

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	xiii
KATA PENGANTAR .....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
3.1 Aplikasi .....	8
3.2 Jasa .....	8
3.3 Kualitas Pelayanan .....	8
3.4 Service Quality .....	11
3.5 Lima Kesenjangan Pelayanan .....	12
3.6 Populasi dan Sampel .....	14
3.7 Skala Likert .....	15
3.8 Uji Validitas .....	15
3.9 Uji Reabilitas .....	16
3.10 Indeks Kepuasan Pelanggan .....	17
3.11 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	17

3.12	Tahapan <i>Software Development</i> (SDLC) .....	19
3.12.1	<i>Communication</i> .....	19
3.12.2	<i>Planning</i> .....	20
3.12.3	<i>Modeling</i> .....	20
3.12.4	<i>Construction</i> .....	20
3.12.5	<i>Deployment</i> .....	21
3.13	<i>Black Box Testing</i> .....	21
<b>BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM</b> .....		22
3.1	<i>Communication</i> .....	22
3.1.1	Analisis Kebutuhan Bisnis .....	23
3.1.2	Analisis Permasalahan .....	30
3.1.3	Penentuan Solusi .....	32
3.1.4	Instrumen Penelitian .....	32
3.1.5	Analisis Kebutuhan Pengguna.....	37
3.1.6	Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak .....	40
3.1.7	Blok Diagram.....	61
3.2	<i>Planning</i> .....	66
3.2.1	Jadwal Kerja.....	66
3.3	<i>Modeling</i> .....	66
3.3.1	Desain Sistem ( <i>Software Design</i> ).....	66
3.3.2	Rancangan <i>User Interface</i> .....	105
3.3.3	Perancangan Pengujian.....	113
<b>BAB IV IMPLEMENTASI DAN EVALUASI SISTEM</b> .....		120
7.1	Implementasi .....	120
7.1.1	Kebutuhan Sistem.....	120
7.1.2	Penjelasan Penggunaan Aplikasi.....	121

7.2	Uji Coba Aplikasi .....	132
7.2.1	<i>Form Login Pengguna</i> .....	132
4.2.2	Form Membuat Kategori .....	135
4.2.3	Form Membuat Item Pertanyaan .....	137
4.2.4	Form Cek Jumlah Kuesioner .....	139
4.2.5	Form Uji Validitas & Reliabilitas .....	141
4.2.6	Form Penilaian Kualitas .....	143
4.2.7	Form Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	145
4.2.8	Form Membuat Laporan.....	146
4.2.9	Form Mengisi Kuesioner Oleh Pelanggan .....	147
4.2.10	Form Mengisi Kuesioner Oleh Manajemen.....	149
4.3	Hasil dan Pembahasan .....	152
4.3.1	Validitas dan Reliabilitas.....	152
4.3.2	Penilaian Kualitas Pelayanan.....	153
4.3.3	Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan .....	155
BAB V PENUTUP.....		158
5.1	Kesimpulan.....	158
5.2	Saran.....	158
DAFTAR PUSTAKA .....		160
LAMPIRAN.....		161