

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Profil Perusahaan**

Café Metavoya of Foodstep merupakan Café yang bernaung dibawah naungan Foodstep Café yang didirikan oleh pemilik tunggal Bapak Daniel Iskandar. Café Metavoya of Foodstep berlokasi di Jalan Siliwangi Kp. Lembak Jaya No.244, RT.003/RW.007, Cicurug, Kec. Cicurug, Kabupaten Sukabumi. Pada saat ini Café Metavoya of Foodstep sudah beroperasi sejak 2022.

Café Metavoya of Foodstep adalah perusahaan yang bergerak di bidang usaha Jasa dan Pengecer dengan barang/dagangan utama adalah makanan dan minuman.

Nama Perusahaan : Metavoya of Foodstep

Alamat Perusahaan : Jalan Siliwangi Kp. Lembak Jaya  
No.244, RT.003/RW.007, Cicurug,  
Kec. Cicurug, Kabupaten Sukabumi

#### **2.1.1 Logo Perusahaan**

Berikut ini merupakan logo dari Café Metavoya of Foodstep :



**Gambar 2.1 Logo Perusahaan**

### 2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

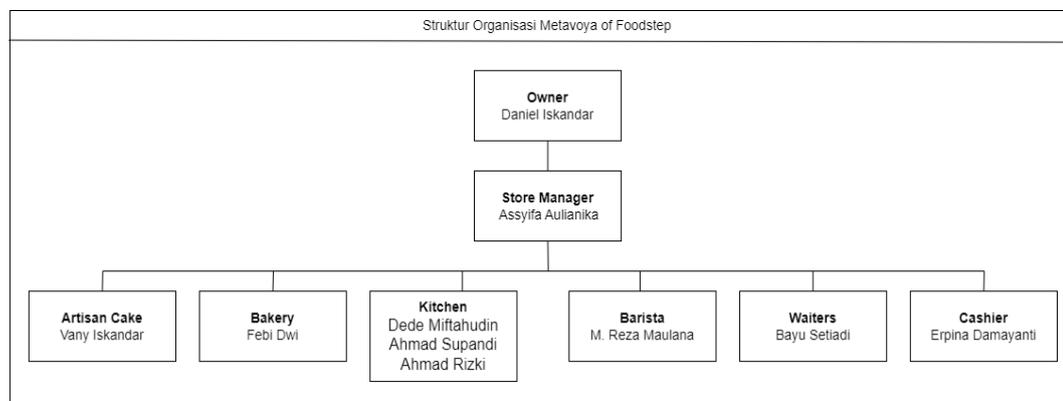
#### a. Visi

Kami bermimpi untuk menjadi pelopor dalam industri cafe dan memberikan pengalaman untuk setiap pelanggan kami dengan inovasi, kesenangan, dan kehangatan.

#### b. Misi

Kami berkomitmen untuk menyediakan produk premium dengan sentuhan lokal, mulai dari kopi dan makanan hingga minuman kreatif dan desain interior yang menarik. Kami sangat mementingkan kepuasan pelanggan melalui layanan yang ramah dan pengalaman menarik. Selain itu, kami mengutamakan inovasi dalam segala hal yang kami lakukan dan terus mengembangkan menu dan konsep acara yang membuat pelanggan kami kagum. Kami juga berupaya menjadi pelopor perubahan positif di komunitas kami melalui kemitraan lokal, pendekatan yang bertanggung jawab terhadap keberlanjutan, dan dukungan terhadap kegiatan sosial dan budaya.

### 2.1.3 Struktur Organisasi



**Gambar 2.3 Struktur Organisasi**

Dalam struktur organisasi tersebut memiliki job desk masing – masing dan tanggung jawab pada bagiannya, berikut penjelasan struktur organisasi di Café Metavoya of Foodstep.

#### 1) Owner

Dibawah ini merupakan jobdesk dari Owner :

- a. Mengembangkan visi dan strategi bisnis café.
- b. Menetapkan tujuan dan target keuangan.
- c. Mengelola aspek finansial dan administratif café.

d. Mengawasi operasional keseluruhan dan kinerja café.

