

Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Oktavianus Eko Pambudi Adi Nugroho¹⁾ Sulistiowati²⁾ Yoppy Mirza Maulana³⁾

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, Sistem Informasi

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1)oktavianus.e.p.a.n@gmail.com, 2)Sulist@stikom.edu, 3)Yoppy@stikom.edu

Abstract: *Regional Water Company (PDAM) Surabaya is an engaged institution in the field of public service. One of the company's mission is to provide superior service to its customers. Thus the analysis of customer satisfaction becomes important to know whether a given service in accordance with the wishes of the customer. There is the problem based on the analysis of customer satisfaction. It is how to analyze customer satisfaction and generate a report that will be used as a repair and improvement of customer service quality. Analysis of customer satisfaction application is the solution to these problems, where the application can perform in the process of surveying, data analysis, and reporting of analytical results. Customers can fill a questionnaire online, after that the data collected will be analyzed by using a characteristics calculation system, satisfaction index, and the importance of performance analysis. the analysis results will be a reported and will be used by the management of PDAM Surabaya as an evaluation of service quality*

Keywords: *Analysis of Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Survey*

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dalam jasa pelayanan air bersih yang mencakup masyarakat pada Kota Surabaya, Sidoarjo, Gresik, dan Pasuruan. Pada umumnya, perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan membutuhkan adanya survei kepuasan pelanggan (SKP). Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Pada saat ini pelaksanaan survei kepuasan pelanggan di PDAM Surabaya dilakukan oleh tim SKP yang dibentuk berdasarkan Keputusan Direksi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, di bawah wewenang Manajer Pemasaran dan Pelayanan Kepelanganan (PPK).

Dalam proses pelaksanaannya, survei kepuasan pelanggan di PDAM Surabaya mengalami beberapa kendala antara lain dapat dilihat pada gambar 1.

No.	Proses SKP	Harapan	Kenyataan	Masalah	Dampak
1.	Pengumpulan data kuesioner	Surveyor mengumpulkan data selama satu bulan	Mengalami keterlambatan selama satu hingga dua minggu	Ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan	Penundaan proses pengolahan data
2.	Pengolahan data kuesioner	Tim SKP merekap data mentah selama dua minggu	Mengalami keterlambatan dalam mengolah data	Ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan	Penundaan proses analisis kepuasan pelanggan
3.	Pengukuran analisis kepuasan pelanggan	Analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan	Hanya melakukan perhitungan rata-rata kepuasan pelanggan dan analisis deskriptif	Analisis yang dilakukan belum mengetahui apakah layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pelanggan	Terhambat dalam proses pembuatan laporan akhir
4.	Pelaporan hasil analisis	Laporan disajikan secara informatif kepada manajemen perusahaan	Tidak ada format baku dalam penyajian laporan	Laporan yang disajikan berbeda-beda setiap pelaksanaan survei kepuasan pelanggan	Kesulitan dalam membandingkan hasil antara penelitian sekarang dengan penelitian sebelumnya

Gambar 1. Permasalahan Survei Kepuasan Pelanggan PDAM Surabaya

Berdasarkan beberapa permasalahan pada gambar 1. di atas, maka pihak PDAM Surya Sembada Kota Surabaya membutuhkan sebuah aplikasi yang dapat mengumpulkan, menyimpan dan mengolah seluruh hasil kuesioner dalam satu waktu yang selanjutnya akan diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan korelasi *product moment pearson* dan *cronbach alpha*. Setelah data kuesioner valid (tepat) dan reliabel (handal), maka dilakukan perhitungan menggunakan pemodelan *Gap Analysis* (analisis kesenjangan).

