

1. Jenis data yang diperoleh dari analisis kebutuhan sistem

- Berdasarkan sumbernya, diperoleh data primer yang diperoleh langsung dari sumbernya melalui observasi dan kuisioner.
- Berdasarkan sifatnya, diperoleh data kualitatif dalam bentuk angka. Misalnya, banyak pelanggan yang memesan makanan dalam jangka waktu satu bulan.
- Berdasarkan skala pengukuran, diperoleh data nominal yang dapat dibedakan berdasarkan *user requirement*.

2. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam analisis sistem adalah dengan menggunakan teknik observasi dan komunikasi.

3. Instrumen pengambilan data yang dilakukan

Ada dua instrumen yang dapat dilakukan untuk mengambil data, yaitu dengan angket/kuisioner dan tabel observasi.

▪ Angket/kuisioner

Variabel yang digunakan dalam pengambilan data ini adalah kepuasan pelanggan dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kehandalan
2. Cepat tanggap
3. Jaminan
4. Empathy

Dengan indikator-indikator tersebut, maka angket yang dibagikan sebagai berikut:

Beri tanda centang (✓) pada setiap pernyataan dalam setiap tabel di bawah ini.

No.	Pernyataan	Sering	Jarang	Tidak Pernah
1.	Saya memesan makanan secara online.			

2.	Saya memesan makanan melalui chat.			
3.	Saya memesan makanan melalui web/aplikasi.			
4.	Respon penjual sangat cepat.			
5.	Makanan yang dipesan datang tepat waktu.			
6.	Ketepatan makanan yang dipesan dengan nota pembelian.			
7.	Menu yang tersedia ditunjukkan dengan jelas pada saat pemesanan.			
8.	Total bayar ditunjukkan dengan jelas pada saat pemesanan.			
9.	Mendapat nomor antrian pemesanan.			
10.	Ada minimal pembelian item dalam setiap transaksi.			
11.	Saya mendapat promo saat melakukan pembelian dengan harga minimal yang telah ditentukan.			

■ Tabel Observasi

Tabel ini berisi data statistik banyaknya pelanggan yang memesan makanan melalui pemesanan online. Dalam penghitungannya, dapat didata per hari, minggu, ataupun bulan, disesuaikan dengan kebutuhan rekapitulasi warung makan. Tabel ini juga bisa digunakan untuk mendata menu apa saja yang banyak diminati pelanggan.