

Implementasi Metode Saw Untuk Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pegawai Toko My Lova Kota Bengkulu

Niken Disriani, Sapri, Ila Yati Beti

¹ Mahasiswa Program Studi Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dehasen Bengkulu
e-mail: disrianin@gmail.com

Alamat Jln Bukit Bendera Pekan Sabtu Kecamatan Selebar Kota Bengkulu; Telp.082311614393;

^{2,3}Dosen Program Studi Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dehasen Bengkulu
e-mail; sapri@unived.ac.id, ilayatibeti@unived.ac.id

Jl. Meranti Raya No. 32 Kota Bengkulu 38228 Telp. (0736) 22027, 26957 Fax. (0736) 341139);

(Received: Nopember 2024, Revised: Februari 2025, Accepied: April 2025)

Abstract-Toko My Lova in Bengkulu City is one of the retail businesses engaged in the sale of fashion products and accessories. Along with business development, the need for adequate service is very important. Customer satisfaction is one of the key factors that can determine the long-term success of this store. However, the problem that is often faced is the difficulty of evaluating the extent to which employee services affect the level of customer satisfaction, as well as how to improve the quality of services provided. The solution offered is the implementation of the SAW method to measure customer satisfaction with My Lova store employee services. The SAW method will be used to analyze various criteria that affect customer satisfaction, such as employee friendliness, service speed, product quality, store cleanliness, and others. The results of the analysis of 10 consumers who have been surveyed regarding their satisfaction with employee services at Toko My Lova Bengkulu City, using the SAW method, then 90% of consumers stated that they were very satisfied with the services provided by My Lova Store employees. and 10% of consumers stated that they were satisfied, with the service at the my lova shop.

Keywords: Simple Additive Weighting (SAW), Customer Satisfaction, Employee Service, My Lova Shop, Bengkulu City

Abstract-Toko My Lova di Kota Bengkulu merupakan salah satu usaha retail yang bergerak di bidang penjualan produk-produk fashion dan aksesoris. Seiring dengan perkembangan bisnis, kebutuhan akan pelayanan yang memadai menjadi sangat penting. Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor kunci yang dapat menentukan keberhasilan jangka panjang toko ini. Namun, masalah yang sering dihadapi adalah sulitnya mengevaluasi sejauh mana pelayanan pegawai mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, serta bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Solusi yang ditawarkan adalah implementasi metode SAW untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pegawai toko My Lova. Metode SAW akan digunakan untuk menganalisis berbagai kriteria yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti keramahan pegawai, kecepatan pelayanan, kualitas produk, kebersihan toko, dan lain-lain. Hasil analisis dari 10 orang konsumen yang telah disurvei mengenai kepuasan mereka terhadap pelayanan pegawai di Toko My Lova Kota Bengkulu, menggunakan

metode SAW, maka 90% konsumen menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Toko My Lova. dan 10% konsumen menyatakan puas, terhadap pelayanan di toko my lova
Kata Kunci: Simple Additive Weighting (SAW), Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Pegawai, Toko My Lova, Kota Bengkulu

I. PENDAHULUAN

Perkembangan kemajuan teknologi dan kemajuan komputer, yang mana penggunaan komputer sangat membantu dalam pengolahan data sehingga sebuah pekerjaan seseorang dapat dikerjakan dengan cepat. Kemudian disamping itu juga sistem hanya menyediakan alternatif keputusan, sedangkan keputusan akhir tetap ditentukan oleh pengambil keputusan, Perdagangan merupakan proses tukar menukar barang dan jasa dari suatu wilayah dengan wilayah lainnya. perdagangan timbul karena manusia mempunyai kebutuhan yang tidak terbatas sedangkan alat pemenuhan kebutuhan terbatas. Terutama pelayanan baik dari segi interior dan exterior yang membuat nyaman konsumen serta kualitas produk sangat dibutuhkan.

