

**PENGELOLAAN UMPAN BALIK PELANGGAN *RETAIL*  
*ONLINE***

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana Teknik Industri**



**PUTHUT NUGRAHA**

**13 06 07340**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir berjudul  
**PENGELOLAAN UMPAN BALIK PELANGGAN *RETAIL ONLINE***

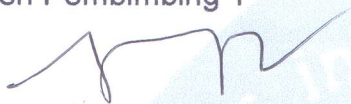
yang disusun oleh

**Puthut Nugraha**

13 06 07340

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 20 Juli 2018

Dosen Pembimbing 1



Ririn Diar Astanti, S.T.,M.MT., D.Eng

Dosen Pembimbing 2



The Jin Ai, S.T.,M.T.,D.Eng

Tim Penguji

Penguji 1,



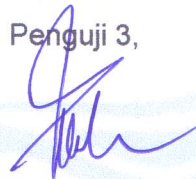
Ririn Diar Astanti, S.T.,M.MT., D.Eng

Penguji 2,



D.M. Ratna Tungga Dewa, S.Si., M.T.

Penguji 3,



DR. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

Yogyakarta, 20 Juli 2018

Universitas Atma Jaya Yogyakarta,

Fakultas Teknologi Industri,



Dekan,

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc

## PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Puthut Nugraha

NPM : 13 06 07340

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "*Pengelolaan Umpan Balik Pelanggan Retail Online*" merupakan hasil penelitian saya selama semester gasal dan genap Tahun Akademik 2017/2018 yang bersifat original dan bukan hasil plagiasi dari karya manapun.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku termasuk dengan dicabut gelar Sarjana yang telah diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 20 Juli 2018

Yang menyatakan



Puthut Nugraha

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus atas kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "*Framewrok untuk Pengelolaan Hasil Review pada Suatu Retail Online*". Penulisan Laporan Tugas Akhir ini dilakukan untuk memenuhi syarat kelulusan mencapai derajat Sarjana Teknik Industri pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulisan Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik apabila tidak ada dukungan dan bimbingan dari pihak-pihak yang berperan langsung selama pengerjaan Tugas Akhir ini berlangsung. Oleh sebab itu dengan tersusunnya Tugas Akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- a. Tuhan Yesus Kristus yang selalu melimpahkan kasih, karunia dan berkat perlindungannya sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
- b. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- c. Ibu Ririn Diar Astanti, S.T., M.T., D.Eng selaku Kepala Program Studi Teknik Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- d. Ibu *Ririn Diar* Astanti, ST., MT., D.Eng selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak *The Jin Ai*, ST., MT., D.Eng selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan sabar memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran selama penyusunan Tugas Akhir ini.
- e. Bapak, Ibu, Mbak, dan Mas yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat dalam pelaksanaan Tugas Akhir.
- f. Saudari Elisabeth Natasha yang selalu menyemangati dan memberikan perhatian lebih.
- g. Baswara, Dhelyfersar, dan Fransisco yang menemani perjuangan dalam sedih maupun senang.
- h. Semua teman-teman Teknik Industri angkatan 2013.
- i. Teman-teman KKN 70 kelompok 59 Mendak.
- j. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- k. Pihak – pihak lain yang membantu dalam pelaksanaan Tugas Akhir

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Akhir kata penulis mengharapkan semoga laporan ini bermanfaat bukan saja untuk penulis, tetapi untuk memperluas pengetahuan pembaca.

Yogyakarta, 20 Juli 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	
	Halaman Judul	i
	Halaman Pengesahan	ii
	Pernyataan Originalitas	iii
	Kata Pengantar	iv
	Daftar Isi	vi
	Daftar Gambar	viii
	Daftar Tabel	ix
	Intisari	x
1	PENDAHULUAN	1
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Rumusan Masalah	3
	1.3. Tujuan	3
	1.4. Batasan Penelitian	3
2	TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	4
	2.1. Tinjauan Pustaka	4
	2.2. Dasar Teori	7
3	METODOLOGI PENELITIAN	11
	3.1. Rancangan Penelitian	11
	3.2. Alur Penelitian	12
4	PERANCANGAN <i>FRAMEWORK</i> PENGELOLAAN <i>REVIEW</i>	15
	4.1. Framework	15
	4.2. Metode Pengumpulan Data	15
	4.3. Proses Pengambilan Data	17
	4.4. Penentuan Dimensi dan <i>Keyword</i>	22
	4.5. Proses Pengolahan Data	26
	4.6. Perancangan Tampilan Antar Muka	27
	4.7. Diagram Aktivitas	28

