BAB 4

IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

4.1 Implementasi Sistem

Implementasi sistem merupakan tahap untuk menerapkan perancangan yang telah dilakukan sistem sehingga siap untuk dioperasikan. Implementasi bertujuan untuk mengkonfirmasi modul-modul perancangan sehingga pengguna sistem dapat memberikan masukan-masukan terhadap pengembangan sistem. Implementasi sistem meliputi implementasi perangkat keras. implementasi perangkat lunak , implementasi basis data , dan implementasi antarmuka.

4.1.1 Implementasi Perangkat Keras

Spesifikasi perangkat keras yang digunakan dalam sistem analisis penentuan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode *Servqual* dengan pendekatan *Customer Relationship Management* di Haura Salon Muslimah dapat dilihat pada Tabel 4.1 .

Tabel 4. 1 Implementasi Perangkat Keras

No	Perangkat Keras	Spesifikasi
1	Prosesor	Intel Core i3-4005U 1,70 Ghz
2	Memori	2 GB
3	*Harddisk*	500 GB
4	*VGA*	1 GB
5	Monitor	14 inch
6	*Keyboard*	Standar
7	*Mouse*	Standar

4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak

Spesifikasi perangkat lunak yang digunakan dalam sistem analisis penentuan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode servqual (service quality) dengan pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) di Haura Salon Muslimah dapat dilihat pada Tabel 4.2

Tabel 4. 2 Implementasi Perangkat Lunak

No	Perangkat Lunak	Keterangan
1.	Sistem Operasi	Microsoft Windows 7
2.	Web Browser	Google Chrome
3.	DBMS	MySQL
4.	Web Server	XAMPP Server

4.1.3 Implementasi Basis Data

Pembuatan basis data dilakukan dengan menggunakan aplikasi DBMS MySQL. Implementasi basis data dalam bahasa SQL adalah sebagai berikut :

1. Tabel user

Tabel user digunakan untuk menyimpan data user di Haura Salon Muslimah . Struktur tabel user dapat dilihat pada Tabel 4.3

Tabel 4. 3 Implementasi Tabel User

SQL
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `user` (`idUser` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `username` varchar(50) NOT NULL, `password` varchar(50) NOT NULL, `namaUser` varchar(75) NOT NULL, `alamat` varchar(75) NOT NULL, `jenisKelamin` varchar(15) NOT NULL, `email` varchar(50) NOT NULL, `noTlp` varchar(15) NOT NULL, `bagian` enum('owner','admin','pelanggan','','') NOT NULL, PRIMARY KEY (`idUser`)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

2. Tabel transaksi

Tabel transaksi digunakan untuk menyimpan data transaksi di Haura Salon Muslimah. Struktur tabel transaksi dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4. 4 Implementasi Tabel Transaksi

SQL
CREATE TABLE `transaksi` (`idTransaksi` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `idPelanggan` int(11) NOT NULL, `tglTRansaksi` date NOT NULL, `totalTransaksi` int(11) NOT NULL, PRIMARY KEY (‘idTransaksi’), KEY `transaksi_ibfk_1` (`idPelanggan`), CONSTRAINT `transaksi_ibfk_1` FOREIGN KEY (`idPelanggan`) REFERENCES `pelanggan` (`idPelanggan`) ON UPDATE CASCADE) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

3. Tabel servqual

Tabel servqual digunakan untuk menyimpan data servqual di Haura Salon Muslimah. Struktur tabel servqual dapat dilihat pada Tabel 4.5

Tabel 4. 5 Implementasi Tabel Servqual

SQL
CREATE TABLE `servqual` (`idServqual` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `namaServqual` varchar(255) NOT NULL, PRIMARY KEY (‘idServqual’)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

4. Tabel rekapitulasi

Tabel rekapitulasi digunakan untuk menyimpan data rekapitulasi di Haura Salon Muslimah. Struktur tabel rekapitulasi dapat dilihat pada Tabel 4.6

Tabel 4. 6 Implementasi Tabel Rekapitulasi

SQL
CREATE TABLE `rekapitulasi` (`idRekapitulasi` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT , `dariTanggal` date NOT NULL, `sampaiTanggal` date NOT NULL, PRIMARY KEY (‘idRekapitulasi’)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

5. Tabel promosi

Tabel promosi digunakan untuk menyimpan data promosi di Haura Salon Muslimah. Struktur tabel promosi dapat dilihat pada Tabel 4.7

Tabel 4. 7 Implementasi Tabel Promosi

SQL
CREATE TABLE `promosi` (`idPromosi` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `idPelanggan` int(11) NOT NULL, `isiPromosi` varchar(255) NOT NULL, `tglPromosi` date NOT NULL, PRIMARY KEY (‘idPromosi’), KEY `promosi_ibfk_1` (`idPelanggan`), CONSTRAINT `promosi_ibfk_1` FOREIGN KEY (`idPelanggan`) REFERENCES `pelanggan` (`idPelanggan`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

6. Tabel pesan

Tabel pesan digunakan untuk menyimpan data pesan di Haura Salon Muslimah. Struktur tabel pesan dapat dilihat pada Tabel 4.8 .

Tabel 4. 8 Implementasi Tabel Pesan

SQL
CREATE TABLE `pesan` (`idPesan` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `idPelanggan` int(11) NOT NULL, `tanggalPesan` date NOT NULL, `isiPesan` varchar(255) NOT NULL, `status` enum('dibaca','belum') NOT NULL, PRIMARY KEY (‘idPesan’), KEY `pesan_ibfk_1` (`idPelanggan`), CONSTRAINT `pesan_ibfk_1` FOREIGN KEY (`idPelanggan`) REFERENCES `pelanggan` (`idPelanggan`) ON DELETE NO ACTION ON UPDATE NO ACTION) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

7. Tabel perawatan

Tabel perawatan digunakan untuk menyimpan data perawatan di Haura Salon Muslimah. Struktur tabel perawatan dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4. 9 Implementasi Tabel Perawatan

SQL
CREATE TABLE `perawatan` (`idPerawatan` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `idJenisPerawatan` int(11) NOT NULL, `namaPerawatan` varchar(50) NOT NULL, `harga` int(11) NOT NULL, PRIMARY KEY (`idPerawatan`), KEY `perawatan_ibfk_1` (`idJenisPerawatan`), CONSTRAINT `perawatan_ibfk_1` FOREIGN KEY (`idJenisPerawatan`) REFERENCES `jenisperawatan` (`idJenisPerawatan`) ON UPDATE CASCADE) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

8. Tabel pelayanan

Tabel pelayanan digunakan untuk menyimpan data pelayanan di Haura Salon Muslimah. Struktur tabel pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.10 ..

Tabel 4. 10 Implementasi Tabel Pelayanan

SQL
CREATE TABLE `pelayanan` (`idPelayanan` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `idServqual` int(11) NOT NULL, `pernyataanPelayanan` varchar(255) NOT NULL PRIMARY KEY (‘idPelayanan’), KEY `pelayanan_ibfk_1` (`idServqual`), CONSTRAINT `pelayanan_ibfk_1` FOREIGN KEY (`idServqual`) REFERENCES `servqual` (`idServqual`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

9. Tabel pelanggan

Tabel pelanggan digunakan untuk menyimpan data pelanggan di Haura Salon Muslimah. Struktur tabel pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4. 11 Implementasi Tabel Pelanggan

SQL
CREATE TABLE `pelanggan` (`idPelanggan` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `namaPelanggan` varchar(75) NOT NULL, `tempatLahir` varchar(50) NOT NULL, `tanggalLahir` date NOT NULL, `alamat` varchar(70) NOT NULL, `noTlp` varchar(15) NOT NULL, `maksudKunjungan` varchar(50) NOT NULL, `namaPerusahaan` varchar(50) NOT NULL, `username` varchar(50) NOT NULL, `password` varchar(50) NOT NULL,

```
  PRIMARY KEY (‘idPelanggan’)
) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;
```

10. Tabel kuesioner

Tabel kuesioner digunakan untuk menyimpan data kuesioner di Haura Salon Muslimah. Struktur tabel kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.12

Tabel 4. 12 Implementasi Tabel Kuesioner

SQL
CREATE TABLE `kuesioner` (`idKuesioner` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `idPelanggan` int(11) NOT NULL, `tanggalKuesioner` date NOT NULL, `status` enum('belum direkap','sudah direkap') NOT NULL, PRIMARY KEY (‘idKuesioner’), KEY `kuesioner_ibfk_` (`idPelanggan`), CONSTRAINT `kuesioner_ibfk_` FOREIGN KEY (`idPelanggan`) REFERENCES `pelanggan` (`idPelanggan`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

11. Tabel kritiksaran

Tabel kritiksaran digunakan untuk menyimpan data kritiksaran di Haura Salon Muslimah. Struktur tabel kritiksaran dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4. 13 Implementasi Tabel Kritiksaran

SQL
CREATE TABLE `kritiksaran` (`idKritikSaran` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `idPelanggan` int(11) NOT NULL, `idPerawatan` varchar(255) NOT NULL, `komentar` varchar(255) NOT NULL, `status` enum('Puas','Tidak Puas') NOT NULL, `tanggalKritikSaran` date NOT NULL, PRIMARY KEY (‘idKritikSaran’), KEY `kritiksaran_ibfk_1` (`idPelanggan`), KEY `kritiksaran_ibfk_2` (`idPerawatan`), CONSTRAINT `kritiksaran_ibfk_1` FOREIGN KEY (`idPelanggan`) REFERENCES `pelanggan` (`idPelanggan`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE, CONSTRAINT `kritiksaran_ibfk_2` FOREIGN KEY (`idPerawatan`) REFERENCES `perawatan` (`idPerawatan`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

12. Tabel jenisperawatan

Tabel jenisperawatan digunakan untuk menyimpan data jenisperawatan di Haura Salon Muslimah. Struktur tabel jenisperawatan dapat dilihat pada Tabel 4.14

Tabel 4. 14 Implementasi Tabel JenisPerawatan

SQL
CREATE TABLE `jenisperawatan` (`idJenisPerawatan` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `namaJenisPerawatan` varchar(50) NOT NULL, PRIMARY KEY (‘idJenisPerawatan’)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

13. Tabel evaluasi

Tabel evaluasi digunakan untuk menyimpan data evaluasi di Haura Salon Muslimah. Struktur tabel evaluasi dapat dilihat pada Tabel 4.15 .