Toko my Lova merupakan salah satu toko yang terletak di sawah lebar kota bengkulu, yang menjual barang kebutuhan masyarakat seperti baju, kosmetik, alat -alat dapur dan masih banyak yang lainnya. Berdasarkan observasi data pengunjung yang diambil secara langsung pada bulan September 2024 yang mana pada toko my lova saat ini sangat menjaga kenyamanan dan kepuasan pelanggan agar pelanggan puas terhadap layanan yang diberikan oleh toko tersebut. Namun untuk meningkatkan kepuasan pelayanan toko, masih belum mempunyai sistem yang sistematis dalam menentukan kepuasan

layanan secara mendetail, sehingga dibutuhkan sebuah sistem pengambilan keputusan untuk mempermudah menilai kepuasan pelanggan.

Untuk membuat suatu strategi agar dapat memenangkan persaingan dalam merebut konsumen, maka dibutuhkan analisis perilaku konsumen untuk mengetahui sejauh mana tingkat kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan konsumen terhadap pemilihan suatu produk. Kepuasan pelanggan berawal dari penilaian konsumen terhadap kualitas produk atau jasa yang diterimanya (persepsi) berdasarkan harapan yang telah terkonsep dalam pikirannya. Harapan tersebut muncul dari produk atau jasa yang telah diterima sebelumnya (pengalaman) serta berita darimulut ke mulut yang sampai pada pelanggan. Kepuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap ketidakpuasan antara tingkat kepentingan sebelumnya,

Metode *Simple Additive Weighting* (SAW) adalah salah satu metode yang digunakan dalam proses pengambilan suatu keputusan. Konsep dasar metode SAW adalah mencari penjumlahan terbobot dari rating kinerja pada setiap alternatif pada semua atribut. Konsep dasar metode SAW adalah mencari penjumlahan terbobot dari rating kinerja pada setiap alternatif pada semua atribut. Metode SAW membutuhkan proses normalisasi matriks keputusan (X) ke suatu skala yang dapat diperbandingkan dengan semua rating alternatif yang ada

II. TINJAUAN PUSTAKA

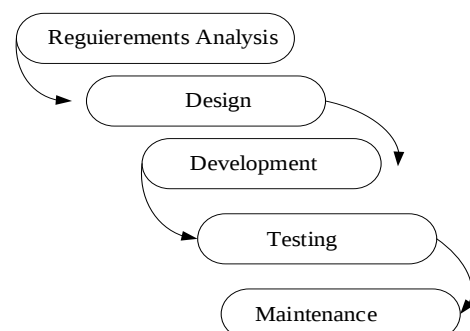
Hermanu Irawan (2021:65). Dalam rangka mempertahankan kelangsungan bisnis, perusahaan harus berusaha keras dan sering harus mengeluarkan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan. Kepuasan pelanggan bersifat dinamis oleh karena itu tantangan besar bagi setiap organisasi adalah mencari terobosan agar dapat mewujudkan kepuasan pelanggan secara konsisten kepada para pelanggannya. Kepuasan yang benar adalah kepuasan yang berlanjut menjadi *customer loyalty* (loyalitas) pelanggan yang berujung pada peningkatan volume penjualan yang lebih besar. Menurut Sarwandi,dkk (2023:1) Sistem Pendukung Keputusan (SPK) adalah sistem informasi yang digunakan untuk membantu pengambilan keputusan dalam suatu organisasi atau perusahaan, SPK didesain untuk memfasilitasi proses pengambilan keputusan yang kompleks

dengan menyediakan informasi yang terstruktur dan relevan. Dalam SPK data dan informasi dioleh menggunakan metode-metode matematika atau statistika untuk menghasilkan rekomendasi atau opsi keputusan yang dapat membantu pengambilan keputusan.