2) Store Manager

Dibawah ini merupakan jobdesk dari Store Manager :

- a. Mengelola operasional harian café.
- b. Mengawasi staf dan memastikan kepatuhan terhadap standar operasional.
- c. Menangani inventaris dan persediaan.
- d. Menangani masalah dan keluhan pelanggan.
- e. Mengelola jadwal kerja staf.

3) Artisan Cake

Dibawah ini merupakan jobdesk dari Artisan Cake :

- a. Memproduksi kue-kue spesial dan dekoratif.
- b. Merancang dan mendekorasi kue sesuai permintaan pelanggan.
- c. Mengelola persediaan bahan baku dan inventaris kue.
- d. Mengikuti resep dan teknik dekorasi yang ditetapkan.

4) Bakery

Dibawah ini merupakan jobdesk dari Bakery :

- a. Memproduksi roti, kue, dan produk roti lainnya.
- b. Menjaga kualitas dan konsistensi produk roti.
- c. Mengelola persediaan bahan baku dan inventaris roti.
- d. Mengikuti resep dan prosedur persiapan roti.

5) Kitchen

Dibawah ini merupakan jobdesk dari Kitchen :

- a. Memasak dan menyajikan hidangan menu.
- b. Memastikan kebersihan dan keamanan makanan.
- c. Mengelola stok bahan makanan dan inventaris dapur.
- d. Mengikuti resep dan standar persiapan makanan.

6) Barista

Dibawah ini merupakan jobdesk dari Barista :

- a. Menyiapkan dan menyajikan minuman kopi, teh, dan minuman lainnya.
- b. Mengoperasikan peralatan kopi dengan baik.

- c. Mengikuti standar persiapan dan presentasi minuman.
- d. Menjaga kebersihan dan keteraturan area kopi.

#### 7) Waiters

Dibawah ini merupakan jobdesk dari Waiters :

- a. Mengantar makanan dan minuman ke meja pelanggan.
- b. Menjaga kebersihan dan kenyamanan area makan.
- c. Mengelola Reservasi.

#### 8) Cashier

Dibawah ini merupakan jobdesk dari Cashier :

- a. Mengelola transaksi pembayaran dari pelanggan.
- b. Mengelola sistem pembayaran dan poin penjualan.
- c. Memproses pengembalian dana jika diperlukan.
- d. Memberikan informasi produk.
- e. Menjaga Kebersihan dan Keteraturan Area Kasir.

## 2.2 Landaran Teori

Landasan teori yang terdapat pada laporan Sistem Perbaikan Kualitas Pelayanan di Café Metavoya of Foodstep Menggunakan Metode Servqual adalah sebagai berikut :

### 2.2.1 Sistem

Sistem secara sederhana didefinisikan sebagai himpunan dari sekelompok elemen-elemen yang mempunyai keterkaitan dan keterhubungan satu sama lainnya dan kesemuanya itu membentuk satu kesatuan yang utuh. Secara formal, memberi batasan sistem sebagai sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Batasan sistem tersebut sesuai untuk suatu organisasi atau perusahaan maupun suatu bidang fungsional tertentu. Organisasi terdiri dari sejumlah sumber daya, dan sumber daya tersebut bekerja menuju tercapainya suatu tujuan tertentu yang ditentukan oleh pemilik atau level manajemen/pimpinan[1].

### 2.2.2 Informasi

Informasi didefinisikan sebagai data yang telah diproses atau data yang memiliki arti (McLeod, 2001). Data yang telah diproses atau diolah dan disajikan ke dalam konteks yang berarti dan bermanfaat akan menghasilkan informasi.

Dalam konteks yang lebih luas, Ceriello dan Freeman (1991) mendefinisikan informasi sebagai data yang diorganisir, diformat, diurutkan, dan dipresentasikan dalam suatu bentuk yang logis dan siap untuk dianalisis dan diinterpretasikan oleh pemakai akhir (end users). Intinya adalah bahwa data merupakan sumber informasi yang diorientasikan kepada pemakai atau pengguna informasi yang tepat[1].

### **2.2.3 Pengertian Sistem Informasi**

Secara sederhana, sistem informasi dipahami sebagai suatu himpunan atau kumpulan dari kelompok orang-orang yang bekerja, prosedur-prosedur, dan sumber daya peralatan yang mengumpulkan data dan mengolahnya menjadi informasi, merawat, dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi.

