

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP FITUR
OJEK *ONLINE* MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER*
SATISFACTION INDEX (CSI)**

SKRIPSI

Oleh:

YESSA

NIM.2045031



**JENJANG PENDIDIKAN STRATA-1
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

STMIK TIME

MEDAN

2024

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP FITUR
OJEK *ONLINE* MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER*
*SATISFACTION INDEX (CSI)***

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapat Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

YESSA

NIM.2045031

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



Robby Wijaya, S.Kom., M.TI

Dosen Pembimbing II



Pieter Octaviandy, S.E., S.Kom., M.M

Medan, 27 Juli 2024

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua STMIK TIME

Ketua Program Studi



Dr. Edi Wijaya, S.Kom., M.Kom., M.M Johanes Perangin Angin, S.Kom., M.TI

Kepada
Yth Ketua STMIK TIME
Dr. Edi Wijaya, S.Kom., M.Kom., M.M
di Medan

Hal : **Surat Pernyataan Bebas Plagiat**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Yessa
NIM	: 2045031
Program Studi	: Sistem Informasi
Angkatan	: 2020
Judul Skripsi	: Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Fitur Ojek <i>Online Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)</i>

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang Saya tulis adalah karya ilmiah asli dari pikiran saya sendiri.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa skripsi tersebut merupakan Plagiat, maka saya bersedia gelar dan ijazah yang saya peroleh ditinjau kembali.

Demikian surat pernyataan ini Saya perbuat dengan pikiran yang sehat, tanpa tekanan dari siapapun.

Medan, 27 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Yessa

Diketahui oleh

Pembantu Ketua I



Hendri, M.Kom

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur yang ditawarkan oleh aplikasi ojek *online* menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dengan perkembangan pesat layanan ojek online seperti Gojek, Grab, dan InDriver, penting untuk memahami sejauh mana pengguna merasa puas dengan fitur-fitur tersebut. Penelitian ini difokuskan pada fitur GPS, harga, jarak, waktu, dan antarmuka pengguna aplikasi pada sisi *driver bike* (sepeda motor). Data dikumpulkan menggunakan metode *purposive sampling* dan dianalisis menggunakan sistem berbasis *web* yang dikembangkan khusus untuk penelitian ini. Hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi Grab memiliki skor kepuasan tertinggi sebesar 84,46%, diikuti oleh Gojek dengan skor 84,09%, dan Indriver dengan skor 75,86%. Temuan ini memberikan wawasan bagi penyedia layanan ojek *online* untuk mengoptimalkan fitur-fitur mereka guna meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Analisis Kepuasan Pengguna, Ojek *Online*, Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

ABSTRACT

This study aims to analyze user satisfaction levels with the features offered by online motorcycle taxi applications using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. With the rapid development of online motorcycle taxi services like Gojek, Grab, and InDriver, it is important to understand the extent to which users are satisfied with these features. This research focuses on the GPS, price, distance, time, and user interface features of the applications for bike (motorcycle) drivers. Data were collected using the purposive sampling method and analyzed using a web-based system specifically developed for this study. The analysis results show that the Grab application has the highest satisfaction score of 84.46%, followed by Gojek with a score of 84.09%, and InDriver with a score of 75.86%. These findings provide insights for online motorcycle taxi service providers to optimize their features to enhance user experience and satisfaction.

Keywords: *User Satisfaction Analysis, Online Motorcycle Taxi, Customer Satisfaction Index (CSI) Method*

KATA PENGANTAR

Ucapan puji dan syukur kepada hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, hikmat, dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat pada waktunya.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata I pada STMIK TIME. Penulis berharap agar hasil dari penelitian yang dilakukan ini dapat membawa banyak manfaat bagi berbagai pihak.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Robby Wijaya, S.Kom., M.TI, selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis selama mengerjakan skripsi ini.
2. Bapak Pieter Octaviandy, S.E., S.Kom., M.M, selaku Pembimbing II yang telah membimbing penulis selama mengerjakan skripsi ini.
3. Bapak Simon Kangga Lee, selaku Ketua Yayasan STMIK TIME Medan.
4. Bapak Dr. Edi Wijaya, S.Kom., M.Kom., M.M, selaku Ketua STMIK TIME Medan yang telah membimbing penulis selama mengerjakan skripsi ini.
5. Bapak Hendri, M.Kom selaku Pembantu Ketua I STMIK TIME Medan yang telah membimbing penulis selama mengerjakan skripsi ini.
6. Bapak Johanes Terang Kita Perangin Angin, S.Kom., M.TI, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK TIME Medan.
7. Seluruh Dosen STMIK TIME Medan yang telah mendidik dan membimbing penulis selama masa perkuliahan.
8. Teristimewa mendiang orang tua dan keluarga tercinta, yang telah memberikan dukungan baik moral maupun materi kepada penulis selama ini.
9. Seluruh teman yang telah banyak membantu penulis dan memberikan dorongan serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dalam proses penyelesaian skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Fitur Ojek *Online* Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index*” masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki dan terbatasnya waktu yang digunakan. Untuk itu, penulis mengharapkan saran, kritikan, dan masukan yang membangun demi perkembangan dan kemajuan penelitian selanjutnya. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Akhir kata penulis berharap agar laporan penulisan Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca.

Medan, 27 Juli 2024

Penulis,

Yessa

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Metodologi Penelitian.....	4
1.6 Analisis Sistem.....	6
1.7 Perancangan Sistem.....	6
1.8 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kepuasan Pengguna.....	9
2.2 Aplikasi <i>Mobile</i>	14
2.2.1 Gojek.....	14
2.2.2 Grab.....	16
2.2.3 InDriver.....	18
2.3 Metode <i>End User Computing Satisfaction</i>	20
2.4 Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	25
2.5 <i>Use Case Diagram</i>	27
2.6 <i>Entity Relationship Diagram</i>	29
2.7 Aplikasi Pengembangan Sistem.....	29
2.7.1 <i>Balsamiq Mockup 3</i>	29

2.7.2 XAMPP Control Panel	30
2.7.3 Sublime Text	31
2.7.4 Framework Bootstrap	32
2.7.5 Framework Laravel	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Analisis Masalah	34
3.1.1 Analisis Proses Yang Berjalan Sesuai di Lapangan	34
3.1.2 Analisis Metode Yang Digunakan	36
3.1.3 Analisis Sistem Usulan	52
3.2 Perancangan	55
3.2.1 Perancangan Tampilan	55
3.2.2 Perancangan Basis Data	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Hasil	67
4.2 Pembahasan	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian	5
Tabel 2.1 Instrumen Model EUCS	24
Tabel 2.2 Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> [4]	27
Tabel 2.3 Simbol <i>Use Case Diagram</i> [16]	28
Tabel 2.4 Simbol <i>Entity Relationship Diagram</i> [16]	29
Tabel 3.1 Rancangan Kuesioner	36
Tabel 3.2 Hasil Pengisian Kuesioner Terhadap Aplikasi Gojek	38
Tabel 3.3 Hasil Pengisian Kuesioner Terhadap Aplikasi Grab	39
Tabel 3.4 Hasil Pengisian Kuesioner Terhadap Aplikasi InDriver	40
Tabel 3.5 Hasil Perhitungan MIS Aplikasi Gojek	41
Tabel 3.6 Hasil Perhitungan MSS Aplikasi Gojek	42
Tabel 3.7 Hasil Perhitungan WF Aplikasi Gojek	43
Tabel 3.8 Hasil Perhitungan WS Aplikasi Gojek	43
Tabel 3.9 Hasil Perhitungan MIS Aplikasi Grab	45
Tabel 3.10 Hasil Perhitungan MSS Aplikasi Grab	45
Tabel 3.11 Hasil Perhitungan WF Aplikasi Grab	46
Tabel 3.12 Hasil Perhitungan WS Aplikasi Grab	47
Tabel 3.13 Hasil Perhitungan MIS Aplikasi InDriver	48
Tabel 3.14 Hasil Perhitungan MSS Aplikasi InDriver	49
Tabel 3.15 Hasil Perhitungan WF Aplikasi InDriver	50
Tabel 3.16 Hasil Perhitungan WS Aplikasi InDriver	50
Tabel 3.17 Skenario <i>Use Case</i> Melakukan <i>Login</i>	53
Tabel 3.18 Skenario <i>Use Case</i> Melakukan <i>Import</i> Hasil Kuesioner	53
Tabel 3.19 Skenario <i>Use Case</i> Mengosongkan Data Hasil Kuesioner	54
Tabel 3.20 Skenario <i>Use Case</i> Melihat Hasil Analisis Kepuasan Pengguna Dengan CSI	54
Tabel 3.21 Struktur Tabel <i>Users</i>	64
Tabel 3.22 Struktur Tabel Gojek	64

Tabel 3.23 Struktur Tabel Grab	65
Tabel 3.24 Struktur Tabel Indriver	65
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>User Interface</i> Aplikasi Gojek [10]	16
Gambar 2.2 <i>User Interface</i> Aplikasi Grab [11]	18
Gambar 2.3 <i>User Interface</i> Aplikasi InDriver [12]	19
Gambar 2.4 Model EUCS [13]	21
Gambar 2.5 Model Pengukuran <i>Five First-Order Factors and One Second-Order Factor</i> dari instrumen EUCS	23
Gambar 2.6 Desain <i>Prototype</i> Dengan Balsamiq [17]	30
Gambar 2.7 Sublime <i>Text Editor</i> [18]	32
Gambar 3.1 <i>Use Case Diagram</i> Sistem Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Ojek Online	52
Gambar 3.2 Rancangan Halaman <i>Login</i>	55
Gambar 3.3 Rancangan Halaman <i>Dashboard</i>	57
Gambar 3.4 Rancangan Halaman <i>Import</i> Data Hasil Kuesioner Aplikasi Ojek Online	58
Gambar 3.5 Rancangan Halaman Lihat Hasil Perhitungan <i>Mean Importance Score</i> (MIS)	59
Gambar 3.6 Rancangan Halaman Lihat Hasil Perhitungan <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS)	60
Gambar 3.7 Rancangan Halaman Lihat Hasil Perhitungan <i>Weight Factors</i> (WF)	61
Gambar 3.8 Rancangan Halaman Lihat Hasil Perhitungan <i>Weight Score</i> (WS)	62
Gambar 3.9 Rancangan Halaman Lihat Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	63
Gambar 3.10 Rancangan ERD Sistem Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Ojek Online	64
Gambar 4.1 Halaman <i>Login</i>	67
Gambar 4.2 Halaman <i>Dashboard</i>	68
Gambar 4.3 Halaman Karakteristik Responden Grab	69
Gambar 4.4 Halaman Karakteristik Responden Indriver	70

Gambar 4.5 Halaman <i>Import</i> Data Hasil Kuesioner Aplikasi Gojek	71
Gambar 4.6 Halaman <i>Import</i> Data Hasil Kuesioner Aplikasi Grab	71
Gambar 4.7 Halaman <i>Import</i> Data Hasil Kuesioner Aplikasi Indriver	72
Gambar 4.8 Halaman Lihat Hasil Perhitungan <i>Mean Importance Score</i> (MIS) ...	72
Gambar 4.9 Halaman Lihat Hasil Perhitungan <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS) ..	73
Gambar 4.10 Halaman Lihat Hasil Perhitungan <i>Weight Factors</i> (WF)	74
Gambar 4.11 Halaman Lihat Hasil Perhitungan <i>Weight Score</i> (WS)	74
Gambar 4.12 Halaman Lihat Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	75
Gambar 4.13 Grafik Hasil Pengujian Aplikasi Ojek <i>Online</i> Dengan CSI	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi Responden

Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3 Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi

Lampiran 4 Kartu Bimbingan Dosen I

Lampiran 5 Kartu Bimbingan Dosen II

Lampiran 6 *Listing* Program

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital yang terus berkembang, layanan ojek *online* telah menjadi bagian integral dari kehidupan perkotaan. Masyarakat telah mengadopsi layanan ini sebagai salah satu pilihan utama untuk transportasi harian [1]. Dalam hal ini, penggunaan ojek *online* tidak hanya berdampak pada aspek mobilitas, tetapi juga mempengaruhi cara masyarakat berinteraksi dengan teknologi [2]. Berdasarkan survei dari Development of Economics and Finance (INDEF) periode Agustus hingga September 2022 terdapat 4 aplikasi ojek *online* yang paling banyak digunakan oleh responden dengan urutan yakni Gojek sebesar 82,6% dari total responden, Grab sebesar 57,3% dari total responden, Maxim sebesar 19,6% dari total responden, dan terakhir InDriver sebesar 4,9% dari total responden [3].

Seiring dengan pertumbuhan pesat industri ojek *online* dan bermunculannya banyak kompetitor baru, penting untuk memahami sejauh mana pengguna puas dengan fitur-fitur yang ditawarkan oleh aplikasi ojek *online* tersebut agar dapat bersaing dengan kompetitornya. Meskipun ojek *online* telah memberikan manfaat yang signifikan dalam hal kenyamanan dan aksesibilitas transportasi, masih ada potensi permasalahan yang muncul terkait dengan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi tersebut. Terkadang, pengguna mungkin menghadapi kendala dalam hal navigasi, pemilihan rute terbaik, harga, atau bahkan interaksi dengan pengemudi. Ketidakpuasan terhadap fitur-fitur ini dapat

mengarah pada penggunaan yang kurang efisien dan merasa kurang puas dalam penggunaan aplikasi ojek *online* sehingga memilih beralih kepada kompetitor lainnya. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur yang disediakan oleh layanan ojek *online* guna meningkatkan pengalaman pengguna dan menjaga daya saing industri ini.

Untuk mengatasi permasalahan kepuasan pengguna terhadap fitur ojek online, penelitian ini akan menerapkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai *customer* adalah sebuah nilai lebih [4]. Dengan menggali persepsi pengguna, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang berharga bagi penyedia layanan ojek *online* untuk meningkatkan dan mengoptimalkan fitur-fitur mereka. Kesimpulan dari analisis ini dapat digunakan untuk mengarahkan pengembangan teknologi yang lebih baik, yang pada gilirannya akan meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan ojek *online* [5].

Berdasarkan uraian pada paragraf sebelumnya akan dilakukan analisis penelitian dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP FITUR OJEK *ONLINE* MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana membangun sebuah sistem yang dapat digunakan untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap fitur *ojek online*?
2. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur *ojek online* menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Aplikasi *ojek online* yang dianalisis pada penelitian ini terdiri dari 3 yaitu Gojek, Grab, dan InDriver.
2. Fitur yang dianalisis difokuskan pada sisi *driver bike* (sepeda motor) khususnya pada fitur GPS, harga, jarak, waktu, dan *user interface* aplikasi.
3. Sampel dikumpulkan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yang mana sampel yang dikumpulkan berdasarkan beberapa kriteria yang harus diperhatikan.
4. Sistem analisis yang dibangun berbasis *website*.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk membangun sebuah sistem yang dapat digunakan untuk menganalisis faktor-faktor pendukung kepuasan pengguna terhadap situs *ojek online*.

2. Untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap fitur ojek *online* menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

- 1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian dapat menunjukkan indikator yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi ojek *online* yang dibahas pada penelitian ini.

- 2 Bagi Akademis

Diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan terkait pengukuran kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Kemudian bisa menjadi bahan referensi dalam penelitian selanjutnya.

- 3 Bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai saran agar dapat berinovasi lagi dan pelayanan dapat ditingkatkan. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai rancangan, perencanaan dalam peningkatan fitur-fitur aplikasi ojek *online* agar lebih kompatibel dan memberikan manfaat yang lebih banyak.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan pada dimana perincian pelaksanaannya adalah sebagai berikut:

1. Jadwal Penelitian

Berikut ini akan diuraikan tabel jadwal penelitian dari awal penelitian hingga penelitian selesai yang dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

NO	Waktu Ket.	2023								2024															
		November				Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Rumusan Masalah																								
2	Pengumpulan Data																								
3	Analisis Sistem																								
4	Perancangan Sistem																								
5	Uji Coba Sistem																								
6	Penulisan Laporan																								

2. Bahan dan Alat

Berikut ini akan dijelaskan bahan dan alat yang digunakan yaitu berupa *hardware* dan *software* yang digunakan dalam proses penelitian.

Hardware yang digunakan yaitu sebuah laptop dengan spesifikasi:

- Processor Intel® Core™ i3-7020U CPU @ 2,30GHz
- RAM 8GB.
- Perangkat *keyboard*.
- Perangkat *touchpad*.
- Display* dengan resolusi 1920 x 1080 pixel.

Software yang digunakan yaitu:

- Sistem Operasi Windows 10 64 Bit.
- Sublime Text 3.
- XAMPP Control Panel sebagai *software server* lokal.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

a. Metode Kuesioner

Menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi ojek *online* Gojek, Grab & InDriver melalui *Google Forms* dengan masing-masing aplikasi terdiri dari 30 responden sehingga total responden sebanyak 90 responden.

b. Metode Studi Pustaka

Mengumpulkan data-data teori melalui jurnal, media cetak, ataupun sumber-sumber referensi dari internet.

1.6 Analisis Sistem

Analisis sistem pada penelitian ini terbagi menjadi 3 tahapan proses yaitu:

1. Analisis proses yang berjalan sesuai di lapangan yaitu melakukan analisis proses yang berjalan sesuai di lapangan untuk menemukan masalah penelitian.
2. Analisis metode yang digunakan yaitu metode *Customer Satisfaction Index* dengan menguraikan rumus dan cara perhitungan sederhana dari metode tersebut.
3. Analisis tahapan penelitian yaitu menguraikan gambaran tahapan penelitian yang akan dilakukan pada penelitian ini.

1.7 Perancangan Sistem

Perancangan sistem pada penelitian ini terbagi menjadi 2 tahapan yaitu:

1. Perancangan *prototype* tampilan dengan menggunakan *software* Balsamiq Mockup 3.

2. Perancangan basis data yang menunjukkan relasi antar tabel dari setiap basis data yang dimodelkan dengan menggunakan *tools Entity Relationship Diagram (ERD)*.

1.8 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah memahami permasalahan yang dibahas, maka skripsi ini akan disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I menjelaskan tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II membahas mengenai teori-teori yang berhubungan dengan judul penulisan skripsi.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III membahas tentang analisis dan perancangan. Analisis ini akan menguraikan tentang analisis sistem berjalan, analisis metode yang diusulkan, dan analisis sistem usulan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV merupakan tahapan yang penulis lakukan dalam mengembangkan sistem, desain, hasil *testing* dan implementasinya. Dari hasil yang didapat akan dilakukan pembahasan yang berisikan tentang hasil penelitian yang didapatkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V berisikan mengenai kesimpulan yang didapatkan setelah melakukan penelitian dengan proses analisa terhadap teori dan hasil pengujian. Dan juga terdapat saran yang berisikan hal-hal yang belum berhasil dan masih mengalami masalah berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pengguna

Kepuasan menurut kamus bahasa Indonesia berasal dari kata puas atau merasa senang (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya) kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Tingkat Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa, bila kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas, harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut [6].

Dalam bisnis jual beli, pelanggan memasuki situasi jual beli dengan harapan-harapan tertentu. Pelanggan mempunyai angan-angan tentang perasaan yang ingin mereka rasakan ketika mereka menyelesaikan suatu transaksi atau ketika mereka menggunakan barang yang mereka beli maupun ketika menikmati pelayanan yang telah mereka bayar mencapai tingkat kepuasan tertinggi dan hal ini merupakan tujuan utama pemasaran. Pada kenyataannya, akhir-akhir ini banyak perhatian tercurah pada konsep kepuasan “total” yang implikasinya adalah

mencapai kepuasan sebagian saja tidaklah cukup untuk membuat pelanggan setia dan kembali lagi [6].

Mempertahankan kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu akan membina hubungan yang baik dengan pelanggan. Hal ini dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang. Namun demikian, perusahaan harus berhati-hati agar tidak terjebak pada keyakinan bahwa pelanggan harus dipuaskan tak peduli berapapun biayanya. Tidak semua pelanggan memiliki nilai yang sama bagi perusahaan. Beberapa pelanggan layak menerima perhatian dan pelayanan yang lebih dibandingkan pelanggan lain. Ada pelanggan yang tidak akan pernah memberikan umpan balik dan tak peduli seberapa banyak perhatian yang diberikan pada mereka, dan tak peduli berapa puasnya mereka. Dengan demikian, antusiasme tentang pelanggan harus didukung oleh analisis-analisis yang tajam [6].

Terdapat tiga indikator yang menentukan keberhasilan atau kegagalan *outcome*, sehingga dapat ditentukan apakah suatu pembelian memuaskan atau tidak memuaskan. Ketiga indikator tersebut adalah [6]:

1. Stabilitas atau variabilitas.

Apakah faktor penyebabnya sementara atau permanen.

2. *Locus of causality*.

Apakah penyebabnya berhubungan dengan pelanggan atau pemasar. *Internal attribution* seringkali dikaitkan dengan kemampuan dan usaha yang dilakukan oleh pemasar, sedangkan *external attribution* dihubungkan dengan berbagai teori, seperti tingkat kesulitan suatu tugas dan faktor keberuntungan.

3. *Controllability*.

Apakah penyebab tersebut berada dalam kendali ataukah dihambat oleh faktor luar yang tidak dapat dipengaruhi.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain [6]:

1. Fitur produk dan jasa.

Kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur produk atau jasa. Contoh: untuk jasa perbankan, fitur yang penting meliputi karyawan yang sangat membantu dan sopan, ruang transaksi yang nyaman, sarana pelayanan yang menyenangkan, dan sebagainya. Dalam melakukan studi kepuasan, banyak perusahaan menggunakan kelompok fokus untuk menentukan fitur dan atribut penting dari jasa dan kemudian mengukur persepsi pelanggan terhadap fitur tersebut. Hal ini juga menunjukkan bahwa pelanggan jasa akan membuat *trade-off* antara fitur jasa yang berbeda (misalnya tingkat harga dengan kualitas, atau dengan keramahan karyawan), tergantung pada tipe jasa yang dievaluasi dan tingkat kekritisannya jasa.

2. Emosi pelanggan.

Emosi juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa, Emosi ini dapat stabil, seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup pikiran atau perasaan pelanggan (*good mood* atau *bad mood*) dapat mempengaruhi respon pelanggan terhadap jasa. Emosi spesifik juga dapat disebabkan oleh pengalaman konsumsi, yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap jasa. Emosi positif seperti

perasaan bahagia, senang, gembira akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya emosi negatif seperti kesedihan, duka, penyesalan dan kemarahan dapat menurunkan tingkat kepuasan.

3. Atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan jasa.

Atribusi penyebab yang dirasakan dari suatu peristiwa mempengaruhi persepsi dan kepuasan. Ketika pelanggan dikejutkan dengan hasil (jasa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan), pelanggan cenderung untuk melihat alasan dan penilaian mereka terhadap alasan dapat mempengaruhi Kepuasan. Misalnya, ketika pelanggan gagal menarik uang dari ATM, maka ia akan mencari alasan mengapa ATM tidak dapat berfungsi, Apabila tidak berfungsinya ATM disebabkan oleh matinya aliran listrik PLN, maka hal ini tidak akan mempengaruhi Kepuasannya terhadap bank tertentu.

4. Persepsi terhadap kewajaran dan keadilan (*equity and fairness*).

Kepuasan Pelanggan juga dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kewajaran dan keadilan, pelanggan bertanya pada diri mereka, Apakah saya diperlakukan secara baik dibandingkan dengan pelanggan lain? Apakah pelanggan lain mendapat pelayanan yang lebih baik, harga yang lebih baik atau kualitas jasa yang lebih baik? Apakah saya menukar dengan harga yang wajar untuk jasa yang saya beli? Dugaan mengenai *equity* dan *fairness* adalah penting bagi persepsi kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa.

5. Pelanggan lain, keluarga dan rekan kerja.

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh orang lain. Misalnya, kepuasan terhadap perjalanan liburan keluarga adalah fenomena yang dinamis, dipengaruhi oleh reaksi dan ekspresi oleh anggota keluarga selama liburan. Kemudian, apakah ekspresi kepuasan atau ketidakpuasan anggota keluarga terhadap perjalanan dipengaruhi oleh cerita yang diceritakan kembali di antara keluarga dan memori mengenai suatu peristiwa.

Terdapat faktor yang sering digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap suatu produk antara lain meliputi [6]:

1. Kinerja karakteristik operasi pokok dari produk inti yang dibeli.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yakni karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan, yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kegagalan atau kerusakan dalam penggunaannya.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi yaitu sejauh mana karakteristik desain operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan yang berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan dan kemudahan penggunaan serta penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika yakni daya tarik produk oleh panca indera.
8. Kualitas yang dipersepsikan, yakni citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

2.2 Aplikasi *Mobile*

Aplikasi *mobile* adalah perangkat lunak yang dibuat khusus untuk dijalankan di dalam tablet atau *smartphone*. Aplikasi *mobile* ini bisa diperoleh dari Play Store dari banyak Platform yang sudah tersedia saat ini seperti *iOS*, *Android* atau *Windows Phone*. Dengan menggunakan aplikasi *mobile* para pengguna merasakan kemudahan dalam menjalankan segala aktifitas seperti hiburan, berjualan, belajar, pekerjaan kantor, *browsing* dan masih banyak lagi [7]. Aplikasi *mobile* biasanya adalah aplikasi yang tersedia pada internet yang dapat diunduh oleh pengguna jika mereka ingin menggunakannya dengan tujuan tertentu untuk membantu pengguna sesuai dengan jenis aplikasi yang disediakan [8]. *Mobile* adalah kata sifat yang berarti dapat bergerak atau dapat digerakkan dengan bebas dan mudah [9]. Dengan menggunakan aplikasi *mobile*, maka dapat dengan mudah melakukan berbagai macam aktifitas mulai dari hiburan, berjualan, belajar, mengerjakan pekerjaan kantor, *browsing* dan lain sebagainya.

Terdapat beberapa aplikasi *mobile* yang menunjang transportasi *online* yaitu Gojek, Grab, dan InDriver.

2.2.1 Gojek

Gojek merupakan suatu aplikasi yang menyediakan layanan transportasi umum seperti transportasi motor atau mobil yang bisa dipesan secara *online* oleh masyarakat luas. Gojek ini mengubah bagaimana masyarakat Indonesia menggunakan transportasi umum karena masyarakat selalu mengikuti tren yang ada di zaman digital dan salah satu trennya adalah layanan transportasi umum yang bisa dipesan dengan mudah dan cepat selama ada koneksi internet seperti Gojek. Gojek tidak hanya memberikan pelayanan dalam transportasi angkutan

orang saja, uniknya perusahaan ini memiliki pelayanan lainnya yang termasuk fitur utamayang ada di aplikasi Gojek seperti [10]:

1. *Go-Send.*

Gojek bisa dimanfaatkan sebagai pengantar barang secara "*real time*". Biaya yang dibayar tentu saja sesuai dengan jarak tempuh yang secara otomatis sudah tertera di aplikasi. Baik dokumen maupun barang bisa diantar. Dengan catatan untuk barang yang akan dikirimkan tidak boleh melebihi dari pada jarak stang motor dan tinggi pengemudi.