Sedangkan menurut Nofriansyah dan Sarjon Menurut M.Harry K Saputra (2020:21) Metode *Simple Additive Weighting* (SAW) merupakan metode penjumlahan terbobot. Konsep dasar metode SAW adalah mencari penjumlahan terbobot dari rating kinerja pada setiap alternatif pada semua kriteria, serta normalisasi matriks keputusan, ke suatu skala yang dapat diperbandingkan dengan semua rating alternatif yang ada. Metode ini mengharuskan pembuat keputusan menentukan bobot bagi setiap atribut.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode pengembangan sistem. Dimana metode pengembangan sistem yang digunakan oleh penulis adalah metode Waterfall



Gambar 1. Metode Waterfal

1. *Requirements Analysis*

Tahap awal ini melibatkan identifikasi dan pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan pengguna dan pemangku kepentingan. Tujuan utamanya adalah mengumpulkan persyaratan fungsional dan non-fungsional yang akan menjadi dasar dari pengembangan software.

2. *Desigen*

Pada tahap ini, persyaratan yang telah dikumpulkan diterjemahkan menjadi desain perangkat lunak yang spesifik. Perancangan mencakup desain arsitektur sistem, desain user interface atau antarmuka pengguna, desain basis data, dan desain modul perangkat lunak. Tujuannya adalah menciptakan panduan yang jelas bagi tim pengembang dalam mengimplementasikan software.

3. Implementation

Tahap ini melibatkan proses pengkodean atau implementasi aktual dari software berdasarkan desain yang telah ditentukan sebelumnya. Tim developer menggunakan bahasa pemrograman dan alat pengembangan untuk menghasilkan software yang sesuai dengan spesifikasi desain.

4. Testing

Setelah implementasi selesai, software akan diuji untuk memastikan bahwa itu berfungsi sesuai dengan persyaratan yang ditentukan sebelumnya. Pengujian meliputi pengujian fungsionalitas, pengujian kesalahan (*bug*), pengujian integrasi, dan pengujian kinerja. Tujuannya adalah untuk menemukan dan memperbaiki kesalahan yang mungkin ada sebelum perangkat lunak diperkenalkan kepada pengguna akhir.

5. Deployment and Maintenance

Tahap pemeliharaan terjadi setelah *software* diluncurkan dan digunakan oleh pengguna. Ini melibatkan pemeliharaan rutin, pembaruan, dan perbaikan yang diperlukan untuk memastikan kinerja yang optimal dan kepatuhan dengan perubahan kebutuhan atau lingkungan yang terjadi seiring waktu.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi metode saw untuk kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pegawai toko my lova kota Bengkulu merupakan sebuah aplikasi yang dirancang oleh penulis dengan menerapkan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) aplikasi ini dibangun menggunakan Bahasa pemrograman Visual Basic Net dengan database SQL Server yang mana aplikasi ini dapat membantu dalam proses kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pegawai toko my lova dengan menggunakan empat kriteria yang telah ditentukan sebelumnya, kemudian penilaian atas empat kriteria tersebut akan diproses menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) sehingga menghasilkan perangkian yang akan digunakan untuk menentukan kepuasan pelanggan

1. Form login merupakan antarmuka yang berfungsi untuk mengamankan data yang terdapat pada aplikasi, pada form ini pengguna harus memasukkan username dan password yang benar agar dapat masuk kedalam aplikasi

Gambar 2. Menu Login

2. Pada menu utama ini merupakan antarmuka utama dari sebuah aplikasi dimana pada form ini terdapat beberapa pilihan untuk mengakses semua form yang ada pada aplikasi mulai dari form input data, proses metode SAW dan Output data serta menu keluar



Gambar 3. Menu Utama

3. Menu data pelanggan merupakan bagian dari antarmuka pada form menu utama yang berfungsi untuk memanggil semua form input data pada Implementasi metode saw untuk kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pegawai toko my lova kota Bengkulu

ID Pelanggan	Nama Pelanggan	Tempat Tanggal Lahir	Jenis Kelamin	Alamat	RT/RW	Agama	Pekerjaan	Kecamatan
PEL001	Dina Mandala	X	X	X	X	X	X	X
PEL002	Raka	X	X	X	X	X	X	X
PEL003	Wati	X	X	X	X	X	X	X
PEL004	Nova Is	X	X	X	X	X	X	X
PEL005	Andika	X	X	X	X	X	X	X
PEL006	Sumari	X	X	X	X	X	X	X

Gambar 4. Menu Data Pelanggan

4. Data kriteria merupakan form yang berfungsi untuk menginputkan data kriteria, pada form ini data kriteria yang dapat diinput yaitu sebanyak empat kriteria yang sudah ditentukan oleh pihak manajemen toko my lova sebelumnya.

