



LAPORAN SKRIPSI

**SISTEM PENENTUAN TINGKAT KEPUASAN PADA
PELANGGAN TOKO SRC PERMATA MENGGUNAKAN
METODE *SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING* (SAW)**

**MOH. WAHID ULIN NUHA
NIM. 201651151**

DOSEN PEMBIMBING

Anastasya Latubessy, S.Kom, M.Cs

Rizkysari Meimaharani, M.Kom

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

SISTEM PENENTUAN TINGKAT KEPUASAN PADA
PELANGGAN TOKO SRC PERMATA MENGGUNAKAN
METODE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING (SAW)

MOH. WAHID ULIN NUHA
NIM. 201651151


Kudus, 14 Januari 2022

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Anastasya Latubessy, S.Kom, M.Cs
NIDN. 0604048702


Rizkysari Mei Maharani, M.Kom
NIDN. 0620058501

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

SISTEM PENENTUAN TINGKAT KEPUASAN PADA PELANGGAN TOKO SRC PERMATA MENGGUNAKAN METODE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING (SAW)

MOH. WAHID ULIN NUHA

NIM. 201651151

Kudus, 27 Januari 2023

Menyetujui,

Ketua Penguji,



Esti Wijayanti, S.Kom, M.Kom
NIDN.0605098901

Anggota Penguji I,



Tutik Khotimah, M.Kom
NIDN. 0608068502

Anggota Penguji II,



Rizkysari Meimoharani, M.Kom
NIDN. 0620058501


Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik




Muhammad Sulhan, ST., MT
NIS. 0610701000001141

Ketua Program Studi
Teknik informatika


Mukhamad Nurkamid, S.Kom., M.Cs.
NIS. 0610701000001212

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MOH. WAHID ULIN NUHA

NIM : 201651151

Tempat & Tanggal Lahir : Pati , 11 April 1997

Judul Skripsi : SISTEM PENENTUAN TINGKAT
KEPUASAN PADA PELANGGAN TOKO SRC
PERMATA MENGGUNAKAN METODE
SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING (SAW)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan lain yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi ini. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dalam Skripsi dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Kudus, 27 Januari 2023

Yang memberi pernyataan,



MOH. WAHID ULIN NUHA
NIM. 201651151

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “SISTEM PENENTUAN TINGKAT KEPUASAN PADA PELANGGAN TOKO SRC PERMATA MENGGUNAKAN METODE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING (SAW)”.

Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Kesarjanaan Progam Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono M.Si. selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Mohammad Dahlan, ST., MT., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Mukhamad Nurkamid, S.Kom., M.Cs selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas Muria Kudus.
5. Ibu Anastasya Latubessy, S.Kom, M.Cs selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan selama penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Rizkysari Meimaharani, M.Kom, selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan selama penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua saya, Bapak dan Ibu yang selalu memberi semangat dan do'a kepada penulis.
8. Teman penulis yang selalu mengajak nglembur laporan sampai pagi hari
9. Teman semua seperjuangan dari awal semester sampai akhir

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Selain itu penulis juga berharap semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua.

Kudus, 31 Januari 2023

Penulis

***SISTEM PENENTUAN TINGKAT KEPUASAN PADA
PELANGGAN TOKO SRC PERMATA MENGGUNAKAN
METODE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING (SAW)***

Nama Mahasiswa : MOH. WAHID ULIN NUHA
NIM : 201651151
Pembimbing :

1. Anastasya Latubessy, S.Kom, M.Cs
2. Rizkysari Meimaharani, M.Kom

RINGKASAN

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting terutama bagi toko karena hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja pada karyawan toko. Maka dari itu dibuatlah sebuah sistem untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan pada toko menggunakan metode SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING (SAW), yaitu sebuah Sistem Pendukung Keputusan.

Kata Kunci : *Kepuasan, Toko, Sistem Pendukung Keputusan.*

GUIDANCE INFORMATION SYSTEM WEB-BASED IT STUDY PROGRAM THESIS

Student Name : MOH. WAHID ULIN NUHA
Student Number : 201651151
Supervisor :

1. Anastasya Latubessy, S.Kom, M.Cs
2. Rizkysari Meimaharani, M.Kom

ABSTRACT

Customer satisfaction is important especially for stores because it can affect the performance of store employees. Therefore, a system was created to determine the level of customer satisfaction at the store using the SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING (SAW) method, which is a Decision Support System.