Analisis kesenjangan digunakan untuk mengetahui kesenjangan pada dimensi layanan dengan membandingkan harapan pelanggan sebelum menjalankan pelayanan dan persepsi mereka tentang pelayanan nyata yang tersedia (Zeithaml et al., 1990) dan diturunkan ke dalam analisis kuadran kepentingan dan kepuasan untuk menangkap persepsi yang lebih jelas mengenai pentingnya variabel pelayanan tersebut dimata pelanggan dengan kenyataan yang dirasakan pelanggan (Rangkuti, 2003). Hasil perhitungan analisis kepuasan pelanggan akan menjadi laporan bagi pihak manajemen perusahaan sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan. Aplikasi ini akan dibangun dengan menggunakan media *website* yang bertujuan untuk mempermudah pengguna, khususnya bagi pihak surveyor dalam mengakses aplikasi dimana saja.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, diharapkan aplikasi ini dapat membantu dalam proses mengumpulkan, mengolah, menganalisis dan melaporkan hasil survei kepuasan pelanggan yang dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya berdasarkan nilai yang diberikan oleh pelanggan.

ANALISIS DAN PERANCANGAN

Setelah diketahui proses atau alir sistem yang dilakukan oleh masing-masing pengguna, maka proses berikutnya adalah melakukan analisis kebutuhan yang sesuai dengan proses-proses tersebut. Analisis kebutuhan ini diperlukan untuk merancang perangkat lunak yang memiliki fungsi-fungsi yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna sistem. Analisis ini dilakukan pada setiap pengguna yang secara langsung berinteraksi dengan sistem nantinya. Berikut ini merupakan hasil analisis kebutuhan untuk masing-masing pengguna.

Analisis Kebutuhan Surveyor

Setelah dilakukan analisis pada tahap yang sebelumnya, disebutkan bahwa permasalahan yang terjadi pada proses bisnis pengumpulan kuesioner oleh surveyor adalah keterlambatan surveyor dalam mengumpulkan berkas kuesioner terisi kepada Tim SKP, sehingga Tim SKP mengalami keterlambatan juga dalam mengolah dan menganalisa data kuesioner.

Untuk meningkatkan kinerja dalam proses pengumpulan data kuesioner, maka surveyor membutuhkan sistem yang dapat melakukan percepatan proses pengumpulan yaitu:

1. Membantu dalam pengisian kuesioner, yang mana pelanggan dapat mengisi secara online di bawah pengawasan surveyor. Data yang terkumpul dapat langsung disimpan ke dalam sistem.
2. Bila terjadi kesalahan dalam pengisian sistem dalam memberikan peringatan secara langsung.

Dengan adanya hal tersebut, maka proses kedepannya akan mengalami peningkatan kecepatan waktu pengumpulan dan akurasi data kuesioner yang telah diisi jika dibandingkan pada saat ini.

Analisis Kebutuhan Tim SKP

Setelah dilakukan analisis pada tahap yang sebelumnya, disebutkan bahwa terjadi keterlambatan dalam proses pengolahan data kuesioner, yang mana tim SKP harus mengolah satu persatu data dari berkas kuesioner ke dalam aplikasi *Microsoft Excel*. Dan tidak tercapainya tujuan survei kepuasan pelanggan dalam melakukan analisis data kuesioner, yang mana tim hanya melakukan perhitungan indeks kepuasan pelanggan dan analisis deskriptif. Masalah tersebut berdampak pada laporan yang akan disusun, laporan akan menjadi kurang informatif untuk dijadikan bahan evaluasi perbaikan dan peningkatan kualitas layanan di PDAM Surabaya.

Untuk meningkatkan proses pengolahan dan analisis kepuasan pelanggan, maka tim SKP membutuhkan sistem yang dapat membantu dalam proses sebagai berikut:

1. Pengolahan kuesioner yang awalnya harus diolah satu persatu dengan adanya sistem akan langsung otomatis tersimpan ke dalam sistem. Tim hanya perlu melakukan pengecekan terhadap data kuesioner yang telah masuk apakah telah memenuhi kuota yang telah ditentukan atau belum, jika telah memenuhi kuota tim SKP dapat langsung melakukan proses validasi terhadap data survei kepuasan pelanggan pada periode yang sedang berjalan saat itu.
2. Analisis kepuasan pelanggan yang awalnya tidak memenuhi tujuan survei kepuasan pelanggan, dengan adanya sistem yang baru tim SKP dapat melakukan perhitungan