Marimin et al. (2006) menyederhanakan pemahaman terhadap sistem informasi sebagai komponen-komponen dalam organisasi atau perusahaan yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi yang akan digunakan oleh satu atau lebih pemakai (users). Para pemakai biasanya tergabung dalam suatu entitas organisasi formal, seperti departemen atau lembaga suatu instansi pemerintahan yang dapat dijabarkan menjadi direktorat, bidang, bagian sampai pada unit terkecil di bawahnya. Sistem informasi memuat berbagai informasi penting mengenai orang, tempat, dan segala sesuatu yang ada di dalam atau di lingkungan sekitar organisasi. Informasi menjelaskan mengenai organisasi atau salah satu sistem utamanya mengenai apa yang telah terjadi pada masa lalu, apa yang sedang terjadi sekarang, dan apa yang mungkin akan terjadi pada masa yang akan datang tentang organisasi tersebut.[1]

### **2.2.4 Pengertian Sistem Informasi Manajemen (SIM)**

SIM bukan merupakan hal baru. Ruang lingkup SIM sebenarnya tertuang pada tiga kata pembentuknya, yaitu "sistem", "informasi", dan "manajemen".

Sistem merupakan kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan dalam usaha mencapai suatu tujuan. Di dalam perusahaan, yang dimaksud elemen dari sistem adalah departemen-departemen internal, seperti persediaan barang mentah, produksi, persediaan barang jadi, promosi, penjualan, keuangan, personalia; serta pihak eksternal seperti supplier

dan konsumen yang saling terkait satu sama lain dan membentuk satu kesatuan usaha.

Informasi adalah hasil pemrosesan data yang diperoleh dari setiap elemen sistem tersebut menjadi bentuk yang mudah dipahami dan merupakan pengetahuan yang relevan yang dibutuhkan oleh orang untuk menambah pemahamannya terhadap fakta-fakta yang ada.

Manajemen terdiri dari proses atau kegiatan yang dilakukan oleh pengelola perusahaan seperti merencanakan (menetapkan strategi, tujuan dan arah tindakan), mengorganisasikan, memprakarsai, mengkoordinir dan mengendalikan operasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan[2].

#### **2.2.5 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan berbagai ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Oleh karena itu, Parasuraman et.al (1998) menyarankan tiga tema pokok dalam menentukan kualitas jasa, yaitu sebagai berikut.

1. Bagi konsumen, kualitas jasa adalah lebih sulit diukur dibandingkan dengan kualitas barang.
2. Kualitas jasa adalah hasil perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan kinerja yang diterima.
3. Evaluasi terhadap jasa bukan hanya pada hasil jasa semata, melainkan juga mencakup evaluasi terhadap proses pengirimnya (delivery process)[3].

#### **2.2.6 Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan, selain dipengaruhi oleh kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat (Rangkuti, 2002)[4].

#### **2.2.7 Service Quality (SERVQUAL)**

Metode SERVQUAL adalah alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Valarie Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard Berry pada tahun 1988. Ini adalah pendekatan yang sangat terkenal dan

umum digunakan dalam penelitian pemasaran dan manajemen untuk mengevaluasi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