Keywords : Satisfaction, Shop, Decision Support System.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
RINGKASAN	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR ISTILAH DAN SIINGKATAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah.....	2
1.4. Tujuan.....	2
1.5. Manfaat.....	3
1.5.1 Manfaat Bagi Penulis.....	3
1.5.2 Manfaat Bagi Akademisi	3
1.5.3 Manfaat Bagi Pengguna.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Penelitian Terkait	5
2.2. Landasan Teori	7
2.2.1 Retailing	7
2.2.1.1. Jenis-Jenis Retailing.....	8
2.2.2 Kepuasan Pelanggan	11
2.2.2.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	11
2.2.2.2 Elemen Kepuasan Pelanggan	12
2.2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.2.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan	13
2.2.3 Sistem Pendukung Keputusan.....	14

2.2.3.1	Pengertian Sistem Pendukung Keputusan	14
2.2.3.2	Tujuan Pengambilan Keputusan.....	15
2.2.3.3	Tahapan Pengambilan Keputusan	17
2.2.3.4	Komponen Sistem Pengambilan Keputusan	18
2.2.3.5	Kekurangan Dan Kelebihan	20
2.2.3.5.1	Kekurangan.....	20
2.2.3.5.2	Kelebihan	20
2.2.4	Metode <i>Simple Additive Weighting</i> (SAW)	21
2.2.5	Algoritma Penyelesaian	22
2.2.6	Flowchart	22
2.2.7	<i>Data Flow Diagram</i> (DFD)	24
2.2.8	<i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	25
2.2.9	Kebutuhan Perangkat Lunak	26
2.2.10	Kerangka Pikir	30
BAB III		33
METODOLOGI.....		33
3.1.	Tahap Intelegensi	33
3.2.	Tahap Desain	34
3.3.	Tahap Choice.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Implementasi Antar Muka Spesifikasi	49
4.1.1	Implemetasi Dan Pembahasan	49
4.1.2	Identifikasi Kebutuhan	49
4.1.2.1.	Perangkat Lunak	49
4.1.2.2.	Perangkat Keras.....	50
4.2	Impelemtasi Antarmuka	50
4.3	Pengujian Sistem	55
4.3.1	Pengujia Blackbox	56
4.3.2	Pengujia UAT	62
BAB V PENUTUP.....		65
5.1.	Kesimpulan.....	65
5.2.	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN.....		69
BIODATA PENULIS		75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tahapan Pengambilan Keputusan (Turban, 2005).....	17
Gambar 2. 2 Skema <i>Decision Support System</i> (Turban, 2005).....	20
Gambar 2. 3 Lambang Komponen Terminator	24
Gambar 2. 4 Lambang Komponen Proses.....	24
Gambar 2. 5 Lambang Komponen Data <i>Store</i>	25
Gambar 2. 6 Lambang Komponen Alur Data	25
Gambar 2. 7 <i>Entity</i> Hubungan 1 Ke 1	26
Gambar 2. 8 <i>Entity</i> Hubungan 1 Ke M	26
Gambar 2. 9 <i>Entity</i> Hubungan M Ke M.....	26
Gambar 2. 10 Kerangka Teori.....	31
Gambar 3. 1 <i>Flowchat</i> Sistem.....	36
Gambar 3. 2 DFD Lvl 0	37
Gambar 3. 3 DFD Lvl 1	38
Gambar 3. 4 ERD.....	39
Gambar 3. 5 Skema Tabel.....	40
Gambar 4. 1 Form Home	50
Gambar 4. 2 Form Hasil.....	51
Gambar 4. 3 Form Login.....	51
Gambar 4. 4 Form Halaman Utama	52
Gambar 4. 5 Form Nilai	53
Gambar 4. 6 Form Kriteria.....	53
Gambar 4. 7 Form Alternatif.....	54
Gambar 4. 8 Form Uji Tingkat Kepuasan.....	54
Gambar 4. 9 Form Laporan.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol Bagan Alir Dokumen.....	23
Tabel 3. 1 Konsep Aplikasi.....	34
Tabel 3. 2 Tabel Pengguna.....	40
Tabel 3. 3 Tabel Alternatif.....	41
Tabel 3. 4 Tabel Kriteria.....	41
Tabel 3. 5 Tabel Nilai.....	41
Tabel 3. 6 Tabel Ranging.....	42
Tabel 3. 7 Tabel Bobot Nilai.....	42
Tabel 3. 8 Tabel Bobot Kriteria.....	43
Tabel 3. 9 Tabel Pelanggan.....	43
Tabel 3. 10 Tabel Contoh Data.....	44
Tabel 3. 11 Tabel Contoh Model Pembobotan.....	45
Tabel 3. 12 Tabel Contoh Model Hasil Normalisasi R.....	46
Tabel 3. 13 Tabel Contoh Hasil.....	47
Tabel 3. 14 Tabel Kepuasan.....	48
Tabel 4. 1 Pengujian Form Login.....	56
Tabel 4. 2 Pengujian Tambah Data Kriteia.....	57
Tabel 4. 3 Pengujian Tambah Data Alternatif.....	58
Tabel 4. 4 Pengujian Tambah Data Nilai.....	59
Tabel 4. 5 Pengujian Tambah Data Uji.....	60
Tabel 4. 6 Perbandingan Hasil Pegujian Manual Dan Sistem.....	61
Tabel 4. 7 Pengujian UAT.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Buku bimbingan	69
Lampiran 2 dosbing 1.....	70
Lampiran 3 dosbing 2.....	74



DAFTAR ISTILAH DAN SIINGKATAN

- DFD : *Data Flow Diagram*
PHP : *Hypertext Preprocessor*
ERD : *Entity Relationship Diagram*