- indeks kepuasan pelanggan, analisis karakteristik pelanggan, analisis kepuasan pelanggan secara otomatis setelah data tervalidasi.
3. Pembuatan laporan dapat dilakukan dengan otomatis yang sebelumnya harus membuat menggunakan *Microsoft Excel*, dengan adanya sistem ini laporan dapat dibuat lebih informatif dan sama dalam setiap pembuatannya sehingga dapat diukur apakah terjadi peningkatan kualitas layanan dari periode sebelumnya.
 4. Laporan yang dibuat akan memberikan informasi mengenai karakteristik pelanggan, nilai indeks kepuasan pelanggan, dan nilai dari perhitungan analisis kepuasan pelanggan.

Dengan adanya hal tersebut, maka proses kedepannya akan mengalami peningkatan dalam kecepatan dan akurasi data yang akan diolah, dianalisa, dan dilaporkan jika dibandingkan pada saat ini.

Analisis Kebutuhan Manajer PPK

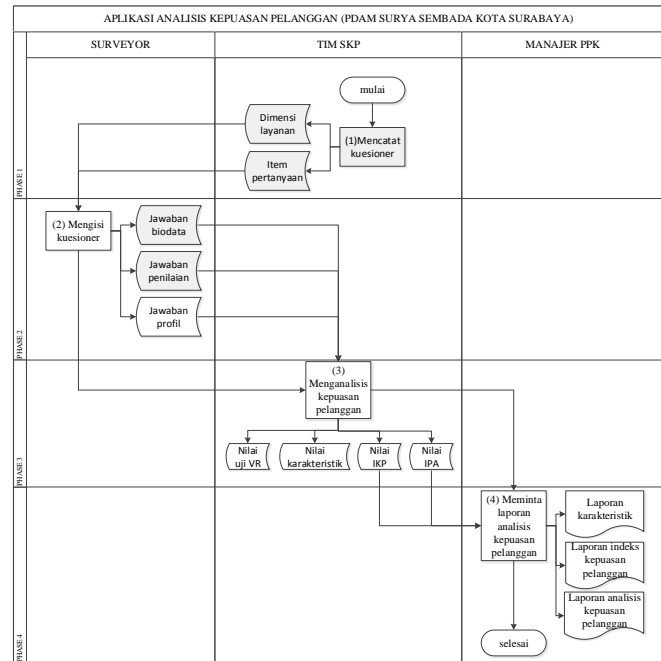
Setelah dilakukan analisis pada tahap sebelumnya, disebutkan bahwa terjadi ketidaksesuaian laporan yang diinginkan oleh pihak manajemen dengan yang dihasilkan oleh tim SKP.

Untuk meningkatkan proses pelaporan hasil analisa yang dihasilkan, maka dibutuhkan sistem yang dapat membantu dalam proses pembuatan laporan yang secara otomatis dapat dihasilkan berdasarkan kebutuhan pengguna. Laporan yang dihasilkan dapat dilihat secara langsung apabila telah dilakukan proses analisis kepuasan pelanggan. Selain dilihat laporan juga dapat diunduh untuk dicetak sebagai berkas tertulis.

Dengan adanya hal tersebut, maka proses kedepannya akan mengalami peningkatan dalam kecepatan melaporkan hasil analisis kepuasan pelanggan jika dibandingkan dengan saat ini.

Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak

Setelah melakukan analisis kebutuhan pengguna sistem selanjutnya adalah menganalisis kebutuhan perangkat lunak yang digunakan. Berikut adalah gambaran alir sistem yang akan dikembangkan.