2. *Go-Food.*

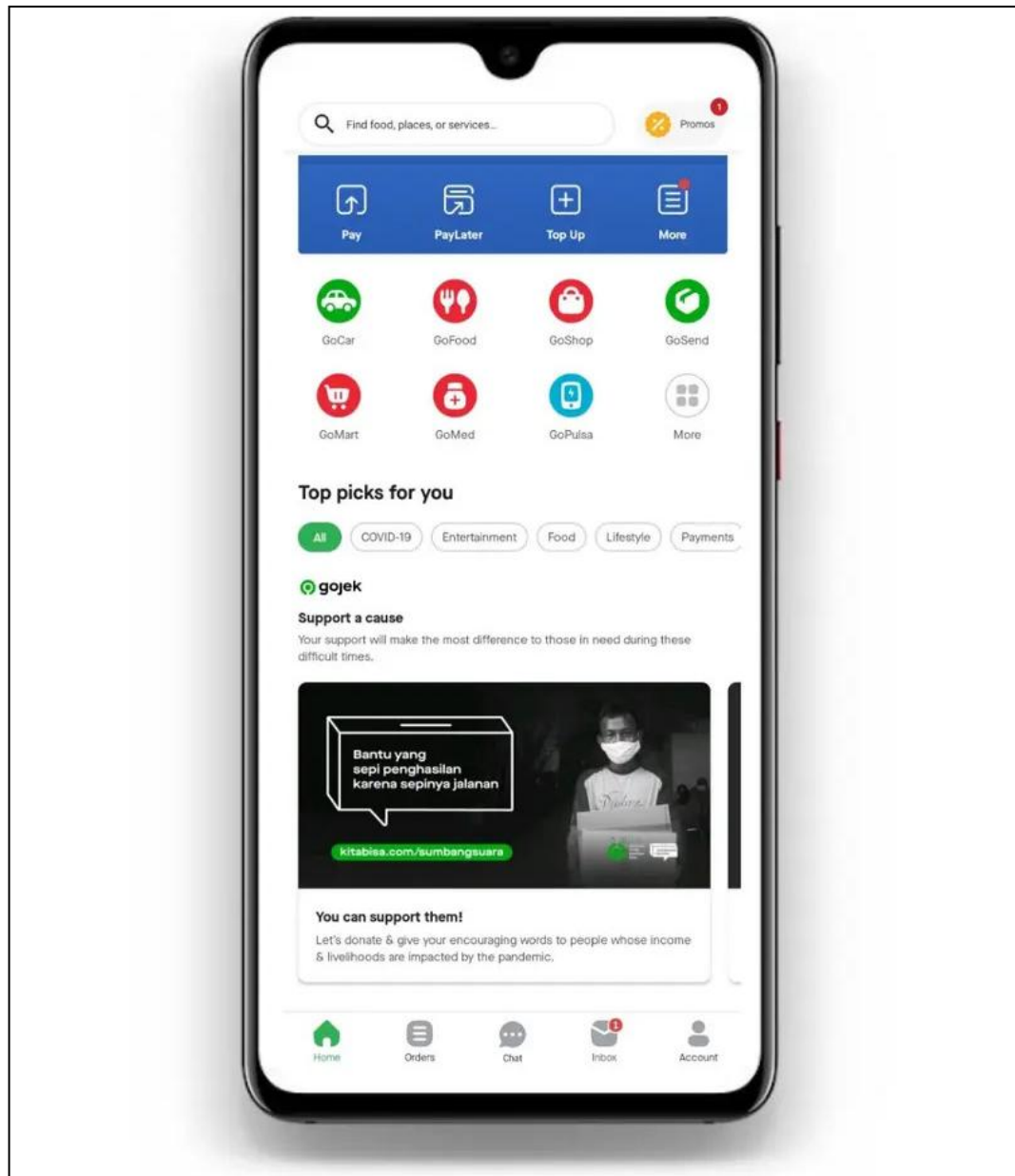
Layanan ini berfungsi untuk memesan makanan dengan menggunakan jasa Gojek dan langsung diantarkan kepada pemesannya.

3. *Go-Shop.*

Layanan ini digunakan untuk membeli/belanja suatu barang dan langsung diantarkan kepada pemesannya melalui Gojek.

4. Layanan-layanan pendukung lainnya seperti *Go-Pay* sebagai alat pembayaran. Selain itu, terdapat juga layanan-layanan tambahan seperti *Go-Massage* untuk pijat di tempat, *Go-Clean* untuk layanan kebersihan, *Go-Med* untuk layanan kesehatan, dan masih banyak lagi layanan-layanan Gojek lainnya.

Semua layanan ini dapat diakses melalui aplikasi *mobile* Gojek yang mudah untuk digunakan. Berikut ini, Gambar 2.1 menunjukkan *user interface* dari aplikasi Gojek [10].



Gambar 2.1 User Interface Aplikasi Gojek [10]

2.2.2 Grab

Grab merupakan salah satu platform layanan *on demand* asal Malaysia yang bermarkas di Singapura. Berawal dari layanan transportasi, perusahaan tersebut kini telah mempunyai layanan lain seperti pengantaran makanan dan

pembayaran yang bisa diakses lewat aplikasi *mobile*. Grab memiliki banyak fitur layanan, diantaranya [11]:

1. *Grab Taxi.*

Grab Taxi adalah Layanan yang memberikan akses serta kemudahan penumpang menemukan pengemudi taksi terdekat dengan aman.

2. *Grab Car.*

Grab Car adalah penyewaan kendaraan pribadi dengan supir yang menghadirkan kebebasan pilihan berkendara yang nyaman dan gaya.

3. *Grab Bike.*

Grab Bike adalah layanan transportasi sepeda motor yang dapat mengantarkan ke berbagai tempat, lebih mudah dan lebih cepat tanpa perlu menunggu waktu lama.

4. *Grab Express.*

Grab Express adalah layanan kurir ekspres berbasis aplikasi yang menjanjikan kecepatan, kepastian, dan yang paling utama adalah keamanan.

Berikut ini, Gambar 2.1 menunjukkan *user interface* dari aplikasi Grab [11].



Gambar 2.2 User Interface Aplikasi Grab [11]

2.2.3 InDriver

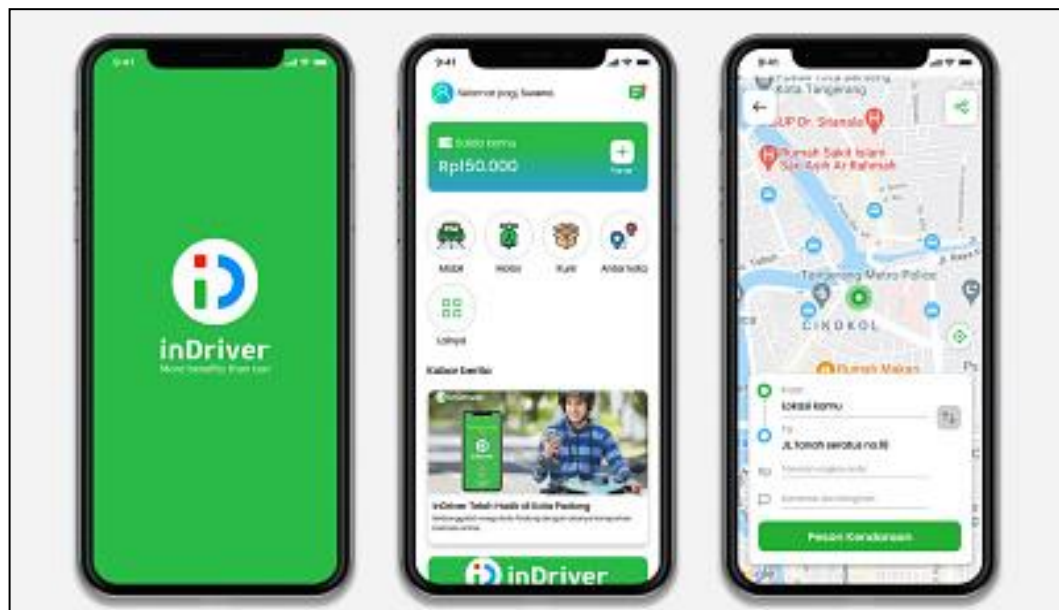
InDriver adalah layanan transportasi *online* internasional dengan lebih dari 150 juta pengguna yang beroperasi di lebih dari 700 kota di 47 negara. Berkantor pusat di Mountain View, California, Amerika Serikat. InDriver adalah aplikasi berbagi tumpangan dan taksi terbesar kedua di dunia berdasarkan unduhan. Pada umumnya InDriver mirip dengan Gojek dan Grab yang menyediakan layanan transportasi *online* sepeda motor atau mobil. Namun, beberapa fitur umum yang sering ditawarkan oleh InDriver adalah [12]:

1. Tawar Harga: Fitur utama dari InDriver yang memungkinkan pengguna untuk menawar harga perjalanan mereka dengan pengemudi. Pengguna dapat memberikan harga yang mereka rasa adil untuk perjalanan mereka, dan pengemudi dapat menerima atau menolak penawaran tersebut.

2. Pilihan Kendaraan: Pengguna dapat memilih jenis kendaraan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, seperti mobil biasa, mobil mewah, atau kendaraan yang lebih besar untuk perjalanan kelompok.
3. Peta Interaktif: InDriver menyediakan peta interaktif di dalam aplikasinya yang memungkinkan pengguna untuk melihat lokasi pengemudi secara real-time, serta memilih lokasi penjemputan dan tujuan dengan mudah.
4. Pilihan Pembayaran: InDriver biasanya menyediakan beberapa pilihan pembayaran, termasuk pembayaran tunai, kartu kredit/debit, atau dompet digital, tergantung pada ketersediaan di wilayah tersebut.
5. Peringkat Pengemudi dan Ulasan: Pengguna dapat memberikan peringkat dan ulasan untuk setiap perjalanan mereka, yang membantu meningkatkan kualitas layanan dan memberikan umpan balik bagi pengemudi.

Berikut ini, Gambar 2.1 menunjukkan *user interface* dari aplikasi InDriver

[12].

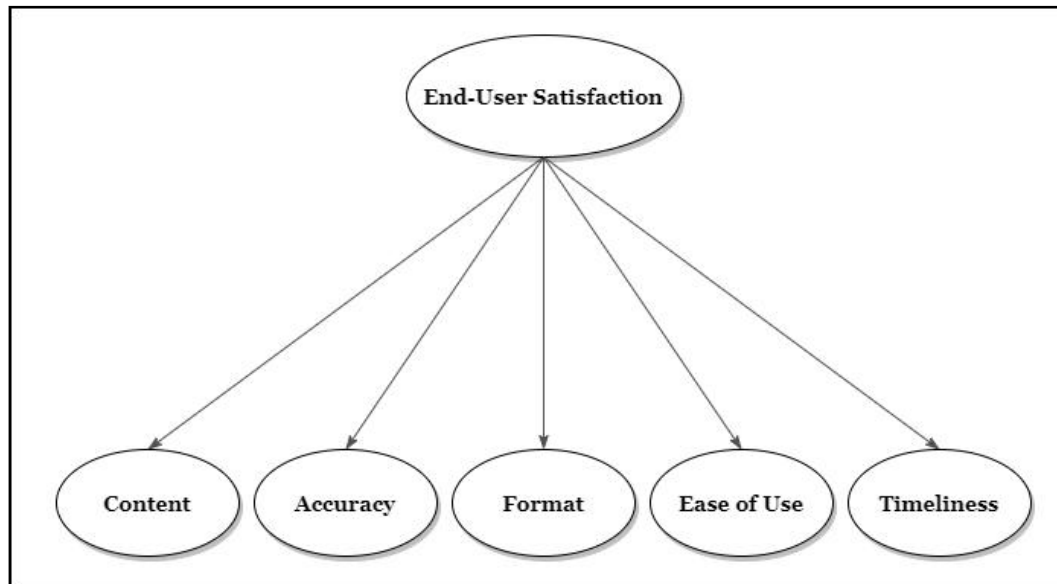


Gambar 2.3 User Interface Aplikasi InDriver [12]

2.3 Metode *End User Computing Satisfaction*

Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan sebuah model pengukuran khusus untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap suatu sistem informasi. EUCS dapat dikonseptualisasikan sebagai sikap afektif terhadap aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi tersebut secara langsung. Model EUCS dikembangkan pada tahun 1988 untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi berbasis komputer [13]. Selanjutnya dilakukan studi eksplorasi tentang standar pengukuran EUCS dengan mengacu dari penelitian Ives et. al. yang mengembangkan instrumen untuk mengukur *User Information Satisfaction* (UIS). UIS mengacu pada sejauh mana pengguna percaya bahwa sistem informasi yang digunakan mampu memenuhi kebutuhan informasi mereka [14].

Seiring berjalannya waktu dilakukan peninjauan daftar *item* instrumen dari penelitian lain yang terkait mengukur persepsi pengguna akhir sehingga mendapatkan sejumlah *item* instrumen. Hasil akhir yang diperoleh adalah berupa 12 *item* instrumen valid dan reliabel yang terbagi ke dalam 5 faktor yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* untuk mengukur EUCS/kepuasan pengguna akhir sistem informasi. Model EUCS dan faktor-faktornya direpresentasikan dalam Gambar 2.4 [13].



Gambar 2.4 Model EUCS [13]

Penjelasan tiap dimensi yang diukur dengan metode EUCS adalah sebagai berikut [13]:

1. *Content* (Isi)

Dimensi ini menjelaskan ukuran kepuasan pengguna akhir dengan melihat isi dari suatu sistem informasi. Isi dalam sebuah sistem informasi haruslah sesuai dengan kebutuhan pengguna serta memiliki informasi terbaru. Semakin lengkap sebuah informasi maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

2. *Accuracy* (Keakuratan)

Keakuratan yang dimaksud di sini adalah ketepatan sistem dalam mengolah *input* serta menghasilkan sebuah informasi. Sebuah sistem memiliki tingkat keakuratan yang baik, dapat dilihat dari jumlah *error* yang dihasilkan ketika mengolah data.

3. *Format* (Bentuk)

Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna akhir dalam menilai tampilan dan estetika dari antarmuka sistem. Tampilan yang menarik serta kemudahan dalam memahami dan menggunakan antar muka dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir dan dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas pengguna.

4. *Ease of Use* (Kemudahan penggunaan)

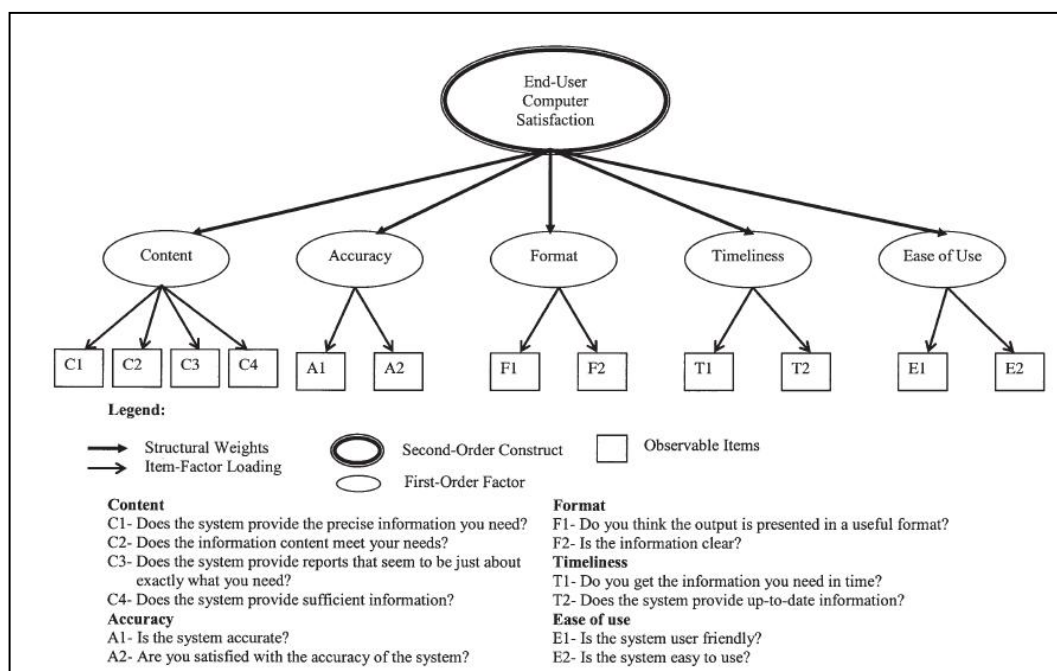
Kemudahan dalam menggunakan sistem merupakan hal yang penting karena kemudahan dalam menggunakan sistem meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses memasukkan data, mengolah dan mencari informasi serta menampilkan data akhir yang akan digunakan pengguna akhir.

5. *Timeliness* (Waktu)

Timeliness atau ketepatan waktu dalam menyajikan atau menyediakan informasi menjadi salah satu indikator kepuasan pengguna. Semakin cepat sebuah sistem mengolah *input* dan menghasilkan *output* dapat dijadikan tolak ukur penilaian apakah sistem tersebut tepat waktu atau *real time*.

Pada penelitian ini model EUCS dipilih karena telah didefinisikan sebagai model yang reliabel dan valid untuk diterapkan pada berbagai aplikasi komputer atau sistem informasi [13]. Sebagai model yang teruji secara empiris, EUCS diterima sebagai model yang reliabel dalam menentukan keberhasilan sistem informasi terkait dengan kepuasan pengguna akhirnya. Beberapa studi konfirmatori terhadap berbagai sistem atau aplikasi komputer telah dilakukan untuk menguji dan memvalidasi kelima faktor dan 12 *item* instrumen dalam model EUCS. Studi tersebut melakukan uji validitas konstruk (*construct validity*) dengan

metode analisis faktor konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis/CFA*) yang menghasilkan bahwa instrumen EUCS valid dan kuat (tidak terpengaruh oleh metode pengambilan sampel) untuk mengevaluasi sistem informasi dengan mengukur kepuasan pengguna akhirnya. Studi tersebut membuktikan bahwa model pengukuran untuk instrumen EUCS yang paling tepat dan sesuai adalah Model 4: *Five First-Order Factors and One Second-Order Factor* yang dapat dilihat pada Gambar 2.5 [15].



Gambar 2.5 Model Pengukuran *Five First-Order Factors and One Second-Order Factor* dari instrumen EUCS

Pengukuran menggunakan model EUCS dilakukan dengan menggunakan 12 item instrumen/pertanyaan yang berasal dari 5 faktor EUCS yang dapat dilihat pada Tabel 2.1. Selanjutnya itu dilakukan evaluasi masing-masing kelima faktor EUCS diatas menjadi 12 *item* instrumen pengukur kepuasan pengguna akhir sistem informasi. 12 *item* instrumen tersebut nantinya akan digunakan sebagai rancangan pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan kepada responden atau

pengguna akhir sistem informasi. Selain 12 *item* tersebut, dalam studinya juga menggunakan pertanyaan kriteria terpisah untuk mengetahui kepuasan pengguna akhir secara menyeluruh yaitu “Secara keseluruhan, bagaimana penilaian akan kepuasan Anda terhadap sistem?” menggunakan 5 poin skala likert [13].

Tabel 2.1 Instrumen Model EUCS

Faktor	Kode Item	Item Instrumen/Pertanyaan
<i>Content</i>	C1	Apakah informasi yang diberikan sistem telah tepat dan sesuai kebutuhan Anda?
	C2	Apakah konten informasi yang disediakan memenuhi kebutuhan Anda?
	C3	Apakah sistem menyediakan laporan yang persis seperti yang Anda butuhkan?
	C4	Apakah sistem memberikan informasi yang lengkap?
<i>Accuracy</i>	A1	Apakah sistem telah akurat?
	A2	Apakah akurasi yang dimiliki sistem telah memuaskan bagi Anda?
<i>Format</i>	F1	Menurut Anda apakah output telah ditampilkan dalam format yang sesuai dan bermanfaat?
	F2	Apakah informasi disajikan dalam format yang jelas?
<i>Ease of Use</i>	E1	Apakah sistem telah <i>user-friendly</i> ?
	E2	Apakah sistem dapat digunakan dengan mudah?
<i>Timeliness</i>	T1	Apakah sistem mampu menyediakan informasi yang Anda butuhkan secara tepat waktu?
	T2	Apakah sistem menyediakan informasi yang terkini/ <i>up to date</i> ?

Hasil akhir disimpulkan bahwa 12 *item* pertanyaan pada tabel memiliki validitas dan reliabilitas yang memadai dan dapat diterapkan untuk evaluasi pada

berbagai sistem informasi. Selain itu juga disimpulkan bahwa instrumen tersebut mudah untuk digunakan, karena telah menggabungkan berbagai faktor yang telah teruji. Model pengukuran EUCS telah teruji reliabilitasnya dalam banyak penelitian dan menunjukkan bahwa model ini telah layak untuk digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi [13].

2.4 Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indek untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer adalah sebuah nilai lebih. Langkah langkah yang dilakukan untuk perhitungan CSI adalah sebagai berikut [4]:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS).

Mean Importance Score (MIS) atau rata-rata skor pentingnya. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap pelanggan. Perhitungan MIS dapat dilakukan dengan menggunakan berikut.

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

Keterangan:

n = jumlah pelanggan

Y_i = nilai kepentingan atribut Y ke-i

2. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS).

Mean Satisfaction Score (MSS) atau rata-rata skor kepuasannya. Nilai ini berasal dari rata-rata kepuasan tiap pelanggan. Perhitungan MSS dapat dilakukan dengan menggunakan berikut.

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (2.2)$$

Keterangan:

n = jumlah pelanggan

X_i = nilai kepentingan atribut X ke-i

3. Membuat *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang.

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per-atribut terhadap total MIS seluruh atribut. Perhitungan WF dapat dihitung menggunakan persamaan berikut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \quad (2.3)$$

Keterangan:

p = atribut kepentingan ke-p

MIS_i = nilai *Mean Importance Score* atribut ke-i

4. Membuat *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang.

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS). Perhitungan WS dapat dihitung menggunakan persamaan berikut.

$$WS_i = WF_i \times MSS_i \quad (2.4)$$

Keterangan:

WF_i = nilai *Weight Factor* atribut ke-i

MSS_i = nilai *Mean Satisfaction Score* atribut ke-i

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Perhitungan pada nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat dihitung dengan menggunakan persamaan berikut.

$$CS_i = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\% \quad (2.5)$$

Keterangan:

WS_i = nilai *Weight Score* atribut ke- i

HS = *Highest Scale* (skala tertinggi)

Pada umumnya, bila nilai CSI di atas 50% maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa sudah merasa puas sebaliknya bila nilai CSI di bawah 50% pengguna jasa belum dikatakan puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas seperti yang terdapat pada Tabel 2.2 [4].

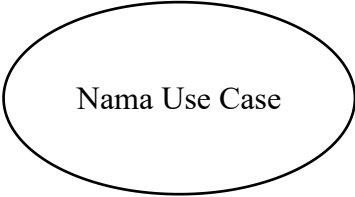
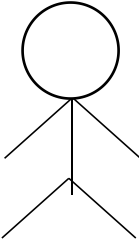
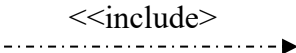
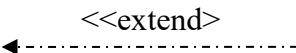
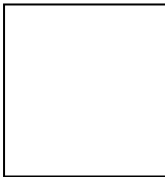
Tabel 2.2 Nilai *Customer Satisfaction Index* [4]

No.	Nilai	Kriteria CSI
1	$X > 81\%$	Sangat Puas
2	66% - 80%	Cukup Puas
3	51% - 65%	Puas
4	35% - 50%	Kurang Puas
5	0% - 34%	Tidak Puas

2.5 *Use Case Diagram*

Use Case Diagram adalah salah satu alat pemodelan sistem yang merupakan komponen dari *Unified Modeling Language* (UML) yang digunakan untuk menggambarkan interaksi antara pengguna dan sistem. Penggunaan Diagram *Use Case* dapat memberikan gambaran yang efektif dalam menjelaskan konteks suatu sistem dengan jelas, sehingga memperlihatkan batasan sistem tersebut dengan jelas. Terdapat beberapa simbol-simbol dari *Use Case Diagram* seperti yang ditunjukkan pada Tabel 2.3 berikut [16].

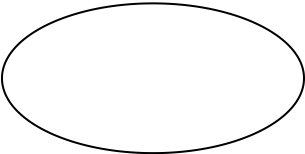
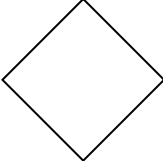
Tabel 2.3 Simbol *Use Case Diagram* [16]

Nama	Simbol	Deskripsi
<i>Use Case</i>		Simbol yang menggambarkan fungsi dari sistem umumnya diekspresikan dalam bentuk kata kerja di awal setiap frasa.
Aktor		Simbol yang mewakili pengguna yang terlibat dalam <i>Use Case</i> biasanya menyatakan orang-orang yang berinteraksi dengan sistem.
Asosiasi		Simbol yang menghubungkan antara <i>Use Case</i> dan aktor menggambarkan komunikasi antara keduanya. Asosiasi digunakan untuk menggambarkan hubungan statis antara elemen-elemen tersebut.
<i>Include</i>		Simbol ini menggambarkan bahwa <i>Use Case</i> secara keseluruhan merupakan bagian dari fungsionalitas <i>Use Case</i> lainnya.
<i>Extend</i>		Simbol yang serupa dengan " <i>include</i> ", namun menunjukkan bahwa sebuah <i>Use Case</i> tambahan dapat berdiri sendiri tanpa membutuhkan <i>Use Case</i> yang ditambahkan.
Sistem		Simbol yang membatasi bahwa setiap interaksi dengan simbol lain harus berada di dalamnya.

2.6 Entity Relationship Diagram

Entity Relationship Diagram merupakan teknik pendekatan *top-bottom* untuk desain *database*, yang dilakukan dengan proses berupa identifikasi informasi penting kemudian menggambarannya dalam sebuah model. *Entity Relationship Diagram* adalah model yang berguna membantu dalam memahami data dan bagaimana data tersebut digunakan dalam sebuah perusahaan. Terdapat beberapa simbol-simbol dari *Use Case Diagram* seperti yang ditunjukkan pada Tabel 2.4 berikut [16].

Tabel 2.4 Simbol *Entity Relationship Diagram* [16]

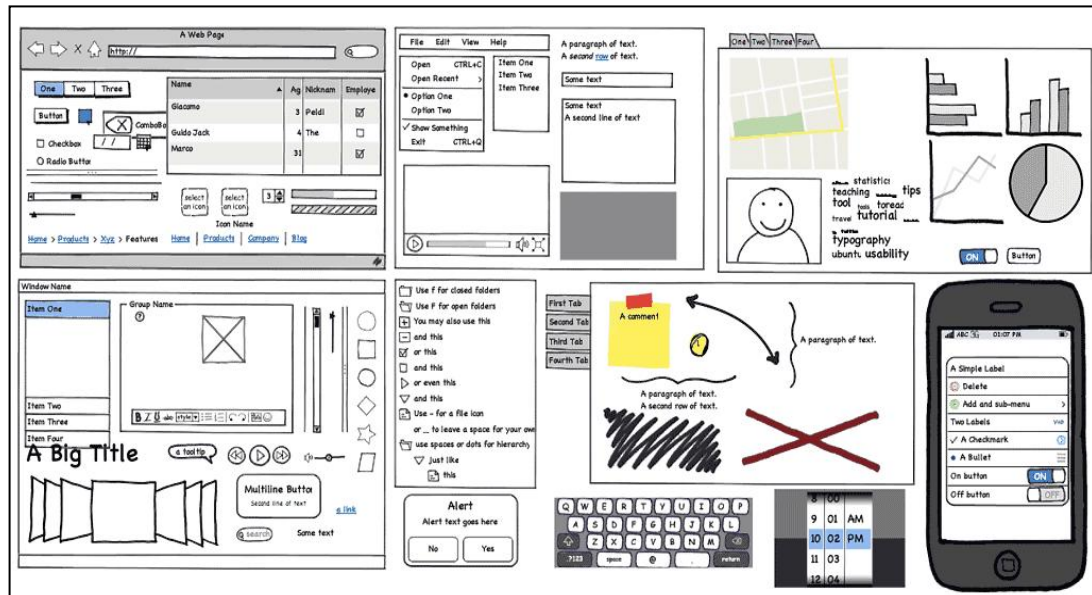
Nama	Simbol	Deskripsi
Entitas		Kumpulan dari objek yang dapat diidentifikasi secara unik biasanya merupakan nama dari tabel di dalam rancangan basis data.
Atribut		Gambaran karakteristik dari sebuah entitas yang biasanya dianggap sebagai nama kolom di dalam rancangan basis data.
Hubungan		Menyatakan jumlah himpunan relasi antar entitas.
Garis		Penghubung entitas, atribut dan hubungan.

2.7 Aplikasi Pengembangan Sistem

2.7.1 Balsamiq Mockup 3

Balsamiq Mockups 3 merupakan perangkat lunak yang membantu menggambarkan *interface* dalam bentuk sketsa digital menggunakan simbol, ikon,

gambar dalam satu *file*. Simbol untuk membuat *template* atau komponen lainnya sehingga dapat menghemat waktu. Berikut ini Gambar 2.6 adalah desain *prototype* dengan *software* Balsamiq Mockups 3 [17].