5	ANALISIS SENTIMEN DAN PEMBAHASAN	29
	5.1. Analisis Sentimen	29
	5.2. Hasil Perhitungan Jumlah Sentimen Positif dan Negatif	36
	5.3. Tingkat Prioritas Dimensi <i>E-Servqual</i>	38
	5.4. Pembahasan	39
6	KESIMPULAN DAN SARAN	43
	6.1. Kesimpulan	43
	6.2. Saran	43
	DAFTAR PUSTAKA	44
	LAMPIRAN	



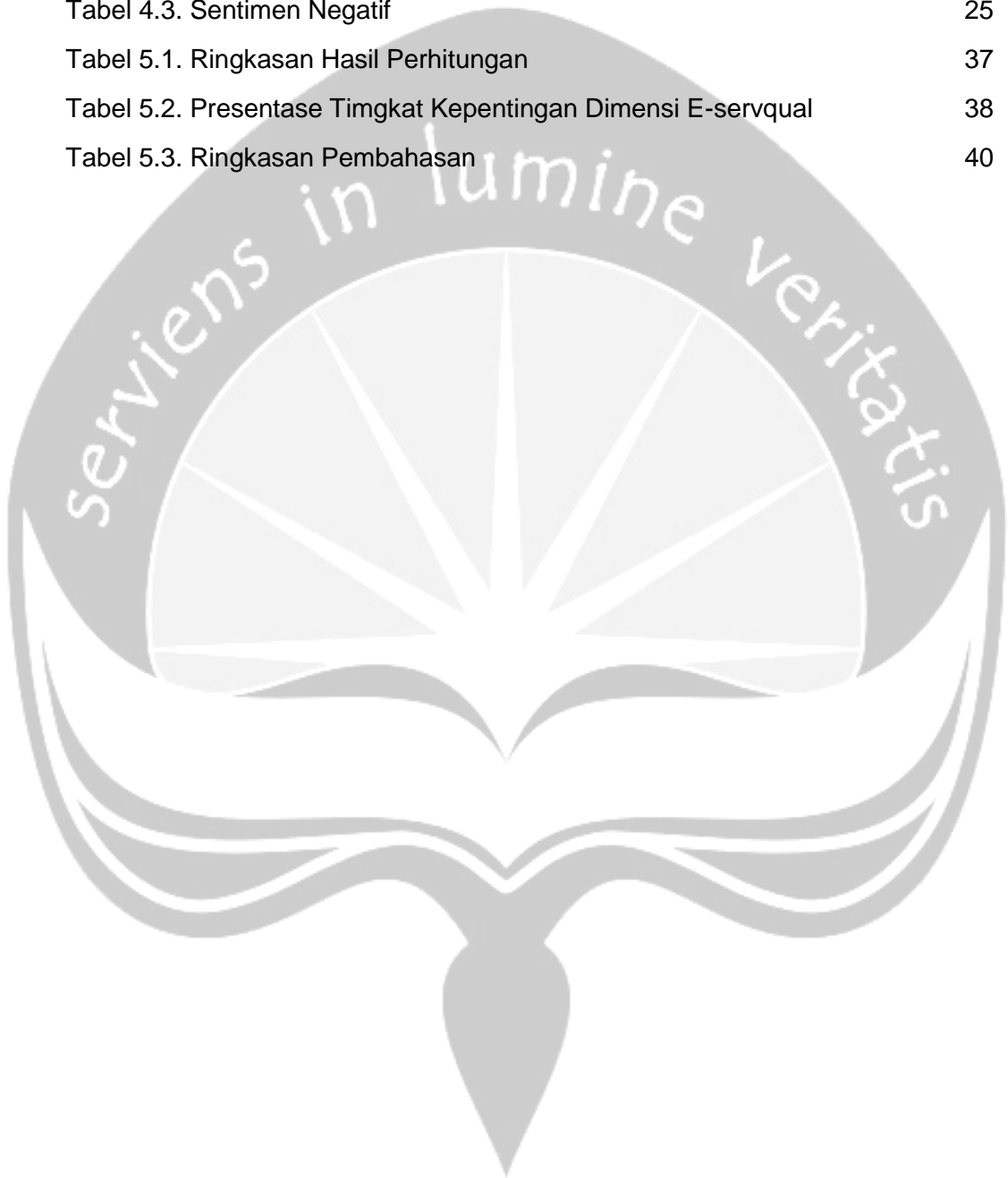
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Diagram Alur Penelitian	12
Gambar 4.1. Contoh Customer Feedback Situs X	17
Gambar 4.2. Halaman Antar Muka Daftar Dimensi	27
Gambar 4.3. Halaman Daftar Kata Kunci setiap Dimensi	28
Gambar 4.4. Diagram Aktiivitas	29
Gambar 5.1. <i>Form</i> pada Dimensi <i>Efficiency</i>	30
Gambar 5.2. <i>Form</i> pada Dimensi <i>Easy of Navigation</i>	31
Gambar 5.3. <i>Form</i> pada Dimensi <i>Reliability</i>	31
Gambar 5.4. <i>Form</i> pada Dimensi <i>Price Knowledge</i>	32
Gambar 5.5. <i>Form</i> pada Dimensi <i>Site Aesthetic</i>	32
Gambar 5.6. <i>Form</i> pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	33
Gambar 5.7. <i>Form</i> pada Dimensi <i>Assurance</i>	34
Gambar 5.8. <i>Form</i> pada Dimensi <i>Customization</i>	34
Gambar 5.9. <i>Form</i> pada Dimensi <i>Acces</i>	35
Gambar 5.10. <i>Form</i> pada Dimensi <i>Security</i>	35
Gambar 5.11. <i>Form</i> pada Dimensi <i>Flexibility</i>	36
Gambar 5.12 Hasil Perhitungan Perdimensi	37