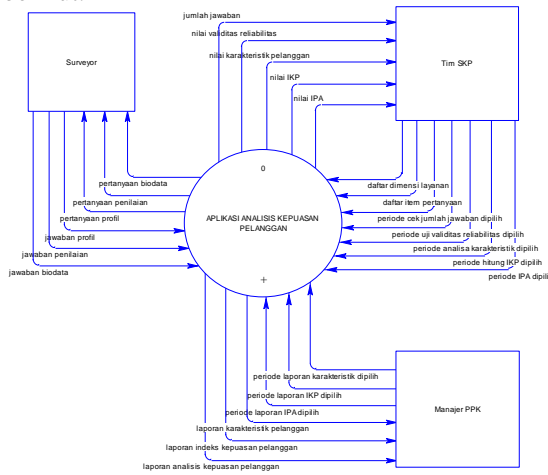
Gambar 2. Alir Sistem Baru

Analisis Kebutuhan Fungsional

Setelah alir sistem dapat digambarkan, proses selanjutnya adalah menganalisis kebutuhan fungsional dari masing-masing proses berdasarkan pengguna sistem yang ada. Berikut adalah penjelasannya:

1. Fungsi mencatat kuesioner oleh tim SKP, pada fungsi ini memiliki proses mencatat dimensi layanan dan mencatat item pertanyaan.
2. Fungsi mengisi kuesioner oleh surveyor, pada fungsi ini memiliki proses mengisi biodata, mengisi penilaian, dan mengisi profil oleh pelanggan.
3. Fungsi menganalisis kepuasan pelanggan oleh tim SKP, pada fungsi ini memiliki proses mengecek jumlah kuesioner, menguji validitas dan reliabilitas, menganalisa karakteristik pelanggan, menghitung indeks kepuasan pelanggan, dan menganalisis kepuasan pelanggan.
4. Fungsi meminta laporan analisis kepuasan pelanggan oleh manajer pemasaran dan pelayanan kepelanggan, pada fungsi ini terdapat proses meminta laporan karakteristik pelanggan, meminta laporan indeks kepuasan pelanggan, dan meminta laporan analisis kepuasan pelanggan.

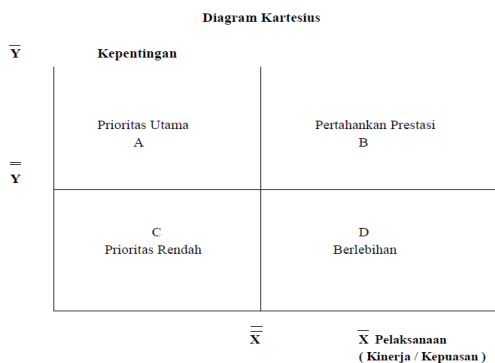
Dari fungsi-fungsi tersebut secara rancangan sistem dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 3. Context Diagram

Metode Yang Digunakan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka "Importance-Performance Analysis" yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi pelanggan sedangkan sumbu y mewakili harapan pelanggan. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut:



Gambar 4. Matriks Importance Performance Analysis

Untuk memetakan hasil hasil penilaian pelanggan ke dalam matrix *Importance*

Performance Analysis, maka rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{k} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{k}$$

X bar = Rataan dari total rataan bobot tingkat kepuasan/kinerja

Y bar = Rataan dari total rataan bobot tingkat kepentingan

K = Jumlah nilai peubah yang ditetapkan

Nilai X dan Y digunakan sebagai pasangan koordinat titik-titik atribut yang memposisikan suatu atribut terletak dimana pada diagram kartesius.

Adapun interpretasi dari kuadran matrix *Importance Performance Analysis* tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Prioritas Utama (*Concentrate Here*)**
 Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja PDAM Surabaya dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.
2. **Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)**
 Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga PDAM Surabaya wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.
3. **Prioritas Rendah (*Low Priority*)**
 Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga PDAM Surabaya tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.
4. **Berlebihan (*Possibly Overkill*)**
 Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga PDAM Surabaya lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah memperoleh kebutuhan analisis dan perancangan sistem tahap selanjutnya adalah mengimplementasikan hasil penelitian dan melakukan evaluasi terhadap hasil penelitian.

