adalah sebuah tempat untuk berkumpulnya orang-orang dalam melakukan hubungan sosial dalam bentuk penjualan dan pembelian barang, jasa dan tenaga kerja dengan menggunakan uang sebagai alat tukarnya. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat penggunaanya, dengan menjamin masyarakat akan mendapatkan keamanan, kenyamanan, dan kepuasan.

### **Framework**

Framework adalah kumpulan perintah atau fungsi dasar yang membentuk aturan-aturan tertentu dan saling berinteraksi satu sama lain sehingga dalam pembuatan aplikasi website, developer harus mengikuti aturan dari framework tersebut. Penggunaan framework bertujuan agar waktu pembuatan website menjadi lebih singkat dan pembuatan alur kode program lebih terarah.

### **Codeigniter**

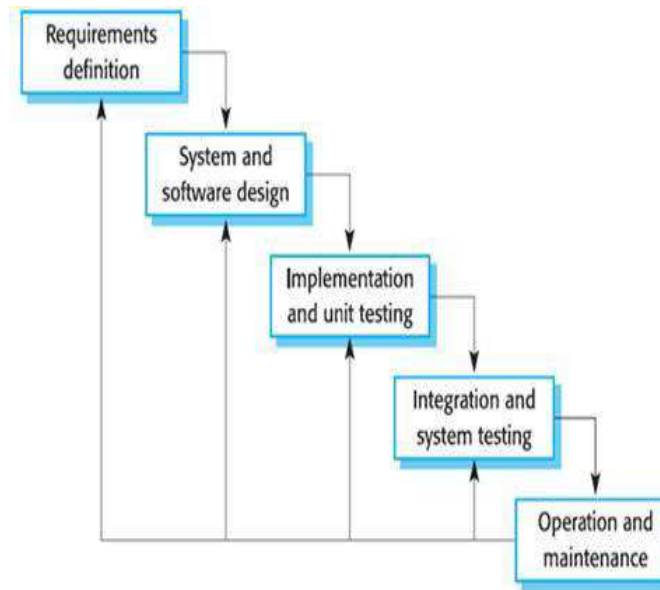
Codeigniter adalah sebuah framework PHP yang berupa kumpulan folder dan file PHP, JavaScript, CSS, TXT, dan file berbasis web lainnya dengan setting tertentu untuk menggunakannya dan menyediakan library dan helper yang dapat dimanfaatkan di dalam pemrograman PHP. Codeigniter tergolong framework dengan ukuran kecil dan cukup mudah dikuasai. Codeigniter membutuhkan web server agar dapat dijalankan. Salah satu contoh aplikasi web server yaitu wamp server. Codeigniter juga dikenal sebagai salah satu framework PHP yang menerapkan konsep MVC (Model, View, Controller). salah satu manfaat konsep MVC adalah memisahkan kode program dengan pengelolaan database. Model berhubungan dengan database dimana di dalam model terdapat class dan fungsi untuk mengambil, menambah, mengubah, dan menghapus data suatu aplikasi. View berfungsi untuk memberikan tampilan aplikasi ke user. Sedangkan controller berfungsi sebagai jembatan penghubung antara view dan model .

### **Metode Penelitian**

Menurut Sholikhah, Sairan, dan Syamsiah (2017:47), menjelaskan bahwa “waterfall merupakan model klasik yang memiliki sifat berurut dalam merancang software”. Metode waterfall adalah hal yang menggambarkan pendekatan secara sistematis dan juga berurutan (step by step) pada sebuah pengembangan perangkat lunak. Tahapan dengan spesifikasi kebutuhan pengguna lalu berlanjut melalui tahapan-tahapan perencanaan yaitu planning, permodelan, konstruksi, sebuah system dan penyerahan sistem kepada pengguna, dukungan pada perangkat lunak lengkap yang dihasilkan.

### Metode *Waterfall*

Metode penelitian yang digunakan dalam perancangan Game Animasi Teka Teki Silang ini adalah metode *waterfall*. Menurut pendapat Sasmito (2017) dalam jurnal Monica dkk (2018), metode *waterfall* merupakan suatu model pengembangan sistem informasi yang sistematis dan sekuensial.