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Contoh data dari <i>customer</i> Situs X	19
Tabel 4.2. Sentimen Positif	24
Tabel 4.3. Sentimen Negatif	25
Tabel 5.1. Ringkasan Hasil Perhitungan	37
Tabel 5.2. Presentase Tingkat Kepentingan Dimensi E-servqual	38
Tabel 5.3. Ringkasan Pembahasan	40



## INTISARI

Penelitian yang dilakukan berdasarkan perkembangan teknologi yang sangat pesat. Salah satu teknologi yang berkembang pesat adalah teknologi situs *online* yang berkembang dan banyak sekali pelanggan yang membeli produk secara *online*. Dengan semakin banyaknya situs belanja *online* yang menawarkan keunggulan masing-masing, membuat banyak pelanggan tidak mengetahui secara detail keunggulan ataupun kekurangan dari suatu situs belanja *online*. Situs x adalah salah satu situs belanja *online* yang sedang berkembang dan dijadikan peneliti untuk objek penelitian.

Perkembangan zaman yang serba canggih metode analisis kualitas terhadap suatu perusahaan dapat dilakukan dengan cara *online* mengambil data tentang *customer feedback* yang ada di internet. Data yang diperoleh dari internet masih merupakan data yang sangat acak berupa pujian dan keluhan dari berbagai pelanggan. Dari situ pelanggan sangat bingung untuk mengetahui suatu situs belanja *online* unggul atau lemah pada bagian apa, dari permasalahan tersebut ada *tools* untuk mengukur kualitas jasa bernama *e-service quality (e-servqual)*. Dari dimensi *e-servqual* tersebut dapat diketahui keunggulan ataupun kekurangan dari masing-masing dimensi tersebut. Dari komentar yang sangat acak peneliti menggunakan *tools text mining* untuk mengolah data yang sangat acak menjadi dimensi-dimensi *e-servqual* yang meliputi *reliability, responsiveness, access, flexibility, assurance/trust, efficiency, price knowledge, site easthetic, customization, safety* dan *easy of navigation*.

Dari hasil penelitian ini program/tools yang telah dibuat mampu dijalankan dengan baik dan dapat mengklasifikasikan komentar pelanggan ke dalam dimensi *e-servqual*. Dengan hasil tersebut, pengelola dapat mengetahui secara jelas keunggulan berdasarkan dimensi *e-servqual* maupun kekurangan yang ada pada situs x.

Kata kunci : *e-servqual, text mining, situs belanja online*.