Gambar 2.6 Desain *Prototype* Dengan Balsamiq [17]

2.7.2 XAMPP Control Panel

XAMPP merupakan *server* yang paling banyak digunakan secara umum dalam pengembangan *website* dikarenakan fitur yang lengkap dan mudah digunakan khususnya untuk *programmer* PHP pemula. Kemudahan dari XAMPP dikarenakan hanya perlu menjalankan salah-satu *module* bernama *Apache* yang dapat memproses PHP. XAMPP adalah sebuah paket *installer* AMP (*Apache*, *MySQL*, dan PHP) yang sangat mudah untuk diaplikasikan dalam komputer yang belum memiliki *server* untuk dapat melihat situs yang buat menggunakan bahasa *server* dan database *server* tersebut. Berikut ini adalah beberapa istilah umum yang sering ditemukan pada *software* XAMPP Control Panel yaitu [18]:

1. Htdocs adalah folder tempat meletakkan berkas-berkas yang akan dijalankan, seperti berkas PHP, HTML dan skrip lain.

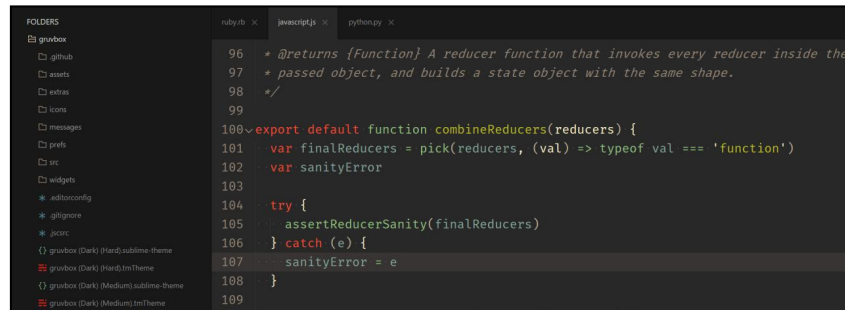
2. PhpMyAdmin merupakan bagian untuk mengelola basis data MySQL yang ada di komputer. Untuk membukanya, buka *browser* lalu ketikkan alamat `http://localhost/phpMyAdmin`, maka akan muncul halaman phpMyAdmin.
3. Kontrol Panel yang berfungsi untuk mengelola layanan (*service*) XAMPP. Seperti menghentikan (*stop*) layanan, ataupun memulai (*start*).

2.7.3 Sublime Text

Sublime Text salah satu kode *editor* yang biasa digunakan oleh para programmer untuk membuat suatu program. *Sublime Text* merupakan perangkat lunak *text editor* yang digunakan untuk membuat atau meng-*edit* suatu aplikasi. *Sublime Text* mempunyai fitur *plugin* tambahan yang memudahkan programmer. *Sublime Text 3* adalah *editor* berbasis *python*, sebuah teks *editor* yang elegan, kaya akan fitur, *cross platform*, mudah dan simple yang cukup terkenal di kalangan *developer* (pengembang), penulis dan desainer [18].

Sublime Text Editor adalah *editor* teks untuk berbagai bahasa pemrograman termasuk pemrograman PHP. *Sublime Text Editor* merupakan *editor text* lintas platform dengan *Python Application Programming Interface* (API). *Sublime Text Editor* juga mendukung banyak bahasa pemrograman dan bahasa *markup*, dan fungsinya dapat ditambah dengan *plugin*, dan *Sublime Text Editor* tanpa lisensi perangkat lunak. *Sublime Text Editor* pertama kali dirilis pada tanggal 18 januari 2008, dan sekarang versi *Sublime Text Editor* sudah mencapai versi 3 yang dirilis pada tanggal 29 januari 2013. *Sublime Text* mendukung operasi sistem seperti *Linux*, *Mac Os X*, dan juga *Windows*. Sangat banyak fitur yang tersedia pada

Sublime Text Editor di antaranya *minimap*, membuka *script* secara *side by side*, dan *bracket highlight* sehingga memudahkan dalam mencari kode *snippets*, *drag*, and *drop*. Contoh GUI *Sublime Text Editor* pada Gambar 2.7 [18].



Gambar 2.7 *Sublime Text Editor* [18]

2.7.4 *Framework Bootstrap*

Sebuah *framework* HTML dan CSS yang berfungsi untuk situs dan aplikasi *website*. *Twitter Bootstrap* adalah sebuah alat bantu (*framework*) HTML dan CSS untuk membuat sebuah tampilan halaman *website* yang elegan dan support segala macam *device*. Bootstrap merupakan *framework* ataupun *tools* untuk membuat aplikasi *web* ataupun situs *web responsive* secara cepat, mudah dan gratis. Bootstrap merupakan sebuah *framework* CSS yang memudahkan pengembang untuk membangun *website* yang menarik dan responsif. *Bootstrap* dapat dikembangkan dengan tambahan lainnya karena ini cukup fleksibel terhadap pekerjaan design dibutuhkan [18].

2.7.5 *Framework Laravel*

Laravel dirilis dibawah lisensi MIT dengan kode sumber yang sudah disediakan oleh Github, sama seperti *framework-framework* yang lain, Laravel dibangun dengan konsep MVC (*Model Controller View*), kemudian Laravel dilengkapi juga *command line tool* yang bernama “Artisan” yang bisa digunakan

untuk *packaging bundle* dan instalasi *bundle* melalui *command prompt*. MVC adalah sebuah pola pemrograman yang bertujuan memisahkan logika bisnis, logika data dan logika tampilan (*interface*), atau secara sederhana memisahkan antara proses, data dan tampilan. MVC mengatur arsitektur sebuah aplikasi [19].

Umumnya aplikasi yang dibangun dengan konsep MVC adalah aplikasi yang cukup besar, karena salah satu keuntungan dari MVC itu adalah kemudahan maintenance, dan pengembangan aplikasi tersebut. MVC memisahkan aplikasi berdasarkan komponen-komponen aplikasi, seperti: manipulasi data, *controller*, dan *user interface* [19].

1. Model.

Model mewakili struktur data. Biasanya model berisi fungsi-fungsi yang membantu seseorang dalam pengelolaan basis data seperti memasukkan data ke basis data, pembaruan data dan lain-lain.

2. View.

View adalah bagian yang mengatur tampilan ke pengguna. Bisa dikatakan berupa halaman web.

3. Controller.

Controller merupakan bagian yang menjembatani *model* dan *view*.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Analisis Masalah

Dalam sub bab ini, dilakukan analisis secara mendalam terhadap masalah yang dihadapi. Memahami akar penyebab masalah adalah langkah krusial dalam upaya menemukan solusi yang efektif dan berkelanjutan. Dengan menggali lebih dalam pada aspek-aspek yang terlibat, kita akan dapat mengidentifikasi tantangan utama yang perlu diatasi. Analisis ini akan membuka jalan untuk mengembangkan strategi yang tepat dan bertindak secara efisien dalam menanggulangi masalah yang dihadapi. Analisis masalah pada penelitian ini terbagi menjadi 3 yaitu analisis proses yang berjalan sesuai di lapangan, analisis metode yang digunakan, dan analisis sistem usulan.

3.1.1 Analisis Proses Yang Berjalan Sesuai di Lapangan

Analisis proses yang berjalan sesuai di lapangan dilakukan dengan menganalisis proses yang berjalan sesuai di lapangan untuk menemukan masalah penelitian. Berikut ini uraian analisisnya antara lain:

1. **Identifikasi Keluhan Pengguna.**

Langkah awal dalam proses analisis adalah mengidentifikasi keluhan atau permasalahan yang sering diungkapkan oleh pengguna aplikasi ojek *online*. Ini bisa dilakukan melalui berbagai saluran, termasuk umpan balik langsung dari pengguna, ulasan di platform aplikasi, atau laporan dari

layanan pelanggan. Keluhan-keluhan ini mungkin meliputi masalah navigasi, ketidakjelasan tarif, kualitas layanan pengemudi, atau ketidaksesuaian fitur dengan kebutuhan pengguna.

2. Survei atau Wawancara Pengguna.

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah-masalah yang dihadapi pengguna, peneliti dapat melakukan survei atau wawancara langsung dengan sejumlah pengguna aplikasi ojek *online*. Survei ini dapat mencakup pertanyaan terstruktur tentang pengalaman pengguna, kepuasan terhadap fitur-fitur tertentu, dan saran perbaikan.

3. Analisis Data Sekunder.

Selain mendapatkan wawasan langsung dari pengguna, peneliti juga dapat melakukan analisis terhadap data sekunder yang tersedia. Hal ini bisa mencakup ulasan pengguna yang dipublikasikan di platform *online*, data dari perusahaan penyedia layanan ojek *online*, atau penelitian terdahulu yang relevan dengan topik ini. Analisis data sekunder dapat memberikan konteks tambahan dan memperdalam pemahaman tentang masalah yang ada.

4. *Benchmarking* dengan Kompetitor.

Selain itu, penting juga untuk membandingkan fitur-fitur dan kepuasan pengguna dari aplikasi ojek online dengan kompetitor utama. Melalui perbandingan ini, peneliti dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan relatif dari masing-masing aplikasi, serta mendapatkan wawasan tentang praktik terbaik dalam industri ini.

Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur aplikasi ojek *online*. Data akan dikumpulkan melalui survei atau kuesioner yang didistribusikan kepada pengguna, dan kemudian dianalisis untuk menghasilkan skor CSI yang menggambarkan tingkat kepuasan secara keseluruhan serta kepuasan terhadap fitur-fitur spesifik.

3.1.2 Analisis Metode Yang Digunakan

Analisis metode yang digunakan yaitu metode *Customer Satisfaction Index* dengan menguraikan rumus dan cara perhitungan sederhana dari metode tersebut dalam contoh kasus sederhana. Berikut ini, Tabel 3.1 menunjukkan contoh kuesioner yang ditanyakan kepada responden untuk mengukur kepuasan pengguna dari aplikasi ojek *online* yang akan dianalisis pada penelitian ini.

Tabel 3.1 Rancangan Kuesioner

Faktor	Kode Item	Item Instrumen/Pertanyaan
<i>Content</i>	C1	Informasi yang diberikan aplikasi Gojek/Grab/InDriver telah tepat dan sesuai kebutuhan
	C2	Konten informasi yang disediakan aplikasi Gojek/Grab/InDriver memenuhi kebutuhan.
	C3	Aplikasi Gojek/Grab/InDriver menyediakan laporan yang persis seperti yang Anda butuhkan.
	C4	Aplikasi Gojek/Grab/InDriver memberikan informasi yang lengkap.
<i>Accuracy</i>	A1	Aplikasi Gojek/Grab/InDriver memiliki fitur-fitur GPS yang akurat.
	A2	Akurasi yang dimiliki aplikasi Gojek/Grab/InDriver

		khususnya dari segi pemanfaatan GPS sangat memuaskan.
<i>Format</i>	F1	<i>Output</i> yang ditampilkan dari aplikasi Gojek/Grab/InDriver telah ditampilkan dalam format yang sesuai dan bermanfaat.
	F2	Informasi yang disajikan dari aplikasi Gojek/Grab/InDriver dalam format yang jelas.
<i>Ease of Use</i>	E1	Aplikasi Gojek/Grab/InDriver memiliki tampilan yang <i>user-friendly</i> .
	E2	Aplikasi Gojek/Grab/InDriver dapat digunakan dengan mudah.
<i>Timeliness</i>	T1	Aplikasi Gojek/Grab/InDriver mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu
	T2	Aplikasi Gojek/Grab/InDriver menyediakan informasi yang terkini/ <i>up to date</i>

Untuk menunjukkan cara perhitungan dari metode CSI dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi, kuesioner disebarakan kepada 10 orang responden dimana hasil kuesioner seperti ditunjukkan pada Tabel 3.2 untuk aplikasi Gojek, Tabel 3.3 untuk aplikasi Grab, dan Tabel 3.4 untuk aplikasi InDriver.

Tabel 3.2 Hasil Pengisian Kuesioner Terhadap Aplikasi Gojek

N	C1	C2	C3	C4	TOTAL	A1	A2	TOTAL	F1	F2	TOTAL	T1	T2	TOTAL	E1	E2	TOTAL
Tingkat Kepentingan																	
1	3	4	1	4	12	5	4	9	5	2	7	1	1	2	3	3	6
2	4	4	5	5	18	5	4	9	5	5	10	5	5	10	2	2	4
3	5	4	5	5	19	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	5	10
4	3	3	5	4	15	4	5	9	5	4	9	5	5	10	4	4	8
5	5	4	5	5	19	5	4	9	5	4	9	4	4	8	5	5	10
6	3	4	5	5	17	5	3	8	4	5	9	5	5	10	4	4	8
7	5	4	4	4	17	3	4	7	5	4	9	5	5	10	4	4	8
8	4	5	4	4	17	3	3	6	4	5	9	3	3	6	5	5	10
9	5	5	5	3	18	5	4	9	4	4	8	4	4	8	3	3	6
10	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
Tingkat Kepuasan																	
5	4	1	4	14	5	4	9	5	2	7	1	1	2	3	3	6	5
4	4	5	5	18	5	4	9	5	5	10	5	5	10	2	2	4	4
5	4	5	5	19	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	5	10	5
3	3	5	4	15	4	5	9	5	4	9	5	5	10	4	4	8	3
5	4	5	5	19	5	4	9	5	4	9	4	4	8	5	5	10	5
3	4	5	5	17	5	3	8	4	5	9	5	5	10	4	4	8	3
5	4	4	4	17	3	4	7	5	4	9	5	5	10	4	4	8	5
4	5	4	4	17	3	3	6	4	5	9	3	3	6	5	5	10	4
5	5	5	3	18	5	4	9	4	4	8	4	4	8	3	3	6	5
4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4

Tabel 3.3 Hasil Pengisian Kuesioner Terhadap Aplikasi Grab

N	C1	C2	C3	C4	TOTAL	A1	A2	TOTAL	F1	F2	TOTAL	T1	T2	TOTAL	E1	E2	TOTAL
Tingkat Kepentingan																	
1	3	4	5	4	16	5	4	9	5	2	7	1	1	2	3	3	6
2	4	4	5	5	18	5	3	8	3	5	8	5	3	8	2	2	4
3	5	4	5	5	19	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	5	10
4	3	3	5	4	15	4	5	9	5	4	9	5	5	10	4	4	8
5	5	4	5	5	19	5	4	9	5	4	9	4	4	8	5	5	10
6	3	4	5	5	17	5	3	8	4	5	9	5	5	10	4	4	8
7	5	4	4	4	17	3	4	7	5	4	9	5	5	10	4	4	8
8	4	5	4	4	17	3	3	6	4	5	9	3	3	6	5	5	10
9	5	5	5	3	18	5	4	9	4	4	8	4	4	8	3	3	6
10	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
Tingkat Kepuasan																	
3	4	1	4	12	5	1	6	5	2	7	1	1	2	3	3	6	3
4	4	5	5	18	5	3	8	5	3	8	5	5	10	2	2	4	4
5	4	5	5	19	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	5	10	5
3	5	5	4	17	4	5	9	5	4	9	5	5	10	4	4	8	3
5	4	3	5	17	5	4	9	5	4	9	4	4	8	5	5	10	5
3	4	5	5	17	5	3	8	4	3	7	5	5	10	4	4	8	3
5	4	4	4	17	3	4	7	5	4	9	5	5	10	4	4	8	5
4	5	4	4	17	3	3	6	4	5	9	3	3	6	5	5	10	4
5	5	5	3	18	5	4	9	4	4	8	4	4	8	3	3	6	5
4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4

Tabel 3.4 Hasil Pengisian Kuesioner Terhadap Aplikasi InDriver

N	C1	C2	C3	C4	TOTAL	A1	A2	TOTAL	F1	F2	TOTAL	T1	T2	TOTAL	E1	E2	TOTAL
Tingkat Kepentingan																	
1	5	4	4	4	17	5	4	9	3	2	5	1	1	2	3	5	8
2	4	4	3	5	16	5	4	9	5	5	10	5	5	10	2	2	4
3	5	4	5	5	19	4	4	8	4	3	7	4	4	8	3	5	8
4	3	3	5	4	15	3	3	6	5	4	9	5	5	10	4	4	8
5	3	4	5	5	17	3	4	7	5	4	9	4	4	8	5	5	10
6	3	4	5	5	17	5	3	8	4	5	9	5	5	10	4	4	8
7	5	4	4	4	17	3	4	7	5	4	9	5	5	10	4	4	8
8	4	5	4	4	17	3	3	6	4	5	9	3	3	6	5	5	10
9	5	5	5	3	18	5	4	9	4	4	8	4	4	8	3	3	6
10	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
Tingkat Kepuasan																	
5	4	1	4	14	5	4	9	5	2	7	1	1	2	3	3	6	5
4	4	3	5	16	5	4	9	3	5	8	3	5	8	2	5	7	4
5	4	3	5	17	4	3	7	4	4	8	4	4	8	5	5	10	5
3	3	3	4	13	4	5	9	5	4	9	5	5	10	4	4	8	3
5	4	3	5	17	5	4	9	5	4	9	4	4	8	5	5	10	5
3	4	5	3	15	5	3	8	4	5	9	3	5	8	3	4	7	3
5	4	4	4	17	3	4	7	3	4	7	5	3	8	4	4	8	5
4	5	4	4	17	3	3	6	4	5	9	3	3	6	5	5	10	4
5	5	5	3	18	5	4	9	4	4	8	4	4	8	3	3	6	5
4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang didapatkan dari responden, maka untuk menghitung nilai CSI digunakan langkah-langkah perhitungan CSI dimulai dari aplikasi Gojek terlebih dahulu sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS).

Mean Importance Score (MIS) atau rata-rata skor pentingnya. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap pelanggan. Asumsikan dilakukan perhitungan nilai MIS dari atribut C1 terlebih dahulu sebagai berikut:

$$\text{MIS}(C1) = \frac{3 + 4 + 5 + 3 + 5 + 3 + 5 + 4 + 5 + 4}{10}$$

$$\text{MIS}(C1) = \frac{41}{10}$$

$$\text{MIS}(C1) = 4,10$$

Proses perhitungan dilanjutkan pada atribut-atribut lainnya sehingga menghasilkan nilai perhitungan MIS seperti pada Tabel 3.5 berikut.

Tabel 3.5 Hasil Perhitungan MIS Aplikasi Gojek

Atribut	MIS
C1	4,10
C2	4,10
C3	4,30
C4	4,30
A1	4,30
A2	3,90
F1	4,50
F2	4,10
T1	4,00
T2	4,00
E1	3,90
E2	3,90
Total	49,40

2. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS).

Mean Satisfaction Score (MSS) atau rata-rata skor kepuasannya.

Asumsikan dilakukan perhitungan nilai MSS dari atribut C1 terlebih dahulu sebagai berikut:

$$MSS(C1) = \frac{5 + 4 + 5 + 3 + 5 + 3 + 5 + 4 + 5 + 4}{10}$$

$$MSS(C1) = \frac{43}{10}$$

$$MSS(C1) = 4,30$$

Proses perhitungan dilanjutkan pada atribut-atribut lainnya sehingga menghasilkan nilai perhitungan MSS seperti pada Tabel 3.6 berikut.

Tabel 3.6 Hasil Perhitungan MSS Aplikasi Gojek

Atribut	MSS
C1	4,30
C2	4,10
C3	4,30
C4	4,30
A1	4,30
A2	3,90
F1	4,50
F2	4,10
T1	4,00
T2	4,00
E1	3,90
E2	3,90
Total	49,60

3. Membuat *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang.

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per-atribut terhadap total MIS seluruh atribut. Asumsikan dilakukan perhitungan nilai WF dari atribut C1 terlebih dahulu sebagai berikut:

$$WF(C1) = \frac{4,10}{49,4}$$

$$MSS(C1) = 0,0830$$

Proses perhitungan dilanjutkan pada atribut-atribut lainnya sehingga menghasilkan nilai perhitungan WF seperti pada Tabel 3.7 berikut.

Tabel 3.7 Hasil Perhitungan WF Aplikasi Gojek

Atribut	WF
C1	0,0830
C2	0,0830
C3	0,0870
C4	0,0870
A1	0,0830
A2	0,0789
F1	0,0911
F2	0,0830
T1	0,0810
T2	0,0810
E1	0,0789
E2	0,0789

4. Membuat *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang.

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS). Asumsikan dilakukan perhitungan nilai WS dari atribut C1 terlebih dahulu sebagai berikut:

$$WS(C1) = 0,0830 * 4,30$$

$$WS(C1) = 0,3569$$

Proses perhitungan dilanjutkan pada atribut-atribut lainnya sehingga menghasilkan nilai perhitungan WS seperti pada Tabel 3.8 berikut.

Tabel 3.8 Hasil Perhitungan WS Aplikasi Gojek

Atribut	WF
C1	0,3569
C2	0,3403
C3	0,3743
C4	0,3743
A1	0,3743
A2	0,3079

F1	0,4099
F2	0,3403
T1	0,3239
T2	0,3239
E1	0,3079
E2	0,3079
Total	4,1417

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) seperti yang ditunjukkan sebagai berikut:

$$CSI = \frac{4,1417}{5} * 100$$

$$CSI = 82,8340$$

Berdasarkan hasil perhitungan CSI dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Gojek adalah sebesar 82,83% yang jika diinterpretasikan pada Tabel 2.2 tergolong sangat puas.

Selanjutnya, langkah-langkah perhitungan CSI dari aplikasi Grab sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS).

Mean Importance Score (MIS) atau rata-rata skor pentingnya. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap pelanggan. Asumsikan dilakukan perhitungan nilai MIS dari atribut C1 terlebih dahulu sebagai berikut:

$$MIS(C1) = \frac{3 + 4 + 5 + 3 + 5 + 3 + 5 + 4 + 5 + 4}{10}$$

$$MIS(C1) = \frac{41}{10}$$

$$MIS(C1) = 4,10$$

Proses perhitungan dilanjutkan pada atribut-atribut lainnya sehingga menghasilkan nilai perhitungan MIS seperti pada Tabel 3.9 berikut.

Tabel 3.9 Hasil Perhitungan MIS Aplikasi Grab

Atribut	MIS
C1	4,10
C2	4,10
C3	4,70
C4	4,30
A1	4,30
A2	3,80
F1	4,30
F2	4,10
T1	4,00
T2	3,80
E1	3,90
E2	3,90
Total	49,30

2. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS).

Mean Satisfaction Score (MSS) atau rata-rata skor kepuasannya.

Asumsikan dilakukan perhitungan nilai MSS dari atribut C1 terlebih dahulu sebagai berikut:

$$MSS(C1) = \frac{3 + 4 + 5 + 3 + 5 + 3 + 5 + 4 + 5 + 4}{10}$$

$$MSS(C1) = \frac{41}{10}$$

$$MSS(C1) = 4,10$$

Proses perhitungan dilanjutkan pada atribut-atribut lainnya sehingga menghasilkan nilai perhitungan MSS seperti pada Tabel 3.10 berikut.

Tabel 3.10 Hasil Perhitungan MSS Aplikasi Grab

Atribut	MSS
C1	4,10
C2	4,30
C3	4,10

C4	4,30
A1	4,30
A2	3,50
F1	4,50
F2	3,70
T1	4,00
T2	4,00
E1	3,90
E2	3,90
Total	48,60

3. Membuat *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang.

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per-atribut terhadap total MIS seluruh atribut. Asumsikan dilakukan perhitungan nilai WF dari atribut C1 terlebih dahulu sebagai berikut:

$$WF(C1) = \frac{4,10}{49,3}$$

$$MSS(C1) = 0,0832$$

Proses perhitungan dilanjutkan pada atribut-atribut lainnya sehingga menghasilkan nilai perhitungan WF seperti pada Tabel 3.11 berikut.

Tabel 3.11 Hasil Perhitungan WF Aplikasi Grab

Atribut	WF
C1	0,0832
C2	0,0832
C3	0,0953
C4	0,0872
A1	0,0872
A2	0,0771
F1	0,0872
F2	0,0832
T1	0,0811
T2	0,0771
E1	0,0791
E2	0,0791

4. Membuat *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang.

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS). Asumsikan dilakukan perhitungan nilai WS dari atribut C1 terlebih dahulu sebagai berikut:

$$WS(C1) = 0,0832 * 4,10$$

$$WS(C1) = 0,3410$$

Proses perhitungan dilanjutkan pada atribut-atribut lainnya sehingga menghasilkan nilai perhitungan WS seperti pada Tabel 3.12 berikut.

Tabel 3.12 Hasil Perhitungan WS Aplikasi Grab

Atribut	WF
C1	0,3410
C2	0,3576
C3	0,3909
C4	0,3751
A1	0,3751
A2	0,2698
F1	0,3925
F2	0,3077
T1	0,3245
T2	0,3083
E1	0,3085
E2	0,3085
Total	4,0594

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) seperti yang ditunjukkan sebagai berikut:

$$CSI = \frac{4,0594}{5} * 100$$

$$CSI = 81,1886$$

Berdasarkan hasil perhitungan CSI dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Grab adalah sebesar 81,19% yang jika diinterpretasikan pada Tabel 2.2 tergolong sangat puas.

Selanjutnya, langkah-langkah perhitungan CSI dari aplikasi InDriver sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS).

Mean Importance Score (MIS) atau rata-rata skor pentingnya. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap pelanggan. Asumsikan dilakukan perhitungan nilai MIS dari atribut C1 terlebih dahulu sebagai berikut:

$$\text{MIS}(C1) = \frac{5 + 4 + 5 + 3 + 3 + 3 + 5 + 4 + 5 + 4}{10}$$

$$\text{MIS}(C1) = \frac{41}{10}$$

$$\text{MIS}(C1) = 4,10$$

Proses perhitungan dilanjutkan pada atribut-atribut lainnya sehingga menghasilkan nilai perhitungan MIS seperti pada Tabel 3.13 berikut.

Tabel 3.13 Hasil Perhitungan MIS Aplikasi InDriver

Atribut	MIS
C1	4,10
C2	4,10
C3	4,40
C4	4,30
A1	4,00
A2	3,70
F1	4,30
F2	4,00
T1	4,00
T2	4,00
E1	3,70
E2	4,10
Total	48,70

2. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS).

Mean Satisfaction Score (MSS) atau rata-rata skor kepuasannya.

Asumsikan dilakukan perhitungan nilai MSS dari atribut C1 terlebih dahulu sebagai berikut:

$$MSS(C1) = \frac{5 + 4 + 5 + 3 + 5 + 3 + 5 + 4 + 5 + 4}{10}$$

$$MSS(C1) = \frac{43}{10}$$

$$MSS(C1) = 4,30$$

Proses perhitungan dilanjutkan pada atribut-atribut lainnya sehingga menghasilkan nilai perhitungan MSS seperti pada Tabel 3.14 berikut.

Tabel 3.14 Hasil Perhitungan MSS Aplikasi InDriver

Atribut	MSS
C1	4,30
C2	4,10
C3	3,50
C4	4,10
A1	4,30
A2	3,80
F1	4,10
F2	4,10
T1	3,60
T2	3,80
E1	3,80
E2	4,20
Total	47,70

3. Membuat *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang.

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per-atribut terhadap total MIS seluruh atribut. Asumsikan dilakukan perhitungan nilai WF dari atribut C1 terlebih dahulu sebagai berikut:

$$WF(C1) = \frac{4,10}{48,7}$$

$$MSS(C1) = 0,0842$$

Proses perhitungan dilanjutkan pada atribut-atribut lainnya sehingga menghasilkan nilai perhitungan WF seperti pada Tabel 3.15 berikut.

Tabel 3.15 Hasil Perhitungan WF Aplikasi InDriver

Atribut	WF
C1	0,0842
C2	0,0842
C3	0,0903
C4	0,0883
A1	0,0821
A2	0,0760
F1	0,0883
F2	0,0821
T1	0,0821
T2	0,0821
E1	0,0760
E2	0,0842

4. Membuat *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang.

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS). Asumsikan dilakukan perhitungan nilai WS dari atribut C1 terlebih dahulu sebagai berikut:

$$WS(C1) = 0,0842 * 4,30$$

$$WS(C1) = 0,3620$$

Proses perhitungan dilanjutkan pada atribut-atribut lainnya sehingga menghasilkan nilai perhitungan WS seperti pada Tabel 3.16 berikut.