Tabel 4. 15 Implementasi Tabel Evaluasi

SQL
CREATE TABLE `evaluasi` (`idEvaluasi` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `idPelayanan` int(11) NOT NULL, `isiEvaluasi` varchar(255) NOT NULL, PRIMARY KEY (‘idEvaluasi’), KEY `evaluasi_ibfk_1` (`idPelayanan`), CONSTRAINT `evaluasi_ibfk_1` FOREIGN KEY (`idPelayanan`) REFERENCES `pelayanan` (`idPelayanan`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

14. Tabel detailtransaksi

Tabel detailtransaksi digunakan untuk menyimpan data detailtransaksi di Haura Salon Muslimah. Struktur tabel detailtransaksi dapat dilihat pada Tabel 4.16.

Tabel 4. 16 Implementasi DetailTransaksi

SQL
CREATE TABLE `detailtransaksi` (`idDetailTransaksi` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `idTransaksi` int(11) NOT NULL, `idPerawatan` int(11) NOT NULL, `jumlahPerawatan` int(11) NOT NULL, `totalHarga` int(11) NOT NULL, PRIMARY KEY (‘idDetailTransaksi’), KEY `detailtransaksi_ibfk_1` (`idPerawatan`), KEY `detailtransaksi_ibfk_2` (`idTransaksi`), CONSTRAINT `detailtransaksi_ibfk_1` FOREIGN KEY (`idPerawatan`) REFERENCES `perawatan` (`idPerawatan`) ON DELETE NO ACTION ON UPDATE NO ACTION,

```
 CONSTRAINT `detailtransaksi_ibfk_2` FOREIGN KEY (`idTransaksi`) REFERENCES
`transaksi` (`idTransaksi`) ON DELETE NO ACTION ON UPDATE NO ACTION

) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;
```

15. Tabel detailrekapitulasi

Tabel detailrekapitulasi digunakan untuk menyimpan data detailrekapitulasi di Haura Salon Muslimah. Struktur tabel detailrekapitulasi dapat dilihat pada Tabel 4.17 .

Tabel 4. 17 Implementasi Tabel DetailRekapitulasi

SQL

```
CREATE TABLE `detailrekapitulasi` (
 `idDetailRekapitulasi` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
 `idRekapitulasi` int(11) NOT NULL,
 `idPelayanan` int(11) NOT NULL,
 `idKuesioner` int(11) NOT NULL,
 `bobotHarapan` int(11) NOT NULL,
 `bobotKenyataan` int(11) NOT NULL,
 PRIMARY KEY (`idDetailRekapitulasi`),
 KEY `detailrekapitulasi_ibfk_1` (`idRekapitulasi`),
KEY `detailrekapitulasi_ibfk_2` (`idPelayanan`),
KEY `detailrekapitulasi_ibfk_3` (`idKuesioner`),
CONSTRAINT `detailrekapitulasi_ibfk_1` FOREIGN KEY (`idRekapitulasi`) REFERENCES
`rekapitulasi` (`idRekapitulasi`) ON UPDATE CASCADE,
CONSTRAINT `detailrekapitulasi_ibfk_2` FOREIGN KEY (`idPelayanan`) REFERENCES
`pelayanan` (`idPelayanan`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE,
CONSTRAINT `detailrekapitulasi_ibfk_3` FOREIGN KEY (`idKuesioner`) REFERENCES
`kuesioner` (`idKuesioner`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE
) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;
```

16. Tabel detailkuesioner

Tabel detailkuesioner digunakan untuk menyimpan data detailkuesioner di Haura Salon Muslimah. Struktur tabel detailkuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.18

Tabel 4. 18 Implementasi Tabel DetailKuesioner

SQL
CREATE TABLE `detailkuesioner` (`idDetailKuesioner` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, `idPelayanan` int(11) NOT NULL, `idKuesioner` int(11) NOT NULL, `bobotKenyataan` int(11) NOT NULL, `bobotHarapan` int(11) NOT NULL, PRIMARY KEY (`idDetailKuesioner`), KEY `detailkuesioner_ibfk_1` (`idPelayanan`), KEY `detailkuesioner_ibfk_2` (`idKuesioner`), CONSTRAINT `detailkuesioner_ibfk_1` FOREIGN KEY (`idPelayanan`) REFERENCES `pelayanan` (`idPelayanan`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE, CONSTRAINT `detailkuesioner_ibfk_2` FOREIGN KEY (`idKuesioner`) REFERENCES `kuesioner` (`idKuesioner`) ON DELETE CASCADE ON UPDATE CASCADE) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

4.1.4 Implementasi Antarmuka

Implementasi antarmuka dilakukan dengan setiap tampilan program yang dibangun. Adapun untuk tampilan implementasi Sistem analisis penentuan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode *servqual* dengan pendekatan *customer relationship management* di Haura Salon Muslimah akan ditampilkan pada halaman lampiran. Berikut ini adalah implementasi antarmuka Sistem analisis penentuan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode *servqual* dengan pendekatan *Customer Relationship Management* di Haura Salon Muslimah yang terbagi atas antarmuka *Owner* , antarmuka admin, dan antarmuka pelanggan.

1. Implementasi Antarmuka *Owner*

Implementasi antarmuka yang terdapat pada perangkat lunak yang ditunjukkan untuk *Owner* dapat dilihat pada Tabel 4.19 .

Tabel 4. 19 Implementasi Antarmuka *Owner*

Menu	Deskripsi	Nama File
Login	Halaman yang digunakan untuk melakukan login ke sistem	Login.php
Halaman utama	Halaman utama setelah melakukan login	Owner.php
Monitoring rekapitulasi kuesioner pelayanan	Halaman yang digunakan untuk mengelola data monitoring rekapitulasi kuesioner pelayanan	Monitoring.php
Data service quality	Halaman yang digunakan untuk mengelola data service quality	Servqual.php
Penambahan data servqual	Halaman yang digunakan untuk menambahkan data servqual	servqualTambah.php
Pengubahan data servqual	Halaman yang digunakan untuk mengubah data servqual	servqualUbah.php
Data pelayanan	Halaman yang digunakan untuk mengelola data pelayanan	Pelayanan.php
Penambahan data pelayanan	Halaman yang digunakan untuk menambahkan data pelayanan	pelayananTambah.php
Pengubahan data pelayanan	Halaman yang digunakan untuk mengubah data pelayanan	pelayananUbah.php
Data perbaikan pelayanan	Halaman yang digunakan untuk mengelola data perbaikan pelayanan	perbaikan.php
Penambahan data perbaikan pelayanan	Halaman yang digunakan untuk menambahkan data perbaikan pelayanan	perbaikanTambah.php
Pengubahan data perbaikan pelayanan	Halaman yang digunakan untuk mengubah data perbaikan pelayanan	perbaikanUbah.php

Menu	Deskripsi	Nama File
Promosi	Halaman yang digunakan untuk mengolah data promosi	Promosi.php
Jenis perawatan	Halaman yang digunakan untuk melihat jenis perawatan yang ada di Haura Salon Muslimah	Perawatan.php
Transaksi	Halaman yang digunakan untuk melihat data transaksi	transaksiLihat.php
Detail Transaksi	Halaman yang digunakan untuk melihat detail transaksi	transaksiLihatDetail.php
Kuesioner	Halaman yang digunakan untuk melihat data kuesioner pelanggan	Kuesioner.php
Detail kuesioner	Halaman yang digunakan untuk melihat detail kuesioner	detailKuesioner.php
Kritik dan saran	Halaman yang digunakan untuk melihat data kritik dan saran pelanggan	kritikSaran.php
User	Halaman yang digunakan untuk mengelola data user	User.php
Penambahan data user	Halaman yang digunakan untuk menambahkan data user	userTambah.php
Pengubahan data user	Halaman yang digunakan untuk mengubah data user	userUbah.php
Pelanggan	Halaman yang digunakan untuk melihat data pelanggan Haura Salon Muslimah	Pelanggan.php
Pesan	Halaman yang digunakan untuk mengelola data pesan	Pesan.php
Penambahan pesan	Halaman yang digunakan untuk menambahkan data pesan	pesanTambah.php
Pengubahan pesan	Halaman yang digunakan untuk mengubah data pesan	pesanUbah.php
Tentang kami	Halaman yang digunakan untuk melihat informasi tentang Haura Salon Muslimah	tentang.php

2. Implementasi Antarmuka Admin

Implementasi antarmuka yang terdapat pada perangkat lunak yang ditunjukkan untuk Admin dapat dilihat pada Tabel 4.20.

