



Sistem Informasi Kuesioner Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Pelayanan Berbasis Mobile

Yenny Lusianti^a, Johan^b

^a Institut Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia, Jl.A.Yani, yenny.lusianti@student.pelitaindonesia.ac.id

^b Institut Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia, Jl.A.Yani, johan@lecturer.pelitaindonesia.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima Redaksi: 16 April 2026

Revisi Akhir: 30 Maret 2026

Diterbitkan Online: 30 April 2026

KATA KUNCI

Sistem Informasi, Kuesioner, Kepuasan Konsumen, Mobile, Black Box Testing

KORESPONDENSI

E-mail: yenny.lusianti@student.pelitaindonesia.ac.id

A B S T R A C T

Evaluasi kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada suatu perusahaan. PT. Riau Jaya Cemerlang sebelumnya melakukan pengisian kuesioner kepuasan konsumen secara manual, sehingga proses pengolahan data menjadi kurang efektif dan efisien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun Sistem Informasi Kuesioner Kepuasan Konsumen Berbasis Mobile yang dapat mempermudah konsumen dalam memberikan penilaian serta membantu pihak perusahaan dalam mengelola dan menganalisis hasil kuesioner. Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis kebutuhan sistem, perancangan sistem, implementasi, serta pengujian sistem. Sistem dikembangkan menggunakan teknologi berbasis Web dan Mobile, dengan fitur utama meliputi pengisian kuesioner oleh konsumen, pengelolaan data oleh admin, serta penyajian hasil kuesioner dalam bentuk tabel dan grafik. Pengujian sistem dilakukan menggunakan metode Black Box Testing untuk memastikan seluruh fungsi sistem berjalan sesuai dengan kebutuhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem yang dibangun mampu berjalan dengan baik dan dapat membantu proses pengumpulan serta pengolahan data kepuasan konsumen secara lebih efektif dan efisien. Dengan ini, sistem ini dapat menjadi solusi dalam mendukung evaluasi kualitas pelayanan pada Perusahaan.

1. PENDAHULUAN

Salah satu indikator utama kualitas pelayanan suatu perusahaan adalah kepuasan konsumen. Jika konsumen merasa puas, mereka cenderung menjadi setia, membeli barang lagi, dan bahkan memberi rekomendasi yang baik. Sebaliknya, jika konsumen merasa tidak puas, itu akan berdampak negatif, seperti kehilangan reputasi perusahaan, kehilangan kepercayaan, dan kehilangan pendapatan. Oleh karena itu, kepuasan konsumen tidak hanya menunjukkan kualitas pelayanan, tetapi juga merupakan cara penting untuk bertahan hidup dalam persaingan yang semakin kompetitif. [1]

PT. Riau Jaya Cemerlang memiliki tiga layanan utama: Bengkel, Dealer, dan Sales Counter. Untuk bisnis yang berhubungan langsung dengan konsumen, kualitas pelayanan sangat penting untuk mempertahankan kepercayaan konsumen. Hingga saat ini, perusahaan masih menggunakan metode manual untuk menilai kepuasan konsumennya, seperti kuesioner kertas dan kotak saran fisik. Cara ini menghadapi sejumlah tantangan, termasuk tingkat partisipasi konsumen yang rendah, jumlah waktu yang dibutuhkan untuk mengumpulkan data, dan keterbatasan dalam pengolahan dan analisis data survei. [2]

Sistem informasi kuesioner berbasis mobile memiliki banyak keuntungan, termasuk lebih banyak transparansi dan partisipasi konsumen yang lebih tinggi. Karena pendapat konsumen tercatat

secara langsung dan termasuk dalam proses evaluasi perusahaan, mereka merasa lebih dihargai. Sebaliknya, perusahaan memperoleh metode komunikasi dua arah yang lebih terbuka untuk berkomunikasi dengan konsumen. Oleh karena itu, sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan data, tetapi juga merupakan alat penting untuk membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen dan bisnis. [1]

Kondisi penjualan yang fluktuatif di wilayah Pekanbaru diduga berkaitan dengan faktor internal perusahaan, khususnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen. Namun, proses evaluasi kepuasan konsumen yang masih dilakukan secara manual melalui kuesioner kertas dan kotak saran fisik menyebabkan perusahaan mengalami kesulitan dalam memperoleh data kepuasan konsumen secara cepat, akurat, dan berkelanjutan. Hal ini berdampak pada keterbatasan manajemen dalam mengaitkan tingkat kepuasan konsumen dengan kinerja penjualan secara periodik.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Sistem

Kata sistem berasal dari bahasa Yunani yang mengandung arti "Systema" yang berarti kesatuan atau kumpulan. Ditinjau dari perkataan kata, sistem berarti sekumpulan objek yang bekerja bersama-sama untuk menghasilkan kesatuan metode, prosedur

atau teknik yang digabungkan dan diatur sedemikian rupa sehingga menjadi satu kesatuan yang berfungsi untuk mencapai tujuan.