Gambar 1. Metode *Waterfal*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Rancangan Masukan (*Input*)

Pada sub bab ini membahas implementasi dan tampilan program yang sudah dibuat oleh penulis. Pada tampilan ini terdapat beberapa *form* agar memudahkan user dalam menggunakan aplikasi ini. Dengan adanya *form-form* ini maka tampilan sistem perancangan ini akan lebih tertata rapi.

### TampilanKeluar

Tampilan keluar saat admin ingin keluar dari sistem.

Nama Masukan : TampilanKeluar

Fungsi : Tampilan keluar saat admin ingin keluar dari sistem

Media : *Web*

Distribusi : -

Rangkap : -

Frekuensi : sebagai tampilan keluar

Tampilan Keluar  
Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Di Pasar Gelugur

Hasil Survey				
Kebersihan	Pelayanan Penjual	Parkir	Harga	Keamanan
99	XX (50)	99	99	99
Z	Z	Z	Z	Z
99	XX (50)	99	99	99
Total Persentase Keseluruhan				99
				Z
				99

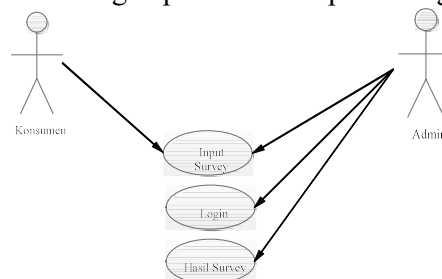
Keluar

**Gambar 2. Rancangan Tampilan Checkout**

### Rancangan Proses (*proses*)

*Use Case Diagram* menjelaskan urutan kegiatan yang dilakukan actor dan sistem untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Walaupun menjelaskan kegiatan, namun *use case* hanya menjelaskan apa yang dilakukan oleh actor dan sistem bukan bagaimana actor dan sistem melakukan kegiatan tersebut.

Berikut diagram konteks rancangan proses dalam perancangan sistem :



**Gambar 3. Use Case Diagram**

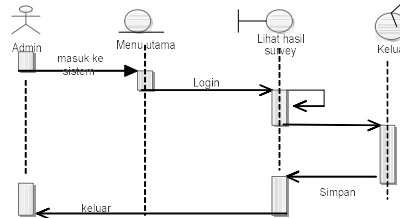
### Keterangan Konsumen:

1. Pertama konsumen membuka sistem dan berada di menu utama untuk memberikan penilaian terhadap kepuasan pelanggan di pasar gelugur rantau prapat.
2. Setelah memberikan penilaian, kemudian konsumen bisa langsung menginputkan data ke database.

### Keterangan Admin:

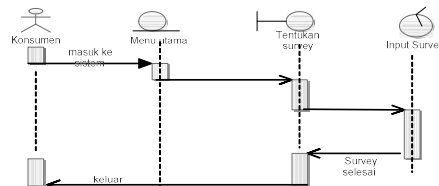
- a. Langkah pertama admin login terlebih dahulu untuk demi keamanan sistem
- b. Setelah login masuk ke menu utama admin
- a. Setelah masuk ke database, admin bisa melihat dan mengumpulkan nilai hasil survey konsumen.
- c. Kemudian admin bisa melihat hasil survey keseluruhan.
- d. Setelah itu bisa keluar.

*Sequence Diagram* penggambaran interaksi antar objek didalam dan disekitar sistem kegunaannya untuk menunjukkan rangkaian pesan yang dikirim melalui beberapa *object*.



**Gambar 4. Sequence Diagram Admin**

*Sequence Diagram* penggambaran interaksi antar objek didalam dan disekitar sistem kegunaannya untuk menunjukkan rangkaian pesan yang dikirim melalui beberapa *object*.



**Gambar 5. Sequence Diagram Konsumen**

### Rancangan Output (Keluaran)

Output adalah data yang telah di proses menjadi bentuk yang dapat di gunakan artinya computer memproses data-data yang diinputkan menjadi sebuah informasi yang disebut sebagai perangkat output yang menyampaikan informasi kepada orang yang menggunakan nya.