Tabel 4. 20 Implementasi Antarmuka Admin

Menu	Deskripsi	Nama File
Login	Halaman yang digunakan untuk login ke sistem	login.php
Halaman utama	Halaman utama setelah melakukan login	admin.php
Lihat rekapitulasi pelayanan	Halaman yang digunakan untuk melihat data rekapitulasi pelayanan	monitoring.php
Data service quality	Halaman yang digunakan untuk melihat data service quality	servqual.php
Data pelayanan	Halaman yang digunakan untuk melihat data pelayanan	pelayanan.php
Data perbaikan pelayanan	Halaman yang digunakan untuk melihat data perbaikan pelayanan	perbaikan.php
Promosi	Halaman yang digunakan untuk melihat data promosi	promosi.php
Jenis perawatan	Halaman yang digunakan untuk mengelola data jenis perawatan	jenisPerawatan.php
Penambahan data jenis perawatan	Halaman yang digunakan untuk menambahkan data jenis perawatan	jenisPerawatanTambah.php
Pengubahan data jenis perawatan	Halaman yang digunakan untuk mengubah data jenis perawatan	jenisPerawatanUbah.php
Semua perawatan	Halaman yang digunakan untuk mengelola semua data perawatan yang tersedia	Perawatan.php
Penambahan data perawatan	Halaman yang digunakan untuk menambahkan data perawatan	perawatanTambah.php
Pengubahan data perawatan	Halaman yang digunakan untuk mengubah data perawatan	perawatanUbah.php

Menu	Deskripsi	Nama File
Transaksi	Halaman yang digunakan untuk mengelola data transaksi	transaksiLihat.php
Detail transaksi	Halaman yang digunakan untuk melihat detail data transaksi yang sudah dilakukan	transaksiLihat.php
Penambahan transaksi	Halaman yang digunakan untuk menambahkan transaksi	transaksiPilihPelanggan.php
Tambah pelanggan	Halaman yang digunakan untuk menambahkan pelanggan yang baru untuk melakukan transaksi	pelangganTambah
Pilih transaksi	Halaman yang digunakan untuk melakukan pilihan transaksi	transaksiPilih.php
kuesioner	Halaman yang digunakan untuk melihat data kuesioner	Kuesioner.php
Detail kuesioner	Halaman yang digunakan untuk melihat detail kuesioner	detailKuesioner.php
Kritik dan Saran	Halaman yang digunakan untuk melihat data kritik dan saran	kritikSaran.php
User	Halaman yang digunakan untuk melihat data user	user.php
Pelanggan	Halaman yang digunakan untuk mengelola data pelanggan	pelanggan.php
Penambahan data pelanggan	Halaman yang digunakan untuk menambahkan data pelanggan.	pelangganTambah.php
Pengubahan data pelanggan	Halaman yang digunakan untuk mengubah data pelanggan	pelangganUbah.php
Tentang Kami	Halaman yang digunakan untuk melihat informasi tentang Haura Salon Muslimah	Tentang.php

3. Implementasi Antarmuka Pelanggan

Implementasi antarmuka yang terdapat pada perangkat lunak yang ditunjukkan untuk Pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.21.

Tabel 4. 21 Implementasi Antarmuka Pelanggan

Menu	Deskripsi	Nama File
Login	Halaman yang digunakan untuk melakukan *login* ke sistem	login.php
Halaman utama	Halaman utama setelah melakukan *login*	pelanggan.php
Perawatan	Halaman yang digunakan untuk melihat data perawatan	perawatan.php
Kuesioner	Halaman yang digunakan untuk mengisi kuesioner	detailKuesionerTambah.php
Kritik dan Saran	Halaman yang digunakan untuk mengisi kritik dan saran	kritikSaranTambah.php
Tentang kami	Halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi tentang Haura Salon Muslimah.	tentang.php

4.2 Pengujian Sistem

Pengujian yang digunakan untuk menguji sistem yang baru adalah metode pengujian *black box.* Pengujian *black box* terfokus pada pengujian persyaratan fungsional sistem informasi. Pengujian yang akan dilakukan adalah dengan cara menguji sistem yang dibangun secara *black box* dan beta. Pengujian pembangunan sistem analisis penentuan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode *servqual* dengan pendekatan *customer relationship management* di Haura Salon Muslimah menggunakan data uji berdasarkan dari beberapa data yang telah diberikan.

4.2.1 Pengujian Black Box

Pengujian alpha adalah pengujian fungsional yang digunakan untuk menguji sistem yang baru. Pengujian alpha dilakukan dengan menggunakan metode *black box*. Pengujian *black box* berfokus pada persyaratan fungsional perangkat

lunak yang dibangun. Tahapan dari pengujian fungsional yang akan dilakukan adalah rencana pengujian dan hasil pengujian pada sistem analisis penentuan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan *metode servqual* dengan pendekatan *Customer Relationship Management* di Haura Salon Muslimah.

Tabel 4. 22 Skenario Pengujian *Black Box*

Skenario Uji	Detail Pengujian	Jenis Pengujian
Login	Verifikasi *login*	*Black box*
Pengolahan data perawatan	Penyajian Informasi Data Perawatan Penambahan Data Perawatan Pengubahan Data Perawatan Penghapusan Data Perawatan Pencarian Data Perawatan	*Black box*
Pengolahan data pelanggan	Penyajian Informasi Data Pelanggan Penambahan Data Pelanggan Pengubahan Data Pelanggan Penghapusan data pelanggan Pencarian Data Pelanggan	*Black box*
Pengolahan data user	Penyajian Informasi Data *User* Penambahan Data *User* Pengubahan Data *User* Penghapusan data *user* Pencarian Data *User*	*Black box*
Pengolahan data transaksi	Penyajian Informasi Data Transaksi Penambahan Data Transaksi Pencarian data transaksi	*Black box*
Pengolahan data promosi	Penyajian Informasi Data Promosi Penambahan Data Promosi Pencarian Data Promosi	*Black box*
Pengolahan data pelayanan	Update data rekapitulasi pelayanan Penambahan Data *Servqual* Penambahan Data pelayanan Penambahan data perbaikan	*Black box*
Pengolahan data Kritik & Saran	Penyajian Informasi Data Kritik & Saran Penambahan Data Kritik & Saran Pencarian Data Kritik & Saran	*Black box*
Pengolahan data Kuesioner	Penyajian Informasi Data Kuesioner Penambahan Data Kuesioner Pencarian Data Kritik & Saran	*Black box*

4.2.2 Kasus Dan Hasil Pengujian

Berdasarkan rencana pengujian yang disusun, maka dilakukan pengujian sesuai dengan kelas uji yang telah dijelaskan di atas.

1. Pengujian Verifikasi *Login*

Login digunakan untuk *Owner* dan admin ketika ingin masuk ke dalam sistem. Pengujian data *login* dapat dilihat pada Tabel 4.23.

Tabel 4. 23 Pengujian Verifikasi Login

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan *Username*: isma *Password* : ****	Jika *Username* dan *Password* benar maka proses login berhasil dan dapat masuk ke halaman utama.	Pengguna dapat masuk ke halaman utama.	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan *Username* : 11111 *Password* : abc123	Jika *Username* dan *Password* salah, maka proses login gagal dan akan muncul pesan "**Gagal masuk, Username dan Password yang anda masukan salah!!"**	Dapat menampilkan pesan "**Gagal masuk, Username dan Password yang anda masukan salah!!"**	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan *Username* : isma *Password* : (Tidak diisi)	Jika *Password* tidak diisi , maka akan muncul pesan kesalahan"Password tidak boleh kosong"	Dapat menampilkan pesan "*password* tidak boleh kosong"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan *Username* : (Tidak diisi) *Password* : 1234	Jika *Username* tidak diisi, maka akan muncul pesan kesalahan "*Username* tidak boleh kosong"	Dapat menampilkan pesan "*username* tidak boleh kosong"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan *Username* : (Tidak diisi) *Password* : (Tidak diisi)	Jika *Username* dan *Password* tidak diisi , maka muncul pesan kesalahan di setiap kolom *username* dan *password* "*Username* tidak boleh kosong" & "*Password* tidak boleh kosong"	Dapat menampilkan pesan disetiap kolom *Username* dan *Password* "*Username* tidak boleh kosong" & "*Password* tidak boleh kosong"	[√] diterima [ ] ditolak

2. Pengujian Penambahan Data *User*

Pengujian tambah data *user* dapat dilakukan oleh *user* yang bagiannya sebagai *Owner*. Pengujian tambah data *user* dapat dilihat pada Tabel 4.24.

Tabel 4. 24 Pengujian Penambahan Data User

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Username : isma Password : 123 Nama Lengkap : isma aida Alamat : bandung Jenis Kelamin : wanita Email : ismaaida@gmail.com No HP : 0821763836 Bagian : admin	Jika data *user* baru dimasukkan dengan benar maka proses penambahan Data *User* Baru berhasil ditambahkan dan tersimpan dalam sistem dan muncul pesan " Data berhasil ditambah"	Data *user* baru berhasil ditambahkan dan mucul pesan " Data berhasil ditambah"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Username : isma Password : 123 Nama Lengkap : isma aida Alamat : bandung Jenis Kelamin : wanita Email : ismaaidagmail.com No HP : 0821763836 Bagian : admin	Jika penambahan data *user* baru diisi dengan salah maka muncul pesan "Format Email tidak benar"	Data *user* baru tidak tersimpan dan menampilkan pesan "Format Email tidak benar"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Username : (tidak diisi) Password : 123 Nama Lengkap : isma aida Alamat : bandung Jenis Kelamin : wanita Email : ismaaida@gmail.com No HP : 0821763836 Bagian : admin	Jika penambahan data *user* baru ada yang kosong maka muncul pesan "username harus diisi"	Data tidak tersimpan dan menampilkan pesan "username harus diisi"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Username : isma Password : (tidak diisi) Nama Lengkap : isma aida Alamat : bandung Jenis Kelamin : wanita Email : ismaaida@gmail.com No HP : 0821763836 Bagian : admin	Jika penambahan data user baru ada yang kosong maka muncul pesan "password harus diisi"	Data tidak tersimpan dan menampilkan pesan "password harus diisi"	[√] diterima [ ] ditolak

3. Pengujian Pengubahan Data *User*

Pengujian pengubahan data *user* pada tepatnya dapat dilakukan oleh *user* yang bagiannya sebagai *Owner*. Pengujian pengubahan data *user* dapat dilihat pada Tabel 4.25..