Tabel 3.16 Hasil Perhitungan WS Aplikasi InDriver

Atribut	WF
C1	0,3620
C2	0,3452
C3	0,3162
C4	0,3620
A1	0,3532
A2	0,2887

F1	0,3620
F2	0,3368
T1	0,2957
T2	0,3121
E1	0,2887
E2	0,3536
Total	3,9762

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) seperti yang ditunjukkan sebagai berikut:

$$CSI = \frac{3,9762}{5} * 100$$

$$CSI = 79,5236$$

Berdasarkan hasil perhitungan CSI dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi InDriver adalah sebesar 79,52% yang jika diinterpretasikan pada Tabel 2.2 tergolong cukup puas.

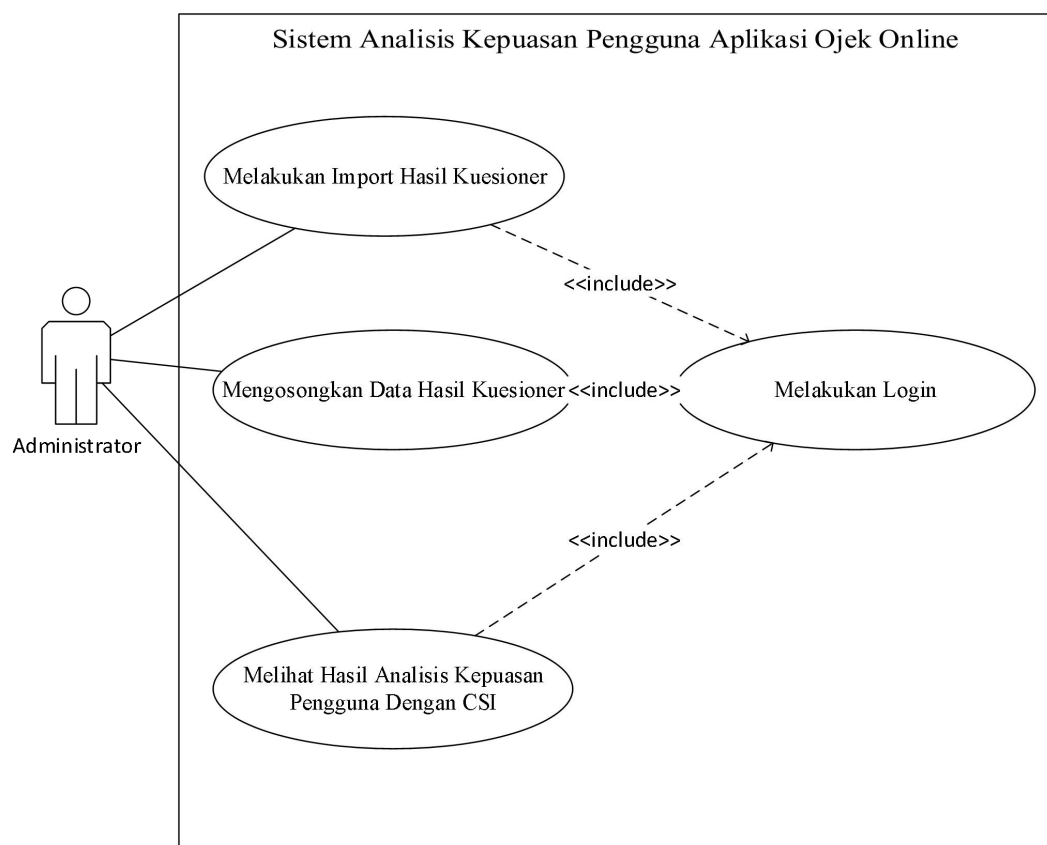
Dari hasil perhitungan CSI ketiga aplikasi ojek *online* dilakukan perbandingan untuk menentukan dari ketiga aplikasi tersebut manakah yang memiliki tingkat kepuasan pengguna paling unggul seperti yang disajikan pada Tabel 3.17 berikut.

Aplikasi	Persentase Kepuasan
Gojek	82,83
Grab	81,19
InDriver	79,52

Berdasarkan Tabel 3.17 dapat disimpulkan bahwa Gojek lebih unggul dari Grab dan InDriver dimana Gojek menempati peringkat pertama dengan 82,83%, peringkat kedua adalah Grab dengan 81,19%, dan InDriver menempati peringkat ketiga/terakhir dengan 79,52%.

3.1.3 Analisis Sistem Usulan

Analisis sistem usulan bertujuan untuk mengevaluasi keefektifan, keandalan, keamanan, dan keandalan dari sistem yang diajukan. Melalui pendekatan ini, dapat diidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman potensial yang terkait dengan implementasi sistem yang diusulkan. Analisis sistem usulan pada penelitian ini dimodelkan dengan menggunakan *Use Case Diagram* seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3.1 berikut.



Gambar 3.1 Use Case Diagram Sistem Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Ojek Online

Setelah *Use Case Diagram* diuraikan, maka berdasarkan Gambar 3.1 diuraikan skenario dari setiap *Use Case* pada sistem usulan yang diusulkan pada Tabel 3.17 hingga 3.20.

Tabel 3.17 Skenario Use Case Melakukan Login

Identifikasi	
Nama	Melakukan <i>Login</i>
Tujuan	Melakukan proses <i>login</i> agar dapat masuk ke halaman <i>dashboard</i>
Deskripsi	Proses <i>login</i> merupakan proses untuk masuk ke halaman <i>dashboard</i> dan menggunakan fitur-fitur analisis pada sistem
Aktor	Administrator
Skenario Utama	
Kondisi Awal	Menampilkan halaman masuk/ <i>login</i>
Aksi Aktor	Reaksi Sistem
1. Melakukan pengisian <i>form</i> masuk/ <i>login</i>	
2. Menekan tombol <i>login</i>	3. Melakukan validasi pada <i>form</i> masuk yang diisikan 4. Sistem melakukan pengecekan <i>email</i> dan kata sandi pada basis data
Skenario Alternatif	
	4a. Menampilkan pesan peringatan kesalahan pengisian <i>form</i> masuk
Kondisi Akhir	Aktor dapat masuk ke halaman <i>dashboard</i>

Tabel 3.18 Skenario Use Case Melakukan Import Hasil Kuesioner

Identifikasi	
Nama	Melakukan <i>Import</i> Hasil Kuesioner
Tujuan	Memasukkan hasil data kuesioner Excel dari <i>Google Forms</i> ke sistem agar dapat diolah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ojek <i>online</i>
Deskripsi	Proses memasukkan hasil data kuesioner Excel dari <i>Google Forms</i> ke sistem agar dapat diolah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ojek <i>online</i>
Aktor	Administrator
Skenario Utama	
Kondisi Awal	Menampilkan halaman <i>form import</i> hasil kuesioner aplikasi Neo Hots <i>Mobile</i>
Aksi Aktor	Reaksi Sistem
1. Melakukan <i>upload file</i> Excel pada <i>form import</i> hasil kuesioner	
2. Menekan tombol <i>simpan</i>	3. Melakukan validasi pada <i>form import file</i> Excel yang dimasukkan 4. Sistem menyimpan hasil pengisian data kuesioner ke dalam basis data

Kondisi Akhir	Menampilkan halaman <i>form import file</i> Excel aplikasi
----------------------	--

Tabel 3.19 Skenario *Use Case* Mengosongkan Data Hasil Kuesioner

Identifikasi	
Nama	Mengosongkan Data Hasil Kuesioner
Tujuan	Melakukan pengosongan data hasil kuesioner untuk memasukkan data baru
Deskripsi	Proses mengosongkan data hasil kuesioner untuk memasukkan data baru
Aktor	Administrator
Skenario Utama	
Kondisi Awal	Menampilkan halaman <i>form import</i> hasil kuesioner aplikasi ojek <i>online</i>
Aksi Aktor	Reaksi Sistem
1. Menekan tombol kosongkan data kuesioner	
	2. Melakukan proses penghapusan data yang tersimpan di dalam basis data
Kondisi Akhir	Menampilkan halaman <i>form import</i> aplikasi dengan pesan validasi

Tabel 3.20 Skenario *Use Case* Melihat Hasil Analisis Kepuasan Pengguna

Dengan CSI

Identifikasi	
Nama	Melihat Hasil Analisis Kepuasan Pengguna Dengan CSI
Tujuan	Mengetahui hasil analisis kepuasan pengguna dari aplikasi ojek <i>online</i> dengan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)
Deskripsi	Proses untuk melihat hasil analisis kepuasan pengguna dari aplikasi ojek <i>online</i> dengan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)
Aktor	Administrator
Skenario Utama	
Kondisi Awal	Menampilkan halaman lihat hasil analisis <i>usability</i>
Aksi Aktor	Reaksi Sistem
1. Menekan menu lihat hasil analisis kepuasan pelanggan	
	2. Melakukan proses perhitungan sesuai dengan cara kerja dari metode CSI dan menampilkan skor CSI
Kondisi Akhir	Menampilkan halaman lihat hasil analisis kepuasan pengguna dengan hasil analisis dalam bentuk teks dan

3.2 Perancangan

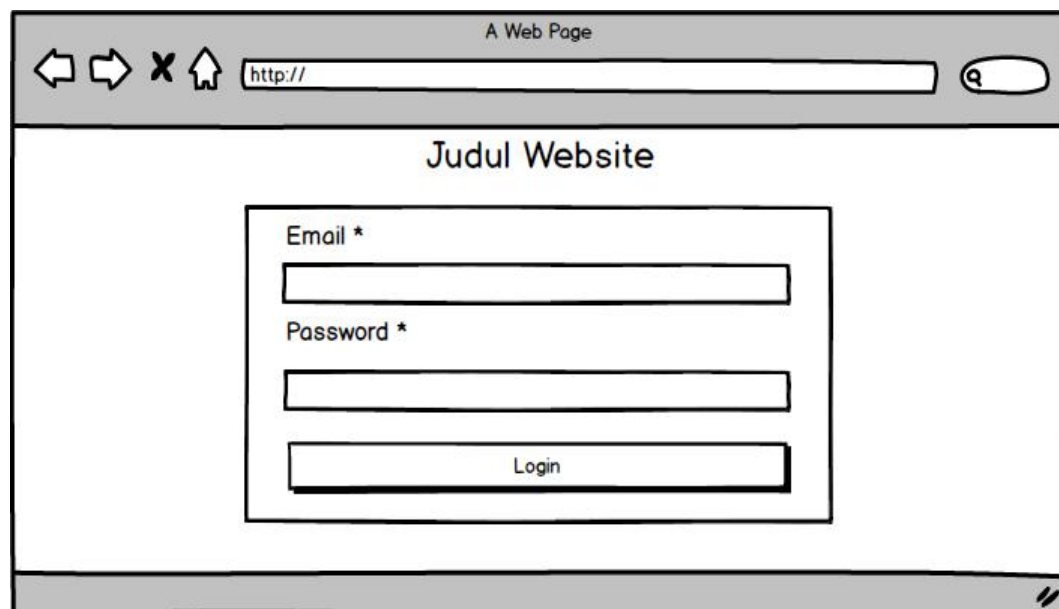
Tahapan perancangan pada penelitian ini dibagi menjadi 2 yaitu perancangan tampilan dan perancangan basis data.

3.2.1 Perancangan Tampilan

Perancangan tampilan pada penelitian ini digambarkan dengan *software* Balsamiq Mockup 3. Berikut ini keseluruhan rancangan tampilan sistem usulan:

1. Rancangan Halaman *Login*.

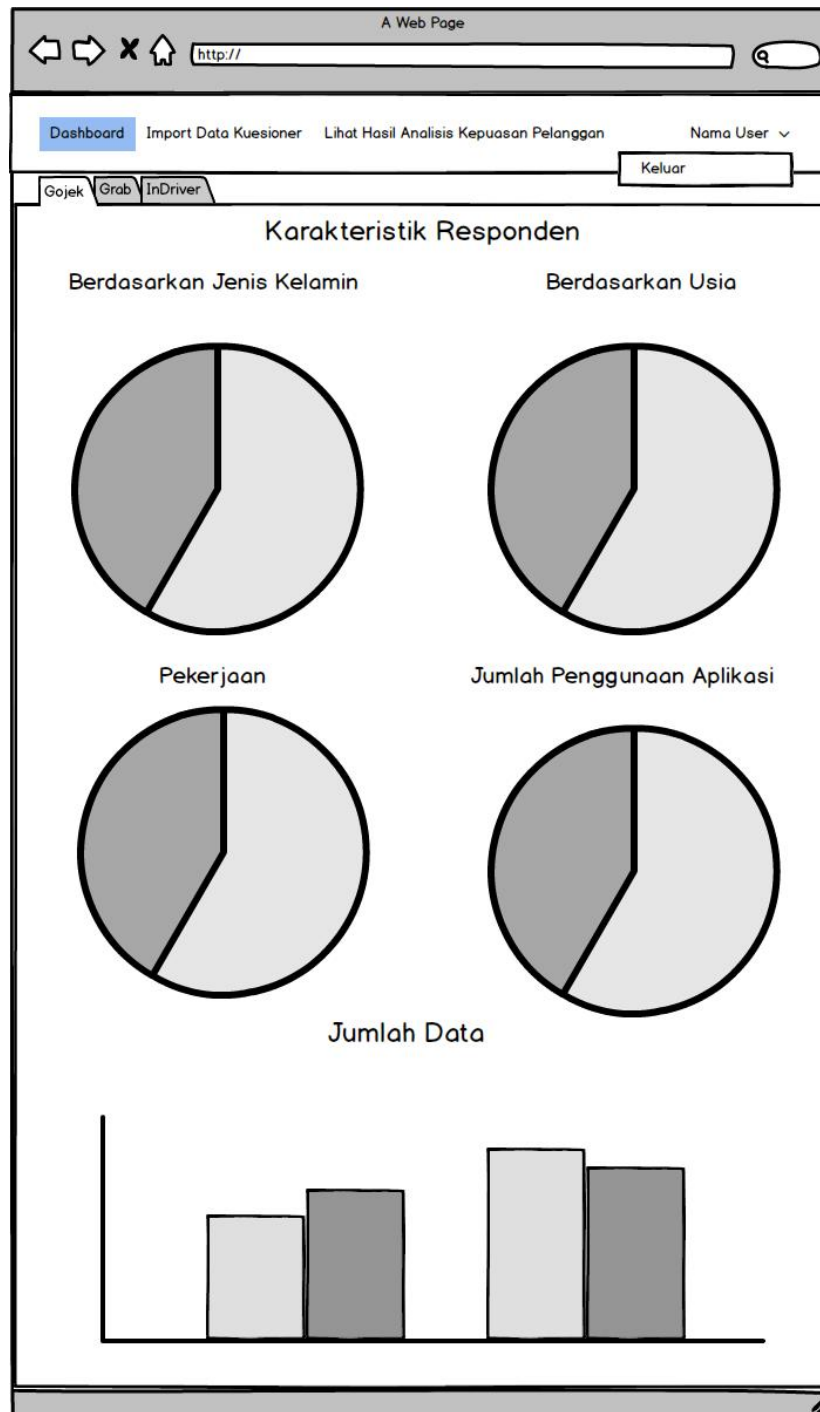
Halaman *login* berisikan *form* sebagai autentikasi untuk memastikan *user* adalah pengguna yang berhak.



Gambar 3.2 Rancangan Halaman *Login*

2. Rancangan Halaman *Dashboard*.

Halaman *dashboard* berisikan grafik mengenai karakteristik responden beserta jumlah data hasil kuesioner dari responden yang terdata pada sistem.



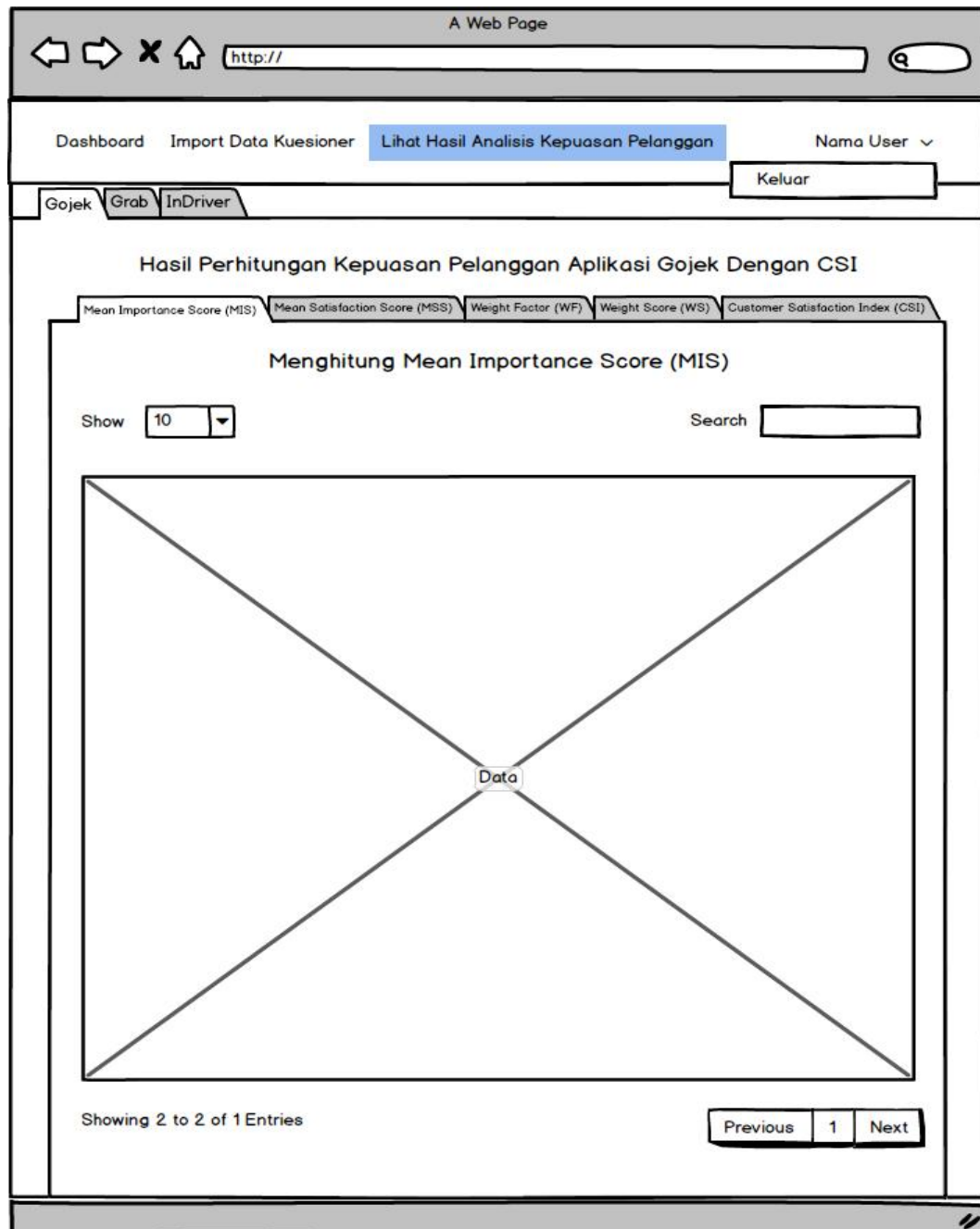
Gambar 3.3 Rancangan Halaman *Dashboard*

3. Rancangan Halaman *Import Data Hasil Kuesioner Aplikasi Ojek Online*.
Halaman *import* data hasil kuesioner aplikasi ojek *online* berisikan *form* untuk melakukan *import* data hasil kuesioner berupa *file* Excel serta data-data hasil kuesioner yang telah tersimpan di basis data sistem.

Gambar 3.4 Rancangan Halaman *Import Data Hasil Kuesioner Aplikasi Ojek Online*

4. Rancangan Halaman Lihat Hasil Perhitungan *Mean Importance Score* (MIS).

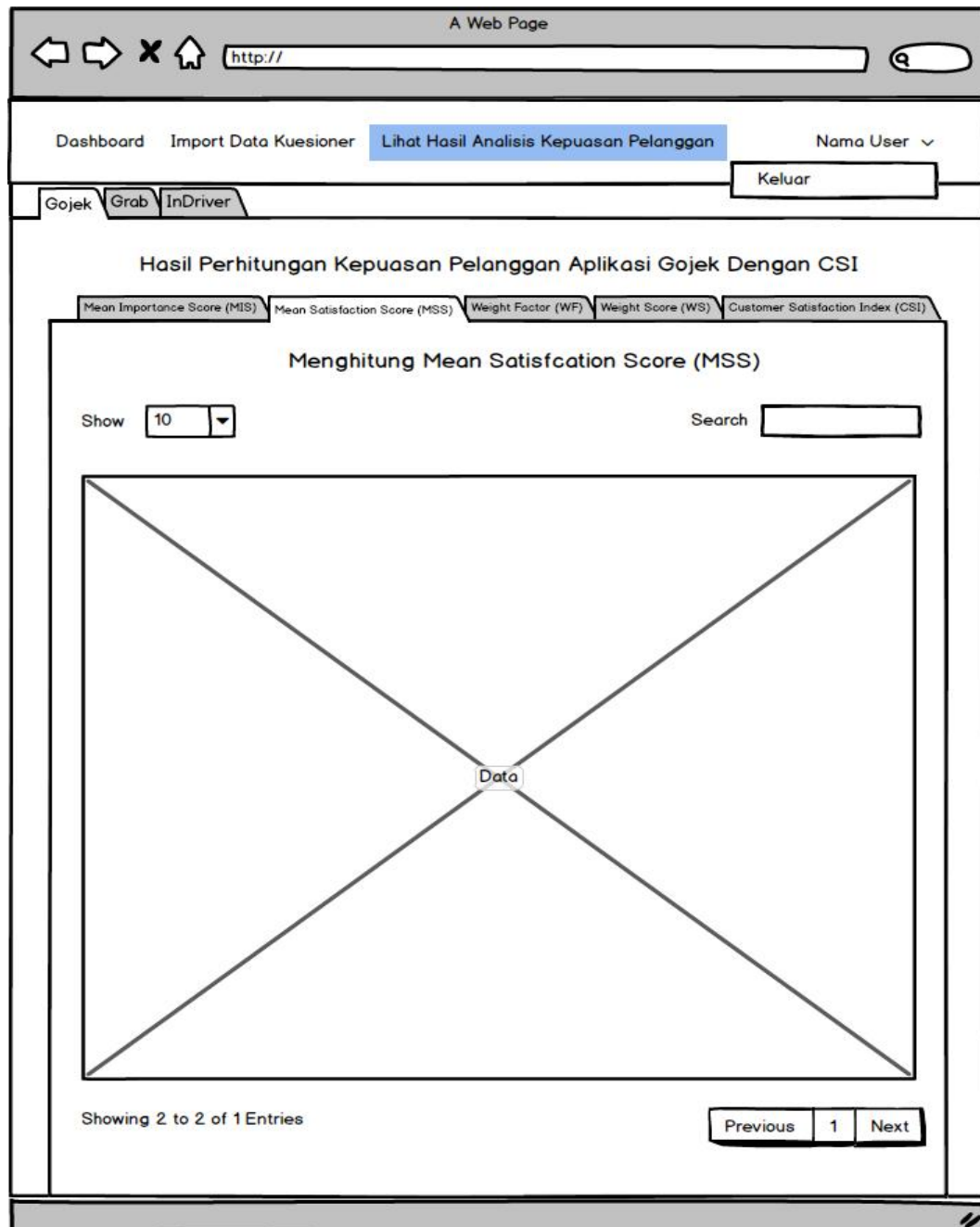
Halaman yang berisikan informasi lengkap perhitungan *Mean Importance Score* dari hasil kuesioner yang terkumpul.



Gambar 3.5 Rancangan Halaman Lihat Hasil Perhitungan *Mean Importance Score (MIS)*

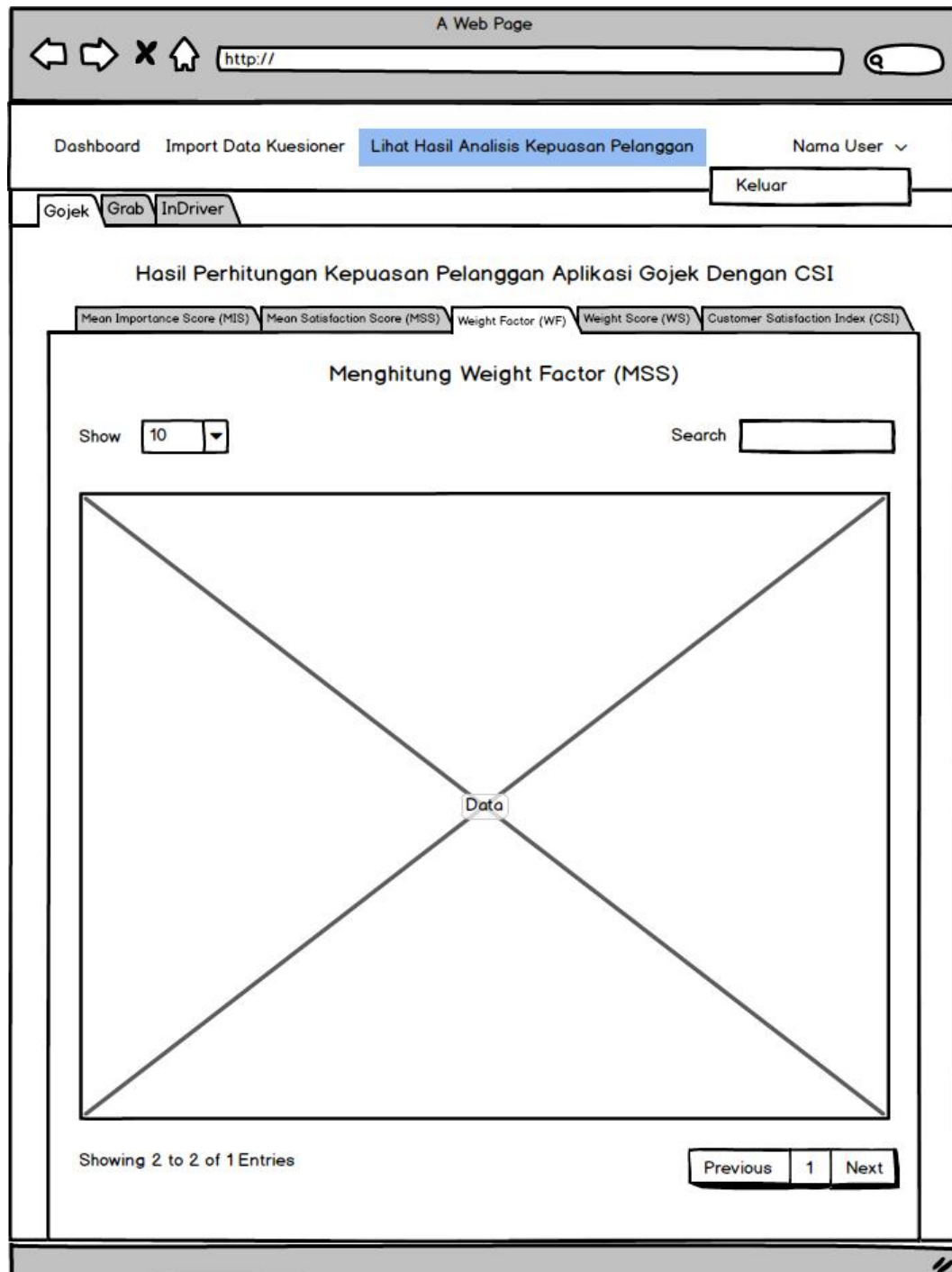
5. Rancangan Halaman Lihat Hasil Perhitungan *Mean Satisfaction Score (MSS)*.

Halaman yang berisikan informasi lengkap perhitungan *Mean Satisfaction Score* dari hasil kuesioner yang terkumpul.