### Normalisasi

Normalisasi merupakan proses pengelompokan elemen data menjadi table-table yang menunjukan entity dan relasinya. Pada dasarnya normalisasi adalah suatu teknik menstruktur data dalam cara-cara tertentu untuk membantu mengurangi atau mencegah timbulnya masalah yang berhubungan dengan pengolahan data dalam *database*.

### Bentuk tidak normal

Pada tahap ini semua data yang ada dimasukan tanpa format tertentu, bagian yang *double* tidak perlu ditulis.

### Class Diagram

*Class Diagram* yang digunakan untuk menampilkan beberapa kelas serta sekumpulan data yang ada disistem/perangkat lunak yang sedang kita gunakan untuk menggambarkan hubungan antara objek dalam *database*, adapun *Class Diagram* yaitu :





Gambar 6. Tampilan Class Diagram

### Desain File/Tabel

Desain tabel berisi kumpulan dari field-field yang terdapat pada database, antara lain namafile, primarykey, yang terdapat pada file tersebut, dan struktur data-data yang terdapat pada file. Berikut ini file-file yang digunakan dalam Sistem Aplikasi Penjualan Kerajinan Tangan.

1. Tabel Admin  
Nama File : Tabel admin  
Media : MySQL  
Primary key: Id\_admin
2. Tabel Kriteria Kepuasan  
Nama File : Tabel kepuasan  
Media : MySQL  
Primary key: Id\_kepuasan

### Rancangan Sistem

Rancangan sistem program diperlukan untuk memperjelas rincian jalannya program sehingga mudah untuk dimengerti, bagaimana proses program diterjemahkan ke dalam bahasa pemrograman. Adapun pemrograman yang di jelaskan dengan menggunakan *Activity Diagram*, berikut adalah gambaran pemrograman dalam bentuk *Activity*

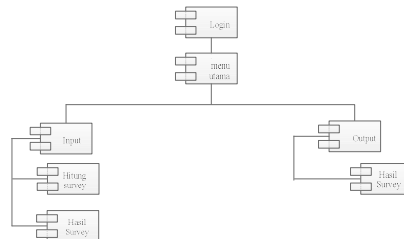
### Penjelasan :

1. Langkah pertama admin membuka sistem survey
2. Setelah masuk ke sistem kemudian muncul tampilan menu login
3. Kemudian admin memasukkan email dan password untuk login
4. Setelah berhasil login, admin masuk ke tampilan menu utama admin

### Rancangan Interface

Rancangan interface Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Di Pasar Gelugur.

### Rancangan Interface admin

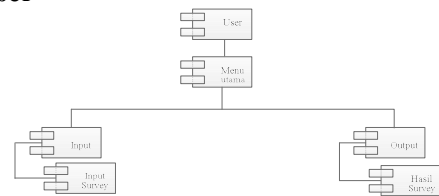


Gambar 7. Component Diagram Admin

Penjelasan:

1. Admin login kedalam Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Di Pasar Gelugur.
2. Setelah masuk kedalam sistem, maka admin akan melakukan aksi input dan output.
3. Aksi input akan melakukan perhitungan survey kemudian menghitung hasil survey nya secara keseluruhan.
4. Aksi output akan melakukan menampilkan hasil dari secara keseluruhan.

### Rancangan Interface User



**Gambar 8. Component Diagram User**

Penjelasan:

1. Konsumen masuk kedalam Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Di Pasar Gelugur.
2. Setelah masuk kedalam sistem, maka admin akan melakukan aksi input dan output.
3. Aksi input akan melakukan input survey.
4. Aksi output akan melakukan menampilkan hasil survey.

### Implementasi

Implementasi adalah suatu tindakan atau bentuk aksi nyata dalam melaksanakan rencana yang telah dirancang dengan matang. Dengan kata lain, implementasi hanya dapat dilakukan jika sudah ada perencanaan dan bukan hanya sekedar tindakan semata.

Lingkup implementasi yang direkomendasikan meliputi lingkungan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*).