Tabel 4. 25 Pengujian Pengubahan Data User

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Username : isma Password : 1234 Nama Lengkap : isma aida Alamat : bandung Jenis Kelamin : wanita Email : ismaaida@gmail.com No HP : 0821763836 Bagian : admin	Jika Data *User* yang akan diubah dimasukkan dengan benar maka proses pengubahan data *user* berhasil diubah dan tersimpan pada sistem dan muncul pesan " Data berhasil diubah"	Data *User* tersimpan dan muncul pesan " Data berhasil diubah"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Username : isma Password : 123 Nama Lengkap : isma aida Alamat : bandung Jenis Kelamin : wanita Email : ismaaidagmail.com No HP : 0821763836 Bagian : admin	Jika data *user* yang akan diubah diisi dengan salah maka muncul pesan "Format Email tidak benar"	Data *user* tidak tersimpan dan menampilkan pesan "Format Email tidak benar"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Username : (tidak diisi) Password : 123 Nama Lengkap : isma aida Alamat : bandung Jenis Kelamin : wanita Email : ismaaida@gmail.com No HP : 0821763836 Bagian : admin	Jika data *user* yang akan diubah disii dengan salah maka muncul pesan "username harus diisi"	Data *user* tidak tersimpan dan menampilkan pesan "username harus diisi"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Username : isma Password : (tidak diisi) Nama Lengkap : isma aida Alamat : bandung Jenis Kelamin : wanita	Jika data user yang akan diubah diisi dengan salah maka muncul pesan "password harus diisi"	Data *user* tidak tersimpan dan menampilkan pesan "password harus diisi"	[√] diterima [ ] ditolak

Email : isma aida@gmail.com No HP : 0821763836 Bagian : admin			

4. Pengujian Pencarian Data *User*

Pengujian pencarian data *user* pada tepatnya dapat dilakukan oleh *user* yang bagiannya sebagai *Owner*. Pengujian pencarian data pengguna dapat dilihat pada Tabel 4.26.

Tabel 4. 26 Pengujian Pencarian Data *User*

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Cari : isma	Jika *Keyword* yang dicari ada dalam sistem maka data *user* yang dicari akan Menampilkan data pengguna yang bernama isma	Data menampilkan data pengguna yang bernama isma	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Cari : dina	Jika *keyword* yang dicari tidak ada dalam sistem maka tidak akan menampilkan data	Tidak menampilkan data	[√] diterima [ ] ditolak

5. Pengujian Penyajian Informasi Data *User*

Pengujian lihat data *user* pada tepatnya dapat dilakukan oleh *user* yang bagiannya sebagai *Owner* dan Admin. Pengujian lihat data *user* dapat dilihat pada Tabel 4.27.

Tabel 4. 27 Pengujian Penyajian Informasi Data Pengguna

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Klik menu user	Sistem akan menampilkan halaman data *user*	Sistem menampilkan halaman user	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Klik menu transaksi	Sistem tidak akan menampilkan halaman data *user*	Tidak menampilkan halaman data *user*	[√] diterima [ ] ditolak

6. Pengujian Penghapusan Data *User*

Pengujian hapus data *user* pada tepatnya dapat dilakukan oleh *user* yang bagiannya sebagai *Owner*. Pengujian hapus data *user* dapat dilihat pada Tabel 4.28.

Tabel 4. 28 Pengujian Penghapusan Data User

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Hapus data user : Hiffa	Jika ya , maka data *user* berhasil dihapus dan menampilkan pesan "Hapus Data Berhasil " Kemudian sistem akan memproses dan menghapus data *user*. Jika tidak , maka data *user* gagal dihapus	Sistem menampilkan pesan "Hapus Data Berhasil " Kemudian sistem akan memproses dan menghapus data *user*.	[√] diterima [ ] ditolak

7. Pengujian Penambahan Data Pelanggan

Pengujian penambahan data pelanggan pada tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna yang bagiannya sebagai admin. Pengujian penambahan data pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.29..

Tabel 4. 29 Pengujian Penambahan Data Pelanggan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nama Pelanggan : nina Tempat Lahir : bandung Tanggal Lahir : 20 April 1992 Alamat : Tubagus ismail No Hp : 02152735378 Nama Perusahaan : UNIKOM Maksud Kunjungan : Perawatan Rambut	Jika data pelanggan baru yang dimasukkan benar maka proses penambahan data pelanggan baru berhasil ditambahkan dan tersimpan pada sistem dan muncul pesan "Data berhasil ditambah"	Data Pelanggan baru yang ditambah dapat tersimpan pada sistem dan muncul pesan "Data berhasil ditambah"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nama Pelanggan : nina Tempat Lahir : bandung Tanggal Lahir : (tidak diisi) Alamat : Tubagus ismail No Hp : 02152735378 Nama Perusahaan : UNIKOM	Jika data pelanggan baru ada yang tidak diisi maka muncul pesan "Tanggal lahir harus diisi"	Data pelanggan baru tidak disimpan dan menampilkan pesan "tanggal lahir harus diisi"	[√] diterima [ ] ditolak

Maksud Kunjungan : Perawatan Rambut			
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nama Pelanggan : nina Tempat Lahir : bandung Tanggal Lahir : 20 april 1992 Alamat : Tubagus ismail No Hp : (tidak diisi) Nama Perusahaan : UNIKOM Maksud Kunjungan : Perawatan Rambut	Jika data pelanggan baru ada yang tidak diisi maka muncul pesan “no hp harus diisi”	Data pelanggan baru tidak tersimpan dan menampilkan pesan “no hp harus diisi”	[√] diterima [ ] ditolak

8. Pengujian Pengubahan Data Pelanggan

Pengujian pengubahan data pelanggan pada tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna yang bagiannya sebagai admin. Pengujian pengubahan data pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.30.

Tabel 4. 30 Pengujian Pengubahan Data Pelanggan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nama Pelanggan : nina Tempat Lahir : bandung Tanggal Lahir : 20 april 1992 Alamat : Tubagus ismail No Hp : 0863426172 Nama Perusahaan : UNIKOM Maksud Kunjungan : Perawatan Rambut	Jika Data pelanggan yang akan diubah dimasukkan dengan benar maka proses pengubahan data pelanggan berhasil diubah dan tersimpan pada sistem dan muncul pesan “ Data berhasil diubah”	Data Penguna yang telah diubah dapat tersimpan pada sistem dan muncul pesan “Data berhasil diubah”	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nama Pelanggan : nina Tempat Lahir : bandung Tanggal Lahir : Alamat : Tubagus ismail No Hp : 0863426172 Nama Perusahaan : UNIKOM Maksud Kunjungan : Perawatan Rambut	Jika data pelanggan yang akan diubah ada yang tidak diisi maka muncul pesan “tanggal lahir harus diisi”	Data tidak tersimpan dan menampilkan pesan “tanggal lahir harus diisi”	[√] diterima [ ] ditolak

9. Pengujian Pencarian Data Pelanggan

Pengujian pencarian data pelanggan pada tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna yang bagiannya sebagai admin dan *Owner*. Pengujian pencarian data pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.31.

Tabel 4. 31 Pengujian Pencarian Data Pelanggan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Cari : Rosalia	Jika *keyword* yang dicari ada dalam sistem maka data pelanggan yang dicari akan menampilkan data pengguna yang bernama Rosalia	Data menampilkan data pelanggan yang bernama Rosalia	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Cari : Lala	Jika *keyword* yang dicari tidak ada dalam sistem maka data tidak akan ditampilkan.	Data tidak ditampilkan	[√] diterima [ ] ditolak

10. Pengujian Penyajian Informasi Data Pelanggan

Pengujian lihat data Pelanggan pada tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna yang bagiannya sebagai *Owner* dan Admin. Pengujian lihat data pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.32.

Tabel 4. 32 Pengujian Penyajian Informasi Data Pelanggan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Klik menu pelanggan	Sistem akan menampilkan halaman data pelanggan	Sistem menampilkan halaman pelanggan	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Klik menu transaksi	Sistem tidak akan menampilkan halaman data pelanggan	Tidak menampilkan halaman data pelanggan	[√] diterima [ ] ditolak

11. Pengujian Penghapusan Data Pelanggan

Pengujian hapus data pelanggan pada tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna yang bagiannya sebagai Admin. Pengujian hapus data pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.33.

Tabel 4. 33 Pengujian Penghapusan Data Pelanggan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Hapus data pelanggan: Romauli	Jika ya , maka data pelanggan berhasil dihapus dan menampilkan pesan "Hapus Data Berhasil " Kemudian sistem akan memproses dan menghapus data pelanggan. Jika tidak , maka data pelanggan gagal dihapus	Sistem menampilkan pesan "Hapus Data Berhasil " Kemudian sistem akan memproses dan menghapus data pelanggan.	[√] diterima [ ] ditolak

12. Pengujian Penambahan Data Perawatan

Pengujian penambahan data perawatan pada tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna bagian admin. Pengujian penambahan data jenis perawatan dapat dilihat pada Tabel 4.34.