Gambar 3.6 Rancangan Halaman Lihat Hasil Perhitungan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

6. Rancangan Halaman Lihat Hasil Perhitungan *Weight Factors* (WF).
Halaman yang berisikan informasi lengkap perhitungan *Weight Factors* dari hasil kuesioner yang terkumpul.

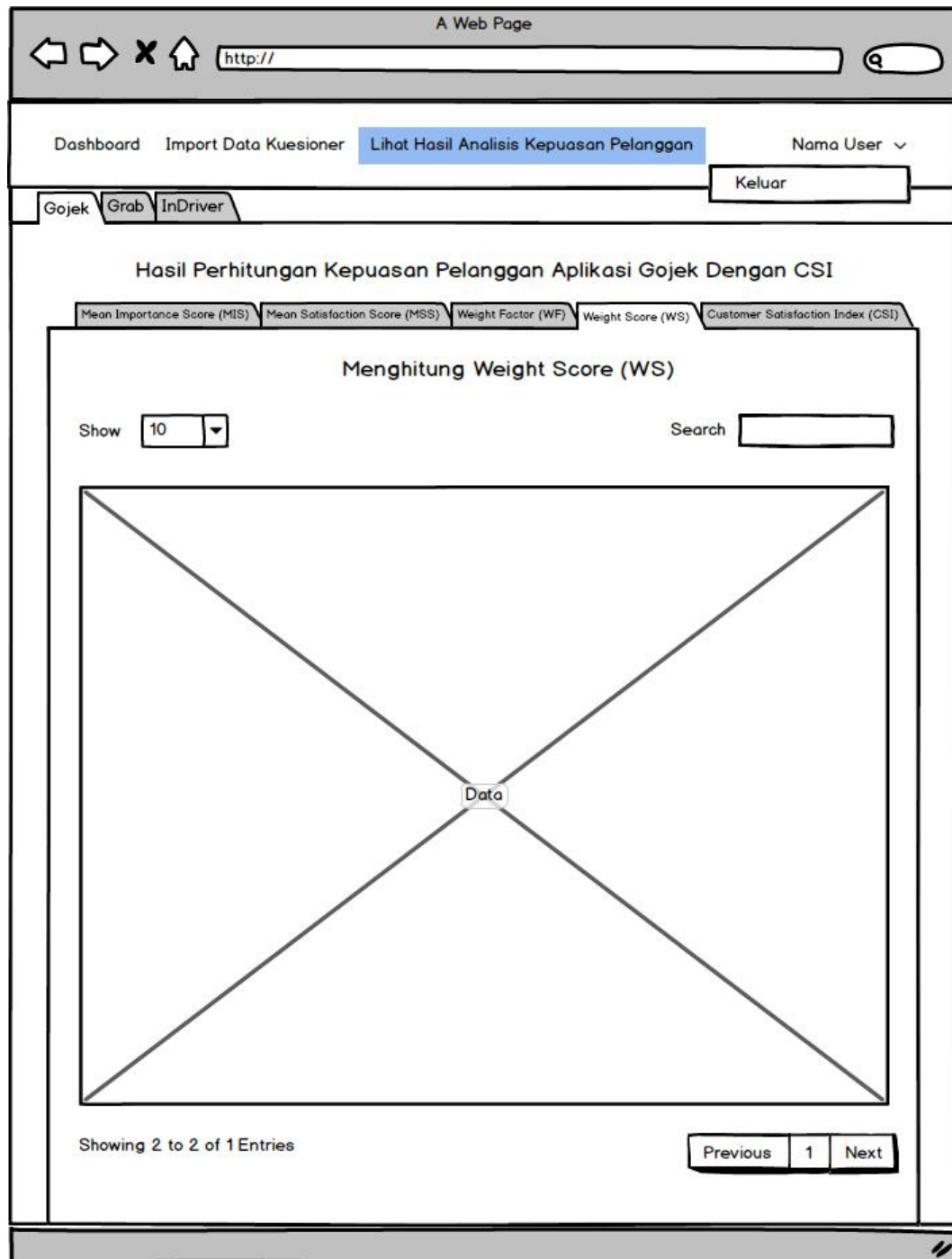


Gambar 3.7 Rancangan Halaman Lihat Hasil Perhitungan *Weight Factors*

(WF)

7. Rancangan Halaman Lihat Hasil Perhitungan *Weight Score* (WS).

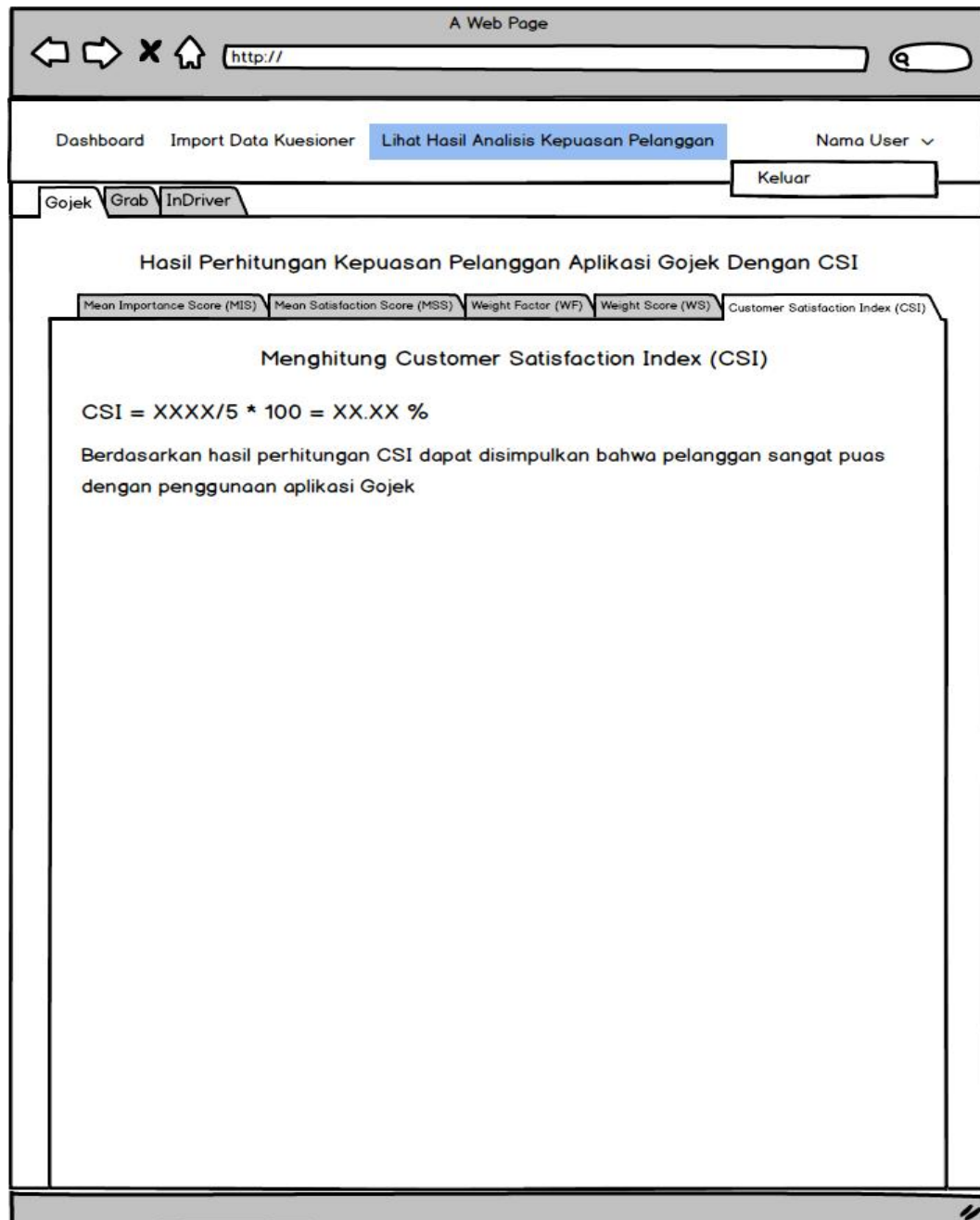
Halaman yang berisikan informasi lengkap perhitungan *Weight Score* dari hasil kuesioner yang terkumpul.



Gambar 3.8 Rancangan Halaman Lihat Hasil Perhitungan *Weight Score* (WS)

8. Rancangan Halaman Lihat Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Halaman yang berisikan informasi lengkap perhitungan *Customer Satisfaction Index* dari hasil kuesioner yang terkumpul.

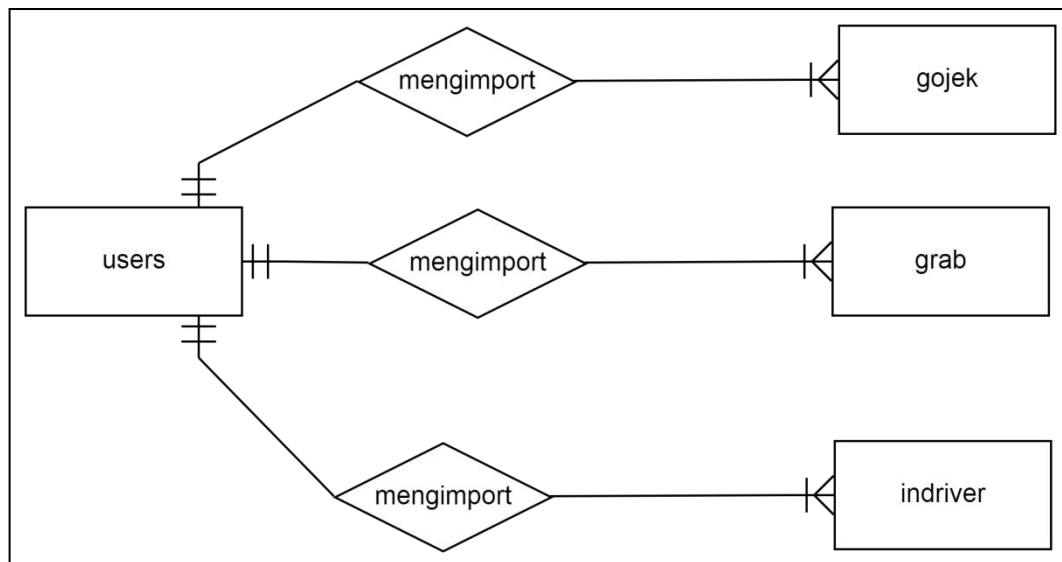


Gambar 3.9 Rancangan Halaman Lihat Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

3.2.2 Perancangan Basis Data

Perancangan basis data adalah proses untuk menentukan isi dan pengaturan data yang dibutuhkan untuk mendukung berbagai rancangan sistem. Tujuan perancangan *database* untuk memenuhi informasi yang berisikan

kebutuhan-kebutuhan user secara khusus dan aplikasi-aplikasinya. memudahkan pengertian struktur informasi. Perancangan basis data dimodelkan dengan menggunakan *software Entity Relationship Diagram* (ERD) seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3.10.



Gambar 3.10 Rancangan ERD Sistem Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Ojek *Online*

Berdasarkan Gambar 3.10 diuraikan struktur tabel dari setiap entitas pada ERD yang ditunjukkan pada Tabel 3.21 dan 3.24.

Tabel 3.21 Struktur Tabel *Users*

Nama Kolom	Type Data	Key
id	Integer (11)	<i>Primary Key</i>
email	Varchar (255)	-
password	Varchar (60)	-
remember_token	Varchar (100)	-
created_at	Timestamp	-
updated_at	Timestamp	-

Tabel 3.22 Struktur Tabel Gojek

Nama Kolom	Type Data	Key
id_kuesionergojek	Integer (11)	<i>Primary Key</i>
id	Integer (11)	<i>Foreign Key</i>

nama	Varchar (100)	-
jenis_kelamin	Varchar (10)	-
usia	Varchar (30)	-
pekerjaan	Varchar (100)	-
jumlah_penggunaan_aplikasi	Integer (11)	-
skor_kuesioner_c1	Integer (11)	-
skor_kuesioner_c2	Integer (11)	-
skor_kuesioner_c3	Integer (11)	-
skor_kuesioner_c4	Integer (11)	-
skor_kuesioner_a1	Integer (11)	-
skor_kuesioner_a2	Integer (11)	-
skor_kuesioner_f1	Integer (11)	-
skor_kuesioner_f2	Integer (11)	-
skor_kuesioner_t1	Integer (11)	-
skor_kuesioner_t2	Integer (11)	-
skor_kuesioner_e1	Integer (11)	-
skor_kuesioner_e2	Integer (11)	-
created_at	Timestamp	-
updated_at	Timestamp	-

Tabel 3.23 Struktur Tabel Grab

Nama Kolom	Type Data	Key
id_kuesionergrab	Integer (11)	<i>Primary Key</i>
id	Integer (11)	<i>Foreign Key</i>
nama	Varchar (100)	-
jenis_kelamin	Varchar (10)	-
usia	Varchar (30)	-
pekerjaan	Varchar (100)	-
jumlah_penggunaan_aplikasi	Integer (11)	-
skor_kuesioner_c1	Integer (11)	-
skor_kuesioner_c2	Integer (11)	-
skor_kuesioner_c3	Integer (11)	-
skor_kuesioner_c4	Integer (11)	-
skor_kuesioner_a1	Integer (11)	-
skor_kuesioner_a2	Integer (11)	-
skor_kuesioner_f1	Integer (11)	-
skor_kuesioner_f2	Integer (11)	-
skor_kuesioner_t1	Integer (11)	-
skor_kuesioner_t2	Integer (11)	-
skor_kuesioner_e1	Integer (11)	-
skor_kuesioner_e2	Integer (11)	-
created_at	Timestamp	-
updated_at	Timestamp	-

Tabel 3.24 Struktur Tabel Indriver

Nama Kolom	Tipe Data	Key
id_kuesionerindriver	Integer (11)	<i>Primary Key</i>
id	Integer (11)	<i>Foreign Key</i>
nama	Varchar (100)	-
jenis_kelamin	Varchar (10)	-
usia	Varchar (30)	-
pekerjaan	Varchar (100)	-
jumlah_penggunaan_aplikasi	Integer (11)	-
skor_kuesioner_c1	Integer (11)	-
skor_kuesioner_c2	Integer (11)	-
skor_kuesioner_c3	Integer (11)	-
skor_kuesioner_c4	Integer (11)	-
skor_kuesioner_a1	Integer (11)	-
skor_kuesioner_a2	Integer (11)	-
skor_kuesioner_f1	Integer (11)	-
skor_kuesioner_f2	Integer (11)	-
skor_kuesioner_t1	Integer (11)	-
skor_kuesioner_t2	Integer (11)	-
skor_kuesioner_e1	Integer (11)	-
skor_kuesioner_e2	Integer (11)	-
created_at	Timestamp	-
updated_at	Timestamp	-

BAB IV

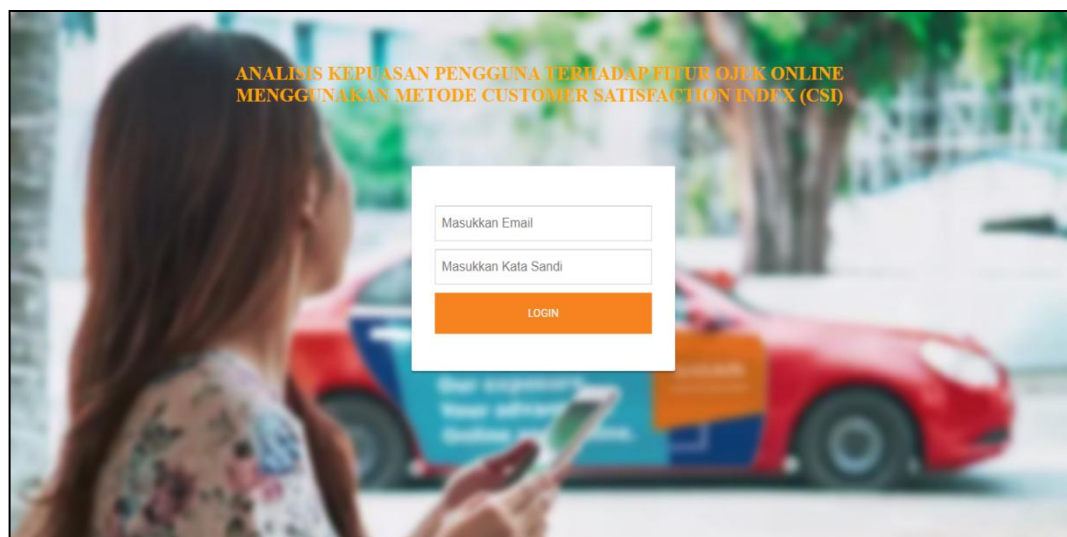
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Pada penelitian diuraikan hasil dari penelitian berupa dibangunnya sebuah sistem analisis kepuasan pengguna terhadap fitur ojek *online* menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berikut ini ditunjukkan keseluruhan hasil tampilan sistem usulan:

1. Halaman *Login*.

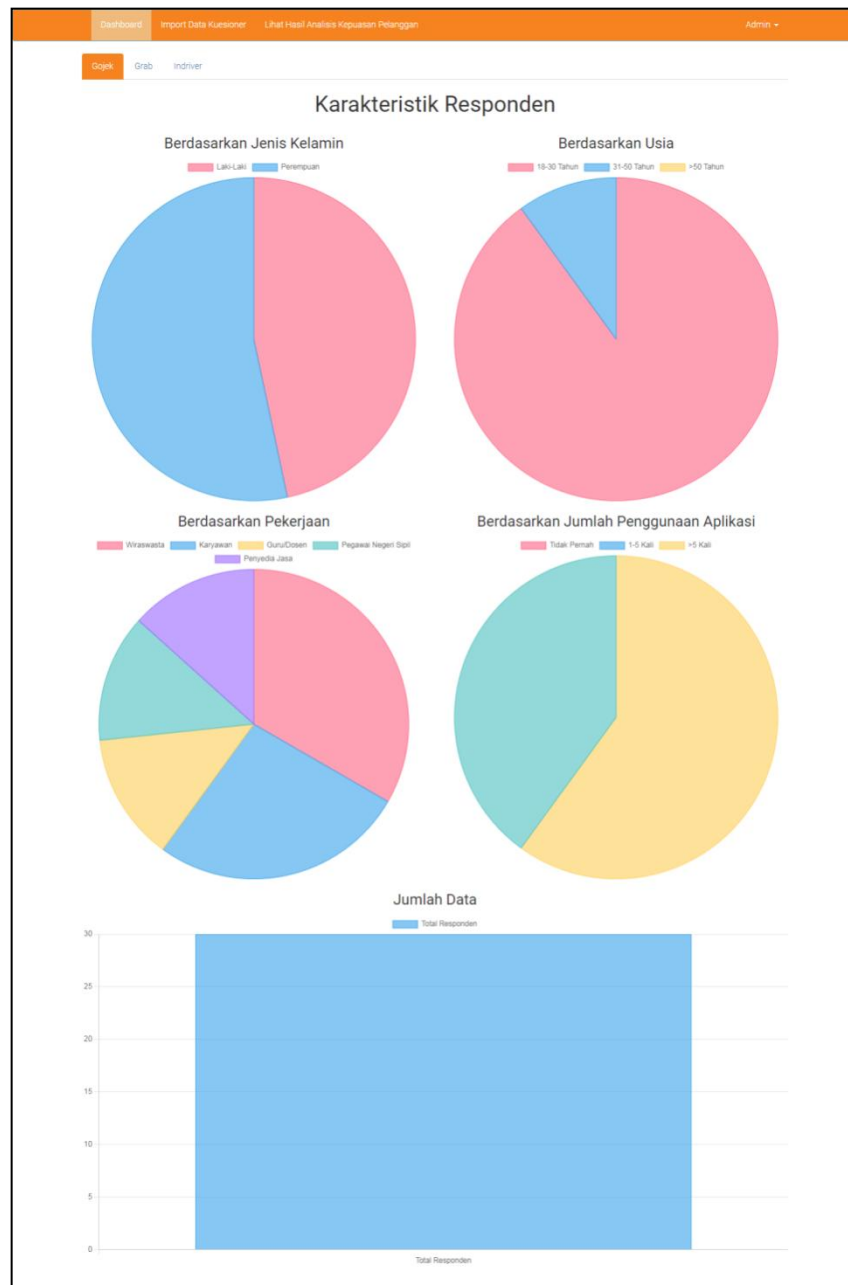
Halaman *login* berisikan *form* sebagai autentikasi untuk memastikan *user* adalah pengguna yang berhak.



Gambar 4.1 Halaman *Login*

2. Halaman *Dashboard*.

Halaman *dashboard* berisikan grafik mengenai karakteristik responden beserta jumlah data hasil kuesioner dari responden yang terdata pada sistem. Terdiri dari 3 aplikasi yang diuji pada penelitian ini sehingga karakteristik responden terdiri dari 3.



Gambar 4.2 Halaman *Dashboard*



Gambar 4.3 Halaman Karakteristik Responden Grab



Gambar 4.4 Halaman Karakteristik Responden Indriver

3. Halaman *Import Data Hasil Kuesioner Aplikasi Ojek Online.*

Halaman *import* data hasil kuesioner aplikasi ojek *oanline* berisikan *form* untuk melakukan *import* data hasil kuesioner berupa *file* Excel serta data-data hasil kuesioner yang telah tersimpan di basis data sistem.

Data Hasil Kuesioner Gojek

Import Data: Tidak ada file yang dipilih

Show 10 entries Search:

#	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Jumlah Pengiriman Aplikasi	Skor Kuesioner C1 Importance	Skor Kuesioner C1 Satisfaction	Skor Kuesioner C2 Importance	Skor Kuesioner C2 Satisfaction	Skor Kuesioner C3 Importance	Skor Kuesioner C3 Satisfaction
1	YENI	Perempuan	31-30 Tahun	Penjaja Jaja	1-5 Kali	5	4	5	4	5	5
2	vina	Perempuan	19-20 Tahun	Wiraswasta	1-5 Kali	5	5	4	4	5	4
3	venus	Laki-Laki	19-20 Tahun	Pegawai Negeri Sipil	1-5 Kali	2	4	4	4	5	3
4	than	Laki-Laki	19-20 Tahun	Wiraswasta	>5 Kali	5	5	5	5	5	5
5	Suhema	Laki-Laki	31-30 Tahun	Penjaja Jaja	1-5 Kali	5	5	4	5	5	5
6	Sarah	Perempuan	19-20 Tahun	Guru/Dosen	1-5 Kali	4	4	4	4	5	4
7	Rini	Perempuan	19-20 Tahun	Wiraswasta	1-5 Kali	4	4	3	4	3	3
8	Ratu Alodia	Perempuan	19-20 Tahun	Wiraswasta	1-5 Kali	4	4	5	5	5	5
9	Putri	Perempuan	19-20 Tahun	Guru/Dosen	1-5 Kali	4	4	5	5	4	4
10	Natasha	Perempuan	19-20 Tahun	Karyawan	>5 Kali	5	5	5	5	5	5

Showing 1 to 10 of 30 entries Previous 1 2 3 Next

Gambar 4.5 Halaman *Import Data Hasil Kuesioner Aplikasi Gojek*

Data Hasil Kuesioner Grab

Import Data: Tidak ada file yang dipilih

Show 10 entries Search:

#	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Jumlah Pengiriman Aplikasi	Skor Kuesioner C1 Importance	Skor Kuesioner C1 Satisfaction	Skor Kuesioner C2 Importance	Skor Kuesioner C2 Satisfaction	Skor Kuesioner C3 Importance	Skor Kuesioner C3 Satisfaction
1	YENI	Perempuan	31-30 Tahun	Penjaja Jaja	>5 Kali	5	5	5	5	5	5
2	vina	Perempuan	19-20 Tahun	Wiraswasta	1-5 Kali	4	4	3	3	4	4
3	venus	Laki-Laki	19-20 Tahun	Pegawai Negeri Sipil	1-5 Kali	4	4	4	4	4	4
4	than	Laki-Laki	19-20 Tahun	Wiraswasta	1-5 Kali	4	4	4	4	4	5
5	Suhema	Laki-Laki	31-30 Tahun	Penjaja Jaja	1-5 Kali	5	5	5	5	5	4
6	Sarah	Perempuan	19-20 Tahun	Guru/Dosen	1-5 Kali	5	5	4	4	5	5
7	Rini	Perempuan	19-20 Tahun	Wiraswasta	1-5 Kali	4	4	5	5	4	5
8	Ratu Alodia	Perempuan	19-20 Tahun	Wiraswasta	1-5 Kali	4	4	5	5	3	3
9	Putri	Perempuan	19-20 Tahun	Wiraswasta	1-5 Kali	3	3	3	3	3	3
10	Natasha	Perempuan	19-20 Tahun	Karyawan	>5 Kali	4	4	4	4	4	4

Showing 1 to 10 of 30 entries Previous 1 2 3 Next

Gambar 4.6 Halaman *Import Data Hasil Kuesioner Aplikasi Grab*

#	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Jumlah Penggunaan Aplikasi	Skor Kuesioner C1 Importance	Skor Kuesioner C1 Satisfaction	Skor Kuesioner C2 Importance	Skor Kuesioner C2 Satisfaction	Skor Kuesioner C3 Importance	Skor Kuesioner C3 Satisfaction
1	YENI	Perempuan	31-50 Tahun	Penyedia Jasa	>5 Kali	5	5	5	5	5	5
2	VINA	Perempuan	18-30 Tahun	Wiraswasta	Tidak Pernah	3	4	3	4	4	4
3	VENUS	Laki-Laki	18-30 Tahun	Pegawai Negeri Sipil	1-5 Kali	5	4	4	4	4	4
4	TIRY	Perempuan	18-30 Tahun	Wiraswasta	1-5 Kali	4	4	5	4	4	4
5	THAN	Laki-Laki	18-30 Tahun	Wiraswasta	1-5 Kali	5	4	5	4	5	4
6	SUHAMA	Laki-Laki	31-50 Tahun	Penyedia Jasa	1-5 Kali	5	5	5	5	5	5
7	SARAH	Perempuan	18-30 Tahun	Guru/Dosen	1-5 Kali	4	4	4	4	5	4
8	PUTRI	Perempuan	18-30 Tahun	Wiraswasta	1-5 Kali	3	3	3	3	3	3
9	NATASHA	Perempuan	18-30 Tahun	Karyawan	Tidak Pernah	4	4	4	4	4	4
10	NADIA	Perempuan	18-30 Tahun	Pegawai Negeri Sipil	1-5 Kali	4	4	4	4	3	2

Gambar 4.7 Halaman Import Data Hasil Kuesioner Aplikasi Indriver

4. Halaman Lihat Hasil Perhitungan *Mean Importance Score* (MIS).

Halaman yang berisikan informasi lengkap perhitungan *Mean Importance Score* dari hasil kuesioner yang terkumpul.

Criteria	MIS
A1	4.1
A2	4.1
C1	4.3
C2	4.4
C3	4.5
C4	4.3
E1	4.2
E2	4.1
F1	4.3
F2	4.2
Total	51.7

Gambar 4.8 Halaman Lihat Hasil Perhitungan *Mean Importance Score* (MIS)

5. Halaman Lihat Hasil Perhitungan *Mean Satisfaction Score* (MSS).

Halaman yang berisikan informasi lengkap perhitungan *Mean Satisfaction Score* dari hasil kuesioner yang terkumpul.



Dashboard Import Data Kuesioner **Lihat Hasil Analisis Kepuasan Pelanggan** Admin

Gojek Grab Indriver

Hasil Perhitungan Kepuasan Pelanggan Aplikasi Gojek Dengan CSI

Mean Importance Score (MIS) Mean Satisfaction Score (MSS) Weight Factor (WF) Weight Score (WS) Customer Satisfaction Index (CSI)

Menghitung Mean Satisfaction Score (MSS)

Show 10 entries Search:

Criteria	MSS
A1	3.9
A2	3.9
C1	4.4
C2	4.3
C3	4.2
C4	4.2
E1	3.8
E2	4.2
F1	4.1
F2	4.3
Total	50.4

Showing 1 to 10 of 12 entries

Previous 1 2 Next

Gambar 4.9 Halaman Lihat Hasil Perhitungan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

6. Halaman Lihat Hasil Perhitungan *Weight Factors* (WF).

Halaman yang berisikan informasi lengkap perhitungan *Weight Factors* dari hasil kuesioner yang terkumpul.