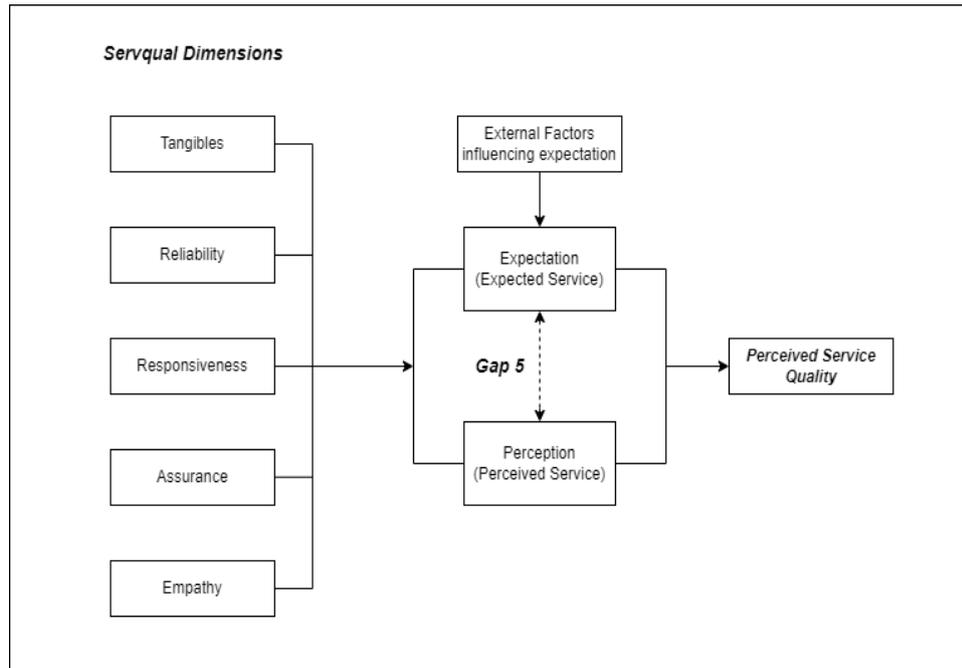
Metode ini digunakan sebagai alat untuk menampilkan informasi berkaitan dengan factor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan serta menentukan prioritas perbaikan kualitas layanan yang diperlukan[5].

SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan yang penting :

1. Keandalan (Reliability): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan konsisten dan akurat.
2. Daya Tanggap (Responsiveness): Kecepatan dalam merespons permintaan, pertanyaan, atau keluhan pelanggan.
3. Kepercayaan (Assurance): Kemampuan staf untuk memberikan layanan dengan pengetahuan, keahlian, dan keramahan yang diperlukan.
4. Empati (Empathy): Kemampuan untuk memahami dan merespons kebutuhan dan perasaan pelanggan.
5. Bukti Fisik (Tangibles): Bukti fisik atau lingkungan fisik yang digunakan untuk menyampaikan layanan.

Dari dimensi bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty) kemudian diambil mean dan gap tiap dimensi. Untuk menganalisis kualitas layanan yang telah diberikan pihak perusahaan maka digunakan rumus (Besterfield, 1998) dalam (Dorothea, 2003) yaitu: *Kualitas Layanan (Q) = Penilaian (Kepuasan) - Harapan (Kepentingan)* Jika  $Q \geq 1$ , maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

Untuk mendapatkan hasil analisa tingkat kepuasan pelanggan digunakan konsep dari Parasuraman et al sebagai kerangka teori dimana dengan membandingkan tingkat harapan (expected service) pelanggan dengan persepsi (perceived service) pelanggan[6].



**Gambar 2.4 Konseptual Servqual**

### 2.2.8 Analisis Metode *Service Quality*

Analisis metode *Service Quality* (*Servqual*) digunakan untuk menganalisis persepsi dan harapan pelanggan yang menggunakan kuisisioner, agar dapat menentukan indikator yang tepat sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas layanan. Pada tahap ini, dilakukan langkah-langkah analisis sebagai berikut:

Service Quality (x)											
No.	Pertanyaan :	Tingkat Kepuasan (Kenyataan)					Tingkat Kepentingan (Harapan)				
		TP	KP	CP	P	SP	TP	KP	CP	P	SP
Tangible (Bukti Fisik)											
1	Sejauh mana anda merasa nyaman dengan kebersihan dan kenyamanan di dalam cafe metavoya?				√				√		
2	Bagaimana penilaian anda terhadap konsep dan desain interior metavoya?					√				√	
3	Apakah anda mengalami kesulitan menemukan stop kontak/tempat charger di metavoya?			√						√	
Reliability (Kehandalan)											
4	Seberapa puas anda dengan kualitas makanan dan minuman di cafe metavoya?			√						√	
5	Karyawan memberi pelayanan dengan cepat dan tepat waktu					√					√
6	Ketersediaan Pelayanan Wifi yang Konsisten					√			√		
Responsiveness (Daya Tanggap)											
7	Layanan pemesanan yang cepat dan efisien					√					√
8	Karyawan menanggapi saran dan keluhan dari pelanggan			√						√	
Assurance (Jaminan dan Kepastian)											
9	Kesesuaian pesanan				√						√
10	Kebersihan pada produk						√				√
Empathy (Empaty)											
11	kebutuhan/keinginan pelanggan				√				√		
12	Inisiatif untuk membantu pelanggan					√					√