Tabel 4. 34 Pengujian Penambahan Data Perawatan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nama Jenis Perawatan : Perawatan Badan	Jika Data Jenis Perawatan Baru dimasukkan benar maka proses penambahan Data Jenis Perawatan berhasil ditambahkan dan tersimpan pada sistem dan muncul pesan "Data berhasil ditambah"	Data jenis perawatan baru dapat tersimpan pada sistem dan muncul pesan "Data berhasil ditambah"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nama Kategori : (Tidak diisi)	Jika data jenis perawatan ada yang tidak di isi maka muncul pesan "Nama jenis perawatan harus diisi"	Data tidak tersimpan dan menampilkan pesan "Nama jenis perawatan harus diisi"	[√] diterima [ ] ditolak

13. Pengujian Pengubahan Data Perawatan

Pengujian pengubahan data perawatan pada tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna bagian admin. Pengujian pengubahan data perawatan dapat dilihat pada Tabel 4.35.

Tabel 4. 35 Pengujian Pengubahan Data Perawatan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nama Kategori : Perawatan Rambut	Jika Data jenis perawatan yang diubah diisi dengan benar maka proses pengubahan data jenis perawatan berhasil diubah dan tersimpan pada sistem dan muncul pesan "Data berhasil diubah"	Data jenis perawatan yang diubah dapat tersimpan pada sistem dan muncul pesan "Data berhasil diubah"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nama Kategori : (Tidak diisi)	Jika data jenis perawatan tidak diisi maka muncul pesan "Nama jenis perawatan harus diisi"	Data tidak tersimpan dan menampilkan pesan "Nama jenis perawatan harus diisi	[√] diterima [ ] ditolak

14. Pengujian Pencarian Data Perawatan

Pengujian pencarian data perawatan pada tepatnya dapat dilakukan oleh bagian admin, Owner, dan pelanggan. Pengujian pencarian data jenis perawatan dapat dilihat pada Tabel 4.36.

Tabel 4. 36 Pengujian Pencarian Data Perawatan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Cari : rambut	Jika keyword yang dicari ada dalam sistem maka data jenis perawatan akan menampilkan jenis perawatan rambut	Dapat menampilkan perawatan rambut	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Cari : baju	Jika *keyword* yang dicari tidak ada dalam sistem maka data tidak akan ditampilkan	Data tidak ditampilkan	

15. Pengujian Penyajian Informasi Data Perawatan

Pengujian lihat data perawatan pada tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna yang bagiannya sebagai *Owner* dan Admin. Pengujian lihat data perawatan dapat dilihat pada Tabel 4.37. .

Tabel 4. 37 Pengujian Penyajian Informasi Data Perawatan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Klik menu perawatan	Sistem akan menampilkan halaman data perawatan	Sistem menampilkan halaman perawatan	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Klik menu transaksi	Sistem tidak akan menampilkan halaman data perawatan	Tidak menampilkan halaman data perawatan	[√] diterima [ ] ditolak

16. Pengujian Penghapusan Data Perawatan

Pengujian hapus data perawatan pada tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna yang bagiannya sebagai Admin. Pengujian hapus data perawatan dapat dilihat pada Tabel 4.38.

Tabel 4. 38 Pengujian Penghapusan Data Pelanggan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Hapus data perawatan: Perawatan Rambut	Jika ya , maka data perawatan berhasil dihapus dan menampilkan pesan “Hapus Data Berhasil “ Kemudian sistem akan memproses dan menghapus data perawatan. Jika tidak , maka data perawatan gagal dihapus	Sistem menampilkan pesan “Hapus Data Berhasil “ Kemudian sistem akan memproses dan menghapus data perawatan.	[√] diterima [ ] ditolak

17. Pengujian Penambahan Data Transaksi

Pengujian penambahan data transaksi pada tepatnya dapat dilakukan oleh bagian admin. Pengujian penambahan data transaksi dapat dilihat pada Tabel 4.39.

Tabel 4. 39 Pengujian Penambahan Data Transaksi

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nama pelanggan : Resti Pilih jenis perawatan	Jika data transaksi dimasukkan dengan benar maka proses penambahan data transaksi berhasil ditambahkan dan tersimpan pada sistem dan muncul pesan "Data berhasil ditambah"	Data transaksi baru yang ditambah dapat tersimpan pada sistem dan muncul pesan "Data berhasil ditambah"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nama pelanggan : (Tidak diisi)	Jika data transaksi ada yang tidak diisi maka muncul pesan "Nama pelanggan tidakboleh kosong"	Data tidak tersimpan dan menampilkan pesan "Nama pelanggan tidak boleh kosong"	[√] diterima [ ] ditolak

18. Pengujian Pencarian Data Transaksi

Pengujian pencarian data transaksi pada tepatnya dapat dilakukan oleh bagian admin. Pengujian pencarian data transaksi dapat dilihat pada Tabel 4.40.

Tabel 4. 40 Pengujian Pencarian Data Transaksi

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Cari : Rosalia	Jika keyword yang dicari ada dalam sistem maka akan menampilkan data transaksi dengan nama pelanggan Rosalia	Dapat menampilkan data transaksi pelanggan dengan nama pelanggan Rosalia	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Cari : Budi	Jika *keyword* yang dicari tidak ada dalam sistem maka data tidak akan ditampilkan	Data tidak ditampilkan	[√] diterima [ ] ditolak

19. Pengujian Penyajian Informasi Data Transaksi

Pengujian lihat data transaksi pada tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna yang bagiannya sebagai *Owner* dan Admin. Pengujian lihat data transaksi dapat dilihat pada Tabel 4.41.

Tabel 4. 41 Pengujian Penyajian Informasi Data Transaksi

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Klik menu transaksi	Sistem akan menampilkan halaman data transaksi	Sistem menampilkan halaman transaksi	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Klik menu pelanggan	Sistem tidak akan menampilkan halaman data transaksi	Tidak menampilkan halaman data transaksi	[√] diterima [ ] ditolak

20. Pengujian Penambahan Data Promosi

Pengujian penambahan promosi tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna bagian *Owner*. Pengujian penambahan promosi dapat dilihat pada Tabel 4.42.

Tabel 4. 42 Pengujian Penambahan Data Promosi

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Mencari pelanggan yang akan ulang tahun 3 hari setelahnya.	Mengirim pesan kepada pelanggan dan menampilkan data pelanggan yang mendapatkan promosi.	Mengirim pesan kepada pelanggan dan menampilkan data pelanggan yang mendapatkan promosi	[√] diterima [ ] ditolak

21. Pengujian Penyajian Informasi Data Promosi

Pengujian lihat data promosi pada tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna yang bagiannya sebagai *Owner* dan Admin . Pengujian lihat data promosi dapat dilihat pada Tabel 4.43.

Tabel 4. 43 Pengujian Penyajian Informasi Data Promosi

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Klik menu promosi	Sistem akan menampilkan halaman data promosi	Sistem menampilkan halaman promosi	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Klik menu pelanggan	Sistem tidak akan menampilkan halaman data promosi	Tidak menampilkan halaman data promosi	[√] diterima [ ] ditolak

22. Pengujian Update Rekapitulasi Pelayanan

Pengujian update rekapitulasi pelayanan pada tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna yang bagiannya sebagai *Owner* .Pengujian update rekapitulasi pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.44.

Tabel 4. 44 Pengujian Update Rekapitulasi Pelayanan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Klik tombol update rekapitulasi pelayanan	Jika ada kuesioner yang akan direkap maka update data rekapitulasi pelayanan berhasil diupdate ,tetapi jika tidak ada kuesioner yang akan direkap maka akan muncul pesan kesalahan " Gagal Update, tidak ada kuesioner yang akan direkapitulasi"	Jika ada kuesioner maka berhasil diupdate , jika tidak muncul pesan " Gagal Update, tidak ada kuesioner yang akan direkapitulasi"	[√] diterima [ ] ditolak

23. Pengujian Penambahan Data *Servqual*

Pengujian penambahan data *servqual* tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna bagian *Owner*. Pengujian penambahan data *servqual* dapat dilihat pada Tabel 4.45.

Tabel 4. 45 Pengujian Penambahan *Servqual*

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan *Service Quality* : *RELIABILITY*/KEANDALAN	Jika data *service quality* dimasukkan dengan benar maka proses penambahan data *service quality* berhasil ditambahkan dan tersimpan pada sistem dan muncul pesan " Data Berhasil Ditambah "	Data *service quality* telah ditambahkan dan tersimpan pada sistem dan muncul pesan " Data Berhasil Ditambah "	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**

Contoh masukan *Service Quality* : (Tidak diisi)	Jika data *service quality* tidak diisi maka akan muncul pesan "Data harus diiisi"	Data tidak tersimpan dan menampilkan pesan "Data harus diisi"	[√] diterima [ ] ditolak

24. Pengujian Pengubahan Data *Servqual*

Pengujian pengubahan data *servqual* tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna bagian *Owner*. Pengujian pengubahan data *servqual* dapat dilihat pada Tabel 4.46.