### Implementasi Database

Pada tahap ini dilakukan implementasi dari perancangan database yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya. Berikut ini tampilan implementasi database Sistem Informasi Pendaftaran Imunisasi :

1. Tabel Admin

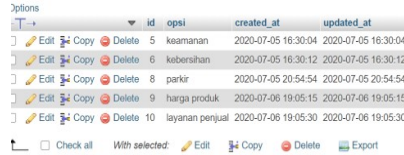
Tabel ini akan digunakan dan dibatasi karena alasan keamanan. Dalam tabel admin terdapat attribute yaitu `id_admin`, `nama_admin`, dan `Password`. Dimana `id_admin` sebagai *primary key*.

id	name	email	email_verified_at	password
1	user1	user1@user.com	NULL	\$2\$10\$560CPRm5HxLw0PNA.N43VU1B6T4A7awCDL...
2	user2	user2@user2.com	NULL	\$2\$10\$R8HT0QmVzLJSSCKM4uk3RYkdyHhN4SscZbG...

**Gambar 9. Tabel Admin**

## 2. Tabel Kriteria Pelayanan

Dalam tabel kriteria pelayanan ini terdapat *field* yaitu keamanan, kebersihan, parkir, harga produk, layanan penjual.



	id	opsi	created_at	updated_at
	5	keamanan	2020-07-05 16:30:04	2020-07-05 16:30:04
	6	kebersihan	2020-07-05 16:30:12	2020-07-05 16:30:12
	8	parkir	2020-07-05 20:54:54	2020-07-05 20:54:54
	9	harga produk	2020-07-06 19:05:15	2020-07-06 19:05:15
	10	layanan penjual	2020-07-06 19:05:30	2020-07-06 19:05:30

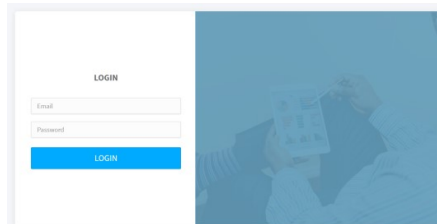
**Gambar 10. Tabel Kriteria Pelayanan**

## Tampilan Sistem

Implementasi tampilan/antarmuka dilakukan dengan setiap halaman aplikasi yang dibuat dan pengkodeannya dalam bentuk file program.

### 1. Tampilan Login admin

Tampilan login ini merupakan langkah awal untuk dapat masuk ke dalam aplikasi. Sebelum masuk admin harus memasukkan username dan password terlebih dahulu. Jika salah memasukkan usernamedan password maka tidak dapat masuk kehalaman utama admin.



**Gambar 11. Tampilan Login admin**

### 2. Tampilan Menu Utama Pelanggan

Menu utama adalah menu yang akan tampil pada awal aplikasi dibuka. Di dalam menu utama akan menampilkan selamat datang kepada pelanggan.

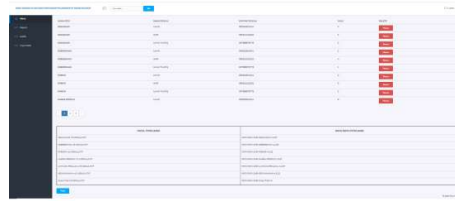


**Gambar 12. Tampilan Menu Utama**

### 3. Tampilan Utama Admin

Menu Utamaadmin adalah menu dimana akan tampil data pelanggan yang sudah memberikan penilaian terhadap layanan pasar glugur. Di dalam menu utama admin

ini juga terdapat hasil penjumlahan penilaian pelanggan berdasarkan kriteria penilaian.



**Gambar 13. Tampilan Utama Admin**

#### 4. Menu Input Kepuasan Pelanggan

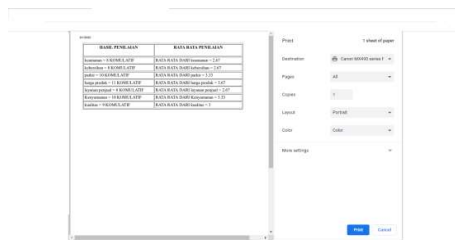
Di tampilan input kepuasan pelanggan, pelanggan bisa langsung memberikan penilaian terhadap pelayanan dipasar glugur tanpa harus login, pelanggan hanya diberi menu nama dan no telpon untuk membedakan dengan pelanggan lain.