**Gambar 2.5 Kuesioner**

### 2.2.8.1 Hasil Analisis Metode *Service Quality*

$Skor.Servqual = Skor Persepsi (Kenyataan) - Skor Harapan$

Skor Gap kualitas layanan pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan:

1. Item-by-item analysis, misal P1-H1, P2-H2, dan seterusnya.  
Dimana P = Persepsi dan H = Harapan.
2. Dimensi-by-dimensi analysis, contoh :  $(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$  dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/gap servqual yaitu  $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22/22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22/22)$
4. Untuk menganalisa kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus :

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Persepsi}}{\text{Harapan}}$$

Jika kualitas  $(Q) \geq 1$ , Maka kualitas layanan dikatakan baik.

#### 2.2.8.2 Langkah-langkah dari metode *Service Quality*

1. Pengambilan nilai/bobot Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan Pelanggan Terhadap Kriteria Kualitas Layanan.
2. Menghitung bobot kenyataan layanan jasa atau persepsi Rumus:  $\sum x_i = (\sum TP \times 1) + (\sum KP \times 2) + (\sum CP \times 3) + (\sum P \times 4) + (\sum SP \times 5)$   
Dimana TP = Tidak Puas, KP = Kurang Puas, CP = Cukup Puas, P = Puas, SP = Sangat Puas.
3. Menghitung bobot harapan pelayanan jasa Rumus:  $\sum y_i = (\sum TP_n \times 1) + (\sum KP_n \times 2) + (\sum CP_n \times 3) + (\sum P_n \times 4) + (\sum SP_n \times 5)$
4. Menghitung Gap (tingkat kesenjangan)

$$\text{Rumus: } SQ_i = x_i - y$$

Adapun data sebagian pelanggan yang mengisi daftar kuisioner dengan nilai masing-masing bobot.

No	Pertanyaan	Nilai Kenyataan (Skala likert 1-5)				
		1	2	3	4	5
Tangibles (Bukti Fisik)						
1	P1	0	0	0	6	9
2	P2	0	0	1	4	10
3	P3	0	0	1	7	7
Reliability (Kehandalan)						
4	P4	0	0	2	6	7
5	P5	0	0	0	5	10
6	P6	0	0	0	4	11
Responsiveness (Daya Tanggap)						
7	P7	0	0	1	5	9
8	P8	0	2	2	5	6
Assurance (Jaminan dan Kepastian)						
9	P9	0	0	2	4	9
10	P10	0	1	1	4	9
Empathy (Empaty)						
11	P11	0	0	1	5	9
12	P12	0	0	2	4	9

**Gambar 2.6 Nilai Kenyataan**

Nilai-nilai diatas adalah nilai pembobotan persepsi (kenyataan) dan harapan *Service Quality*. Dengan P1 sampai P12 merupakan pertanyaan yang diberikan kepada

No	Pertanyaan	Nilai Harapan (Skala likert 1-5)				
		1	2	3	4	5
Tangibles (Bukti Fisik)						
1	P1	0	0	1	5	9
2	P2	0	0	0	7	8
3	P3	0	0	2	7	6
Reliability (Kehandalan)						
4	P4	0	0	3	4	8
5	P5	0	0	0	7	8
6	P6	0	0	1	4	10
Responsiveness (Daya Tanggap)						
7	P7	0	0	2	6	7
8	P8	1	1	1	6	6
Assurance (Jaminan dan Kepastian)						
9	P9	1	2	1	4	7
10	P10	0	0	2	8	5
Empathy (Empaty)						
11	P11	0	0	1	7	7
12	P12	0	0	0	8	7

**Gambar 2.7 Nilai Harapan**

pelanggan.

Nilai pembobotan kenyataan dan harapan dihitung dengan menggunakan rumus:  $X_i = (\sum TP \times 1) + (\sum KP \times 2) + (\sum CP \times 3) + (\sum P \times 4) + (\sum SP \times 5)$

Dengan :

$\Sigma y_i$  = jumlah bobot jawaban persepsi variable ke – i

$\Sigma TP_n$  = jumlah orang yang memilih jawaban tidak puas

$\Sigma KP_n$  = jumlah orang yang memilih jawaban kurang puas

$\Sigma CP_n$  = jumlah orang yang memilih jawaban cukup puas

$\Sigma P_n$  = jumlah orang yang memilih jawaban puas

$\Sigma SP_n$  = jumlah orang yang memilih jawaban sangat puas.