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yaitu mempunyai komponen-komponen, batasan sistem, lingkungan luar sistem, penghubung, masukan, keluaran, pengolahan dan sasaran atau tujuan.

1. Komponen (Components)

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk suatu kesatuan. Komponen-komponen sistem atau elemen-elemen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem.

2. Batasan sistem (Boundary)

Batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan dan menunjukkan ruang lingkup dari sistem tersebut.

3. Lingkungan luar sistem (Environment)

Lingkungan luar sistem adalah apapun di luar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan juga merugikan.

4. Penghubung sistem (Interface)

Penghubung sistem merupakan media yang menghubungkan antara suatu subsistem dengan yang lainnya. Melalui penghubung ini kemungkinan sumber-sumber daya mengalir dari suatu subsistem ke subsistem yang lainnya.

5. Masukan sistem (Input)

Masukan sistem adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan dan masukan sinyal. Maintenance input adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat berjalan.

6. Keluaran sistem (Output)

Keluaran sistem adalah energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna. Keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lain.

7. Pengolahan sistem (Process)

Pengolahan sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah atau sistem itu sendiri sebagai pengolahnya. Pengolah yang akan mengubah masukan menjadi keluaran.

8. Sasaran sistem (Objective)

Suatu sasaran sistem mempunyai tujuan atau sasaran, kalau sistem tidak mempunyai sasaran maka sistem tidak akan ada. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuannya. Sasaran sangat berpengaruh pada masukan dan keluaran yang dihasilkan.

2.2. Informasi

Informasi adalah sekumpulan data atau fakta yang telah diproses dan dikelola sedemikian rupa sehingga menjadi sesuatu yang mudah dimengerti dan bermanfaat bagi penerimanya. Dari definisi tersebut dapat kita pahami bahwa kata “informasi” memiliki arti yang berbeda dengan kata “data”. Data adalah fakta yang masih bersifat mentah atau belum diolah, setelah mengalami proses atau diolah maka data itu bisa menjadi suatu informasi yang bermanfaat. Tidak semua data atau fakta dapat diolah menjadi sebuah informasi bagi penerimanya. Jika suatu data yang diolah ternyata tidak bermanfaat bagi penerimanya, maka hal tersebut belum bisa disebut sebagai sebuah informasi. Secara etimologis istilah “informasi” berasal dari bahasa latin, yaitu

“*informatinem*” yang artinya ide, kode, atau garis besar. Informasi dapat disajikan dalam beragam bentuk, mulai dari tulisan, gambar, tabel, diagram, audio, video, dan lain sebagainya.

2.3. Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang paling banyak digunakan dalam penelitian sosial maupun pendidikan karena sifatnya yang praktis, sistematis, dan mampu menjangkau responden dalam jumlah besar. Kuesioner didefinisikan sebagai seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk memperoleh informasi mengenai fakta, pengetahuan, keyakinan, sikap, maupun persepsi. [3]

Instrumen ini dirancang untuk membantu peneliti memperoleh data yang seragam, karena setiap responden menjawab pertanyaan yang sama dengan format yang sama pula. Dengan demikian, data yang terkumpul lebih mudah dibandingkan, dianalisis, dan diolah secara kuantitatif. Bentuk pertanyaan dalam kuesioner dapat berupa pertanyaan terbuka maupun tertutup. Pertanyaan terbuka memberikan kebebasan kepada responden untuk menuliskan jawabannya secara bebas, sedangkan pertanyaan tertutup telah dilengkapi dengan alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden, misalnya menggunakan skala Likert.

2.4. MySQL

MySQL adalah sebuah software database. Database merupakan sebuah tempat untuk menyimpan data yang jenisnya beraneka ragam. MySQL menyimpan datanya dalam bentuk tabel-tabel yang saling berhubungan. MySQL memberikan hasil yang optimal dari sisi kecepatan dan reabilitas manajemen data, sifat dari MySQL yang open source menyebabkan MySQL berkembang secara pesat dan digunakan begitu banyak pengguna yang tidak ingin mengeluarkan dana besar untuk sebuah sistem basis data, jika menggunakan sistem basis data komersial. [4]

2.5. Mobile

Berdasarkan asal katanya mobile berarti bergerak. Jadi Mobile Device atau perangkat bergerak yang juga dikenal dengan istilah cellphone, handheld device, pada dasarnya adalah sebuah komputer, namun berukuran saku yang dapat dibawa kemanapun. Ciri khasnya adalah memiliki layar tampilan, tombol serta keyboard mini untuk menginput text atau mengakses perintah. Namun belakangan semakin marak dengan adanya teknologi touch screen atau layar sentuh yang menggabungkan operasi input dan keluaran dalam satu interface.