**Gambar 14. Tampilan Input Kepuasan Pelanggan**

#### 5. Menu Tampilan Laporan

Di dalam menu laporan, admin bisa langsung mencetak laporan kepuasan pelanggan dan bisa menjadi bahan evaluasi terhadap pelayanan selanjutnya.



**Gambar 15. Tampilan Laporan**

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil perancangan dan implementasi Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Di Pasar Gelugur, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Sistem informasi kepuasan pelanggan ini dapat melihat tingkat layanan yang diberikan oleh semua orang yang terlibat dalam jual beli di pasar gelugur.
2. Sistem informasi kepuasan pelanggan ini dapat mempermudah petugas dalam memperbaiki tingkat pelayanan untuk yang lebih baik kedepannya.
3. Sistem informasi kepuasan pelanggan ini dapat mempermudah pimpinan untuk dinas yang terkait dalam pelayanan pasar gelugur.

### **Saran**

1. Penulisan tugas akhir ini tentu terdapat banyak kekurangan yang mungkin dapat disempurnakan lagi pada penelitian-penelitian berikutnya. Oleh karena itu ada baiknya untuk mengembangkan sistem informasi ini menjadi lebih baik lagi dikemudian hari, yaitu :
2. Menambahkan fitur-fitur terbaru yang mungkin belum dibuat oleh penulis sebelumnya supaya sistem informasi kepuasan pelanggan lebih lengkap.
3. Membuat sistem menjadi sebuah sistem berbasis android sehingga bisa mudah digunakan oleh masing-masing pengguna.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- A. S. Maulana, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT . TOI,” 2007.
- B. Rahman, B. Susetyo, and D. Primasari, “Analisis Kinerja Pelayanan Surat-Menyurat Berbasis Web Di Pgrj Kabupaten Bogor,” *IKRA-ITH Inform. J. Komput. dan Inform.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–11, 2019.
- D. Syarifuddin et al., “ARS International School of Tourism,” pp. 19–32.
- F. Ekonomi, “LOYALITAS PELANGGAN PADA PT . PANDIAMON SURABAYA SKRIPSI Disusun Oleh : UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL ‘ VETERAN ’ LOYALITAS PELANGGAN PADA PT . PANDIAMON SURABAYA Yang diajukan Pembimbing Utama,” 2012.
- I. P. Rosnah Ritonga1), Muhammad Halmi Dar2), “SISTEM INFORMASI PENJUALAN PADA TOKO R2 COLLECTION DI RANTAUPRAPAT BERBASIS WEB Rosnah,” vol. 7, no. 3, pp. 120–125, 2019.
- I. Purnama, “Sistem Informasi Kursus IBAY Komputer Berbasis Web dan Mobile Android,” *Riau J. Comput. Sci.*, vol. 5, no. 1, pp. 23–31, 2019.
- M. Helmi Fauzi Siregar1, Yustria Handika Siregar2, “Perancangan Aplikasi Komik Hadist Berbasis Multimedia,” *J. Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 2, p. 113, 2019.
- M. P. H. Setiawan and F. Masya, “Analisa Perancangan Sistem Informasi Pelaporan Fasilitas Umum dan Informasi Pembuatan E-KTP Untuk Masyarakat,” *Rabit J. Teknol. dan Sist. Inf. Univrab*, vol. 5, no. 1, pp. 1–8, 2020.
- N. N. Sari, S. Utami, and R. N. Bambang, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pasar Tradisional Ngronggo Kota Kediri,” *JIMEK J. Ilm. Mhs. Ekon.*, vol. 2, no. 1, p. 20, 2019.
- R. Somya, “Aplikasi Manajemen Proyek Berbasis Framework CodeIgniter dan Bootstrap di PT. Pura Barutama,” *J. Inform. J. Pengemb. IT*, vol. 3, no. 2, pp. 143–150, 2018.