Kode Kriteria	Nama Kriteria	Bobot
C1	Sikap Ramah dan Profesional	40
C2	Kebersihan dan Kerapian	25
C3	Kecepatan dan Efisiensi	20
C4	Kemampuan Berkomunikasi	15

Gambar 5. Menu Data Kriteria

5. Menu data subkriteria merupakan form yang berfungsi untuk menginputkan semua data subkriteria pada aplikasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pegawai toko my lova kota Bengkulu yang terdiri dari kode kriteria, kode subkriteria, nama subkriteria, dan nilai.

Kode Kriteria	Kode Sub-Kriteria	Nama Sub-Kriteria	Nilai
C1	SUB001	Sangat Sopan	5
C1	SUB002	Sopan	4
C1	SUB003	Tidak Sopan	3
C2	SUB001	Sangat Baik	5
C2	SUB002	Baik	4
C2	SUB003	Cukup Baik	3
C2	SUB004	Tidak Baik	2
C3	SUB001	Sangat Cepat	5
C3	SUB002	Cepat	4

Gambar 6. Menu Data Sub Menu Kriteria

6. Form data penilaian yang berfungsi untuk menginputkan data penilaian kepuasan pelanggan terhadap toko my lova kota Bengkulu berdasarkan empat kriteria yang telah ditentukan

ID Penilaian	Nama Pelanggan	Tahun Penilaian	C1	C2	C3	C4
P0001	Desi Mardiana	2024	4	5	3	4
P0002	Riska	2024	4	4	5	3
P0003	Wati	2024	5	4	4	4
P0004	Nova lia	2024	5	2	4	5
P0005	Andesta	2024	4	4	5	4
P0006	Sumami	2024	5	4	2	5
P0007	Ngatiyem	2024	4	5	4	5
P0008	Quen tri	2024	5	5	4	3

Gambar 7. Menu Form Data Penilaian

7. Tampilan form metode SAW ketika pengguna menekan tombol proses pada aplikasi maka seluruh data penilaian yang sudah diinput kedalam aplikasi akan diproses berdasarkan rumus perhitungan metode SAW sehingga menghasilkan perangkikan yang dapat langsung dicetak

Data Pelanggan

ID Penilaian	Nama Pelanggan	Tahun Penilaian	C1	C2	C3	C4
P0001	Desi Mardiana	2024	4	5	3	4
P0002	Riska	2024	4	4	5	3
P0003	Wati	2024	5	4	4	4

Matrics X

ID Penilaian	Nama Pelanggan	Tahun Penilaian	C1	C2	C3	C4
P0001	Desi Mardiana	2024	0.8	1	0.6	0.8
P0002	Riska	2024	0.8	0.8	1	0.6
P0003	Wati	2024	1	0.8	0.8	0.8

Matrics V

ID Penilaian	Nama Pelanggan	Tahun Penilaian	C1	C2	C3	C4
P0004	Nova lia	2024	0.4	0.1	0.160000000000000000	0.15
P0005	Andesta	2024	0.2	0.320000000000000000	0.2	0.160000000000000000
P0006	Sumami	2024	0.4	0.2	0.160000000000000000	0.15

Perangkikan

No	Nama Pelanggan	Tahun Penilaian	C1	C2	C3	C4	Nilai V	Tingkat Kepuasan
1	Ngatiyem	2024	0.320000000000000000	0.25	0.160000000000000000	0.15	0.880000000000000000	SANGAT PUAS
2	Quen tri	2024	0.4	0.25	0.160000000000000000	0.09	0.9	SANGAT PUAS