2.6 Hypertext Preprocessor (PHP)

PHP dipilih karena sifatnya open source, mudah digunakan, serta mendukung berbagai sistem operasi dan database. Hal ini menjadikan PHP sebagai salah satu bahasa yang paling populer dalam pengembangan sistem informasi berbasis mobile. Dukungan komunitas yang luas serta tersedianya berbagai framework (seperti Laravel dan CodeIgniter) juga menambah fleksibilitas PHP dalam pembangunan aplikasi modern. [5]

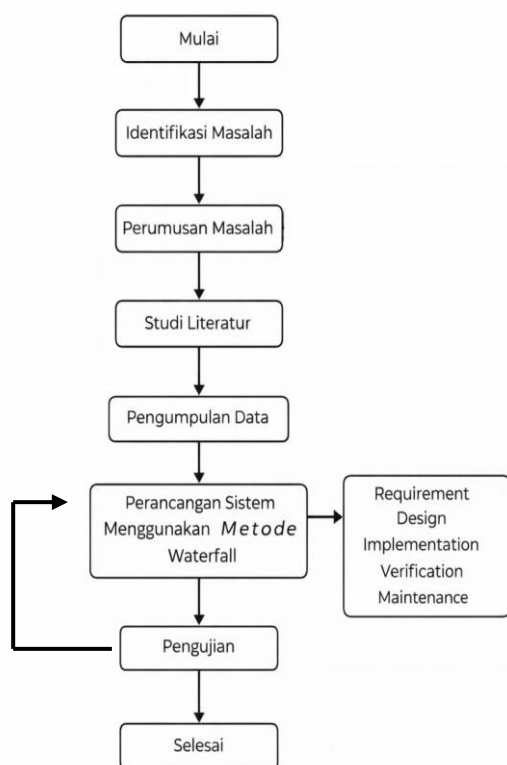
2.7 Unified Modeling Language (UML)

Unified Modeling Language (UML) adalah bahasa pemodelan standar untuk memvisualisasikan dan mendokumentasikan sistem informasi, yang digunakan pada tahap analisis dan desain

guna mempermudah pemahaman kebutuhan, struktur, alur kerja, serta komunikasi antar tim. [6]

3. METODOLOGI

Kerangka penelitian adalah sebuah rancangan yang digunakan oleh peneliti untuk mengatur dan mengorganisir struktur dari sebuah penelitian. Kerangka penelitian ini akan membantu peneliti dalam menyusun dan mengatur ide-ide dan topik-topik yang ingin diteliti, sehingga proses penelitian dapat berjalan lebih teratur dan sistematis.



Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian

3.1 Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada sistem evaluasi kepuasan konsumen yang sedang berjalan. Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan bahwa proses pengumpulan kepuasan konsumen masih dilakukan secara manual melalui kuesioner kertas dan kotak saran fisik, sehingga kurang efektif dan efisien dalam pengolahan serta analisis data.

3.2 Perumusan Masalah

Pada tahapan ini akan diidentifikasi beberapa permasalahan yang ada pada Sistem Informasi Kuesioner Kepuasan Konsumen Berbasis Mobile. Proses penyampaian sisi positif, hal yang perlu diperbaiki, dan penilaian layanan masih memerlukan waktu lama untuk ditindaklanjuti. Selain itu, tidak ada sistem terintegrasi yang memungkinkan admin untuk mengakses dan memantau kuesioner secara langsung. Sistem yang ada juga kurang

transparan bagi pengguna, sehingga mereka tidak mengetahui status dari masukan yang mereka kirimkan. Pencatatan dan pengarsipan juga sulit dilakukan secara efektif karena masih menggunakan media kertas atau formulir sederhana. Dari permasalahan ini, diperlukan Sistem Informasi Kuesioner Kepuasan Konsumen Berbasis Mobile yang lebih efisien dan memfasilitasi komunikasi dua arah antara pengguna dan admin.

3.3 Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui observasi dan wawancara. Observasi dilakukan untuk memahami alur kerja kuesioner yang sedang berjalan, sedangkan wawancara dilakukan dengan karyawan, pengguna, dan admin untuk mendapatkan informasi mengenai kebutuhan dan kendala yang ada dalam sistem saat ini.

