

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang menentukan untuk sebuah perusahaan, karena kepuasan pelanggan akan menghasilkan sebuah penilaian apakah perusahaan tersebut memuaskan atau tidak. Pengertian kepuasan pelanggan menurut (Kotler, 1995) merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Pengukuran kepuasan pelanggan sering kali dilupakan oleh karena memerlukan waktu bahkan biaya untuk mengukurnya karena biasanya perusahaan menggunakan kuisioner yang berupa kertas berisi pertanyaan-pertanyaan berkaitan dengan kepuasan pelanggan dan membagikannya kepada pelanggan.

Perangkat lunak online untuk mengukur kepuasan pelanggan pun diperlukan agar perusahaan dapat menghemat waktu dan biaya untuk mengetahui kepuasan pelanggannya selain itu layanan internet yang begitu mudah didapat sehingga pelanggan dapat mengakses perangkat lunak ini dimana saja dan kapan saja. Hasil dari perangkat lunak ini diharapkan dapat digunakan untuk memperbaiki kinerja perusahaan dan juga meminimalisir kemungkinan perusahaan kehilangan pelanggannya

Sebagai salah satu penunjang pembuatan perangkat lunak tersebut, peneliti menerapkan teori Kotler sebagai acuan dalam mengukur kepuasan pelanggan karena terdapat beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu Sistem Keluhan dan Saran, Ghost Shopping, Lost Customer Analysis, dan Survey Kepuasan

Pelanggan. Dari beberapa macam metode tersebut penulis memilih Sistem Keluhan dan Saran, dan Survei Kepuasan Pelanggan karena kedua macam metode tersebut memungkinkan untuk diterapkan kedalam perangkat lunak online yang dibuat.

Untuk menindak lanjuti metode Survey Kepuasan Pelanggan, penulis memilih metode Skoring Pendekatan Skala Likert untuk menilai survey kepuasan pelanggan yang telah dimasukkan sehingga dapat diperoleh tingkat kepuasan untuk masing-masing pelanggan. Menurut (Windiyan, 2016) Skala adalah seperangkat nilai atau skor yang ditetapkan kepada subjek, objek, atau tingkah laku dengan tujuan mengukur sifat. Penulis memilih metode skoring dengan skala tersebut karena Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. (Iriani, Manuputy, & Irene Patty, 2015).

Pada penelitian ini penulis memilih studi kasus di UD. King Motor Sport yang bergerak dalam bidang modifikasi motor sport. Alasan penulis memilih studi kasus pada perusahaan tersebut karena perusahaan ini telah menjadi jujukan sebagian besar klub motor di kota Mojokerto dan sudah dipercaya oleh dua klub motor Ninja yang ada di Mojokerto yaitu Niker's dan Monaco untuk menjadi bengkel resmi mereka. Alasan lain penulis memilih studi kasus pada perusahaan ini adalah penulis ingin membantu mencegah hilangnya konsumen yang disebabkan oleh tingkat kepuasan pelanggan yang belum diketahui. Disamping itu, kondisi perusahaan yang belum memanfaatkan teknologi informasi pada proses usahanya juga menjadi pertimbangan penulis dalam memilih studi kasus pada perusahaan tersebut.

Berdasarkan pembahasan diatas maka penulis mencoba memanfaatkan teknologi informasi dengan membuat suatu perangkat lunak online yang dapat digunakan untuk

mengukur kepuasan pelanggan sehingga perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan dalam usahanya yang diharapkan perusahaan dapat melakukan tindak lanjut terhadap proses usahanya dengan mengacu pada hasil pengukuran kepuasan pelanggan tersebut. Setelah menimbang dan menganalisa pembahasan diatas maka penulis memperoleh judul Tugas Akhir yaitu “Pembuatan Perangkat Lunak Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan Pada UD. King Motor Sport Dengan Menerapkan Teori Kotler Dan Metode Skoring Pendekatan Skala Likert”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diuraikan masalah yang akan dihadapi pada proses penelitian skripsi ini adalah bagaimana membuat suatu perangkat lunak yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan menerapkan teori Kotler dan metode skoring pendekatan skala Likert berbasis website?

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan Masalah dari “Pembuatan Perangkat Lunak Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan Pada UD. King Motor Sport Dengan Menerapkan Teori Kotler Dan Metode Skoring Pendekatan Skala Likert” adalah :

1. Perangkat lunak online ini akan dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada UD. King Motor Sport.
2. Input dari aplikasi ini sebagai user pelanggan adalah mengisi form yang berkaitan dengan survey kepuasan pelanggan, user pelanggan juga diharapkan untuk mengisi form keluhan dan saran.
3. Output dari perangkat lunak ini adalah hasil survey berupa nilai atau skala kepuasan dari setiap pelanggan yang sudah mengisi form survey kepuasan

pelanggan sehingga akan dapat diperoleh rata-rata tingkat kepuasan pelanggannya.

4. Pembuatan aplikasi ini menggunakan tools yaitu XAMPP, bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

#### **1.4 Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah membuat suatu perangkat lunak yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan menerapkan teori Kotler dan metode skoring pendekatan skala Likert berbasis website.

#### **1.5 Manfaat**

Manfaat yang akan di dapat dari pembuatan perangkat lunak untuk mengukur kepuasan pelanggan ini antara lain adalah :

##### **1.5.1 Bagi Penulis**

- a. Melatih dan mengembangkan kemampuan penulis menganalisis suatu permasalahan sehingga dapat membuat perangkat lunak yang sesuai dengan kebutuhan.
- b. Sebagai dasar untuk penyusunan Tugas Akhir.
- c. Menambah pengetahuan khususnya dalam pembuatan suatu perangkat lunak berbasis website

##### **1.5.2 Bagi Masyarakat Luas**

Memudahkan untuk mengutarakan kepuasan terhadap barang, jasa dan pelayanan yang sudah didapat dari UD. King Motor Sport.

### **1.5.3 Bagi Studi Kasus**

Membantu studi kasus dalam hal ini adalah UD. King Motor Sport untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggannya guna mencegah hilangnya pelanggan dan menjadi acuan untuk membangun usahanya menjadi lebih baik.

### **1.5.4 Bagi Dunia Akademik**

Hasil pembuatan aplikasi ini diharapkan dapat dijadikan salah satu referensi dalam pembuatan perangkat lunak dalam hal ini adalah perangkat lunak untuk mengukur kepuasan pelanggan berbasis website.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan Tugas Akhir ini disusun kedalam 5 bab dan terdapat daftar pustaka dan lampiran. Adapun penjabaran dari kelima bab tersebut adalah sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan yang hendak dicapai, manfaat dari sistem ini dan sistematika penulisan laporan Tugas Akhir.

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas tentang tinjauan pustaka sebagai bahan acuan agar hasil yang diperoleh lebih lengkap, tinjauan pustaka terdiri atas materi pendukung penelitian, serta teori-teori yang berhubungan dengan tugas akhir.

### **BAB III: METODELOGI PENELITIAN**

Berisi tentang metode yang digunakan dalam aplikasi beserta rancangan sistematis.

### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai output dari aplikasi ini, termasuk penjelasan tentang penggunaan aplikasi. Serta dilakukannya uji coba aplikasi yang telah dibuat. Proses uji coba akan menguji output yang dihasilkan, apakah telah sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan dan validasi untuk membuktikan metode atau hasil sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan.

### **BAB V: PENUTUP**

Pada bab penutup ini berisi kesimpulan terhadap aplikasi yang telah dibuat serta saran bagi pengembangan sistem selanjutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini akan dijabarkan tentang sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan tugas akhir ini.