Pertanyaan	Persepsi Kenyataan		Persepsi Harapan		Nilai Gap
	Nilai pembobotan	Nilai rata-rata	Nilai pembobotan	Nilai rata-rata	
<b>Tangibles (Bukti Fisik)</b>					
P1	69	4,60	68	4,53	0,07
P2	66	4,60	68	4,53	0,07
P3	63	4,40	64	4,27	0,13
<b>Reliability (Kehandalan)</b>					
P4	59	4,33	65	4,33	0,00
P5	70	4,67	68	4,53	0,13
P6	71	4,73	69	4,60	0,13
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>					
P7	65	4,53	65	4,33	0,20
P8	62	4,00	60	4,00	0,00
<b>Assurance (Jaminan dan Kepastian)</b>					
P9	61	4,47	59	3,93	0,53
P10	64	4,40	63	4,20	0,20
<b>Empathy (Empaty)</b>					
P11	65	4,53	66	4,40	0,13
P12	61	4,47	67	4,47	0,00
Jumlah	776	53,73	782	52,13	

**Gambar 2.8 Perhitungan nilai rata-rata dan nilai Gap**

1. Nilai rata-rata persepsi dan rata-rata harapan dihitung dengan rumus:

$$\bar{x}_i = \frac{\sum x_i}{n}$$

Dengan :  $\bar{x}_i$  = rata-rata jawaban responden untuk nilai kenyataan dan harapan atribut ke-i

$\sum x_i$  = jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan dan harapan atribut ke-i

$n$  = jumlah responden

2. Nilai Gap (tingkat kesenjangan antara kenyataan dan harapan) dihitung dengan rumus:  $SQ_i = x_i - y_i$

Dengan:  $SQ_i$  = Nilai gap atribut ke-i

$x_i$  = Nilai rata-rata kenyataan atribut ke-i

$y_i$  = Nilai rata-rata harpan atribut ke-i

### 2.2.9 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert merupakan teknik self-report bagi pengukuran sikap dimana subyek diminta untuk mengindikasikan tingkat kepuasan mereka terhadap masing masing pernyataan[5].