3.4 Instrumen Penilaian Kepuasan Konsumen

a) Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala Likert 1–5 untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen, dengan keterangan sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Skala Kepuasan

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup
4	Puas
5	Sangat Puas

b) Indikator Kepuasan Konsumen

Instrumen penilaian kepuasan konsumen disusun berdasarkan tiga jenis layanan yang tersedia di PT. Riau Jaya Cemerlang, yaitu Bengkel, Dealer, dan Sales Counter.

Tabel 3. 2 Indikator Kepuasan Konsumen Layanan Bengkel

No	Indikator
1	Keramahan dan sikap staf bengkel
2	Kejelasan informasi dan penjelasan servis
3	Kecepatan dan ketepatan waktu pengerjaan
4	Kualitas hasil servis kendaraan
5	Kenyamanan fasilitas bengkel
6	Kepuasan konsumen secara keseluruhan

Tabel 3. 3 Indikator Kepuasan Konsumen Layanan Dealer

No	Indikator
1	Keramahan dan profesionalisme staf dealer
2	Kejelasan informasi produk dan harga
3	Kualitas pelayanan konsultasi pembelian
4	Kelancaran proses administrasi
5	Kenyamanan fasilitas dealer
6	Kepuasan konsumen secara keseluruhan

Tabel 3. 4 Indikator Kepuasan Konsumen Layanan Sales Counter

No	Indikator
1	Keramahan dan sikap staf sales counter
2	Kejelasan informasi produk/layanan
3	Kecepatan pelayanan dan transaksi
4	Kenyamanan area pelayanan

5	Transparansi harga dan pembayaran
6	Kepuasan konsumen secara keseluruhan

c) Kuesioner Kepuasan Konsumen

Instrumen penilaian kepuasan konsumen disusun berdasarkan tiga jenis layanan yang tersedia di PT. Riau Jaya Cemerlang, yaitu Bengkel, Dealer, dan Sales Counter.

Tabel 3. 5 Kuesioner Kepuasan Konsumen Layanan Bengkel

No	Pernyataan
1	Staf bengkel menyambut saya dengan ramah saat pertama kali datang.
2	Saya merasa puas dengan pelayanan mekanik dalam memperbaiki kendaraan saya.
3	Staf bengkel memberikan penjelasan yang jelas mengenai kerusakan kendaraan.
4	Proses pengerjaan servis kendaraan dilakukan dengan cepat
5	Ruang tunggu bengkel terasa nyaman bagi konsumen.
6	Tarif servis yang dikenakan sesuai dengan kualitas pelayanan bengkel.
7	Hasil pengerjaan servis sesuai dengan yang saya harapkan
8	Secara keseluruhan, saya merasa puas terhadap pelayanan bengkel
9	Staf bengkel mudah dihubungi ketika saya memiliki pertanyaan atau keluhan.
10	Bengkel merespons keluhan konsumen dengan cepat.
11	Staf bengkel bersikap sopan dan profesional selama melayani konsumen.
12	Fasilitas parkir di area bengkel memadai.
13	Peralatan bengkel terlihat lengkap dan modern.
14	Saya merasa aman meninggalkan kendaraan saya di bengkel ini
15	Mekanik menjelaskan hasil servis dengan jelas setelah pekerjaan selesai.
16	Informasi mengenai biaya servis disampaikan secara transparan dan jelas.
17	Jadwal servis sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.
18	Proses penerimaan dan pengambilan kendaraan berlangsung cepat.
19	Staf bengkel memberikan rekomendasi perawatan kendaraan dengan baik.
20	Hasil servis sesuai dengan keluhan yang saya sampaikan sebelumnya.
21	Fasilitas ruang tunggu memenuhi kebutuhan konsumen (AC, air minum, kenyamanan).
22	Staf bengkel menghargai waktu dan memperlakukan konsumen dengan sopan.
23	Saya merasa dihargai sebagai konsumen di bengkel ini.
24	Saya bersedia merekomendasikan bengkel ini kepada orang lain.
25	Saya berencana menggunakan kembali layanan bengkel ini di masa mendatang.

Tabel 3. 6 Kuesioner Kepuasan Konsumen – Layanan Dealer

No	Pernyataan
1	Staf dealer menyambut konsumen dengan ramah saat berkunjung
2	Staf dealer menjelaskan spesifikasi produk kendaraan dengan jelas