Dashboard	Import Data Kuesioner	Lihat Hasil Analisis Kepuasan Pelanggan	Admin
-----------	-----------------------	---	-------

Gojek	Grab	Indriver
-------	------	----------

Hasil Perhitungan Kepuasan Pelanggan Aplikasi Gojek Dengan CSI

[Mean Importance Score \(MIS\)](#)
[Mean Satisfaction Score \(MSS\)](#)
[Weight Factor \(WF\)](#)
[Weight Score \(WS\)](#)
[Customer Satisfaction Index \(CSI\)](#)

Menghitung Weight Factor (WF)

Show entries Search:

Criteria	MIS	Total MIS	WF (MIS/Total MIS)
A1	4.10	51.70	0.08
A2	4.07	51.70	0.08
C1	4.33	51.70	0.08
C2	4.40	51.70	0.09
C3	4.47	51.70	0.09
C4	4.33	51.70	0.08
E1	4.17	51.70	0.08
E2	4.13	51.70	0.08
F1	4.30	51.70	0.08
F2	4.23	51.70	0.08
Total			1.0

Showing 1 to 10 of 12 entries Previous 1 2 Next

Gambar 4.10 Halaman Lihat Hasil Perhitungan *Weight Factors* (WF)

7. Halaman Lihat Hasil Perhitungan *Weight Score* (WS).

Halaman yang berisikan informasi lengkap perhitungan *Weight Score* dari hasil kuesioner yang terkumpul.

Dashboard	Import Data Kuesioner	Lihat Hasil Analisis Kepuasan Pelanggan	Admin
-----------	-----------------------	---	-------

Gojek	Grab	Indriver
-------	------	----------

Hasil Perhitungan Kepuasan Pelanggan Aplikasi Gojek Dengan CSI

[Mean Importance Score \(MIS\)](#)
[Mean Satisfaction Score \(MSS\)](#)
[Weight Factor \(WF\)](#)
[Weight Score \(WS\)](#)
[Customer Satisfaction Index \(CSI\)](#)

Menghitung Weight Score (WS)

Show entries Search:

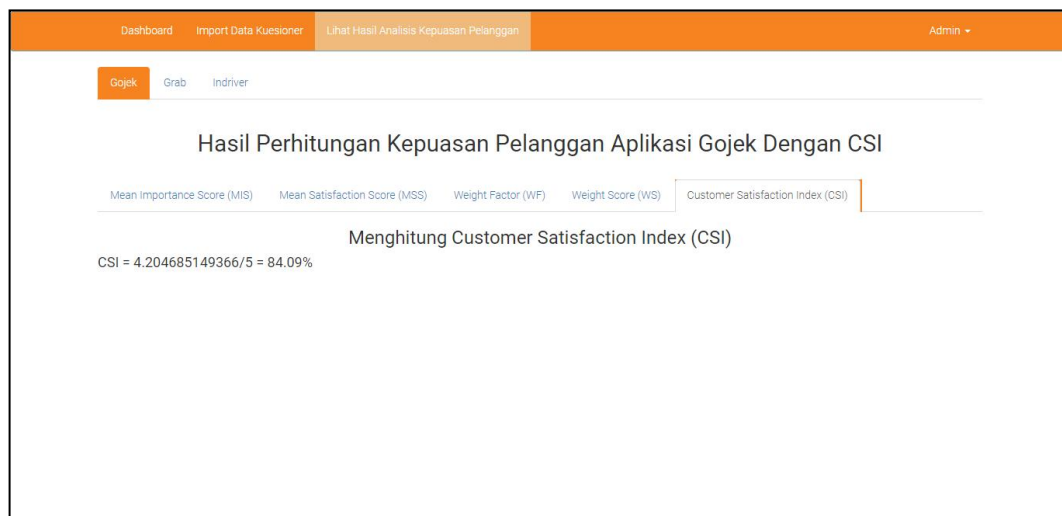
Criteria	WF	MSS	WS (WF*MSS)
A1	0.079303675048356	3.8666666666667	0.30664087685364
A2	0.07865892972276	3.8666666666667	0.30414786159467
C1	0.083816892327531	4.3666666666667	0.36600042983022
C2	0.085106382978723	4.3	0.36595744680851
C3	0.086395873629916	4.2	0.36286266924565
C4	0.083816892327531	4.2333333333333	0.35482484418655
E1	0.080593165699549	3.8333333333333	0.30894046851494
E2	0.079948420373952	4.2333333333333	0.3384483129164
F1	0.083172147001934	4.1333333333333	0.34377820760799
F2	0.081882656350741	4.3	0.35209542230819
Total			4.204685149366

Showing 1 to 10 of 12 entries Previous 1 2 Next

Gambar 4.11 Halaman Lihat Hasil Perhitungan *Weight Score* (WS)

8. Halaman Lihat Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Halaman yang berisikan informasi lengkap perhitungan *Customer Satisfaction Index* dari hasil kuesioner yang terkumpul.



Gambar 4.12 Halaman Lihat Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

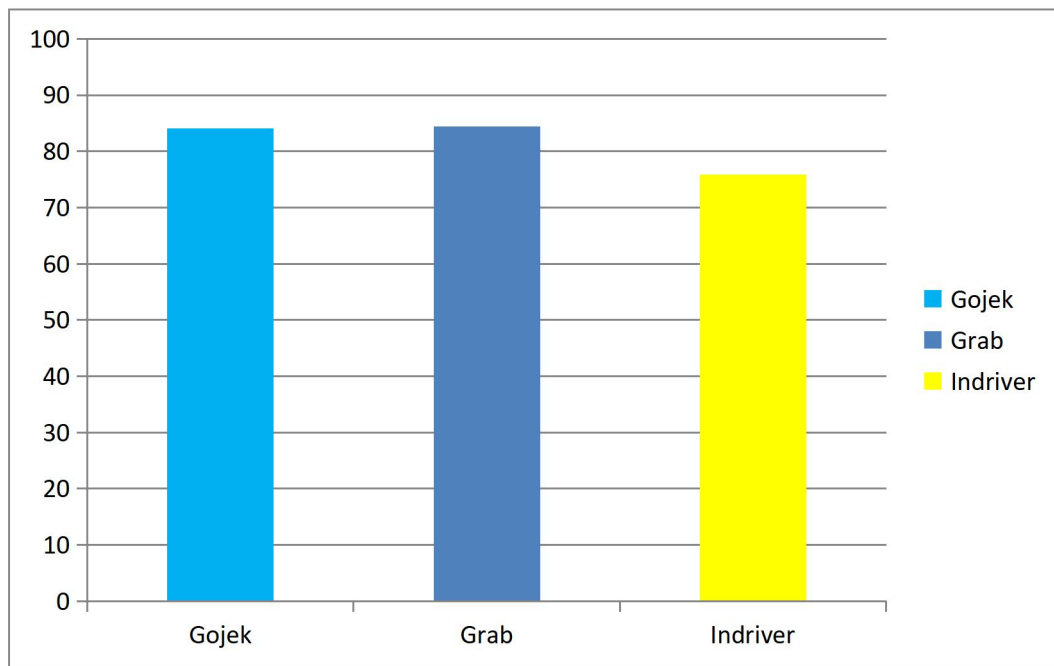
4.2 Pembahasan

Pada sub bab ini dilakukan pembahasan mengenai hasil penelitian yang didapatkan. Berdasarkan hasil pengujian kepuasan pengguna terhadap fitur aplikasi ojek *online* Gojek, Grab, dan Indriver terhadap 30 orang responden dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*, didapatkan hasil skor kepuasan pengguna dari ketiga aplikasi tersebut seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.1 berikut.

Tabel 4.1 Hasil Pengujian Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi

Nama Aplikasi	Skor <i>Usability</i>
Gojek	84,09
Grab	84,46
Indriver	75,86

Berdasarkan Tabel 4.1, ditunjukkan hasil penelitian dalam bentuk grafik agar memudahkan dalam proses analisis.



Gambar 4.13 Grafik Hasil Pengujian Aplikasi Ojek *Online* Dengan CSI

Dari Tabel 4.1 dan Gambar 4.13 dapat dilihat bahwa hasil pengujian menunjukkan bahwa aplikasi Grab memiliki skor kepuasan tertinggi sebesar 84,46, diikuti oleh Gojek dengan skor 84,09, dan Indriver dengan skor 75,86.

Dari hasil pengujian didapatkan, dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan oleh Grab dibandingkan dengan Gojek dan Indriver. Skor yang diperoleh Grab sedikit lebih tinggi dari Gojek, meskipun perbedaannya tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kedua aplikasi ini memiliki kualitas layanan yang hampir setara di mata pengguna. Sementara itu, Indriver memiliki skor yang lebih rendah, menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam aspek-aspek tertentu dari layanannya.

Beberapa faktor yang mungkin berkontribusi terhadap skor kepuasan pengguna antara lain keandalan aplikasi, kemudahan penggunaan, kualitas

layanan pelanggan, serta variasi dan kualitas fitur yang ditawarkan. Grab, dengan skor tertinggi, kemungkinan memiliki keunggulan dalam beberapa atau semua faktor ini dibandingkan dengan kompetitornya. Misalnya, integrasi yang lebih baik dengan berbagai layanan, respon cepat terhadap keluhan pelanggan, atau pengalaman pengguna yang lebih intuitif.

Selanjutnya dilakukan pembahasan mengenai kelebihan dan kekurangan dari sistem yang dibangun pada penelitian ini. Kelebihan dari sistem yang dibangun yaitu:

1. Sistem usulan yang dibangun mampu menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap fitur ojek *online*. Dengan adanya fitur ini, penyedia layanan dapat mengetahui aspek-aspek apa saja yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Sistem usulan yang dibangun menerapkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Metode ini memberikan hasil yang terukur dan dapat diandalkan untuk menilai kepuasan pengguna secara periodik. Dengan demikian, penyedia layanan dapat melakukan evaluasi berkala dan perbaikan berkelanjutan.

Kekurangan dari sistem yang dibangun yaitu:

1. Sistem yang dibangun hanya menganalisis tiga aplikasi ojek *online*, yaitu Gojek, Grab, dan Indriver. Meskipun ketiga aplikasi ini populer, ada aplikasi lain seperti Maxim yang juga banyak digunakan dan tidak termasuk dalam analisis ini. Hal ini membatasi cakupan analisis dan hasilnya mungkin tidak sepenuhnya mewakili seluruh industri ojek *online*.

2. Sistem yang dibangun pada penelitian ini hanya difokuskan pada fitur *driver bike*, seperti GPS, harga, jarak, waktu, dan *user interface* aplikasi. Aspek-aspek lain dari layanan ojek *online*, seperti layanan mobil atau fitur tambahan lainnya, tidak termasuk dalam analisis.
3. Penggunaan metode *purposive sampling* dalam pengumpulan sampel dapat menyebabkan bias dalam hasil penelitian. Sampel yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu mungkin tidak sepenuhnya mewakili populasi pengguna ojek online secara umum.
4. Sistem analisis yang dibangun berbasis *website* mungkin tidak selalu mudah diakses oleh semua pengguna, terutama mereka yang memiliki keterbatasan akses internet atau preferensi menggunakan aplikasi *mobile*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang diuraikan dari penelitian yang telah dilakukan antara lain:

1. Sistem analisis kepuasan pengguna terhadap fitur aplikasi ojek *online* berbasis *web* yang dibangun dapat digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap fitur ojek *online* yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Sistem ini memungkinkan penyedia layanan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Sistem analisis kepuasan pengguna terhadap fitur aplikasi ojek *online* berbasis *web* yang dibangun berhasil menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur ojek *online* menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi Grab memiliki skor kepuasan tertinggi sebesar 84,46%, diikuti oleh Gojek dengan skor 84,09%, dan Indriver dengan skor 75,86%. Metode CSI memberikan hasil yang terukur dan dapat diandalkan untuk menilai kepuasan pengguna secara periodik, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan oleh Grab dibandingkan dengan Gojek dan Indriver.

5.2 Saran

Berikut ini diuraikan beberapa saran yang dapat dikembangkan pada penelitian selanjutnya antara lain:

1. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan analisis dengan menyertakan lebih banyak aplikasi ojek *online*, seperti Maxim dan aplikasi lainnya. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kepuasan pengguna terhadap berbagai layanan ojek *online* yang ada di pasar.
2. Selain fokus pada fitur driver *bike*, disarankan untuk melakukan analisis terhadap fitur-fitur lain yang disediakan oleh aplikasi ojek *online*, seperti layanan mobil, fitur pembayaran, dan layanan tambahan lainnya. Hal ini akan memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh tentang kepuasan pengguna terhadap seluruh aspek layanan.
3. Untuk meningkatkan validitas dan generalisasi hasil penelitian, disarankan untuk menggunakan metode *sampling* yang lebih beragam, seperti *random sampling* atau *stratified sampling*. Hal ini akan memastikan bahwa sampel yang dikumpulkan lebih representatif dari populasi pengguna ojek *online* secara umum.
4. Mengingat banyak pengguna lebih nyaman menggunakan aplikasi *mobile*, disarankan untuk mengembangkan versi *mobile* dari sistem analisis kepuasan pengguna. Ini akan memudahkan pengguna dalam mengakses dan menggunakan sistem, serta meningkatkan efektivitas analisis.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Jumhadi and A. S. Mulyani, “Perkembangan Industri Transportasi Ojek Online Di Era 5.0 dari PT. Gojek Indonesia,” *J. Cakrawala Ilm.*, vol. 2, no. 6, pp. 2393–2402, 2023.
- [2] J. Roy, Y. Yani, A. Supiasty, Agusniati, A. Berlianti, and I. Wulandari, “Pengaruh mobilitas ojek online terhadap eksistensi ojek konvensional di kota Samarinda,” *ABDIMU J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 2, no. 1, pp. 47–52, 2023.
- [3] A. Ahdiat, “Gojek vs Grab, Mana yang Konsumennya Lebih Banyak?” <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/12/08/gojek-vs-grab-mana-yang-konsumennya-lebih-banyak>.
- [4] E. V. Tandilino, D. Widada, and F. D. Sitania, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI),” *JIME (Journal Ind. Manuf. Eng.*, vol. 7, no. 2, pp. 266–275, 2023.
- [5] D. S. Kusapy and E. R. Yulia, “Analisa Pemilihan Aplikasi Ojek Online yang Memenuhi Kebutuhan Masyarakat Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Proces (AHP),” *J. Eksplora Inform.*, pp. 88–99, 2023, doi: 10.30864/eksplora.v13i1.861.
- [6] K. Rifa’i, *Kepuasan Konsumen*. Jember: UIN KHAS Press, 2023.
- [7] A. Dharmawan and A. F. Sitorus, “Studi Komparatif User Experience Desain Antar Muka Pengguna Aplikasi Mobile Berdasarkan Elemen Desain,” *J. Sist. Inf.*, vol. 1, no. 2, 2019.
- [8] S. D. Purnamasari and F. Panjaitan, “Pengembangan Aplikasi E-Reporting Kerusakan Lampu Jalan Berbasis Mobile,” *Jusikom J. Sist. Komput. Musirawas*, vol. 5, no. 1, pp. 59–69, 2020.
- [9] Mamay Syani and Nindi Werstantia, “2018, Perancangan Aplikasi Pemesanan Catering Berbasis Mobile Android,” *J. Ilm. Ilmu dan Teknol. Rekayasa* |, vol. 1, no. 2, pp. 1–10.

- [10] R. A. Ananda, A. E. B. Waspada, and R. D. W. Utomo, “Fenomena Desain User Interface Gojek Menurut Persepsi Pengguna Generasi X,” *J. Seni dan Reka Ranc. J. Ilm. Magister Desain*, vol. 2, no. 2, pp. 141–160, 2020, doi: 10.25105/jsrr.v2i2.8225.
- [11] M. Z. Maulana, E. S. Limba, A. R. Parinding, and Zaitun, “Analisis User Interface dan User Experience Pada Aplikasi Grab Menggunakan Metode Heuristic Evaluation,” in *Konferensi Nasional Ilmu Komputer (KONIK)*, 2023, pp. 163–170.
- [12] L. Y. Wenehenubun, I. P. F. Rorong, and S. Y. . Tumangkeng, “Pengaruh Jam Kerja, Tarif Dan Jumlah Orderan Terhadap Pendapatan Driver Online (INDRIVER) Di Kota Manado,” *J. Berk. Ilm. Efisiensi*, vol. 23, no. 8, pp. 97–108, 2023.
- [13] W. J. Doll and G. Torkzadeh, “The Measurement of End-User Computing Satisfaction,” *MIS*, vol. 12, no. 2, pp. 259–274, 1988.
- [14] B. Ives, M. H. Olson, and J. J. Baroudi, “The Measurement of User Information Satisfaction,” *Commun. ACM*, vol. 26, no. 10, pp. 785–793, 1983.
- [15] W. J. Doll, T. S. R. Nathan, X. Deng, and W. Xia, “The Meaning and Measurement of User Satisfaction: A Multigroup Invariance Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument,” *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 21, no. 1, pp. 227–262, 2004.
- [16] R. A. Sukamto and M. Shalahuddin, “Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek.” Informatika, Bandung, 2018.
- [17] Norhayati, Rosmiati, Z. Viollinchia, and C. Emayantic, “Rancangan Aplikasi Reading Comprehension Berbasis Web,” *J. CoSciTech (Computer Sci. Inf. Technol.*, vol. 3, no. 3, pp. 331–340, 2022, doi: 10.37859/coscitech.v3i3.4308.
- [18] A. Hidayat, A. Yani, Rusidi, and Saadulloh, “Membangun Website SMA PGRI Gunung Raya Ranau Menggunakan PHP dan MYSQL,” *JTIM J. Tek. Inform. Mahakarya*, vol. 2, no. 2, pp. 41–52, 2019.
- [19] M. Prabowo, *Belajar Cepat Laravel Membuat Aplikasi Penjualan*. Trussmedia Grafika: Yogyakarta, 2018.

TABULASI RESPONDEN

Gojek

5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4
2	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	4	3	4	2	4	3	5	5	2	2	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4
4	4	5	4	3	3	4	5	2	2	2	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	2	4	4
4	4	5	5	5	5	5	4	3	2	3	2	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4
5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3
4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	4

Grab

3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	5	4	5	4	2	2	5	3	5	4	3	3	5	5	3	4	5	5	2	3	5

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4
3	2	3	3	3	3	3	2	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5
5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	2	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4
5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	2	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	2
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2	3	3
4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	3	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Indriver

3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
5	4	5	5	4	3	4	5	5	2	3	4	5	3	2	5	2	4	5	5	5	4	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	1	3	3	4	4	4	4
3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	5	5	4	3	3	3	2	4	4	5	5
5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	2	2	3	2	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	3	5	4	4	4

[illegible]

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Yessa
Tempat/Tanggal Lahir : Beringin, 15 Desember 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Buddha
Alamat : Jl. Ahmad Yani, Gg. Walet No. 69, Kelurahan
Paluh Kemiri, Kecamatan Lubuk Pakam
Email : chenyessa15@gmail.com

Pendidikan Formal :

2008 - 2012 : SD Nusantara Lubuk Pakam
2012 - 2014 : SD Methodist Lubuk Pakam
2014 - 2017 : SMP Methodist Lubuk Pakam
2017 - 2020 : SMA Dharma Bakti Lubuk Pakam
2020 - 2024 : STMIK Time

Medan, 27 Juli 2024

Yessa



SURAT KEPUTUSAN
NO. 153/SK/P1/STMIKTIME/XII/2023

Tentang
PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
STMIK TIME

1. **Membaca** : a. Hasil pemeriksaan berkas dan kelengkapan mahasiswa.
b. Presentasi Proposal Judul Skripsi mahasiswa tertanggal 09 Oktober – 18 Desember 2023.
2. **Mengingat** : a. Kurikulum Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Time Program Studi Sistem Informasi
b. Penyesuaian teknis pelaksanaan Skripsi Program Studi Sistem Informasi.
3. **Menimbang** : Bahwa skripsi mahasiswa merupakan wujud aplikasi kristalisasi sikap kemampuan dan ketrampilan mahasiswa/i dalam upaya menerapkan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari dibangku kuliah, serta skripsi merupakan salah satu mata kuliah yang memiliki bobot 6 SKS, maka dipandang perlu untuk menetapkan Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II Skripsi.

4. **Menetapkan** :
Pertama :

Mengangkat Saudara :

Pembimbing I	Robby Wijaya, S.Kom., M.TI
Pembimbing II	Pieter Octaviandy, S.E., S.Kom., M.M

Sebagai Dosen Pembimbing Skripsi atas :

2045031	Yessa	Sistem Informasi
---------	-------	------------------

Dengan Judul Skripsi :

Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Fitur Ojek Online Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Mahasiswa Program Strata Satu (S1) Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Time

- Kedua : Apabila terdapat kekeliruan di kemudian hari tentang penetapan Dosen Pembimbing Skripsi ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya
- Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan 07 Desember 2023.

Ditetapkan di
Medan, 07 Desember 2023



Hendri, M. Kom
Pembantu Ketua I STMIK TIME



Jl. Merbabu No.32 AA - BB Medan
+6261-4561932 | +6261-4533681 (Fax)
www.stmik-time.ac.id | elearning.stmik-time.ac.id
stmiktime@gmail.com



STMIK TIME

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA & KOMPUTER -TIME

FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : YESSA
NIM : 2045031
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP FITUR OJEK
ONLINE MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)
NAMA DOSEN : ROBBY WIJAYA, S.KOM, M.TI
DOSEN : ☒ I (SATU) ☐ II (DUA)
PEMBIMBING

TANGGAL BIMBINGAN	CATATAN BIMBINGAN	PARAF
24 Februari 2024	Tambahkan rumusah masalah Tambahkan ojek online menjadi 3 Munculkan variabel pada batasan masalah	
2 April 2024	Perbaiki rumusan masalah poin 1	
3 April 2024	ACC BAB 1, Tambah teori pada BAB 2	
20 April 2024	ACC BAB 2, Perbaiki pada bagian analisi masalah BAB 3	
22 April 2024	ACC BAB 3	
8 Juli 2024	Revisi bagian penulisan dan perjelas penjelasan aplikasi	
12 Juli 2024	ACC BAB 4	
19 Juli 2024	ACC BAB 5, Jurnal & lain-lain	

Ketentuan :

1. Bimbingan dengan dosen pembimbing minimal 8 (delapan) kali
2. FormulirBimbingan wajib diisi danditunjukan ke dosen pembimbing tiap bimbingan

3. *Formulir Bimbingan Skripsi ini dianggap sah, apabila telah mendapatkan Pengesahan dari dosen pembimbing*
4. *Jika tidak memenuhi ketentuan di atas, skripsi dapat **DIBATALKAN***

Medan, Juli 2024

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa,



Robby Wijaya, S.Kom, M.TI

Yessa



STMIK TIME

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA & KOMPUTER - TIME

FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : YESSA
NIM : 2045031
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP FITUR OJEK
ONLINE MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)
NAMA DOSEN : Pieter Octaviandy, S.E., S.Kom., M.M
DOSEN : ☐ I (SATU) ☒ II (DUA)
PEMBIMBING

TANGGAL BIMBINGAN	CATATAN BIMBINGAN	PARAF
21 Maret 2024	Perbaikan penulisan BAB 1	
22 Maret 2024	ACC BAB 1	
4 April 2024	ACC BAB 2	
23 April 2024	Perbaikan penulisan BAB 3	
24 April 2024	ACC BAB 3	
11 Juli 2024	ACC BAB 4	
14 Juli 2024	ACC BAB 5	
19 Juli 2024	ACC BAB 4	

Ketentuan :

1. Bimbingan dengan dosen pembimbing minimal 8 (delapan) kali
2. Formulir Bimbingan wajib diisi dan ditunjukkan ke dosen pembimbing tiap bimbingan

3. *Formulir Bimbingan Skripsi ini dianggap sah, apabila telah mendapatkan Pengesahan dari dosen pembimbing*
4. *Jika tidak memenuhi ketentuan di atas, skripsi dapat **DIBATALKAN***

Medan, Juli 2024

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa,



**Pieter Octaviandy, S.E.,
S.Kom., M.M**

Yessa

LISTING PROGRAM

```
APP_ENV=local
APP_DEBUG=true
APP_KEY=EWlCQG1v4Q4vNMiPQ
YwoLRQGBeoA12Ob

DB_HOST=localhost
DB_DATABASE=usability_yes
a
DB_USERNAME=root
DB_PASSWORD=

CACHE_DRIVER=file
SESSION_DRIVER=file
QUEUE_DRIVER=sync

MAIL_DRIVER=smtp
MAIL_HOST=mailtrap.io
MAIL_PORT=2525
MAIL_USERNAME=null
MAIL_PASSWORD=null

@extends('app')

@section('content')
<div class="container">
    <ul class="nav nav-
    tabs" id="myTab"
    role="tablist">

    @include('tabanalysis')
        </ul>
        <div class="tab-
        content"
        id="myTabContent"
        style="padding-top:20px">
            @if ($errors-
            >any())
                <div
                class="alert alert-
                danger">
                    <ul>

                        @foreach ($errors->all()
                        as $error)

                            <li>{{ $error }}</li>

                        @endforeach
                    </ul>
                </div>
                @endif
                @if
                (session('success'))
                    <div class="alert
                    alert-
                    success">{{ session('succ
                    ess') }}</div>
                @endif
                @if
                (session('failed'))
                    <div class="alert
                    alert-
                    danger">{{ session('faile
                    d') }}</div>
                @endif
                <div class="tab-
                content"
                id="myTabContent">

                    <h2
                    style="text-
                    align:center">Hasil
                    Perhitungan Kepuasan
                    Pelanggan Aplikasi Gojek
                    Dengan CSI</h2>
                    <br>

                    <ul
                    class="nav nav-tabs"
                    id="myTab"
                    role="tablist">
```

```

        <li
class="nav-item active">
        <a
class="nav-link" id="mis-
tab" data-toggle="tab"
href="#mis" role="tab"
aria-controls="mis" aria-
selected="true">Mean
Importance Score
(MIS)</a>
        </li>
        <li
class="nav-item">
        <a
class="nav-link" id="mss-
tab" data-toggle="tab"
href="#mss" role="tab"
aria-controls="mss" aria-
selected="false">Mean
Satisfaction Score
(MSS)</a>
        </li>
        <li
class="nav-item">
        <a
class="nav-link" id="wf-
tab" data-toggle="tab"
href="#wf" role="tab"
aria-controls="wf" aria-
selected="false">Weight
Factor (WF)</a>
        </li>
        <li
class="nav-item">
        <a
class="nav-link" id="ws-
tab" data-toggle="tab"
href="#ws" role="tab"
aria-controls="ws" aria-
selected="false">Weight
Score (WS)</a>
        </li>
        <li
class="nav-item">
        <a
class="nav-link" id="csi-
tab" data-toggle="tab"
href="#csi" role="tab"
aria-controls="csi" aria-

```

```

selected="false">Customer
Satisfaction Index
(CSI)</a>
        </li>
    </ul>
    <div
class="tab-content"
id="csiTabsContent">
        <div
class="tab-pane fade show
active in" id="mis"
role="tabpanel" aria-
labelledby="mis-tab">
            <h3
style="text-
align:center">Menghitung
Mean Importance Score
(MIS)</h3>

            <table
id="datatableboots1"
class="table table-
bordered" style="margin-
top:10px;width:100%">

                <thead>

                    <tr style="background-
color:
#f6831f;color:white">

                        <th>Criteria</th>

                        <th>MIS</th>

                    </tr>

                </thead>

                <tbody>

                    @foreach($results as
$result)

                        <tr>

                            <td>{{ $result['criteria'
] }}</td>