Tabel 4. 46 Pengujian Pengubahan *Servqual*

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan *Service Quality* : *TANGIBLES*/NYATA	Jika data *service quality* dimasukkan dengan benar maka proses pengubahan data *service quality* berhasil diubah dan muncul pesan "Data berhasil diubah"	Data *service quality* tersimpan dan muncul pesan "Data berhasil diubah"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan *Service Quality* : (Tidak diisi)	Jika data *service quality* tidak diisi maka akan muncul pesan "Data harus diisi"	Data *service quality* tidak tersimpan dan menampilkan pesan "Data harus diisi"	[√] diterima [ ] ditolak

25. Pengujian Pencarian *Servqual*

Pengujian pencarian data *servqual* tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna bagian *Owner*. Pengujian pencarian data *servqual* dapat dilihat pada Tabel 4.47.

Tabel 4. 47 Pengujian Pencarian Servqual

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Cari : EMPATHY/EMPATI	Jika keyword yang dicari ada dalam sistem maka akan menampilkan data *service quality* EMPATHY/EMPATI	Dapat menampilkan data *service quality* EMPATHY/EMPATI	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**

Contoh masukan Cari : EMPATH	Jika *keyword* yang dicari tidak ada dalam sistem maka data *service quality* tidak akan ditampilkan	data *service quality* tidak akan ditampilkan	[√] diterima [ ] ditolak

26. Pengujian Penyajian Informasi Data *Servqual*

Pengujian lihat data *servqual* pada tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna yang bagiannya sebagai *Owner* dan Admin. Pengujian lihat data *servqual* dapat dilihat pada Tabel 4.48.

Tabel 4. 48 Pengujian Penyajian Informasi Data *Servqual*

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Klik menu service quality	Sistem akan menampilkan halaman *service quality*	Sistem menampilkan halaman *service quality*	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Klik menu transaksi	Sistem tidak akan menampilkan halaman data *service quality*	Tidak menampilkan halaman data *service quality*	[√] diterima [ ] ditolak

27. Pengujian Penghapusan Data *Servqual*

Pengujian hapus data *servqual* pada tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna yang bagiannya sebagai Admin. Pengujian hapus data *servqual* dapat dilihat pada Tabel 4.49.

Tabel 4. 49 Pengujian Penghapusan Data *Servqual*

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Hapus data perawatan: EMPATHY/EMPATI	Jika ya , maka data *service quality* berhasil dihapus dan menampilkan pesan “Hapus Data Berhasil “ Kemudian sistem akan memproses dan menghapus data *service quality*. Jika tidak , maka data *service quality* gagal dihapus	Sistem menampilkan pesan “Hapus Data Berhasil “ Kemudian sistem akan memproses dan menghapus data *service quality.*	[√] diterima [ ] ditolak

28. Pengujian Penambahan Data Pelayanan

Pengujian penambahan data pelayanan pada tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna bagian *Owner*. Pengujian penambahan data pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.50.

Tabel 4. 50 Pengujian Penambahan Data Pelayanan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Service Quality : EMPATHY/EMPATI Pernyataan Pelayanan : Owner memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pelanggan	Jika data pelayanan dimasukkan dengan benar maka proses penambahan data pelayanan berhasil ditambahkan dan muncul pesan "Data berhasil ditambah"	Data pelayanan tersimpan dan muncul pesan "Data berhasil ditambah"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Service Quality : (tidak diisi) Pernyataan Pelayanan : Owner memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pelanggan	Jika data pelayanan ada yang tidak diisi maka akan muncul pesan "Service quality harus diisi"	Data pelayanan tidak tersimpan dan menampilkan pesan "Service quality harus diisi"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukan	**Data Masukan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Service Quality : EMPATHY/EMPATI Pernyataan Pelayanan : (tidak diisi)	Jika data pelayanan ada yang tidak diisi maka muncul pesan "Pernyataan pelayanan harus diisi"	Data pelayanan tidak tersimpan dan menampilkan pesan "Pernyataan pelayanan harus diisi"	[√] diterima [ ] ditolak

29. Pengujian Pengubahan Data Pelayanan

Pengujian pengubahan data pelayanan pada tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna bagian *Owner*. Pengujian pengubahan data pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.51.

Tabel 4. 51 Pengujian Pengubahan Data Pelayanan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Service Quality : EMPATHY/EMPATI Pernyataan Pelayanan : Owner memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pelanggan	Jika data pelayanan dimasukkan dengan benar maka proses pengubahan data pelayanan berhasil diubah dan muncul	Data pelayanan tersimpan dan muncul pesan "Data berhasil diubah"	[√] diterima [ ] ditolak

	pesan "Data berhasil diubah"		
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Service Quality : (tidak diisi) Pernyataan Pelayanan : Owner memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pelanggan	Jika data pelayanan ada yang tidak diisi maka muncul pesan "Service Quality harus diisi"	Data pelayanan tidak tersimpan dan menampilkan pesan "Service Qualityi harus diisi"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Service Quality : EMPATHY/EMPATI Pernyataan Pelayanan : (tidak diisi)	Jika data pelayanan ada yang tidak diisi maka Muncul pesan "Pernyataan pelayanan harus diisi"	Data pelayanan tidak tersimpan dan menampilkan pesan "Pernyataan pelayanan harus diisi"	[√] diterima [ ] ditolak

30. Pengujian Pencarian Data Pelayanan

Pengujian pencarian data Pelayanan pada tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna sebagai *Owner*. Pengujian pencarian data pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.52.

Tabel 4. 52 Pengujian Pencarian Data Pelayanan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Cari : EMPATHY/EMPATI	Jika keyword yang ingin dicari ada dalam sistem maka akan Menampilkan data pelayanan EMPATHY/EMPATI	Dapat menampilkan data pelayanan EMPATHY/EMPATI	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Cari : EMPATH	Jika *keyword* yang dicari tidak ada dalam sistem maka data tidak akan ditampilkan	Data tidak ditampilkan	[√] diterima [ ] ditolak

31. Pengujian Penambahan Data Perbaikan Pelayanan

Pengujian penambahan data perbaikan pelayanan pada tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna sebagai *Owner*. Pengujian penambahan data perbaikan pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.53.

Tabel 4. 53 Pengujian Penambahan Data Perbaikan Pelayanan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan	Jika data perbaikan dimasukkan dengan	Data perbaikan pelayanan tersimpan	[√] diterima [ ] ditolak

Pelayanan : Bangunan Salon terlihat bersih Evaluasi : Harus Di Perbaiki karena hasil ServQual menunjukkan bangunan Haura Salon Muslimah kurang bersih. Haura Salon Muslimah harus memperbaiki agar terlihat bersih.	benar maka proses penambahan data perbaikan pelayanan berhasil ditambahkan dan muncul pesan "Data berhasil ditambah"	dan muncul pesan "Data berhasil ditambah"	
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Contoh masukan Pelayanan : Bangunan Salon terlihat bersih Evaluasi : (tidak diisi)	Jika data perbaikan pelayanan ada yang tidak diisi maka akan Muncul pesan "evaluasi harus diisi"	Data perbaikan pelayanan tidak tersimpan dan menampilkan pesan "evaluasi harus diisi"	[√] diterima [ ] ditolak

32. Pengujian Pengubahan Data Perbaikan Pelayanan

Pengujian pengubahan data perbaikan pelayanan pada tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna sebagai *Owner*. Pengujian pengubahan data perbaikan pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.54..

Tabel 4. 54 Pengujian Pengubahan Data Perbaikan Pelayanan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Pelayanan : Bangunan Salon terlihat bersih Evaluasi : Harus Di Perbaiki karena hasil ServQual menunjukkan bangunan Haura Salon Muslimah kurang bersih. Haura Salon Muslimah harus memperbaiki agar terlihat bersih.	Jika data perbaikan dimasukkan dengan benar maka proses pengubahan data perbaikan pelayanan berhasil diubah dan menampilkan pesan "data evaluasi pelayanan telah diubah"	Data perbaikan pelayanan tersimpan dan menampilkan pesan "data evaluasi pelayanan telah diubah"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Contoh masukan Pelayanan : Bangunan Salon terlihat bersih Evaluasi : (tidak diisi)	Jika data perbaikan pelayanan ada yang tidak diisi maka akan Muncul pesan "evaluasi harus diisi"	Data perbaikan pelayanan tidak tersimpan dan menampilkan pesan "evaluasi harus diisi"	[√] diterima [ ] ditolak

33. Pengujian Pencarian Data Perbaikan Pelayanan

Pengujian pencarian data perbaikan pelayanan pada tepatnya dapat dilakukan oleh pengguna sebagai *Owner*. Pengujian pencarian data perbaikan pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.55.

Tabel 4. 55 Pengujian Pencarian Data Perbaikan Pelayanan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Cari : Bangunan Salon terlihat bersih	Jika keyword yang ingin dicari ada dalam sistem maka akan menampilkan data pelayanan Bangunan Salon terlihat bersih	Dapat menampilkan data pelayanan Bangunan Salon terlihat bersih	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Cari : Bangunan rumah bersih	Jika *keyword* yang dicari tidak ada dalam sistem maka data tidak akan ditampilkan	Data tidak ditampilkan	[√] diterima [ ] ditolak

34. Pengujian Penambahan Data Kuesioner

Pengujian penambahan data kuesioner dapat dilakukan oleh pengguna sebagai pelanggan. Pengujian penambahan data kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.56.