3	Saya merasa puas terhadap pelayanan konsultasi pembelian kendaraan.
4	Proses pembelian kendaraan di dealer ini berjalan dengan baik.
5	Ruang pamer dealer bersih dan nyaman.
6	Harga kendaraan sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan dealer.
7	Proses administrasi kendaraan (STNK, BPKB) berjalan dengan baik.
8	Saya merasa puas secara keseluruhan terhadap pelayanan dealer ini.
9	Staf dealer cepat menanggapi pertanyaan konsumen.
10	Staf dealer memahami kebutuhan konsumen dengan baik.
11	Staf dealer menjelaskan proses pembiayaan (leasing/kredit) secara profesional.
12	Proses negosiasi harga dilakukan secara jujur dan terbuka.
13	Waktu pengiriman kendaraan sesuai dengan yang dijanjikan.
14	Dealer menyediakan fasilitas test drive dengan baik.
15	Suasana ruang pamer dealer menarik dan tertata rapi.
16	Petugas administrasi melayani konsumen dengan sopan dan membantu.
17	Dealer membantu konsumen dalam pengurusan dokumen kendaraan.
18	Dealer mudah dihubungi setelah pembelian kendaraan dilakukan.
19	Penjelasan mengenai garansi kendaraan disampaikan dengan jelas.
20	Dealer melakukan tindak lanjut (follow-up) setelah pembelian kendaraan.
21	Dealer menawarkan promo dan program menarik bagi konsumen.
22	Area parkir dealer luas dan tertata dengan baik.
23	Pelayanan dealer sesuai dengan harapan saya sebelum berkunjung
24	Saya merasa dihargai sebagai konsumen di dealer ini.
25	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada orang lain.

Tabel 3. 7 Kuesioner Kepuasan Konsumen – Layanan Sales Counter

No	Pernyataan
1	Staf sales counter menyambut konsumen dengan ramah saat pertama kali datang.
2	Staf sales counter melayani konsumen dengan sopan dan profesional.
3	Staf sales counter menjelaskan produk atau layanan dengan jelas.
4	Staf sales counter cepat menanggapi kebutuhan atau pertanyaan konsumen.
5	Saya merasa diprioritaskan selama proses pembelian atau pemesanan.
6	Staf sales counter memahami kebutuhan saya sebagai konsumen.
7	Area pelayanan sales counter terasa nyaman bagi konsumen.
8	Saya merasa puas secara keseluruhan terhadap pelayanan sales counter.
9	Proses transaksi di sales counter berlangsung cepat dan efisien.
10	Penjelasan mengenai harga dan promo disampaikan secara jelas.
11	Staf sales counter memberikan perhatian yang cukup kepada konsumen.

12	Penampilan staf sales counter terlihat rapi dan profesional.
13	Staf sales counter mampu memberikan solusi sesuai kebutuhan konsumen.
14	Sistem antrean di sales counter berjalan tertib dan teratur.
15	Area sales counter dilengkapi fasilitas pendukung yang memadai
16	Area sales counter dilengkapi fasilitas pendukung yang memadai
17	Proses pembayaran atau pemesanan berlangsung dengan lancar.
18	Bukti transaksi diberikan secara lengkap dan jelas.
19	Informasi produk yang diberikan sesuai dengan kenyataan.
20	Staf sales counter menghargai setiap konsumen dengan baik.
21	Penjelasan mengenai biaya tambahan (jika ada) disampaikan secara transparan.
22	Pelayanan sales counter sesuai dengan harapan saya.
23	Interaksi dengan staf sales counter memberikan pengalaman yang menyenangkan.
24	Saya berencana kembali melakukan pembelian di sales counter ini.
25	Saya bersedia merekomendasikan sales counter ini kepada orang lain.

3.5 Perancangan Sistem Menggunakan Metode Waterfall

Pengembangan sistem menggunakan metode Waterfall yang mencakup tahap analisis kebutuhan, desain sistem, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan. Kebutuhan spesifik Sistem Informasi Kuesioner Kepuasan Konsumen Berbasis Mobile dianalisis, kemudian sistem dirancang dari sisi antarmuka dan arsitektur, dilanjutkan dengan implementasi dan pengujian untuk memastikan sistem bekerja sesuai yang diharapkan. Setelah itu, pemeliharaan dilakukan untuk menjaga performa sistem.

3.6 Pengujian

Setelah sistem dipasang, pengujian dilakukan untuk memastikan bahwa semua fungsi berfungsi dengan baik. Pengujian unit dilakukan untuk memeriksa masing-masing bagian sistem, dan pengujian integrasi dilakukan untuk mengevaluasi bagaimana modul-modul bekerja sama. Untuk memastikan bahwa sistem memenuhi kebutuhan pengguna akhir, pengujian penerimaan pengguna (UAT) dilakukan. Evaluasi kinerja mengevaluasi hasil pengujian untuk memastikan bahwa sistem dapat menyelesaikan masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya.