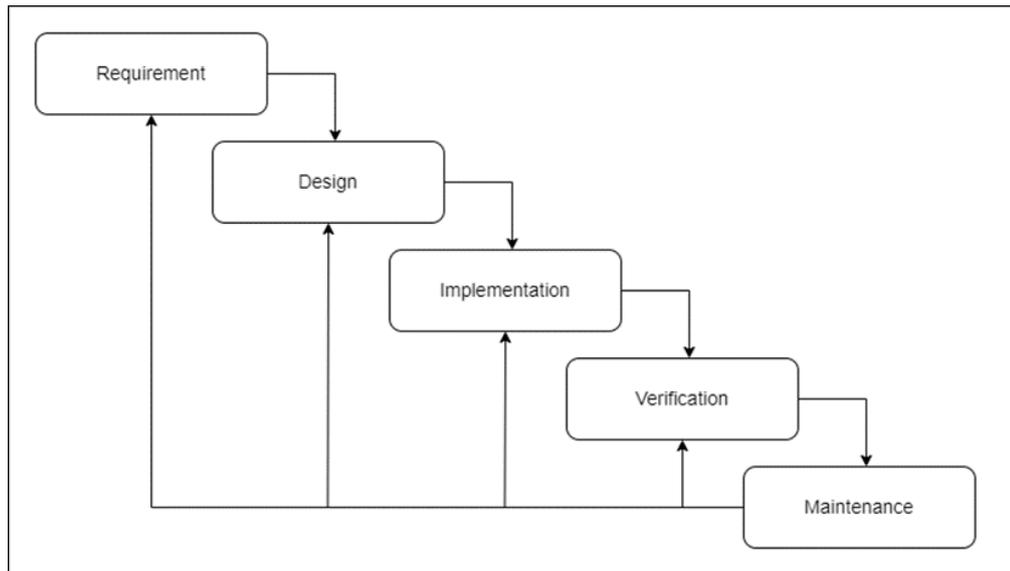
**Tabel 2.1 Skala Pengukuran**

Keterangan	Penilaian
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

### 2.2.10 System Development Life Cycle

System Development Life Cycle atau yang dikenal dengan istilah SDLC adalah metodologi umum yang digunakan untuk mengembangkan sistem informasi. SDLC terdiri dari beberapa fase yang dimulai dari fase perencanaan, analisis, perancangan, implementasi hingga pemeliharaan sistem. Konsep System Development Life Cycle (SDLC) ini menjadi dasar dari berbagai pengembangan sistem informasi dalam membentuk kerangka kerja untuk perencanaan dan pengendalian sistem informasi. Model dari SDLC yang sering digunakan antara lain Waterfall dan Prototype.

Model Waterfall merupakan salah satu model SDLC yang sering digunakan dalam pengembangan sistem informasi atau perangkat lunak. Model ini menggunakan pendekatan sistematis dan berurutan. Tahapan dalam model ini dimulai dari tahap perencanaan hingga tahap pengelolaan (maintenance) dan dilakukan secara bertahap. Pengembang perlu mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana proses pengembangan sistem jika menggunakan model waterfall dan juga karakteristik dari model waterfall tersebut[7].



**Gambar 2.9 Metode Waterfall**

1. Requirement Tahap ini pengembang sistem diperlukan komunikasi yang bertujuan untuk memahami perangkat lunak yang diharapkan oleh pengguna dan batasan perangkat lunak tersebut. Informasi dapat diperoleh melalui wawancara, diskusi atau survei langsung. Informasi dianalisis untuk mendapatkan data yang dibutuhkan oleh pengguna.
2. Design Pada tahap ini, pengembang membuat desain sistem yang dapat membantu menentukan perangkat keras (hardware) dan sistem persyaratan dan juga membantu dalam mendefinisikan arsitektur sistem secara keseluruhan.
3. Implementation Pada tahap ini, sistem pertama kali dikembangkan di program kecil yang disebut unit, yang terintegrasi dalam tahap selanjutnya. Setiap unit dikembangkan dan diuji untuk fungsionalitas yang disebut sebagai unit testing.
4. Verification Pada tahap ini, sistem dilakukan verifikasi dan pengujian apakah sistem sepenuhnya atau sebagian memenuhi persyaratan sistem, pengujian dapat dikategorikan ke dalam unit testing (dilakukan pada modul tertentu kode), sistem pengujian (untuk melihat bagaimana sistem bereaksi ketika semua modul yang terintegrasi) dan penerimaan pengujian (dilakukan dengan atau nama pelanggan untuk melihat apakah semua kebutuhan pelanggan puas).

5. Maintenance Ini adalah tahap akhir dari metode waterfall. Perangkat lunak yang sudah jadi dijalankan serta dilakukan pemeliharaan. Pemeliharaan termasuk dalam memperbaiki kesalahan yang tidak ditemukan pada langkah sebelumnya.

#### 2.2.11 MySQL

Menurut Kadir (2008) MySQL adalah sebuah software open source yang digunakan untuk membuat sebuah database. Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa MySQL adalah suatu software atau program yang digunakan untuk membuat sebuah basis data yang bersifat open source [8].

#### 2.2.12 PHP

PHP adalah singkatan dari Personal Home Page yang merupakan bahasa standar yang digunakan dalam dunia website. PHP adalah bahasa pemrograman yang berbentuk script yang diletakkan di dalam web server. PHP dapat diartikan sebagai Hypertext Preprocessor. Ini merupakan bahasa yang hanya dapat berjalan pada server yang hasilnya dapat ditampilkan pada klien. Interpreter PHP dalam mengeksekusi kode PHP pada sisi server disebut server side, berbeda dengan mesin maya Java yang mengeksekusi program pada sisi klien. (Peranginangin, 2006) [8].

#### 2.2.13 Website

Situs web atau website merupakan kumpulan informasi yang terdiri dari halaman web yang saling terhubung satu sama lain yang disediakan secara perorangan, kelompok, atau pun organisasi. Situs web yang baik menampilkan visual yang menarik dan berfungsi sesuai dengan kebutuhan pengguna [9].