Dalam analisis fungsionalitas telah diketahui kebutuhan masing-masing fungsi berdasarkan *stakeholder* yang berwenang. Berikut ini merupakan hasil dari fungsi-fungsi tersebut.

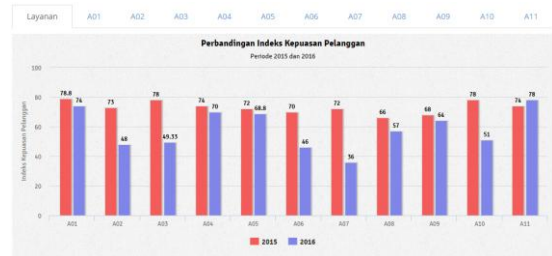
Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan. Sistem menghitung indeks kepuasan pelanggan pada periode tertentu dan menghasilkan nilai indeks periode tersebut. Selain itu sistem dapat menampilkan hasil per dimensi dan per item pertanyaan. Dari hasil nilai yang didapat dapat ditarik kesimpulan berupa tindakan yang disarankan, bila nilai indeks di atas nilai indeks total periode tertentu maka tindakan yang disarankan adalah mempertahankan kualitas layanan, sedangkan bila nilai indeks yang dihasilkan berada dibawah nilai total maka tindakan yang disarankan adalah memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan. Hasilnya dapat dilihat pada gambar 5.

Tabel Detail Indeks Kepuasan Pelanggan
Periode : 2015

Dimensi	Deskripsi	Indeks Kepuasan	Tindakan
A01	Pemasangan Baru	78,80	Pertahankan Pelayanan
A02	Kualitas, Kuantitas, dan Kontinuitas	73,00	Evaluasi dan Tingkatkan Pelayanan
A03	Pencatatan Pemakaian Air	78,00	Pertahankan Pelayanan
A04	Pembayaran Rekening	74,00	Pertahankan Pelayanan
A05	Pelayanan Loket Pembayaran di Kantor Pusat	72,00	Evaluasi dan Tingkatkan Pelayanan
A06	Call Center	70,00	Evaluasi dan Tingkatkan Pelayanan
A07	Customer Service	72,00	Evaluasi dan Tingkatkan Pelayanan
A08	Penanganan Keluhan Teknis	66,00	Evaluasi dan Tingkatkan Pelayanan
A09	Tarif dan Layanan	68,00	Evaluasi dan Tingkatkan Pelayanan
A10	Layanan Tangki	78,00	Pertahankan Pelayanan
A11	Kantor Pusat	74,00	Pertahankan Pelayanan

Gambar 5. Hasil Indeks Kepuasan Pelanggan

Berikut merupakan gambar perbandingan hasil antar periode. Perbandingan tersebut meliputi periode saat ini dengan periode sebelumnya. Dari hasil perbandingan akan muncul rekomendasi tindakan berupa peningkatan dan perbaikan kualitas layanan bila nilai indeks menurun dan pertahankan kualitas layanan bila nilai indeks mengalami kenaikan.



Gambar 6. Hasil Perbandingan Indeks Kepuasan Pelanggan

Selanjutnya adalah analisis Kepuasan Pelanggan. Analisis ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang mana akan dikelompokkan ke dalam empat kuadran. Sistem akan menghitung nilai kepuasan (X) dan kepentingan (Y) untuk tiap item layanan yang berfungsi sebagai koordinat pada diagram kartesius. Lalu menghitung rata-rata dari masing-masing X dan Y yang akan menjadi nilai batas kuadran dan membagi diagram menjadi empat bagian. Bagian pertama adalah prioritas utama, kedua adalah pertahankan prestasi, ketiga adalah prioritas rendah, dan keempat adalah berlebihan. Berikut merupakan gambar dari hasil analisis kepuasan pelanggan.