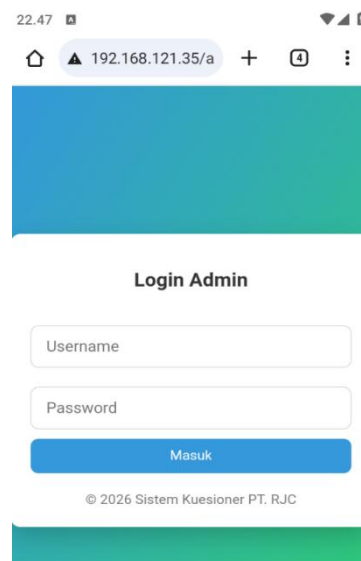
4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Implementasi Input Admin

a) Halaman Login Admin

Halaman login admin digunakan oleh pihak pengelola sistem untuk mengakses fitur manajemen dan rekap data kuesioner. Admin diwajibkan memasukkan username dan password yang

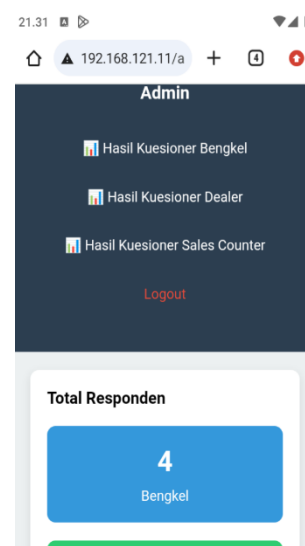
sesuai. Sistem akan melakukan validasi terhadap data yang dimasukkan. Jika data benar, admin akan diarahkan ke dashboard admin, sedangkan jika salah, sistem akan menampilkan pesan kesalahan sebagai bentuk keamanan sistem.



Gambar 4. 1 Halaman Login Admin

b) Halaman Utama Admin

Halaman dashboard admin merupakan halaman utama setelah admin berhasil melakukan login. Pada halaman ini ditampilkan ringkasan informasi sistem, seperti jumlah data kuesioner yang masuk serta menu navigasi untuk mengelola kategori, pertanyaan, dan melihat hasil kuesioner. Dashboard ini dirancang agar admin dapat dengan mudah memantau kondisi kepuasan konsumen secara keseluruhan.



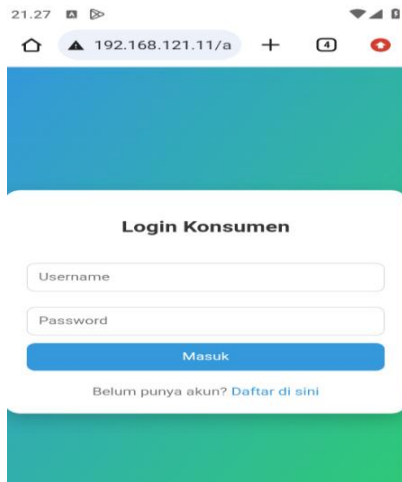
Gambar 4. 2 Halaman Utama Admin

4.2 Implementasi Input Konsumen

a) Halaman Login Konsumen

Halaman Login Konsumen adalah tampilan pertama yang muncul ketika konsumen membuka aplikasi. Halaman ini berfungsi untuk

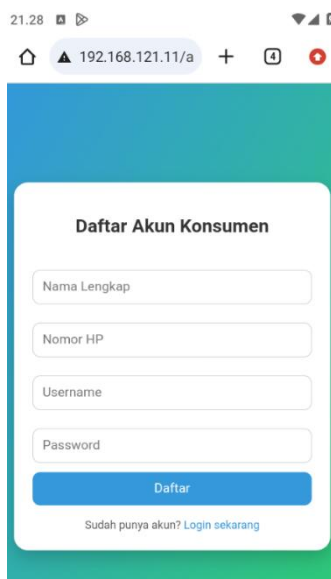
melakukan autentikasi agar hanya konsumen yang terdaftar yang dapat mengakses formulir kuesioner. Tampilan dirancang sederhana dan hanya memerlukan satu input agar proses login cepat dan mudah dilakukan.



Gambar 4.3 Halaman Login Konsumen

b) Halaman Daftar Akun Konsumen

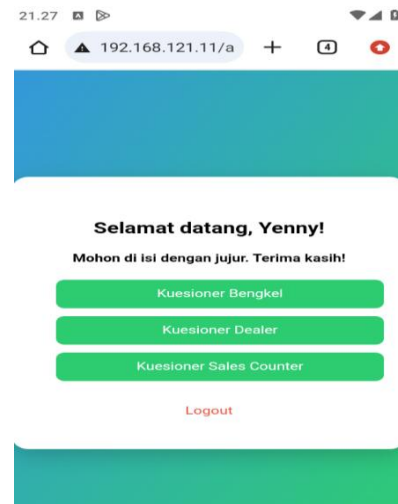
Halaman ini digunakan admin untuk melihat daftar konsumen yang terdaftar dalam sistem. Data konsumen diperlukan untuk validasi login dan pelacakan siapa saja yang memberikan penilaian.