Gambar 8. Menu Form Metode SAW

8. Laporan hasil kepuasan pelanggan pada toko My Lova Kota Bengkulu merupakan output data yang dihasilkan dari perhitungan metode yang digunakan yaitu metode *Simple Additive Weighting*, (SAW)

Laporan kepuasan pelanggan pada toko My Lova menampilkan antarmuka yang bertugas untuk mengelola data yang dihasilkan. Adapun tampilan kepuasan pelanggan toko My Lova Kota Bengkulu dapat dilihat pada tampilan dibawah ini

Toko My Lova Kota Bengkulu
Jl. Meranti Raya Sawah Lebar Kecamatan Ratu Agung Kota Bengkulu

Laporan Hasil Kepuasan Pelanggan Toko My Lova Kota Bengkulu
Tahun : 2024

No.	ID Penilaian	Nama Pelanggan	C1	C2	C3	C4	Nilai V	Tingkat Kepuas
1	P0008	Quen tri	0.41	0.25	0.16	0.09	0.91	SANGAT PUAS
2	P0003	Wati	0.41	0.20	0.16	0.12	0.89	SANGAT PUAS
3	P0007	Ngatiyem	0.33	0.25	0.16	0.15	0.89	SANGAT PUAS
4	P0010	Sundan madia	0.41	0.15	0.16	0.15	0.87	SANGAT PUAS
5	P0005	Andesta	0.33	0.20	0.20	0.12	0.85	SANGAT PUAS
6	P0006	Sumami	0.41	0.20	0.08	0.15	0.84	SANGAT PUAS
7	P0004	Nova lia	0.41	0.10	0.16	0.15	0.82	SANGAT PUAS
8	P0002	Riska	0.33	0.20	0.20	0.09	0.82	SANGAT PUAS
9	P0001	Desi Mardiana	0.33	0.20	0.16	0.12	0.81	SANGAT PUAS
10	P0009	Lidia margareta	0.33	0.15	0.20	0.06	0.74	PUAS

Keterangan : Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan metode Simple Addictive Weighting maka didapatkan kesimpulan seperti pada tabel diatas.

Bengkulu, 05 February 2025
Pimpinan Toko My Lova
Deli Junarti, S.Pd

Gambar 9. Laporan Hasil Kepuasan Pelanggan Pada Toko My Lova Kota Bengkulu

Pada pengujian system ini penulis menggunakan metode pengujian system black box testing metode pengujian ini dilakukan dengan memasukan nilai yang tidak sah agar dapat menguji system yang dibangun sudah berjalan dengan baik Adapun pengujian yang dilakukan dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel1. Pengujian

No	Pengujian	Hasil yang diharapkan	Keterangan
1	Menu Login : Memasukan username dan password yang bena	Sistem akan menampilkan kemenu utama	Pengujian Berhasil
2	Form Menu Utama: Aplikasi akan menampilkan menu utama yang nantinya dapat digunakan kemenu lainnya	Sistem akan menampilkan input data,metode SAW, output Data, serta menu keluar	Pengujian Berhasil
3	Form Input Data Kriteria : Menguji semua tombol yang ada pada menu data kriteria	Semua tombol dapat berfungsi dengan benar	Pengujian Berhasil
4	Form Input Data Penilaian : Menguji semua tombol yang ada pada menu data penilaian	Semua tombol yang ada pada menu penilaian dapat berfungsi dengan benar	Pengujian Berhasil

Tabel 2.Pegujian

No	Bagian Yang Akan di Uji	Hasil Pengujian		
		Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
1	Tampilan Program / Aplikasi yang dirancang oleh penulis			√
2	Kemudahan dalam menjalankan Program		√	
3	Kerja sistem aplikasi yang dibuat oleh penulis			√
4	Bagaimana kalua aplikasi ini nanti akan diterapkan pada toko My Lova			√
5	Bagaimana pendapat anda tentang isi program tentang pelayana pegawai		√	

Berdasarkan hasil pengujian sistem diatas dalam pengujian program terhadap beberapa responden

dapat disimpulkan rata-rata yang menyatakan sangat baik sesuai dengan kerja sistem yang telah dirancang