Gambar 7. Hasil Kuadran *Importance Performance Analysis*

Berikut merupakan gambar tabel hasil analisis kepuasan pelanggan sekaligus hasil detail dari grafik kuadran *Importance Performance Analysis*. Terdapat dimensi dari setiap layanan beserta nilai X dan Y. Dari selisih nilai X dan Y didapatkan nilai gap yang berarti semakin tinggi nilai gap, maka akan menjadi prioritas tertinggi pula dalam perbaikan kualitas layanan. Nilai TKP merupakan nilai tingkat kepuasan dalam tampilan prosentase yang mana semakin tinggi nilai prosentasi maka kualitas layanan yang bersangkutan memiliki kualitas yang tinggi pula. Dan yang terakhir adalah hasil kuadran dari masing-masing item layanan.

Tabel Detail Importance Performance Analysis										
Keterangan		A01	A02	A03	A04	A05	A06	A07	A08	A09
Dimensi	Deskripsi	Rata - Rata Skor		GAP						
		Kepuasan (X)	Kepentingan (Y)							
A01	Pemasangan Baru	78,80	84,80	-6,00						
A01.1	Kemudahan prosedur pemasangan baru	80,00	86,00	-6,00						
A01.2	Kemudahan persyaratan administrasi pemasangan baru	80,00	86,00	-6,00						
A01.3	Kecepatan pelayanan mulai mendaftar sampai meteran PDAM terpasang	78,00	84,00	-6,00						
A01.4	Kualitas hasil pemasangan yang dilakukan oleh petugas PDAM pada saat pemasangan baru	78,00	84,00	-6,00						
A01.5	Biaya yang ditentukan PDAM untuk pasang baru	78,00	84,00	-6,00						

Gambar 8. Hasil Analisis Kepuasan Pelanggan (*Importance Performance Analysis*)

Dari hasil tersebut akan dibandingkan dengan hasil perhitungan *Microsoft Excel*. Hal ini dilakukan agar hasil yang dikeluarkan oleh sistem telah sesuai dengan metode yang digunakan. Berikut adalah hasil perhitungan menggunakan *Microsoft Excel*.

RESP	PERIODE	A01				A02				A03				A04				A05			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Jumlah*10		400	400	390	390	370	360	360	370	390	390	390	370	360	360	360	360	360	360	360	360
RBP per item		80,00	80,00	78,00	78,00	74,00	72,00	72,00	74,00	78,00	78,00	78,00	74,00	74,00	72,00	72,00	72,00	72,00	72,00	72,00	72,00
jumlah dimensi		394,00				352,00				354,00				360,00							
N dimensi		5,00				4,00				3,00				5,00							
Rata2 per Dimensi		78,80				73,00				78,00				72,00							
Total Item		251																			
N item		251																			

Gambar 9. Hasil Indeks Kepuasan Pelanggan Dengan *Microsoft Excel*

Dari hasil perhitungan excel menunjukkan bahwa nilai indeks untuk dimensi A01 sebesar 78,80, A02 sebesar 73,00, A03 sebesar 78,00, A04 sebesar 74,00, dan A05 sebesar 72,00.

DIMENSI LAYANAN	ITEM	N	RATA-RATA SKOR	
			KEPUASAN (X)	KEPENTINGAN (Y)
A1	A1.2	5	80,00	86,00
	A1.3	5	80,00	86,00
	A1.4	5	78,00	84,00
	A1.5	5	78,00	84,00
	A1.6	5	78,00	84,00

Gambar 10. Hasil Analisis Kepuasan Pelanggan (*Importance Performance Analysis*) Dengan *Microsoft Excel*

EVALUASI

Setelah membandingkan perhitungan antara hasil uji coba aplikasi dengan dengan *microsoft excel* diketahui bahwa aplikasi analisis kepuasan pelanggan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dapat melakukan analisis dengan tepat dan teruji. Dan untuk evaluasi terhadap kecepatan waktu pengujian dapat dilihat pada tabel perbandingan antara waktu pengerjaan tanpa aplikasi dengan waktu pengerjaan menggunakan aplikasi.