Gambar 4.4 Halaman Daftar Akun Konsumen

c) Halaman Utama Konsumen

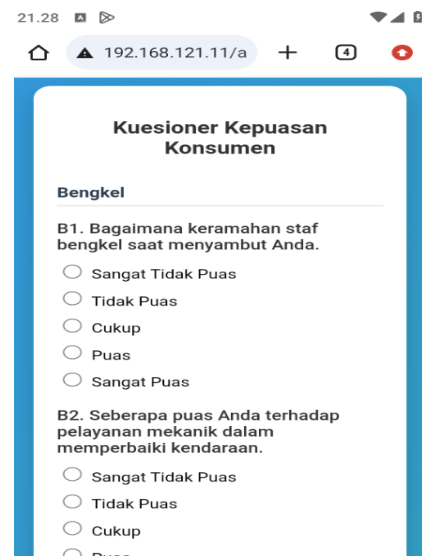
Halaman ini digunakan untuk memilih kategori layanan yang ingin dinilai oleh konsumen berdasarkan pengalaman mereka saat berinteraksi dengan perusahaan. Pemilihan kategori sangat penting agar sistem dapat menampilkan set pertanyaan kuesioner yang sesuai dengan jenis layanan yang diterima oleh konsumen.



Gambar 4.5 Halaman Utama Konsumen

d) Halaman Kuesioner

Halaman pengisian kuesioner menampilkan daftar pertanyaan yang harus dijawab oleh konsumen sesuai dengan kategori layanan yang dipilih. Memiliki 25 Pertanyaan, Setiap pertanyaan menggunakan skala penilaian lima tingkat, yaitu Sangat Tidak Puas hingga Sangat Puas. Selain itu, konsumen juga disediakan kolom untuk mengisi sisi positif dan hal yang perlu diperbaiki. Sistem akan melakukan validasi agar seluruh pertanyaan wajib diisi sebelum data dapat disimpan.

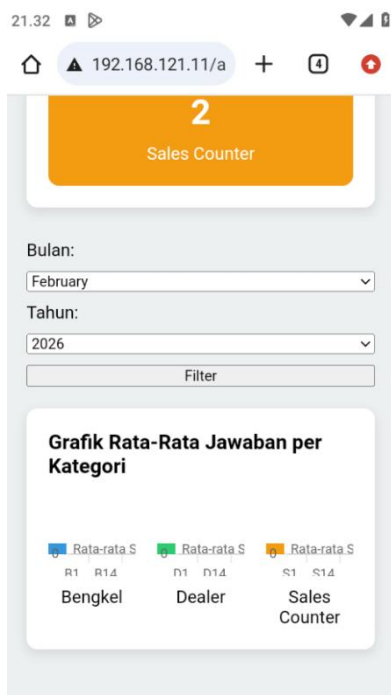


Gambar 4.6 Halaman Kuesioner

4.3 Implementasi Output Sistem

a) Output Rekap Hasil Kuesioner

Contoh bagian Pertanyaan 1: Bagaimana keramahan staf Bengkel saat menyambut Anda?



Gambar 4. 7 Output Rekap Hasil Kuesioner

Pada Gambar 4.7 Output rekap Hasil Kuesioner menampilkan data hasil penilaian konsumen dalam bentuk tabel. Tabel ini berisi informasi kategori layanan, nilai kepuasan, sisi positif, hal yang perlu diperbaiki, serta waktu pengisian kuesioner. Output ini digunakan oleh admin untuk melihat detail hasil kuesioner yang telah diisi oleh konsumen secara menyeluruh dan terstruktur.

Sistem juga menyediakan output yang dapat disesuaikan berdasarkan kategori layanan dan rentang waktu tertentu. Dengan adanya fitur filter ini, admin dapat menampilkan hasil kuesioner sesuai dengan kebutuhan analisis, seperti melihat kepuasan konsumen pada satu kategori tertentu atau dalam periode waktu tertentu. Output ini mendukung proses evaluasi pelayanan secara lebih spesifik dan terarah.

b) Output Laporan Evaluasi Pelayanan

1	Pertanyaan	Se
2	Bagaimana keramahan staf bengkel saat menyambut Anda?	0
3	Seberapa puas Anda terhadap pelayanan mekanik dalam memperbaiki kendaraan?	0
4	Apakah penjelasan staf bengkel mengenai kerusakan kendaraan cukup jelas?	0
5	Bagaimana kecepatan pengerjaan servis kendaraan Anda?	0
6	Sejauh mana kenyamanan ruang tunggu di area bengkel?	0
7	Apakah tarif servis sesuai dengan kualitas pelayanan bengkel?	0
8	Bagaimana hasil dari pengerjaan servis yang telah dilakukan?	0
9	Seberapa puas Anda secara keseluruhan terhadap pelayanan bengkel kami?	0
10	Bengkel menyediakan informasi yang jelas tentang estimasi waktu servis.	0

Gambar 4. 8 Output Laporan Evaluasi Pelayanan

Pada Gambar 4.8 Output Laporan Evaluasi Pelayanan merupakan hasil akhir dari pengolahan data kuesioner yang dapat digunakan sebagai bahan pelaporan kepada manajemen. Laporan ini berisi ringkasan hasil kuesioner yang ditampilkan dalam bentuk tabel dan grafik, sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan

keputusan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.