```

```
<td>{{ number_format($result['mis'],1) }}</td>
```

```
</tr>
```

```
@endforeach
```

```
</tbody>
```

```
<tfoot>
```

```
<tr>
```

```
<th>Total</th>
```

```
<th>{{ number_format($totalMIS,1) }}</th>
```

```
</tr>
```

```
</tfoot>
```

```
</table>
```

```
</div>
```

```
<div
```

```
class="tab-pane fade"
id="mss" role="tabpanel"
aria-labelledby="mss-tab">
```

```
<h3
```

```
style="text-align:center">Menghitung
Mean Satisfaction Score
(MSS)</h3>
```

```
<table
id="datatableboots2"
class="table table-bordered" style="margin-top:10px;width:100%">
```

```
<thead>
```

```
<tr style="background-color:
#f6831f;color:white">
```

```
<th>Criteria</th>
```

```
<th>MSS</th>
```

```
</tr>
```

```
</thead>
```

```
<tbody>
```

```
@foreach($results as
$result)
```

```
<tr>
```

```
<td>{{ $result['criteria'] }}</td>
```

```
<td>{{ number_format($result['mss'],1) }}</td>
```

```
</tr>
```

```
@endforeach
```

```
</tbody>
```

```
<tfoot>
```

```
<tr>
```

```
<th>Total</th>
```

```
<th>{{ number_format($totalMSS,1) }}</th>
```

```
</tr>
```

```
</tfoot>
```

```
</table>
```

```
</div>
```

```
<div
```

```
class="tab-pane fade"
id="wf" role="tabpanel"
aria-labelledby="wf-tab">
<h3
```

```
style="text-align:center">Menghitung
Weight Factor (WF)</h3>
```

```
<table
id="datatableboots3"
class="table table-
bordered" style="margin-
top:10px;width:100%">
```

```
<thead>
```

```
<tr style="background-
color:
#f6831f;color:white">
```

```
<th>Criteria</th>
```

```
<th>MIS</th>
```

```
<th>Total MIS</th>
```

```
<th>WF (MIS/Total
MIS)</th>
```

```
</tr>
```

```
</thead>
```

```
<tbody>
```

```
@foreach($results as
$result)
```

```
<tr>
```

```
<td>{{ $result['criteria'
] }}</td>
```

```
<td>{{ number_format($res
ult['mis'],2) }}</td>
```

```
<td>{{ number_format($tot
alMIS,2) }} </td>
```

```
<td>{{ number_format($res
ult['wf'],2) }}</td>
```

```
</tr>
```

```
@endforeach
```

```
</tbody>
```

```
<tfoot>
```

```
<tr>
```

```
<th
colspan="3">Total</th>
```

```
<th>{{ number_format($tot
alWF,1) }}</th>
```

```
</tr>
```

```
</tfoot>
```

```
</table>
```

```
</div>
```

```
<div
```

```
class="tab-pane fade"
id="ws" role="tabpanel"
aria-labelledby="ws-tab">
```

```
<h3
```

```
style="text-
align:center">Menghitung
Weight Score (WS)</h3>
```

```
<table
id="datatableboots4"
class="table table-
bordered" style="margin-
top:10px;width:100%">
```

```
<thead>
```

```
<tr style="background-
color:
#f6831f;color:white">
```

```
<th>Criteria</th>
```

```
<th>WF</th>
```

```
<th>MSS</th>
```

```
<th>WS (WF*MSS)</th>
```

```
</tr>
```



```

        <ul class="nav nav-
tabs" id="myTab"
role="tablist">

@include('tabanalisis')
        </ul>
        <div class="tab-
content"
id="myTabContent"
style="padding-top:20px">
            @if ($errors-
>any())
                <div
class="alert alert-
danger">
                    <ul>

@foreach ($errors->all()
as $error)

<li>{{ $error }}</li>

@endforeach
                    </ul>
                </div>
                @endif
                @if
(session('success'))
                    <div class="alert
alert-
success">{{ session('succ
ess') }}</div>
                @endif
                @if
(session('failed'))
                    <div class="alert
alert-
danger">{{ session('faile
d') }}</div>
                @endif
                <div class="tab-
content"
id="myTabContent">

                    <h2
style="text-
align:center">Hasil
Perhitungan Kepuasan

```

```

Pelanggan Aplikasi Grab
Dengan CSI</h2>
                <br>

                <ul
class="nav nav-tabs"
id="myTab"
role="tablist">
                    <li
class="nav-item active">
                        <a
class="nav-link" id="mis-
tab" data-toggle="tab"
href="#mis" role="tab"
aria-controls="mis" aria-
selected="true">Mean
Importance Score
(MIS)</a>
                    </li>
                    <li
class="nav-item">
                        <a
class="nav-link" id="mss-
tab" data-toggle="tab"
href="#mss" role="tab"
aria-controls="mss" aria-
selected="false">Mean
Satisfaction Score
(MSS)</a>
                    </li>
                    <li
class="nav-item">
                        <a
class="nav-link" id="wf-
tab" data-toggle="tab"
href="#wf" role="tab"
aria-controls="wf" aria-
selected="false">Weight
Factor (WF)</a>
                    </li>
                    <li
class="nav-item">
                        <a
class="nav-link" id="ws-
tab" data-toggle="tab"
href="#ws" role="tab"
aria-controls="ws" aria-
selected="false">Weight
Score (WS)</a>

```

```

        </li>
        <li
class="nav-item">
            <a
class="nav-link" id="csi-
tab" data-toggle="tab"
href="#csi" role="tab"
aria-controls="csi" aria-
selected="false">Customer
Satisfaction Index
(CSI)</a>
            </li>
        </ul>
        <div
class="tab-content"
id="csiTabsContent">
            <div
class="tab-pane fade show
active in" id="mis"
role="tabpanel" aria-
labelledby="mis-tab">
                <h3
style="text-
align:center">Menghitung
Mean Importance Score
(MIS)</h3>

                <table
id="datatableboots1"
class="table table-
bordered" style="margin-
top:10px;width:100%">

                    <thead>

                        <tr style="background-
color:
#f6831f;color:white">

                            <th>Criteria</th>

                            <th>MIS</th>

                        </tr>

                    </thead>

                    <tbody>

```

```

@foreach($results as
$result)

<tr>

<td>{{ $result['criteria'
] }}</td>

<td>{{ number_format($res
ult['mis'],1) }}</td>

</tr>

@endforeach

</tbody>

<tfoot>

<tr>

<th>Total</th>

<th>{{ number_format($tot
alMIS,1) }}</th>

</tr>

</tfoot>

</table>

                </div>
                <div
class="tab-pane fade"
id="mss" role="tabpanel"
aria-labelledby="mss-
tab">
                    <h3
style="text-
align:center">Menghitung
Mean Satisfaction Score
(MSS)</h3>

                    <table
id="datatableboots2"
class="table table-
bordered" style="margin-
top:10px;width:100%">

```

```

<thead>
<tr style="background-
color:
#f6831f;color:white">
<th>Criteria</th>

<th>MSS</th>
</tr>
</thead>

<tbody>

@foreach($results as
$result)

<tr>

<td>{{ $result['criteria'
] }}</td>

<td>{{ number_format($res
ult['mss'],1) }}</td>

</tr>

@endforeach

</tbody>

<tfoot>

<tr>

<th>Total</th>

<th>{{ number_format($tot
alMSS,1) }}</th>

</tr>

</tfoot>

</table>
</div>
<div
class="tab-pane fade"
id="wf" role="tabpanel"
aria-labelledby="wf-tab">
<h3
style="text-
align:center">Menghitung
Weight Factor (WF)</h3>

<table
id="datatableboots3"
class="table table-
bordered" style="margin-
top:10px;width:100%">

<thead>

<tr style="background-
color:
#f6831f;color:white">

<th>Criteria</th>

<th>MIS</th>

<th>Total MIS</th>

<th>WF (MIS/Total
MIS)</th>

</tr>

</thead>

<tbody>

@foreach($results as
$result)

<tr>

<td>{{ $result['criteria'
] }}</td>

<td>{{ number_format($res
ult['mis'],2) }}</td>

<td>{{ number_format($tot
alMIS,2) }} </td>

```

```

<td>{{ number_format($result['wf'],2) }}</td>

</tr>

@endforeach

</tbody>

<tfoot>

<tr>

<th
colspan="3">Total</th>

<th>{{ number_format($totalWF,1) }}</th>

</tr>

</tfoot>

</table>

</div>
<div
class="tab-pane fade"
id="ws" role="tabpanel"
aria-labelledby="ws-tab">
<h3
style="text-align:center">Menghitung
Weight Score (WS)</h3>

<table
id="datatableboots4"
class="table table-bordered" style="margin-top:10px;width:100%">

<thead>

<tr style="background-color:
#f6831f;color:white">

<th>Criteria</th>

```

```

<th>WF</th>

<th>MSS</th>

<th>WS (WF*MSS)</th>

</tr>

</thead>

<tbody>

@foreach($results as
$result)

<tr>

<td>{{ $result['criteria'] }}</td>

<td>{{ $result['wf'] }}</td>

<td>{{ $result['mss'] }}</td>

<td>{{ $result['ws'] }}</td>

</tr>

@endforeach

</tbody>

<tfoot>

<tr>

<th
colspan="3">Total</th>

<th>{{ $totalWS }}</th>

</tr>

</tfoot>

```

```

</table>
</div>
<div
class="tab-pane fade"
id="csi" role="tabpanel"
aria-labelledby="csi-
tab">
<h3
style="text-
align:center">Menghitung
Customer Satisfaction
Index (CSI)</h3>

<h4>CSI = {{ $totalWS }} / 5
=
{{ number_format($csiOvera
ll, 2) }} %</h4>
</div>
</div>
</div>
</div>
</div>
@endsection

@section('datatable')
<script
src="{{ asset('js/jquery.
dataTables.min.js') }}"><
/script>
<script
src="{{ asset('js/dataTab
les.bootstrap.min.js') }}"
"></script>
<script>
$(document).ready(function() {

$('#datatableboots1').Dat
aTable();

$('#datatableboots2').Dat
aTable();

$('#datatableboots3').Dat
aTable();

$('#datatableboots4').Dat
aTable();

});
</script>
</div>
@endsection

@extends('app')

@section('content')
<div class="container">
<ul class="nav nav-
tabs" id="myTab"
role="tablist">

@include('tabanalysis')
</ul>
<div class="tab-
content"
id="myTabContent"
style="padding-top:20px">
@if ($errors-
>any())
<div
class="alert alert-
danger">
<ul>

@foreach ($errors->all()
as $error)

<li>{{ $error }}</li>

@endforeach
</ul>
</div>
@endif
@if
(session('success'))
<div class="alert
alert-
success">{{ session('succ
ess') }}</div>
@endif
@if
(session('failed'))
<div class="alert
alert-
danger">{{ session('faile
d') }}</div>
@endif

```



```

<th>MIS</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
@foreach($results as
$result)

<tr>

<td>{{ $result['criteria'
] }}</td>

<td>{{ number_format($res
ult['mis'],1) }}</td>

</tr>

@endforeach

</tbody>

<tfoot>

<tr>

<th>Total</th>

<th>{{ number_format($tot
alMIS,1) }}</th>

</tr>

</tfoot>

</table>
</div>
<div
class="tab-pane fade"
id="mss" role="tabpanel"
aria-labelledby="mss-
tab">
<h3
style="text-
align:center">Menghitung
Mean Satisfaction Score
(MSS)</h3>

<table
id="datatableboots2"
class="table table-
bordered" style="margin-
top:10px;width:100%">

<thead>

<tr style="background-
color:
#f6831f;color:white">

<th>Criteria</th>

<th>MSS</th>

</tr>

</thead>

<tbody>

@foreach($results as
$result)

<tr>

<td>{{ $result['criteria'
] }}</td>

<td>{{ number_format($res
ult['mss'],1) }}</td>

</tr>

@endforeach

</tbody>

<tfoot>

<tr>

<th>Total</th>

```

```

<th>{{ number_format($totalMSS,1) }}</th>

</tr>

</tfoot>

</table>

</div>
<div
class="tab-pane fade"
id="wf" role="tabpanel"
aria-labelledby="wf-tab">
<h3
style="text-align:center">Menghitung
Weight Factor (WF)</h3>

<table
id="datatableboots3"
class="table table-bordered" style="margin-top:10px;width:100%">

<thead>

<tr style="background-color:
#f6831f;color:white">

<th>Criteria</th>

<th>MIS</th>

<th>Total MIS</th>

<th>WF (MIS/Total
MIS)</th>

</tr>

</thead>

<tbody>

@foreach($results as
$result)

```

```

<tr>

<td>{{ $result['criteria']
}}</td>

<td>{{ number_format($result['mis'],2) }}</td>

<td>{{ number_format($totalMIS,2) }} </td>

<td>{{ number_format($result['wf'],2) }}</td>

</tr>

@endforeach

</tbody>

<tfoot>

<tr>

<th
colspan="3">Total</th>

<th>{{ number_format($totalWF,1) }}</th>

</tr>

</tfoot>

</table>

</div>
<div
class="tab-pane fade"
id="ws" role="tabpanel"
aria-labelledby="ws-tab">
<h3
style="text-align:center">Menghitung
Weight Score (WS)</h3>

<table
id="datatableboots4"
class="table table-

```

```
bordered" style="margin-top:10px;width:100%">
```

```
<thead>
```

```
<tr style="background-color:#f6831f;color:white">
```

```
<th>Criteria</th>
```

```
<th>WF</th>
```

```
<th>MSS</th>
```

```
<th>WS (WF*MSS)</th>
```

```
</tr>
```

```
</thead>
```

```
<tbody>
```

```
@foreach($results as $result)
```

```
<tr>
```

```
<td>{{ $result['criteria'] }}</td>
```

```
<td>{{ $result['wf'] }}</td>
```

```
<td>{{ $result['mss'] }}</td>
```

```
<td>{{ $result['ws'] }}</td>
```

```
</tr>
```

```
@endforeach
```

```
</tbody>
```

```
<tfoot>
```

```
<tr>
```

```
<th colspan="3">Total</th>
```

```
<th>{{ $totalWS }}</th>
```

```
</tr>
```

```
</tfoot>
```

```
</table>
```

```
</div>
```

```
<div
```

```
class="tab-pane fade" id="csi" role="tabpanel" aria-labelledby="csi-tab">
```

```
<h3
```

```
style="text-align:center">Menghitung Customer Satisfaction Index (CSI)</h3>
```

```
<h4>CSI = {{ $totalWS }} / 5 = {{ number_format($csiOverall,2) }}%</h4>
```

```
</div>
```

```
</div>
```

```
</div>
```

```
</div>
```

```
</div>
```

```
@endsection
```

```
@section('datatable')
```

```
<script src="{{ asset('js/jquery.dataTables.min.js') }}"></script>
```

```
<script src="{{ asset('js/dataTables.bootstrap.min.js') }}"></script>
```

```
<script>$(document).ready(function() {
```

```
$('#datatableboots1').DataTable();
```

```

$('#datatableboots2').Dat
aTable();

$('#datatableboots3').Dat
aTable();

$('#datatableboots4').Dat
aTable();
});
</script>
@endsection

<!DOCTYPE html>
<html lang="en">
<head>
    <meta charset="utf-
8">
    <meta http-equiv="X-
UA-Compatible"
content="IE=edge">
    <meta
name="viewport"
content="width=device-
width, initial-scale=1">
    <title>ANALISIS
KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP FITUR OJEK
ONLINE MENGGUNAKAN METODE
CUSTOMER SATISFACTION
INDEX (CSI)</title>

    <link
href="{{ asset('/css/app.
css') }}"
rel="stylesheet">
    <link
href="{{ asset('/css/data
Tables.bootstrap.min.css'
) }}" rel="stylesheet">
    <!-- Fonts -->
    <link
href='//fonts.googleapis.
com/css?family=Roboto:400,
300' rel='stylesheet'
type='text/css'>

    <!-- HTML5 shim and
Respond.js for IE8

```

```

support of HTML5 elements
and media queries -->
    <!-- WARNING:
Respond.js doesn't work
if you view the page via
file:// -->
    <!--[if lt IE 9]>
        <script
src="https://oss.maxcdn.c
om/html5shiv/3.7.2/html5s
hiv.min.js"></script>
        <script
src="https://oss.maxcdn.c
om/respond/1.4.2/respond.
min.js"></script>
    <![endif]-->
</head>
<body>
    <nav class="navbar
navbar-default"
style="background-
color:#f6831f">
        <div
class="container">
            <div
class="navbar-header">
                <button
type="button"
class="navbar-toggle
collapsed" data-
toggle="collapse" data-
target="#bs-example-
navbar-collapse-1">
                    <span
class="sr-only">Toggle
Navigation</span>
                    <span
class="icon-bar"></span>
                    <span
class="icon-bar"></span>
                    <span
class="icon-bar"></span>
                </button>
            </div>

            <div
class="collapse navbar-
collapse" id="bs-example-
navbar-collapse-1">

```

```

        <ul
class="nav navbar-nav">
        <li><a
href="{{ url('home') }}"
style="{{ Request::is('home') ?
'color:white;background-
color: #f0ba7c;' :
'color:white' }}">Dashboa
rd</a></li>
        <li><a
href="{{ url('importgojek
') }}"
style="{{ Request::is('im
portgojek') ||
Request::is('importgrab')
||
Request::is('importindriv
er') ?
'color:white;background-
color: #f0ba7c;' :
'color:white' }}">Import
Data Kuesioner</a></li>
        <li><a
href="{{ url('analisis') }
}"
style="{{ Request::is('an
alisis') ||
Request::is('analisisgrab
') ||
Request::is('analisisindr
iver') ?
'color:white;background-
color: #f0ba7c;' :
'color:white' }}">Lihat
Hasil Analisis Kepuasan
Pelanggan</a></li>
        </ul>

```

```

        <ul
class="nav navbar-nav
navbar-right">
        <li
class="dropdown">
        <a
href="#" class="dropdown-
toggle" data-
toggle="dropdown"
role="button" aria-

```

```

expanded="false"
style="color:white">{{ Au
th::user()->name }} <span
class="caret"></span></a>
        <ul
class="dropdown-menu"
role="menu">
        <li><a
href="{{ url('/auth/logou
t') }}">Keluar</a></li>
        </ul>
        </li>
        </ul>
        </div>
</div>
</nav>
        @yield('content')
        <!-- Scripts -->
        <script
src="{{ asset('bootstrap-
3.3.7-
dist/googleapis/jquery.mi
n.js') }}"></script>
        <script
src="{{ asset('bootstrap-
3.3.7-
dist/js/bootstrap.min.js'
) }}"></script>
        <script
src="{{ asset('js/main.js
') }}"></script>
        <script
src="{{ asset('js/ckedito
rfull/ckeditor.js') }}"><
/script>
        @yield('datatable')
</body>
</html>

```

```

@extends('app')

@section('content')
<div class="container">
        <ul class="nav nav-
tabs" id="myTab"
role="tablist">

        @include('tabhomeinclude')

```

```

        </ul>
        <div class="row
justify-content-center
mt-4">
            <div
class="col-md-12">
                <h1
class="text-
center">Karakteristik
Responden</h1>
            </div>
        </div>
        <div class="row">
            <div class="col-
md-6">
                <h3
class="text-
center">Berdasarkan Jenis
Kelamin</h3>
                <canvas
id="jenisKelaminChart"
width="400"
height="400"></canvas>
            </div>
            <div class="col-
md-6">
                <h3
class="text-
center">Berdasarkan
Usia</h3>
                <canvas
id="usiaChart"
width="400"
height="400"></canvas>
            </div>
        </div>
        <div class="row mt-
4">
            <div class="col-
md-6">
                <h3
class="text-
center">Berdasarkan
Pekerjaan</h3>
                <canvas
id="pekerjaanChart"
width="400"
height="400"></canvas>
            </div>

```

```

        <div class="col-
md-6">
            <h3
class="text-
center">Berdasarkan
Jumlah Penggunaan
Aplikasi</h3>
            <canvas
id="penggunaanAplikasiCha
rt" width="400"
height="400"></canvas>
        </div>
    </div>
    <div class="row mt-
4">
        <div class="col-md-
12">
            <h3
class="text-
center">Jumlah Data</h3>
            <canvas
id="totalDataChart"
width="800"
height="400"></canvas>
        </div>
    </div>

    <script
src="{{ asset('/js/chart.
js') }}"></script>
    <script>

    document.addEventListener
("DOMContentLoaded",
function() {
        var
jenisKelaminCtx =
document.getElementById('
jenisKelaminChart').getCo
ntext('2d');

        var usiaCtx =
document.getElementById('
usiaChart').getContext('2
d');

        var pekerjaanCtx
=
document.getElementById('

```

```

pekerjaanChart').getContext(
    '2d');
    var
    penggunaanAplikasiCtx =
    document.getElementById('
    penggunaanAplikasiChart').
    getContext('2d');

    var
    jenisKelaminChart = new
    Chart(jenisKelaminCtx, {
        type: 'pie',
        data: {
            labels: [

'Laki-Laki',

'Perempuan'

            ],
            datasets:
            [{
                label:
                'Jenis Kelamin',
                data:
                [
                    {{ $laki_laki_count }},
                    {{ $perempuan_count }}
                ],
                backgroundColor: [
                    'rgba(255, 99, 132, 0.6)',
                    'rgba(54, 162, 235, 0.6)'
                ],
                borderColor: [
                    'rgba(255, 99, 132, 1)',
                    'rgba(54, 162, 235, 1)'
                ],
                borderWidth: 1
            }
        ]
    });

```

```

    var usiaChart =
    new Chart(usiaCtx, {
        type: 'pie',
        data: {
            labels: [
                '18-
                30 Tahun',
                '31-
                50 Tahun',
                '>50
                Tahun'
            ],
            datasets:
            [{
                label:
                'Usia',
                data:
                [
                    {{ $usia_18_30_count }},
                    {{ $usia_31_50_count }},
                    {{ $usia_50_above_count }}
                ],
                backgroundColor: [
                    'rgba(255, 99, 132, 0.6)',
                    'rgba(54, 162, 235, 0.6)',
                    'rgba(255, 206, 86, 0.6)'
                ],
                borderColor: [
                    'rgba(255, 99, 132, 1)',
                    'rgba(54, 162, 235, 1)',
                    'rgba(255, 206, 86, 1)'
                ],
                borderWidth: 1
            }
        ]
    });

```

```

],
var
pekerjaanChart = new
Chart(pekerjaanCtx, {
    type: 'pie',
    data: {
        labels: [
            'Wiraswasta',
            'Karyawan',
            'Guru/Dosen',
            'Pegawai Negeri Sipil',
            'Penyedia Jasa'
        ],
        datasets: [
            [
                {
                    label:
                    'Pekerjaan',
                    data:
                    [
                        {{ $wiraswasta_count }},
                        {{ $karyawan_swasta_count
                        }},
                        {{ $guru_dosen_count }},
                        {{ $pns_count }},
                        {{ $penyedia_jasa_count }}
                    ],
                    backgroundColor: [
                        'rgba(255, 99, 132, 0.6)',
                        'rgba(54, 162, 235, 0.6)',
                        'rgba(255, 206, 86, 0.6)',
                        'rgba(75, 192, 192, 0.6)',
                        'rgba(153, 102, 255,
                        0.6)'
                    ],
                    borderColor: [
                        'rgba(255, 99, 132, 1)',
                        'rgba(54, 162, 235, 1)',
                        'rgba(255, 206, 86, 1)',
                        'rgba(75, 192, 192, 1)',
                        'rgba(153, 102, 255, 1)'
                    ],
                    borderWidth: 1
                }
            ]
        ]
    });

var
penggunaanAplikasiChart =
new
Chart(penggunaanAplikasiC
tx, {
    type: 'pie',
    data: {
        labels: [
            'Tidak Pernah',
            '1-5
            Kali',
            '>5
            Kali'
        ],
        datasets: [
            [
                {
                    label:
                    'Jumlah Penggunaan
                    Aplikasi',
                    data:
                    [
                        {{ $tidak_pernah_count }},
                        {{ $satu_kali_count }},
                        {{ $satu_5_kali_count }},

```

```

        data:
    {{ $diatas_5_kali_count }}    {{{ $total_responden }}}],
        ],
    backgroundColor: [
        'rgba(255, 99, 132, 0.6)',
        'rgba(54, 162, 235, 0.6)',
        'rgba(255, 206, 86, 0.6)',
        'rgba(75, 192, 192, 0.6)'
    ],
    borderColor: [
        'rgba(255, 99, 132, 1)',
        'rgba(54, 162, 235, 1)',
        'rgba(255, 206, 86, 1)',
        'rgba(75, 192, 192, 1)'
    ],
    borderWidth: 1
    });

    var totalDataCtx
=
document.getElementById('
totalDataChart').getConte
xt('2d');

    var
totalDataChart = new
Chart(totalDataCtx, {
    type: 'bar',
    data: {
        labels:
['Total Responden'],
        datasets:
[{{
            label:
'Total Responden',

```

```

        </div>
        <div class="row">
            <div class="col-
md-6">
                <h3
class="text-
center">Berdasarkan Jenis
Kelamin</h3>
                <canvas
id="jenisKelaminChart"
width="400"
height="400"></canvas>
            </div>
            <div class="col-
md-6">
                <h3
class="text-
center">Berdasarkan
Usia</h3>
                <canvas
id="usiaChart"
width="400"
height="400"></canvas>
            </div>
        </div>
        <div class="row mt-
4">
            <div class="col-
md-6">
                <h3
class="text-
center">Berdasarkan
Pekerjaan</h3>
                <canvas
id="pekerjaanChart"
width="400"
height="400"></canvas>
            </div>
            <div class="col-
md-6">
                <h3
class="text-
center">Berdasarkan
Jumlah Penggunaan
Aplikasi</h3>
                <canvas
id="penggunaanAplikasiCha
rt" width="400"
height="400"></canvas>

```

```

        </div>
        </div>
        <div class="row mt-
4">
            <div class="col-md-
12">
                <h3
class="text-
center">Jumlah Data</h3>
                <canvas
id="totalDataChart"
width="800"
height="400"></canvas>
            </div>
        </div>
</div>

<script
src="{{ asset('/js/chart.
js') }}"></script>
<script>

document.addEventListener
("DOMContentLoaded",
function() {
    var
    jenisKelaminCtx =
document.getElementById('
jenisKelaminChart').getCo
ntext('2d');
    var usiaCtx =
document.getElementById('
usiaChart').getContext('2
d');
    var pekerjaanCtx
=
document.getElementById('
pekerjaanChart').getConte
xt('2d');
    var
penggunaanAplikasiCtx =
document.getElementById('
penggunaanAplikasiChart').
getContext('2d');

    var
    jenisKelaminChart = new
Chart(jenisKelaminCtx, {
        type: 'pie',

```

```

        data: {
            labels: [
                'Laki-Laki',
                'Perempuan'
            ],
            datasets: [
                {{ $laki_laki_count }},
                {{ $perempuan_count }}
            ],
            backgroundColor: [
                'rgba(255, 99, 132, 0.6)',
                'rgba(54, 162, 235, 0.6)'
            ],
            borderColor: [
                'rgba(255, 99, 132, 1)',
                'rgba(54, 162, 235, 1)'
            ],
            borderWidth: 1
        }
    });

    var usiaChart =
    new Chart(usiaCtx, {
        type: 'pie',
        data: {
            labels: [
                '18-
30 Tahun',
                '31-
50 Tahun',
                '>50
Tahun'
            ],
            datasets: [
                {{ $usia_18_30_count }},
                {{ $usia_31_50_count }},
                {{ $usia_50_above_count }}
            ],
            backgroundColor: [
                'rgba(255, 99, 132, 0.6)',
                'rgba(54, 162, 235, 0.6)',
                'rgba(255, 206, 86, 0.6)'
            ],
            borderColor: [
                'rgba(255, 99, 132, 1)',
                'rgba(54, 162, 235, 1)',
                'rgba(255, 206, 86, 1)'
            ],
            borderWidth: 1
        }
    });

    var
    pekerjaanChart = new
    Chart(pekerjaanCtx, {
        type: 'pie',
        data: {
            labels: [
                'Wiraswasta',
                'Karyawan',
            ],
            datasets: [
                {{ $pekerjaan_karyawan_count }},
                {{ $pekerjaan_wiraswasta_count }}
            ],
            backgroundColor: [
                'rgba(255, 99, 132, 0.6)',
                'rgba(54, 162, 235, 0.6)'
            ],
            borderColor: [
                'rgba(255, 99, 132, 1)',
                'rgba(54, 162, 235, 1)'
            ],
            borderWidth: 1
        }
    });