Tabel 1. Waktu Pengerjaan Tanpa Aplikasi

Bulan	Minggu	Kegiatan
1-6		Penganggaran Dana
7		Rapat Awal
8		Pembuatan Souvenir, Kuesioner, dan lain-lain
9		Penyebaran Kuesioner
10	1-2	Pengolahan Data
	3-4	Analisis dan Pelaporan
11-12		Evaluasi Kerja

Tabel 2. Waktu Pengerjaan Dengan Aplikasi

Kegiatan	Waktu Kerja
Penyebaran Kuesioner	10 Menit/Kuesioner
Pengolahan Data	Data jawaban kuesioner akan langsung tersimpan/tersusun ke dalam database
Analisis	
Pelaporan	

Dari perbandingan waktu diatas dapat dikatakan bahwa waktu pengerjaan menggunakan aplikasi lebih cepat bila dibandingkan dengan tanpa aplikasi (proses lama). Dengan ketepatan yang teruji dan waktu pengerjaan yang lebih cepat akan membantu tim SKP dalam melaksanakan tugasnya, serta manajer PPK dapat melihat hasil pelaporan yang lebih informatif.

KESIMPULAN

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada penelitian ini, berikut adalah rincian kesimpulannya.

1. Aplikasi dapat membantu surveyor dalam melakukan pengisian kuesioner online dan menyimpan jawaban ke dalam *database*. Pengisian kuesioner hanya dapat diakses pada bulan ke-9 selama satu bulan sesuai dengan aturan waktu pengumpulan kuesioner.

2. Aplikasi dapat membantu tim SKP dalam mengolah data jawaban tanpa harus melakukan rekap manual. Data yang terkumpul pada proses pengumpulan kuesioner akan langsung tersimpan ke dalam tabel jawaban biodata, jawaban penilaian, dan jawaban profil sesuai dengan hasil uji coba fungsional dan non fungsional surveyor.
 3. Aplikasi dapat membantu tim SKP dalam melakukan analisis kepuasan pelanggan dengan mengurangi kesalahan dalam perhitungan, hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil evaluasi yang sama antara perhitungan menggunakan excel dengan perhitungan menggunakan aplikasi. Selain itu proses analisis memiliki waktu respon 312 mili detik lebih cepat dari yang sebelumnya menggunakan excel (dua minggu). Pada permasalahan sebelumnya tim SKP mengalami kesalahan dalam perhitungan yang berdampak pada waktu pengerjaan yang memakan waktu lebih dari dua minggu.
 4. Aplikasi dapat membantu manajer PPK dalam menampilkan laporan hasil analisis kepuasan pelanggan. Laporan tersebut meliputi laporan karakteristik pelanggan, laporan indeks kepuasan pelanggan, dan laporan analisis kepuasan pelanggan. Selain itu aplikasi dapat membandingkan laporan indeks kepuasan pelanggan antara periode saat ini dengan periode sebelumnya sehingga didapatkan hasil laporan yang lebih mendalam untuk dijadikan bahan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Pada permasalahan sebelumnya manajer PPK mengalami kesulitan dalam membandingkan hasil antar periode saat ini dengan periode sebelumnya.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. Dan Chandra, G. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*, Edisi 3. ANDI, Yogyakarta.
- Zeithaml, Valerie A., Parasuraman, and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. London: Collier Macmillan Publishers.

SARAN

Aplikasi dapat dikembangkan dalam bentuk aplikasi *mobile* berbasis *android* maupun *ios*. Dengan demikian jangkauan surveyor akan lebih jauh. Dan dalam pengembangannya tetap harus berpedoman pada aturan dan kebijakan, serta fungsionalitas yang ada pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

RUJUKAN