Dengan adanya perancangan output sistem yang terstruktur dan informatif, diharapkan Sistem Informasi Kuesioner Kepuasan Konsumen Berbasis Mobile mampu memberikan informasi yang akurat, tepat waktu, dan relevan bagi pihak perusahaan dalam melakukan evaluasi dan peningkatan pelayanan secara berkelanjutan.

5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perancangan, implementasi, dan pengujian Sistem Informasi Kuesioner Kepuasan Konsumen Berbasis Mobile pada PT. Riau Jaya Cemerlang, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem Informasi Kuesioner Kepuasan Konsumen Berbasis Mobile berhasil dirancang dan diimplementasikan sesuai dengan kebutuhan perusahaan, khususnya dalam mengelola data kepuasan konsumen pada layanan Bengkel, Dealer, dan Sales Counter.
2. Sistem ini mampu mempermudah konsumen dalam memberikan penilaian kepuasan, sisi positif, serta hal yang perlu diperbaiki melalui perangkat Mobile secara cepat dan mudah.
3. Sistem sudah ada fitur laporan otomatis dalam bentuk file (PDF atau Excel) untuk mempermudah proses dokumentasi dan pelaporan.
4. Dari sisi admin, sistem membantu proses pengelolaan dan pemantauan hasil kuesioner secara terintegrasi dalam bentuk tabel dan grafik, sehingga memudahkan proses evaluasi pelayanan.
5. Hasil pengujian sistem menggunakan metode Black Box Testing menunjukkan bahwa seluruh fungsi utama sistem, seperti login, pengisian kuesioner, penyimpanan data, rekap hasil, dan logout, berjalan dengan baik dan sesuai dengan output yang diharapkan.
6. Dengan adanya sistem ini, proses evaluasi kepuasan konsumen yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat digantikan dengan sistem berbasis Mobile yang lebih efektif, efisien, dan akurat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang ada, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Sistem Informasi Kuesioner Kepuasan Konsumen Berbasis Mobile ini diharapkan dapat diimplementasikan secara nyata di PT. Riau Jaya Cemerlang sebagai sarana evaluasi pelayanan kepada konsumen.
2. Pengembangan sistem selanjutnya dapat menambahkan fitur notifikasi otomatis kepada manajemen apabila terdapat penilaian kepuasan yang rendah atau keluhan tertentu dari konsumen.
3. Untuk meningkatkan keamanan sistem, pengembangan selanjutnya disarankan menambahkan enkripsi data dan mekanisme keamanan tambahan pada proses login.

4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan analisis lanjutan berupa indeks kepuasan konsumen untuk memperkuat hasil evaluasi pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, Institut Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia, PT. Riau Jaya Cemerlang, Para dosen dan Pembimbing, Orang tua, teman – teman serta semua pihak yang membantu dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] [1] Yuliaa Widistya, V., Basuki, S., & Hadi, S. (2024). *View of Pelaksanaan Sistem Informasi Akademik Siakad dan Simari untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. 7.
- [2] [2] Nada Azandra, E., Hamdi, K., Suherman, Y., Harto, B., & Ramanda, R. (2025). *Perancangan Sistem Informasi Berbasis Web Dan Whatsapp Gateway Sebagai Penunjang Kepuasan Pelanggan _ Azandra _ Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi (JNKTI)*. 8.
- [3] [3] Romdona, S., Senja Junista, S., & Gunawan, A. (2025). *View of Teknik Pengumpulan Data_ Observasi, Wawancara dan Kuesioner*. 3.
- [4] [4] Nitami, A., Andrini Munthe, A., & Masrizal. (2021). *Sistem Informasi Reservasi Hotel Rantauprapat Berbasis Web Dengan Framework Codeigniter*.
- [5] [5] Purnama Sari, I., Jannah, A., Marwadda Meuraxa, A., Syahfitri, A., & Omar, R. (2022). *View of Perancangan Sistem Informasi Penginputan Database Mahasiswa Berbasis Web*.
- [6] [6] M. Rhifky Wayahdi, *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: Gramedia, 2023.