Tabel 4. 56 Pengujian Penambahan Data Kuesioner

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan -No tlp : 085242732819 -Tambah Data Kuesioner: Kenyataan : Cukup Harapan : Baik	- Jika no tlp yang dimasukkan benar maka akan masuk ke menu kuesioner dan Menampilkan pertanyaan kuesioner - Jika data kuesioner dimasukkan dengan benar maka proses penambahan data kuesioner berhasil ditambahkan dan muncul pesan “Data berhasil ditambah”	- Menampilkan pertanyaan kuesioner - Data kuesioner berhasil ditambahkan dan muncul pesan “Data berhasil ditambah”	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**

Contoh masukan No tlp : 0863242628	**Jika no tlp yang dimasukkan salah maka akan menampilkan pesan "Nomor telepon anda tidak terdaftar,** nomor telpon yang terdaftar adalah nomor telpon pelanggan yang pernah mengunjungi Haura Salon Muslimah"	Dapat menampilkan pesan **"Nomor telepon anda tidak terdaftar,** nomor telpon yang terdaftar adalah nomor telpon pelanggan yang pernah mengunjungi Haura Salon Muslimah"	[√] diterima [ ] ditolak

35. Pengujian Penambahan Data Kritik dan Saran

Pengujian penambahan data kritik dan saran dapat dilakukan oleh pengguna sebagai pelanggan. Pengujian penambahan kritik dan saran dapat dilihat pada Tabel 4.57.

Tabel 4. 57 Pengujian Penambahan Data Kritik dan Saran

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan - No tlp : 085242732819 - Tambah Data Kritik & Saran: Nama: Grace Alamat: Bandung Perawatan : Krimbat Status : Puas Komentar : Pijetannya enak!!	- Jika no tlp dimasukkan dengan benar maka akan Menampilkan data diri pelanggan dan kolom untuk mengisi kritik dan saran - Jika data kritik & saran dimasukkan dengan benar maka proses penambahan data kritik & saran berhasil ditambahkan dan muncul pesan "Data berhasil ditambah"	- Dapat menampilkan data diri pengguna dan kolom untuk mengisi kritik dan saran - Data kritik & saran berhasil ditambahkan dan muncul pesan "Data berhasil ditambah"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**

Contoh masukan No tlp : 0863242628	**Jika no tlp dimasukkan dalah maka akan menampilkan pesan "Nomor telepon anda tidak terdaftar,** nomor telpon yang terdaftar adalah nomor telpon pelanggan yang pernah mengunjungi Haura Salon Muslimah"	Dapat menampilkan pesan **"Nomor telepon anda tidak terdaftar,** nomor telpon yang terdaftar adalah nomor telpon pelanggan yang pernah mengunjungi Haura Salon Muslimah"	[√] diterima [ ] ditolak

36. Pengujian Pencarian Data Kritik dan Saran

Pengujian pencarian data kritik dan saran dapat dilakukan oleh pengguna sebagai owner dan admin. Pengujian pencarian kritik dan saran dapat dilihat pada Tabel 4.58.

Tabel 4. 58 Pengujian Pencarian Data Kritik dan Saran

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Cari : vini	Jika *keyword* yang ingin dicari tidak ada dalam sistem maka akan Menampilkan data kritik dan saran dari yang dicari	Menampilkan data kritik dan saran dari yang dicari	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	**Yang Diharapkan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Cari : mawar	**Jika keyword yang dicari tidak ada dalam sistem maka data tidak akan ditampilkan**	**Data tidak ditampilkan**	[√] diterima [ ] ditolak

4.2.3 Kesimpulan Pengujian *Black box*

Berdasarkan hasil pengujian fungsional yang telah dilakukan terhadap sistem analisis penentuan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode *servqual* dengan pendekatan *customer relationship management* di Haura Salon Muslimah, dapat disimpulkan bahwa secara fungsional sistem sudah sesuai dengan perwancangan awal dan telah memenuhi kebutuhan sistem sesuai yang diharapkan.

4.2.4 Pengujian beta

Pengujian Beta merupakan pengujian yang dilakukan secara objektif dimana diuji secara langsung ke lapangan yaitu instansi yang bersangkutan mengenai kepuasan pengguna dengan kandungan poin yaitu pemenuhan kebutuhan dari tujuan awal analisis penentuan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode *servqual* dengan pendekatan *customer relationship management* di Haura Salon Muslimah

Pengujian beta dilakukan melalui sebuah teknik pengambilan data, yaitu melalui wawancara. Wawancara dilakukan dengan menggunakan teknik kualitatif melalui pertanyan terbuka. Dari hasil wawancara tersebut akan dilakukan pengambilan kesimpulan terhadap penilaian penerapan sistem yang baru.

Wawancara terdiri dari pertanyaan terbuka yang akan ditanyakan kepada narasumber.Wawancara dilakukan terhadap pengujian beta untuk *Owner* dan admin.

4.2.3.1 Wawancara Pengujian Beta untuk *Owner*

Wawancara dilakukan untuk pengujian beta terhadap Sistem Analisis Pengaruh Penentuan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* Dengan Pendekatan *Customer RelationshipManagement* di Haura Salon Muslimah kepada *Owner*, yaitu Ibu Isma Aida. Kegiatan wawancara ini dilakukan di Haura Salon Muslimah. Daftar pertanyaan dan hasil wawancara dapat dilihat pada Tabel 4.59..

Tabel 4. 59 Wawancara *Owner*

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah sistem sudah membantu owner dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan di Huara Salon Muslimah?	Menurut Ibu Isma Aida selaku *Owner* di Haura Salon Muslimah bahwa sistem sudah sangat membantu dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang ada di haura salon muslimah.
2	Apakah 5 kriteria servqual yang disarankan sudah sesuai dengan pelayanan yang nantinya akan dinilai?	Menurut Ibu Isma Aida selaku Owner di Haura Salon Muslimah bahwa kriteria servqual yang disarankan sudah sesuai dengan pelayanan yang akan dinilai nantinya.
3	Apakah sistem perbaikan kualitas pelayanan pada Haura Salon Muslimah mudah digunakan?	Menurut Ibu Isma Aida selaku *Owner* di Haura Salon Muslimah mengatakan bahwa sistem tersebut cukup mudah untuk digunakan.

No.	Pertanyaan	Jawaban
4	Bagaimana pendapat anda tentang bahasa yang digunakan pada sistem ini?	Menurut Ibu Isma Aida selaku *Owner* di Haura Salon Muslimah mengatakan bahwa bahasa yang digunakan pada sistem ini sudah sesuai dan mudah dipahami.
5	Bagaimana pendapat anda tentang tampilan dari sistem ini?	Menurur Ibu Isma Aida selaku *Owner* di Haura Salon Muslimah mengatakan bahwa tampilan pada sistem ini cukup menarik.
6	Bagaimana menurut anda tentang penyajian informasi dari sistem ini?	Menurut Ibu Isma Aida selaku *Owner* di Haura Salon Muslimah mengatakan penyajian informasi pada sistem ini sudah cukup baik dan jelas.

4.2.3.2 Wawancara Pengujian Beta untuk Admin

Wawancara dilakukan untuk pengujian beta terhadap Sistem Analisis Pengaruh Penentuan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* Dengan Pendekatan *Customer RelationshipManagement* di Haura Salon Muslimah kepada admin, yaitu hiffa. Kegiatan wawancara ini dilakukan di Haura Salon Muslimah. Daftar pertanyaan dan hasil wawancara dapat dilihat pada Tabel 4.60..

Tabel 4. 60 Wawancara Admin

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah sistem ini dapat mengelola proses transaksi dengan baik?	Menurut hiffa selaku Admin di Haura Salon Muslimah mengatakan bahwa sistem ini sudah cukup baik dan sangat membantu dalam mengelola proses transaksi.
2	Apakah sistem ini dapat mengelola data perawatan dengan baik?	Menurut hiffa selaku Admin di Haura Salon Muslimah mengatakan bahwa sistem ini sudah cukup baik dalam mengelola data perawatan.
3	Apakah sistem ini dapat mengolah data pelanggan dengan baik?	Menurut hiffa selaku Admin di Haura Salon Muslimah mengatakan bahwa sistem ini sudah cukup baik dalam mengelola data pelanggan.
4	Bagaimanakah menurut anda untuk sistem ini, apakah sistem ini mudah digunakan ?	Menurut hiffa selaku Admin di Haura Salon Muslimah mengatakan bahwa sistem ini sangat mudah digunakan.
5	Bagaimanakah menurut anda tentang bahasa yang digunakan pada sistem ini?	Menurut hiffa selaku Admin di Haura Salon Muslimah mengatakan bahwa bahasa yang digunakan pada sistem ini sudah cukup baik dan mudah dipahami.
6	Bagaimana pendapat anda tentang tampilan sistem ini?	Menurut hiffa selaku Admin di Haura Salon Muslimah mengatakan bahwa tampilan yang ada pada sistem ini sudah cukup menarik.

4.2.3.3 Wawancara Pengujian Beta untuk Pelanggan

Wawancara dilakukan untuk pengujian beta terhadap Sistem Analisis Pengaruh Penentuan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* Dengan Pendekatan *Customer Relationship Management* di Haura Salon Muslimah kepada pelanggan. Bentuk wawancara yang diberikan kepada pelanggan yaitu berupa kuesioner. Kegiatan wawancara ini dilakukan kepada pelanggan sebanyak 30 pelanggan di Haura Salon Muslimah. . Berikut ini adalah contoh kuesioner yang telah disebarkan kepada pelanggan :

KUESIONER PENILAIAN PELANGGAN HAURA SALON MUSLIMAH

Narasumber :

Jabatan :

Ket. Skala: 1 = sangat buruk; 2 = buruk; 3 = cukup; 4 = bagus; 5 = sangat bagus

No	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Apakah sistem membantu dalam menyampaikan kritik dan saran?					
2	Apakah sistem mudah digunakan ?					
3	Bagaimana bahasa yang digunakan pada sistem ?					
4	Bagaimana tampilan sistem?					
5	Bagaimana menurut anda tentang penyajian informasi dari sistem ini?					

