

## LAMPIRAN

### Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Mengumpulkan data dengan cara datang langsung untuk mengamati dan menganalisis flow kerja dari Ratu Photography Indralaya. Informasi yang didapatkan berupa data laporan bulanan yang sudah dibukukan.

2. Studi Pustaka

Pencarian bahan-bahan yang dapat mendukung dalam penyelesaian masalah melalui buku-buku, internet, artikel, penelitian-penelitian sebelumnya dan juga literatur lainnya yang berhubungan dengan penelitian

3. Wawancara

Yaitu dengan melakukan tanya jawab dengan pimpinan dan juga beberapa pegawai yang ada pada Ratu Photography Indralaya

4. Dokumentasi

Mendokumentasikan segala sesuatu yang diperlukan pada Ratu Photography Indralaya sebagai acuan maupun referensi yang akan digunakan dalam pembuatan aplikasi.

### 3.3. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang dikumpulkan langsung melalui objek yang diteliti berupa data laporan yang merupakan hasil olahan data transaksi harian dan juga data sekunder yang dikumpulkan melalui referensi

membaca berbagai artikel atau buku yang berkaitan erat dengan permasalahan yang sedang diteliti pada Ratu Photography Indralaya Sumatera Selatan

### 3.4 Sumber Data

Data yang di peroleh bersumber dari pimpinan yang ada pada Ratu Phootography Indralaya Sumatera Selatan

### 3.5 Metode Service Quality

Langkah-langkah yang perlu dilakukan pada metode Servqual adalah sebagai berikut:

1. Tentukan rata-rata nilai persepsi ( P ) untuk setiap variabel

dimana :

$$P = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n}$$

$P_i$  = Nilai persepsi yang diberikan pelanggan atau manajemen untuk pertanyaan ke- $i$

$n$  = Jumlah responden

2. Tentukan rata-rata nilai harapan (  $\hat{E}$  ) untuk setiap variabel.

dimana :

$$E = \frac{\sum_{i=1}^n E_i}{n}$$

$E_i$  = Nilai harapan yang diberikan pelanggan untuk pertanyaan ke- $i$

$n$  = Jumlah responden

3. Tentukan Servqual Score (S) untuk setiap variabel

$$S = P - E$$

# PENGUJIAN PADA SISTEM

RatuSystem

Home > Users List

MAIN NAVIGATION

- Dashboard
- Customers Order
- Servequal Value

MASTER DATA

- Products
- Product Category
- Questionnaire
- Order Status
- Payment Method
- Discount Points

SYSTEM CONFIGURATON

- System

### Servequal Value

Kepuasan pelanggan di Ratu Photografy dilihat dari (7) dimensi SERVQUAL memiliki nilai Kepuasan sebesar (36.5) dan nilai Harapan (35).  
Memiliki gab (1.5).

✓ Pelayanan dan kualitas jasa yang diberikan ratu sudah memuaskan

Copyright © 2020 Ahmad Kurniawan. All rights reserved. Version 1.0

# QUISIONER KEPUASAN PELANGGAN PADA SISTEM

Jl. Lintas Sumatra No.Km.35 0711-581156 info@ratuphotography.com Profile Contact Us Logout

**Ratu** SEND US AN EMAIL info@ratuphotography.com CALL US NOW 0711-581156

HOME PRODUCTS MY ORDERS

## Quisioaire System

Questions *	Score Yang Diharapkan	Score Actual
1. Adanya website membantu / mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi di Ratu Photograph ? *	<input type="radio"/> Sangat Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Kurang Memuaskan <input type="radio"/> Cukup Memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Kurang Memuaskan <input type="radio"/> Cukup Memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan
2. Website mudah dioperasikan ? *	<input type="radio"/> Sangat Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Kurang Memuaskan <input type="radio"/> Cukup Memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Kurang Memuaskan <input type="radio"/> Cukup Memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan
3. Fitur tracking order yang terdapat di website ? *	<input type="radio"/> Sangat Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Kurang Memuaskan <input type="radio"/> Cukup Memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Kurang Memuaskan <input type="radio"/> Cukup Memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan
4. Tampilan website / user interface ? *	<input type="radio"/> Sangat Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Kurang Memuaskan <input type="radio"/> Cukup Memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Kurang Memuaskan <input type="radio"/> Cukup Memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan
5. Promosi yang ditawarkan ke pelanggan melalui e-mail ? *	<input type="radio"/> Sangat Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Kurang Memuaskan <input type="radio"/> Cukup Memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Kurang Memuaskan <input type="radio"/> Cukup Memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan
6. Fitur point pelanggan, untuk mendapatkan potongan harga dengan cara menukarkan point yang didapat dari setiap transaksi pembelian ? *	<input type="radio"/> Sangat Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Kurang Memuaskan <input type="radio"/> Cukup Memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Kurang Memuaskan <input type="radio"/> Cukup Memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan
7. Kualitas foto di Ratu Photograph ? *	<input type="radio"/> Sangat Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Kurang Memuaskan <input type="radio"/> Cukup Memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Tidak Memuaskan <input type="radio"/> Kurang Memuaskan <input type="radio"/> Cukup Memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan

SAVE

**CONTACT INFO**  
ADDRESS  
Jl. Lintas Sumatra No.Km.35, Indralaya  
Raya, Kec. Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir,  
Sumatera Selatan 30962  
PHONE  
0711-581156  
0811-7440-740  
EMAIL  
info@ratuphotography.com

**MY ACCOUNT**  
About us  
Contact Us  
My account  
Order History  
Advanced search

**MAIN FEATURES**  
Super Fast Theme  
SEO Optimized  
RTL Support  
Powerful Admin Panel  
Mobile & Retina Optimized

**BUSINESS HOURS**  
Mon - Sun 20:00AM - 0:00PM

PayPal MasterCard DISCOVER VISA

© Copyright 2020. All Rights Reserved.

# PENGORDERAN PADA SISTEM

The image shows a web dashboard for 'RatuSystem'. The top header is blue with the system name and a hamburger menu icon. Below the header is a dark sidebar with navigation categories: 'MAIN NAVIGATION' (Dashboard, Customers Order, Servequal Value), 'MASTER DATA' (Products, Product Category, Questionnaire, Order Status, Payment Method, Discount Points), and 'SYSTEM CONFIGURATOR' (System). The main content area is titled 'Dashboard Version 1.0' and contains three summary cards: 'CUSTOMER ORDER' with a count of 4, 'PRODUCTS' with a count of 14, and 'MEMBERS' with a count of 4. A breadcrumb trail 'Home > Dashboard' is visible in the top right. The footer contains copyright information and the version number.

**RatuSystem** ☰ 🏠 Home > Dashboard

Dashboard Version 1.0

**CUSTOMER ORDER** 4

**PRODUCTS** 14

**MEMBERS** 4

**MAIN NAVIGATION**

- Dashboard
- Customers Order
- Servequal Value

**MASTER DATA**

- Products
- Product Category
- Questionnaire
- Order Status
- Payment Method
- Discount Points

**SYSTEM CONFIGURATOR**

- System

Copyright © 2020 Ahmad Kurniawan. All rights reserved. Version 1.0