#### 2.2.14 ERD

Entity Relationship Diagram (ERD) adalah diagram berbentuk notasi grafis yang berada dalam pembuatan database yang menghubungkan antara data satu dengan yang lain. Fungsi ERD adalah sebagai alat bantu dalam pembuatan database dan memberikan gambaran bagaimana kerja database yang akan dibuat [10].

#### 2.2.15 DFD

Data Flow Diagram (DFD) disebut juga dengan Diagram Arus Data (DAD). DFD adalah suatu model logika data atau proses yang dibuat untuk menggambarkan

darimana asal data, dan kemana tujuan data yang keluar dari sistem, dimana data disimpan, proses apa yang menghasilkan data tersebut, dan interaksi antara data yang tersimpan, dan proses yang dikenakan pada data tersebut[11].

### 2.2.16 Pengujian Perangkat Lunak

Pengujian perangkat lunak merupakan sebuah proses pengujian program yang dimaksudkan untuk mencari kesalahan pada software. Pengujian juga bertujuan untuk memastikan bahwa software memiliki kualitas yang baik. Pengujian perangkat lunak memiliki peranan penting dalam suatu sistem informasi, dengan pengujian ini dapat diketahui cacat atau error yang akan muncul pada perangkat lunak. Software yang cacat atau mengandung kesalahan dapat memberikan hasil yang tidak sesuai harapan dan dapat menyebabkan kerugian yang besar. Dengan pengujian perangkat lunak diharapkan dapat meminimalisir kesalahan dan cacat pada sebuah software dan sebagai pengukuran kualitas dari software tersebut. Sehingga sangat perlu melakukan pengujian untuk mengurangi terjadinya kesalahan yang merugikan tersebut[12].

### 2.3 State Of The Art

Referensi literasi yang berkaitan dengan penelitian dapat dilihat pada Tabel

**Tabel 2.2 State of The Art**

<b>Riview Literatur Pertama [13] :</b>	
Judul Penelitian	PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
Penulis	Made Virma Permana
Tahun penerbitan	2013
Persamaan dan Perbedaan dengan penelitian	Persamaan : Membahas kualitas pelayanan. Perbedaan : Tidak sampai perbaikan kualitas pelayanan
<b>Riview Literatur Kedua [14] :</b>	
Judul Penelitian	Sistem Informasi Konsep Dasar
Penulis	Kusnendi

Tahun penerbitan	-
Persamaan dan Perbedaan dengan penelitian	Persamaan : Pembahasan membangun sistem informasi manajemen. Perbedaan : -
<b>Riview Literatur Ketiga [15] :</b>	
Judul Penelitian	ANALISIS KUALITAS JASA PADA MASKAPAI PENERBANGAN RUTE DOMESTIK TARIF MENENGAH KEBAWAH DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN METODE IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS
Penulis	Hendy Tannady, Billy Andrea, Filscha Nurprihatin, Mirna Lusiani
Tahun penerbitan	2017
Persamaan dan Perbedaan dengan penelitian	Persamaan : Menggunakan metode servqual Perbedaan : Tidak sampai dengan perbaikan kualitas.
<b>Riview Literatur Keempat [16] :</b>	
Judul Artikel	Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia Dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA
Penulis	Fuji Rahayu Wilujeng, Glisina Dwinoor Rembulan, Dicky Andreas, Hendy Tannady
Tahun Penerbitan	2019

Persamaan dan Perbedaan dengan penelitian	Persamaan : Mengukur kepuasan pengguna Perbedaan : Tidak sampai dengan perbaikan kualitas.
<b>Riview Literatur Kelima [17] :</b>	
Judul Artikel	Perancangan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web Untuk Peningkatan Kepuasan Pelanggan Unit Pelaksana Teknis Daerah Industri Pangan Olahan Dan Kemasan Menggunakan Metode Waterfall
Penulis	Reza Pratama, Hilman Dwi Anggana, Luciana Andrawina
Tahun Penerbitan	2023
Persamaan dan Perbedaan dengan penelitian	Persamaan : Menggunakan model metode waterfall Perbedaan : -