```

```

'Guru/Dosen',                                'rgba(153, 102, 255, 1)'
                                             ],
'Pegawai Negeri Sipil',
borderWidth: 1
'Penyedia Jasa'                               ]]
                                             },
                                             datasets:
                                             ));
[
    label:
    'Pekerjaan',
    data:
    [
        {{ $wiraswasta_count }},
        {{ $karyawan_swasta_count
        }},
        {{ $guru_dosen_count }},
        {{ $pns_count }},
        {{ $penyedia_jasa_count }}
    ],
    backgroundColor: [
        'rgba(255, 99, 132, 0.6)',
        'rgba(54, 162, 235, 0.6)',
        'rgba(255, 206, 86, 0.6)',
        'rgba(75, 192, 192, 0.6)',
        'rgba(153, 102, 255,
        0.6)'
    ],
    borderColor: [
        'rgba(255, 99, 132, 1)',
        'rgba(54, 162, 235, 1)',
        'rgba(255, 206, 86, 1)',
        'rgba(75, 192, 192, 1)',

        'rgba(153, 102, 255, 1)'
    ],
    borderWidth: 1
    type: 'pie',
    data: {
        labels: [
            'Tidak Pernah',
            '1-5 Kali',
            '>5 Kali'
        ],
        datasets:
        [
            label:
            'Jumlah Penggunaan
            Aplikasi',
            data:
            [
                {{ $tidak_pernah_count }},
                {{ $satu_kali_count }},
                {{ $satu_5_kali_count }},
                {{ $diatas_5_kali_count }}
            ],
            backgroundColor: [
                'rgba(255, 99, 132, 0.6)',
                'rgba(54, 162, 235, 0.6)',
                'rgba(255, 206, 86, 0.6)',
                'rgba(75, 192, 192, 0.6)',
                'rgba(153, 102, 255, 0.6)'
            ]
        ]
    }
}

```

```

'rgba(75, 192, 192, 0.6)'
    ],
borderColor: [
    'rgba(255, 99, 132, 1)',
    'rgba(54, 162, 235, 1)',
    'rgba(255, 206, 86, 1)',
    'rgba(75, 192, 192, 1)'
],
borderWidth: 1
    }
    });

    var totalDataCtx
=
document.getElementById('
totalDataChart').getConte
xt('2d');

    var
totalDataChart = new
Chart(totalDataCtx, {
    type: 'bar',
    data: {
        labels:
['Total Responden'],
        datasets:
[
[
label:
'Total Responden',
data:
[{{ $total_responden }}],
backgroundColor: 'rgba(54,
162, 235, 0.6)',
borderColor: 'rgba(54,
162, 235, 1)',
borderWidth: 1
    ]
    },
    options: {
        scales: {
            yAxes:
[
ticks: {
beginAtZero: true
        }
    ]
    }
    });
</script>
@endsection

@extends('app')

@section('content')
<div class="container">
    <ul class="nav nav-
tabs" id="myTab"
role="tablist">

@include('tabhomeinclude')
    </ul>
    <div class="row
justify-content-center
mt-4">
        <div
class="col-md-12">
            <h1
class="text-
center">Karakteristik
Responden</h1>
        </div>
        <div class="row">
            <div class="col-
md-6">
                <h3
class="text-
center">Berdasarkan Jenis
Kelamin</h3>
                <canvas
id="jenisKelaminChart"
width="400"
height="400"></canvas>

```

```

        </div>
        <div class="col-
md-6">
            <h3
class="text-
center">Berdasarkan
Usia</h3>
            <canvas
id="usiaChart"
width="400"
height="400"></canvas>
            </div>
        </div>
        <div class="row mt-
4">
            <div class="col-
md-6">
                <h3
class="text-
center">Berdasarkan
Pekerjaan</h3>
                <canvas
id="pekerjaanChart"
width="400"
height="400"></canvas>
                </div>
                <div class="col-
md-6">
                    <h3
class="text-
center">Berdasarkan
Jumlah Penggunaan
Aplikasi</h3>
                    <canvas
id="penggunaanAplikasiCha
rt" width="400"
height="400"></canvas>
                    </div>
                </div>
            <div class="row mt-
4">
                <div class="col-md-
12">
                    <h3
class="text-
center">Jumlah Data</h3>
                    <canvas
id="totalDataChart"

```

```

width="800"
height="400"></canvas>
                </div>
            </div>
        </div>

<script
src="{{ asset('/js/chart.
js') }}"></script>
<script>

document.addEventListener
("DOMContentLoaded",
function() {
    var
    jenisKelaminCtx =
document.getElementById('
jenisKelaminChart').getCo
ntext('2d');

    var usiaCtx =
document.getElementById('
usiaChart').getContext('2
d');

    var pekerjaanCtx
=
document.getElementById('
pekerjaanChart').getConte
xt('2d');

    var
penggunaanAplikasiCtx =
document.getElementById('
penggunaanAplikasiChart').
getContext('2d');

    var
    jenisKelaminChart = new
Chart(jenisKelaminCtx, {
        type: 'pie',
        data: {
            labels: [
                'Laki-Laki',
                'Perempuan'
            ],
            datasets:
            [{
                label:
                'Jenis Kelamin',

```

```

                                data:
[                                {{ $usia_50_above_count }}
                                ],
{{ $laki_laki_count }},                                backgroundColor: [
{{ $perempuan_count }}                                'rgba(255, 99, 132, 0.6)',
                                ],
backgroundColor: [                                'rgba(54, 162, 235, 0.6)',
                                'rgba(255, 99, 132, 0.6)',                                'rgba(255, 206, 86, 0.6)'
                                ],
                                'rgba(54, 162, 235, 0.6)'
                                ],
borderColor: [                                'rgba(255, 99, 132, 1)',
                                'rgba(255, 99, 132, 1)',                                'rgba(54, 162, 235, 1)',
                                'rgba(54, 162, 235, 1)'                                'rgba(255, 206, 86, 1)'
                                ],
borderWidth: 1                                borderWidth: 1
                                ]]
                                ]]
                                });
                                });

    var usiaChart =
new Chart(usiaCtx, {
    type: 'pie',
    data: {
        labels: [
30 Tahun',
        '31-
50 Tahun',
        '>50
Tahun'
        ],
        datasets:
[{{
                                label:
'Usia',
                                data:
[
{{ $usia_18_30_count }},
{{ $usia_31_50_count }},

```

```

                                var
pekerjaanChart = new
Chart(pekerjaanCtx, {
    type: 'pie',
    data: {
        labels: [
'Wiraswasta',
        'Karyawan',
        'Guru/Dosen',
        'Pegawai Negeri Sipil',
        'Penyedia Jasa'
        ],
        datasets:
[{{
                                label:
'Pekerjaan',

```

```

data:
[
  {{ $wiraswasta_count }},
  {{ $karyawan_swasta_count }},
  {{ $guru_dosen_count }},
  {{ $pns_count }},
  {{ $penyedia_jasa_count }}
],
backgroundColor: [
  'rgba(255, 99, 132, 0.6)',
  'rgba(54, 162, 235, 0.6)',
  'rgba(255, 206, 86, 0.6)',
  'rgba(75, 192, 192, 0.6)',
  'rgba(153, 102, 255, 0.6)'
],
borderColor: [
  'rgba(255, 99, 132, 1)',
  'rgba(54, 162, 235, 1)',
  'rgba(255, 206, 86, 1)',
  'rgba(75, 192, 192, 1)',
  'rgba(153, 102, 255, 1)'
],
borderWidth: 1
    }
  });

var
penggunaanAplikasiChart =
    new
Chart(penggunaanAplikasiC
tx, {
    type: 'pie',
    data: {
      labels: [
        'Tidak Pernah',
        '1-5
Kali',
        '>5
Kali'
      ],
      datasets:
      [{
        label:
        'Jumlah Penggunaan
Aplikasi',
        data:
        [
          {{ $tidak_pernah_count }},
          {{ $satu_kali_count }},
          {{ $satu_5_kali_count }},
          {{ $diatas_5_kali_count }}
        ],
        backgroundColor: [
          'rgba(255, 99, 132, 0.6)',
          'rgba(54, 162, 235, 0.6)',
          'rgba(255, 206, 86, 0.6)',
          'rgba(75, 192, 192, 0.6)'
        ],
        borderColor: [
          'rgba(255, 99, 132, 1)',
          'rgba(54, 162, 235, 1)',
          'rgba(255, 206, 86, 1)',

```

```

'rgba(75, 192, 192, 1)'
    ],
borderWidth: 1
    ]]
    }
    });

    var totalDataCtx
=
document.getElementById('
totalDataChart').getConte
xt('2d');

    var
totalDataChart = new
Chart(totalDataCtx, {
    type: 'bar',
    data: {
        labels:
['Total Responden'],
        datasets:
[{{
            label:
'Total Responden',
            data:
[{{ $total_responden }}],
backgroundColor: 'rgba(54,
162, 235, 0.6)',

borderColor: 'rgba(54,
162, 235, 1)',

borderWidth: 1
        ]],
    },
    options: {
        scales: {
            yAxes:
[{{
ticks: {
beginAtZero: true
            }
        }}
    ]
    }
    }
    });
    });
</script>
@endsection
@extends('app')

@section('content')
<div class="container">
    <ul class="nav nav-
tabs" id="myTab"
role="tablist">

@include('tabinclude')
    </ul>
    <div class="tab-
content"
id="myTabContent"
style="padding-top:20px">

        <div class="tab-
content"
id="myTabContent"
style="padding-top:20px">
            @if ($errors-
>any())
                <div
class="alert alert-
danger">
                    <ul>

@foreach ($errors->all()
as $error)

<li>{{ $error }}</li>

@endforeach

                    </ul>

                </div>
            @endif
            @if
(session('success'))
                <div
class="alert alert-
success">{{ session('succ
ess')} }</div>
            @endif

```

```

        @if
        (session('failed'))
            <div
            class="alert alert-
            danger">{{ session('faile
            d') }}</div>
        @endif
            <div
            class="row justify-
            content-center mt-4">
                <div
                class="col-md-12">
                    <h1
                    class="text-center">Data
                    Hasil Kuesioner
                    Gojek</h1>
                </div>
            </div>
            <div
            class="row">
                <div
                class="col-md-9">
                    <form action=""
                    method="POST"
                    enctype="multipart/form-
                    data">
                        <input type="hidden"
                        name="_token"
                        value="{{ csrf_token() }}"
                        ">
                    </div>
                    <div class="col-md-4">
                        <div class="form-
                        group">
                            <label for="file">Import
                            Data:</label>
                            <input type="file"
                            name="file" class="form-
                            control" required>
                        </div>
                    </div>
                </div>
            </div>

```

```

<div class="col-md-2"
style="padding-top:
25px">
    <button
    type="submit" class="btn
    btn-primary"
    style="width:100%">Simpan
</button>
</div>
</form>
</div>
<div
class="col-md-3"
style="padding:30px;">
    <div
    class="modal fade"
    id="konfirmasiModal"
    tabindex="-1"
    role="dialog" aria-
    labelledby="konfirmasiMod
    alLabel" aria-
    hidden="true">
        <div class="modal-dialog"
        role="document">
            <div class="modal-
            content">
                <div class="modal-
                header">
                    <h5 class="modal-title"
                    id="konfirmasiModalLabel"
                    >Konfirmasi Pengosongan
                    Kuesioner</h5>
                    <button type="button"
                    class="close" data-
                    dismiss="modal" aria-
                    label="Close">
                        <span aria-
                        hidden="true">&times;</sp
                        an>

```

```

</button>
value="{{ csrf_token() }}"
">

</div>
<div class="modal-body">
    Apakah Anda yakin ingin
    mengosongkan kuesioner?

</div>

<div class="modal-
footer">

    <div class="row">

        <div
class="col-md-7">

            </div>

            <div
class="col-md-2">

                <button type="button"
class="btn btn-secondary
btn-block" data-
dismiss="modal">Batal</bu
tton>

            </div>

            <div class="col-md-3">

                <form id="kosongkanForm"
action="{{ url('importgoj
ek/kosongkan') }}"
method="post">

                    <input type="hidden"
name="_token"

                    <button type="submit"
class="btn btn-danger
btn-
block">Kosongkan</button>

                </form>

            </div>

        </div>

    </div>

    <div>

        <div>

            <form>

                <button
id="konfirmasiForm"
type="button" class="btn
btn-danger"
style="background-
color:red;width:100%"
data-toggle="modal" >

                    Kosongkan Kuesioner

                </button>

            </form>

        </div>

    </div>

    <div
class="row mt-4">

        <div
class="col-md-12">

            <table

```

```
id="datatableboots"
class="table table-
bordered" style="margin-
top:10px;width:100%">
```

```
<thead>
```

```
<tr style="background-
color:
#f6831f;color:white">
```

```
<th>#</th>
```

```
<th>Nama</th>
```

```
<th>Jenis Kelamin</th>
```

```
<th>Usia</th>
```

```
<th>Pekerjaan</th>
```

```
<th>Jumlah Penggunaan
Aplikasi</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner C1
Importance</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner C1
Satisfaction</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner C2
Importance</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner C2
Satisfaction</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner C3
Importance</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner C3
Satisfaction</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner C4
Importance</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner C4
Satisfaction</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner A1
Importance</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner A1
Satisfaction</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner A2
Importance</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner A2
Satisfaction</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner F1
Importance</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner F1
Satisfaction</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner F2
Importance</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner F2
Satisfaction</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner T1
Importance</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner T1
Satisfaction</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner T2
Importance</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner T2
Satisfaction</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner E1
Importance</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner E1
Satisfaction</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner E2
Importance</th>
```

```
<th>Skor Kuesioner E2
Satisfaction</th>
```

```

<!-- Tambahkan kolom
lainnya sesuai kebutuhan
-->

</tr>

</thead>

<tbody>

@foreach($gojek as $index
=> $item)

<tr>

<td>{{ $index + 1 }}</td>

<td>{{ $item-
>nama }}</td>

<td>{{ $item-
>jenis_kelamin }}</td>

<td>{{ $item-
>usia }}</td>

<td>{{ $item-
>pekerjaan }}</td>

<td>{{ $item-
>jumlah_penggunaan_aplika
si }}</td>

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_c1_import
ance }}</td>

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_c1_satisf
action }}</td>

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_c2_import
ance }}</td>

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_c2_satisf
action }}</td>

```

```

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_c3_import
ance }}</td>

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_c3_satisf
action }}</td>

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_c4_import
ance }}</td>

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_c4_satisf
action }}</td>

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_a1_import
ance }}</td>

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_a1_satisf
action }}</td>

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_a2_import
ance }}</td>

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_a2_satisf
action }}</td>

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_f1_import
ance }}</td>

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_f1_satisf
action }}</td>

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_f2_import
ance }}</td>

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_f2_satisf
action }}</td>

```

```

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_t1_import
ance }}</td>

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_t1_satisf
action }}</td>

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_t2_import
ance }}</td>

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_t2_satisf
action }}</td>

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_e1_import
ance }}</td>

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_e1_satisf
action }}</td>

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_e2_import
ance }}</td>

<td>{{ $item-
>skor_kuesioner_e2_satisf
action }}</td>

<!-- Tambahkan kolom
lainnya sesuai kebutuhan
-->

</tr>

@endforeach

</tbody>

</table>

</div>
</div>
</div>
</div>
</div>
</div>

@endsection

@section('datatable')
<script
src="{{ asset('js/jquery.
dataTables.min.js') }}"><
/script>
<script
src="{{ asset('js/dataTab
les.bootstrap.min.js') }}"
"></script>
<script>
    // Menangani klik
    tombol "Kosongkan"

    $('#konfirmasiForm').on('
click', function() {

        $('#konfirmasiModal').mod
al('show');

    });

    // Menangani
    pengiriman formulir

    $('#konfirmasiModal').on(
'submit',
'#kosongkanForm',
function() {

        $(this).append('<input
type="hidden"
name="_token"
value="{{ csrf_token() }}"
">');

        $(this).submit();

    });
</script>

@endsection

<?php namespace
App\Http\Controllers;

use App\Http\Requests;
use
App\Http\Controllers\Cont
roller;

```

```

use
Illuminate\Http\Request;
use App\Gojek;
use App\Grab;
use App\Indriver;
class AnalisisController
extends Controller {

    /**
     * Display a listing
of the resource.
     *
     * @return Response
     */
    public function
index()
    {
        //
    }

    public function
gojek()
    {
        $gojekData =
Gojek::all();

        $criteria =
['c1', 'c2', 'c3', 'c4',
'a1', 'a2', 'f1', 'f2',
't1', 't2', 'e1', 'e2'];

        $results = [];

$totalImportanceSum = 0;
$totalCount =
$gojekData->count();
$totalMIS = 0;
$totalMSS = 0;
        foreach
($criteria as $criterion)
        {

            $importanceSum =
            $importanceSum /
            $totalCount;

            $totalMIS +=
            $mis;
        }
        foreach
($criteria as $criterion)
        {
            $importanceSum =
            $gojekData-
            >sum("skor_kuesioner_{ $cr
            iterion}_importance");

            $satisfactionSum =
            $gojekData-
            >sum("skor_kuesioner_{ $cr
            iterion}_satisfaction");

            $mis =
            $importanceSum /
            $totalCount;

            $mss =
            $satisfactionSum /
            $totalCount;

            $totalMSS +=
            $mss;

            $wf = $mis /
            $totalMIS;

            $ws = $wf *
            $mss;

            $csi = $mss
            * $wf;

            $results[] =
            [
                'criteria' =>
                strtoupper($criterion),

                'importanceSum' =>
                $importanceSum,

                'mis' =>
                $mis,

                'mss' =>
                $mss,
            ]
        }
    }
}

```

```

        'wf' =>
$wf,
        'ws' =>
$ws,
        'csi' =>
$csi,
    ];
    }

    $totalWF =
array_sum(array_column($r
esults, 'wf'));
    $totalWS =
array_sum(array_column($r
esults, 'ws'));
    $csiOverall =
($totalWS / 5) * 100;

    return
view('analisis',
compact('results','totalW
F','csiOverall','totalMIS
','totalWS','totalMSS'));
    }

    public function
grab()
    {
        $grabData =
Grab::all();

        $criteria =
['c1', 'c2', 'c3', 'c4',
'a1', 'a2', 'f1', 'f2',
't1', 't2', 'e1', 'e2'];

        $results = [];

        $totalImportanceSum = 0;
        $totalCount =
$grabData->count();
        $totalMIS = 0;
        $totalMSS = 0;
        foreach
($criteria as $criterion)
        {
            $importanceSum =
$grabData->sum("skor_kuesioner_{$cr
iterion}_importance");
            $mis =
$importanceSum /
$totalCount;

            $totalMIS +=
$mis;
        }
        foreach
($criteria as $criterion)
        {
            $importanceSum =
$grabData->sum("skor_kuesioner_{$cr
iterion}_importance");
            $satisfactionSum =
$grabData->sum("skor_kuesioner_{$cr
iterion}_satisfaction");
            $mis =
$importanceSum /
$totalCount;
            $mss =
$satisfactionSum /
$totalCount;
            $totalMSS +=
$mss;
            $wf = $mis /
$totalMIS;
            $ws = $wf *
$mss;
            $csi = $mss
* $wf;

            $results[] =
[
                'criteria' =>
strtoupper($criterion),
                'importanceSum' =>
$importanceSum,
                'mis' =>
$mis,
            ]
        }
    }

```

```

        'mss' =>
$mss,
        'wf' =>
$wf,
        'ws' =>
$ws,
        'csi' =>
$csi,
    ];
    }

    $totalWF =
array_sum(array_column($r
esults, 'wf'));
    $totalWS =
array_sum(array_column($r
esults, 'ws'));
    $csiOverall =
($totalWS / 5) * 100;

    return
view('analisisgrab',
compact('results','totalW
F','csiOverall','totalMIS
','totalWS','totalMSS'));
    }

    public function
indriver()
    {
        $indriverData =
Indriver::all();

        $criteria =
['c1', 'c2', 'c3', 'c4',
'a1', 'a2', 'f1', 'f2',
't1', 't2', 'e1', 'e2'];

        $results = [];

        $totalImportanceSum = 0;
        $totalCount =
$indriverData->count();
        $totalMIS = 0;
        $totalMSS = 0;
        foreach
($criteria as $criterion)
        {
            $importanceSum =
$indriverData-
>sum("skor_kuesioner_{$scr
iterion}_importance");
            $mis =
$importanceSum /
$totalCount;

            $totalMIS +=
$mis;
        }
        foreach
($criteria as $criterion)
        {
            $importanceSum =
$indriverData-
>sum("skor_kuesioner_{$scr
iterion}_importance");
            $satisfactionSum =
$indriverData-
>sum("skor_kuesioner_{$scr
iterion}_satisfaction");
            $mis =
$importanceSum /
$totalCount;
            $mss =
$satisfactionSum /
$totalCount;
            $totalMSS +=
$mss;
            $wf = $mis /
$totalMIS;
            $ws = $wf *
$mss;
            $csi = $mss
* $wf;

            $results[] =
[
                'criteria' =>
strtoupper($criterion),

```

```

'importanceSum' =>
$importanceSum,
    'mis' =>
$mis,
    'mss' =>
$mss,
    'wf' =>
$wf,
    'ws' =>
$ws,
    'csi' =>
$csi,
    ];
    }

    $totalWF =
array_sum(array_column($r
esults, 'wf'));
    $totalWS =
array_sum(array_column($r
esults, 'ws'));
    $csiOverall =
($totalWS / 5) * 100;

    return
view('analysisindriver',
compact('results','totalW
F','csiOverall','totalMIS
','totalWS','totalMSS'));
    }

    /**
     * Show the form for
creating a new resource.
     *
     * @return Response
     */
    public function
create()
    {
        //
    }

    /**
     * Store a newly
created resource in
storage.
     *
     * @return Response
     */
    public function
store()
    {
        //
    }

    /**
     * Display the
specified resource.
     *
     * @param int $id
     * @return Response
     */
    public function
show($id)
    {
        //
    }

    /**
     * Show the form for
editing the specified
resource.
     *
     * @param int $id
     * @return Response
     */
    public function
edit($id)
    {
        //
    }

    /**
     * Update the
specified resource in
storage.
     *
     * @param int $id
     * @return Response
     */
    public function
update($id)
    {
        //
    }

```

```

        /**
         * Remove the
         specified resource from
         storage.
         *
         * @param int $id
         * @return Response
         */
        public function
        destroy($id)
        {
            //
        }
    }

<?php namespace
App\Http\Controllers;

use App\Http\Requests;
use
App\Http\Controllers\Cont
roller;

use
Illuminate\Http\Request;
use App\Gojek;
use Excel;
use
Illuminate\Support\Facade
s\Auth;

class
ImportGojekController
extends Controller {

    /**
     * Display a listing
     of the resource.
     *
     * @return Response
     */
    public function
    index()
    {
        $gojek =
        Gojek::orderBy('id_kuesio
        nergojek','DESC')->get();
    }
}

```

```

        return
        view('importkuesionergoje
        k',compact('gojek'));
    }

    /**
     * Show the form for
     creating a new resource.
     *
     * @return Response
     */
    public function
    create()
    {
        //
    }

    /**
     * Store a newly
     created resource in
     storage.
     *
     * @return Response
     */
    public function
    store(Request $request)
    {
        $this->
        validate($request, [
            'file' =>
            'required|mimes:xls,xlsx'
        ]);

        $path =
        $request->file('file')->
        getRealPath();
        $data =
        Excel::load($path,
        function($reader) {})->
        get();
        $i = 0;
        if(!empty($data)
        && $data->count()){
            foreach
            ($data as $key => $value)
            {
                $data =
                new Gojek();
            }
        }
    }
}

```

```

                                $data-
>id = Auth::user()->id;
                                $data-
>nama = $value->nama;
                                $data-
>jenis_kelamin = $value-
>jenis_kelamin;
                                $data-
>usia = $value->usia;
                                $data-
>pekerjaan = $value-
>pekerjaan;
                                $data-
>jumlah_penggunaan_aplika
si = $value-
>lama_penggunaan_aplikasi;
                                $data-
>skor_kuesioner_c1_import
ance = $value-
>skor_kuesioner_c1_import
ance;
                                $data-
>skor_kuesioner_c1_satisf
action = $value-
>skor_kuesioner_c1_satisf
action;
                                $data-
>skor_kuesioner_c2_import
ance = $value-
>skor_kuesioner_c2_import
ance;
                                $data-
>skor_kuesioner_c2_satisf
action = $value-
>skor_kuesioner_c2_satisf
action;
                                $data-
>skor_kuesioner_c3_import
ance = $value-
>skor_kuesioner_c3_import
ance;
                                $data-
>skor_kuesioner_c3_satisf
action = $value-
>skor_kuesioner_c3_satisf
action;

```

```

                                $data-
>skor_kuesioner_c4_import
ance = $value-
>skor_kuesioner_c4_import
ance;
                                $data-
>skor_kuesioner_c4_satisf
action = $value-
>skor_kuesioner_c4_satisf
action;
                                $data-
>skor_kuesioner_a1_import
ance = $value-
>skor_kuesioner_a1_import
ance;
                                $data-
>skor_kuesioner_a1_satisf
action = $value-
>skor_kuesioner_a1_satisf
action;
                                $data-
>skor_kuesioner_a2_import
ance = $value-
>skor_kuesioner_a2_import
ance;
                                $data-
>skor_kuesioner_a2_satisf
action = $value-
>skor_kuesioner_a2_satisf
action;
                                $data-
>skor_kuesioner_f1_import
ance = $value-
>skor_kuesioner_f1_import
ance;
                                $data-
>skor_kuesioner_f1_satisf
action = $value-
>skor_kuesioner_f1_satisf
action;
                                $data-

```

```
>skor_kuesioner_f2_import
ance = $value-
>skor_kuesioner_f2_import
ance;
```

```
    $data-
>skor_kuesioner_f2_satisf
action = $value-
>skor_kuesioner_f2_satisf
action;
```

```
    $data-
>skor_kuesioner_t1_import
ance = $value-
>skor_kuesioner_t1_import
ance;
```

```
    $data-
>skor_kuesioner_t1_satisf
action = $value-
>skor_kuesioner_t1_satisf
action;
```

```
    $data-
>skor_kuesioner_t2_import
ance = $value-
>skor_kuesioner_t2_import
ance;
```

```
    $data-
>skor_kuesioner_t2_satisf
action = $value-
>skor_kuesioner_t2_satisf
action;
```

```
    $data-
>skor_kuesioner_e1_import
ance = $value-
>skor_kuesioner_e1_import
ance;
```

```
    $data-
>skor_kuesioner_e1_satisf
action = $value-
>skor_kuesioner_e1_satisf
action;
```

```
    $data-
>skor_kuesioner_e2_import
ance = $value-
```

```
>skor_kuesioner_e2_import
ance;
```

```
    $data-
>skor_kuesioner_e2_satisf
action = $value-
>skor_kuesioner_e2_satisf
action;
```

```
    $data-
>save();
```

```
    $i++;
    }
    return
back()->with('success',
'Data Imported
Successfully');
    }
    else
    {
        return back()-
>with('failed', 'Data
Imported Failed');
    }
}
```

```
/**
 * Display the
specified resource.
 *
 * @param int $id
 * @return Response
 */
public function
kosongkan()
{
```

```
    Gojek::truncate();
// Menghapus semua data
kuesioner dari tabel
```

```
    return
redirect()->back()-
>with('success', 'The
questionnaire has been
successfully completed
empty');
}
```

```
/**
```

```

        * Show the form for
        editing the specified
        resource.
        *
        * @param int $id
        * @return Response
        */
        public function
        edit($id)
        {
            //

        }

        /**
        * Update the
        specified resource in
        storage.
        *
        * @param int $id
        * @return Response
        */

```

```

        public function
        update($id)
        {
            //

        }

        /**
        * Remove the
        specified resource from
        storage.
        *
        * @param int $id
        * @return Response
        */
        public function
        destroy($id)
        {
            //

        }
    }

```