Setelah melakukan wawancara dengan menggunakan kuesioner kepada 30 pelanggan, selanjutnya dilakukan rekapitulasi (dapat dilihat pada lampiran A).

Berdasarkan data rekapitulasi kuesioner pelanggan, selanjutnya dilakukan pengujian validitas kuesioer untuk menguji apakah pertanyaan kuesioner yang diajukan kepada 30 pelanggan tersebut valid atau tidak. Berikut ini adalah pengujian validitas kuesioner :

Pada penelitian ini terdapat 30 responden. Jadi, df = 30 -2 atau df=28 .

kemudian mencari nilai r pada rTabel dengan signifikansi 0.05 atau 5%.

Hasil rTabel yang didapat dari 28 yaitu 0,374.

rTabel = 0.374

jika rTabel < rHitung = Valid

jika rTabel > rHitung = Tidak Valid

Berdasarkan rumus diatas didapat hasil uji validitas kuesioner penilaian pelanggan. Hasil uji validitas kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.61.

Tabel 4. 61 Hasil Uji Validitas Kuesioner Penilaian Pelanggan

No	Pertanyaan	rTabel	rHitung	Valid/Tidak Valid
1	Apakah sistem membantu dalam menyampaikan kritik dan saran?	0.374	0.62974322	Valid
2	Apakah sistem mudah digunakan?	0.374	0.39541	Valid
3	Bagaimana bahasa yang digunakan pada sistem ?	0.374	0.75901	Valid
4	Bagaimana tampilan sistem?	0.374	0.532024	Valid
5	Bagaimana menurut anda tentang penyajian informasi dari sistem ini?	0.374	0.36123	Valid

Dari Hasil Penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa 5 pertanyaan yang diajukan kepada 30 pelanggan Haura Salon Muslimah dinyatakan valid. Hasil kuesioner wawancara 30 pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.62.

Tabel 4. 62 Hasil Kuesioner Wawancara Pelanggan

Pertanyaan	Jawaban					Jumlah
	1 = Sangat Buruk	2=Buruk	3=Cukup	4=Bagus	5=Sangat Bagus	
1	0 Pelanggan	0 Pelanggan	4 pelanggan	17 Pelanggan	9 Pelanggan	30 Pelanggan

2	0 Pelanggan	0 Pelanggan	2 Pelanggan	9 Pelanggan	19 Pelanggan	30 Pelanggan
3	0 Pelanggan	0 Pelanggan	1 Pelanggan	18 Pelanggan	11 Pelanggan	30 Pelanggan
4	0 Pelanggan	0 Pelanggan	4 Pelanggan	17 Pelanggan	9 Pelanggan	30 Pelanggan
5	0 Pelanggan	0 Pelanggan	7 Pelanggan	19 Pelanggan	4 Pelanggan	30 Pelanggan

Kesimpulan hasil wawancara 30 pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.63.

Tabel 4. 63 Kesimpulan Hasil Wawancara

Penilaian	Pertanyaan 1 Apakah sistem membantu dalam menyampaikan kritik dan saran?	Jumlah Pelanggan	Persentase
1 = Sangat Buruk	0 Pelanggan	30 Pelanggan	0 %
2 = Buruk	0 Pelanggan	30 Pelanggan	0 %
3 = Cukup	4 Pelangggan	30 Pelanggan	13 %
4 = Bagus	17 Pelanggan	30 Pelanggan	57 %
5 = Sangat Bagus	9 Pelanggan	30 Pelanggan	30 %
JUMLAH			100%
Berdasarkan hasil penilaian pada pertanyaan 1 dari 30 pelanggan didapat : - Sebanyak 0% pelanggan yang menjawab bahwa sistem sangat tidak membantu menyampaikan kritik dan saran. - Sebanyak 0% pelanggan yang menjawab bahwa sistem tidak membantu menyampaikan kritik dan saran. - Sebanyak 13% pelanggan yang menjawab bahwa sistem cukup membantu menyampaikan kritik dan saran. - Sebanyak 57% pelanggan yang menjawab bahwa sistem membantu menyampaikan kritik dan saran. - Sebanyak 30% pelanggan yang menjawab bahwa sistem sangat membantu menyampaikan kritik dan saran.			
Penilaian	Pertanyaan 1 Apakah sistem mudah digunakan?	Jumlah Pelanggan	Persentase
1 = Sangat Buruk	0 Pelanggan	30 Pelanggan	0 %
2 = Buruk	0 Pelanggan	30 Pelanggan	0 %
3 = Cukup	2 Pelangggan	30 Pelanggan	7 %
4 = Bagus	9 Pelanggan	30 Pelanggan	30 %
5 = Sangat Bagus	19 Pelanggan	30 Pelanggan	63 %
JUMLAH			100%
Berdasarkan hasil penilaian pada pertanyaan 1 dari 30 pelanggan didapat : - Sebanyak 0% pelanggan yang menjawab bahwa sistem sangat tidak mudah digunakan - Sebanyak 0% pelanggan yang menjawab bahwa sistem tidak mudah digunakan - Sebanyak 7% pelanggan yang menjawab bahwa sistem cukup mudah digunakan - Sebanyak 30% pelanggan yang menjawab bahwa sistem mudah digunakan - Sebanyak 63% pelanggan yang menjawab bahwa sistem sangat mudah digunakan.			
	Pertanyaan 3		

Penilaian	Bagaimana bahasa yang digunakan pada sistem ?	Jumlah Pelanggan	Persentase
1 = Sangat Buruk	0 Pelanggan	30 Pelanggan	0 %
2 = Buruk	0 Pelanggan	30 Pelanggan	0 %
3 = Cukup	1 Pelangggan	30 Pelanggan	3 %
4 = Bagus	18 Pelanggan	30 Pelanggan	60 %
5 = Sangat Bagus	11 Pelanggan	30 Pelanggan	37 %
JUMLAH			100%

Berdasarkan hasil penilaian pada pertanyaan 1 dari 30 pelanggan didapat :
- Sebanyak 0% pelanggan yang menjawab bahwa bahasa yang digunakan pada sistem sangat tidak mudah dimengerti
- Sebanyak 0% pelanggan yang menjawab bahwa bahasa yang digunakan pada sistem tidak mudah dimengerti
- Sebanyak 3% pelanggan yang menjawab bahwa bahasa yang digunakan pada sistem cukup mudah dimengerti
- Sebanyak 60% pelanggan yang menjawab bahwa bahasa yang digunakan pada sistem mudah dimengerti
- Sebanyak 37% pelanggan yang menjawab bahwa bahasa yang digunakan pada sistem sangat mudah dimengerti

Penilaian	Pertanyaan 4 Bagaimana tampilan sistem?	Jumlah Pelanggan	Persentase
1 = Sangat Buruk	0 Pelanggan	30 Pelanggan	0 %
2 = Buruk	0 Pelanggan	30 Pelanggan	0 %
3 = Cukup	4 Pelangggan	30 Pelanggan	13 %
4 = Bagus	17 Pelanggan	30 Pelanggan	57%
5 = Sangat Bagus	9 Pelanggan	30 Pelanggan	30 %
JUMLAH			100%

Berdasarkan hasil penilaian pada pertanyaan 1 dari 30 pelanggan didapat :
- Sebanyak 0% pelanggan yang menjawab bahwa tampilan sistem sangat tidak bagus
- Sebanyak 0% pelanggan yang menjawab bahwa tampilan sistem tidak bagus
- Sebanyak 7% pelanggan yang menjawab bahwa tampilan sistem cukup bagus
- Sebanyak 30% pelanggan yang menjawab bahwa tampilan sistem bagus
- Sebanyak 63% pelanggan yang menjawab bahwa tampilan sistem sangat bagus

Penilaian	Pertanyaan 5 Bagaimana menurut anda tentang penyajian informasi dari sistem ini?	Jumlah Pelanggan	Persentase
1 = Sangat Buruk	0 Pelanggan	30 Pelanggan	0 %
2 = Buruk	0 Pelanggan	30 Pelanggan	0 %
3 = Cukup	7 Pelangggan	30 Pelanggan	23 %
4 = Bagus	19 Pelanggan	30 Pelanggan	63 %
5 = Sangat Bagus	4 Pelanggan	30 Pelanggan	13 %
JUMLAH			100%

Berdasarkan hasil penilaian pada pertanyaan 1 dari 30 pelanggan didapat :
- Sebanyak 0% pelanggan yang menjawab bahwa penyajian informasi dari sistem sangat tidak lengkap
- Sebanyak 0% pelanggan yang menjawab bahwa penyajian informasi dari sistem tidak lengkap
- Sebanyak 23% pelanggan yang menjawab bahwa penyajian informasi dari sistem cukup lengkap
- Sebanyak 63% pelanggan yang menjawab bahwa penyajian informasi dari sistem lengkap

- Sebanyak 13% pelanggan yang menjawab bahwa penyajian informasi dari sistem sangat lengkap

4.2.4 Kesimpulan Hasil Pengujian Beta

Berdasarkan hasil pengujian beta yang telah dilakukan dengan *Owner*, Admin dan pelanggan , maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Dapat membantu *Owner* dalam mengetahui hasil perbaikan pelayanan di Haura Salon Muslimah.
2. Dapat membantu Admin dalam melakukan pengolahan data transaksi dan data pelanggan.
3. Dapat membantu pelanggan dalam mempermudah menyampaikan kritik dan saran kepada Haura Salon Muslimah.
4. Tampilan sistem yang sudah cukup bagus dan bahasa sistem yang mudah dimengerti.