V. PENUTUP

A.Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi metode SAW (*Simple Additive Weighting*) dalam penilaian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pegawai Toko My Lova di Kota Bengkulu memberikan hasil yang cukup signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan menggunakan metode SAW, data yang diperoleh dari pelanggan mengenai berbagai kriteria pelayanan dapat dianalisis secara objektif dan terukur. Metode ini membantu dalam menentukan prioritas pelayanan berdasarkan bobot yang diberikan pada setiap kriteria, seperti kecepatan layanan, keramahan pegawai, dan ketersediaan produk. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat lebih mudah diukur dan dipahami, sehingga toko dapat merancang strategi untuk meningkatkan aspek-aspek pelayanan yang dinilai kurang memadai. Implementasi SAW memungkinkan pemilik toko untuk mengambil keputusan yang lebih tepat dalam meningkatkan kualitas layanan, serta memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai area yang perlu perbaikan. Berdasarkan hasil analisis dari 10 orang konsumen yang telah disurvei mengenai kepuasan mereka terhadap pelayanan pegawai di Toko My Lova Kota Bengkulu, menggunakan metode SAW, maka yaitu :

90% konsumen menyatakan bahwa mereka merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Toko My Lova. dan 10% konsumen menyatakan puas, terhadap pelayanan di toko My lova

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan ditoko My Lova Kota Bengkulu maka penulis menyarankan

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan: Berdasarkan hasil evaluasi, disarankan agar Toko My Lova lebih fokus pada peningkatan aspek yang memiliki bobot rendah dalam penilaian pelanggan, seperti keramahan pegawai atau kecepatan layanan, dengan memberikan pelatihan tambahan kepada pegawai dan memperbaiki proses operasional toko

2. Penyempurnaan Sistem Penilaian: Untuk meningkatkan akurasi dan efektivitas, sebaiknya dilakukan pembaruan secara berkala terhadap kriteria dan bobot yang digunakan dalam metode SAW, agar selalu mencerminkan perkembangan tren dan kebutuhan pelanggan. Selain itu, perlu melibatkan lebih banyak pelanggan dalam pengumpulan data agar hasil yang diperoleh lebih representative
3. Monitoring Berkala: Sebaiknya dilakukan evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap implementasi metode SAW dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan, agar dapat dilakukan penyesuaian jika diperlukan

SATIN - Sains Dan Teknologi Informasi, 6(1), 10–19.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Didik Dwi Prasetyo (2021:1). *Pemrograman Aplikasi Database Dengan Visual Basic Net 2005 dan MS access*.
- [2] David Kronce, (2021), *Dasar-dasar desain dan implementasi database processing jilid 2* “, Penerbit Erlangga
- [3] Hermanu Irawan (2021:65). *manajemen merek & kepuasan. pelanggan. Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management*.
- [3] Joko Pramono. (2020 :1) *Impelementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. UNISRI Press
- [4] Lely Pranigrum (2024 :138). *Sistem Basis Data And Bg Data*. CV Gita Lentera
- [5] Mulyadi (2021:12), *Implementasi Organisasi*, Yogyakarta, Gadjah Mada Univercity Press.
- [6] M.Harry K Saputra (2020:21) *Belajar Cepat Metode SAW*. Kreatif Indonesia Nusantara
- [7] Aisyah, S. (2019). *Jurnal Teknovasi APLIKASI. SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN. ANALISIS KELAYAKAN PADA. PERUSAHAAN LEASING Siti Aisyah. Program Studi*
- [8] Untung Surapto (2020:69). *Pemodelan Perangkat Lunak Komputasi Keahlian Perangkat Lunak*
- [9] Weli (2019:63) *Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Kamar Hotel Berbasis Website (Web) Menggunakan Data Flow Diagram (DFD)*. Jakarta
- [10] Wasianti, S., & Putri, A. (2020). *Pemilihan Jasa Pengiriman Barang Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW)*.