

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| ABSTRAK .....                          | vii     |
| KATA PENGANTAR .....                   | viii    |
| DAFTAR ISI.....                        | x       |
| DAFTAR TABEL.....                      | xiii    |
| DAFTAR GAMBAR .....                    | xv      |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                   | xxi     |
| BAB I PENDAHULUAN .....                | 1       |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....        | 1       |
| 1.2 Perumusan Masalah.....             | 5       |
| 1.3 Batasan Masalah.....               | 5       |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....             | 6       |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....            | 6       |
| 1.6 Sistematika Penulisan.....         | 7       |
| BAB II LANDASAN TEORI .....            | 9       |
| 2.1 Hotel.....                         | 9       |
| 2.2 Jasa .....                         | 10      |
| 2.3 Kualitas Pelayanan .....           | 10      |
| 2.4 Kepuasan Pelanggan .....           | 14      |
| 2.5 Pengukuran <i>Servqual</i> .....   | 18      |
| 2.6 Kuesioner Kepuasan Pelanggan ..... | 19      |
| 2.7 Skala Pengukuran.....              | 24      |
| 2.8 Data .....                         | 24      |

|   | Halaman   |
|---|-----------|
| 2.9 Variabel .....                                      | 25        |
| 2.10 Analisis Regresi.....                              | 25        |
| 2.11 Analisis Regresi Linier Berganda .....             | 27        |
| 2.12 Penyelesaian Persamaan Regresi Dengan Matrik ..... | 27        |
| 2.13 Pengujian Persamaan Regresi .....                  | 29        |
| 2.14 <i>Black Box Testing</i> .....                     | 33        |
| <b>BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM.....</b>     | <b>34</b> |
| 3.1 Analisis Sistem.....                                | 34        |
| 3.1.1 Identifikasi Masalah .....                        | 34        |
| 3.1.2 Pengumpulan Data .....                            | 35        |
| 3.2 Perancangan Sistem.....                             | 42        |
| 3.2.1 Gambaran Umum Sistem .....                        | 42        |
| 3.2.2 <i>Sitemap</i> .....                              | 43        |
| 3.2.3 <i>System Flow</i> .....                          | 45        |
| 3.2.4 <i>Context Diagram</i> .....                      | 56        |
| 3.2.5 Diagram Jenjang Proses .....                      | 57        |
| 3.2.6 <i>Data Flow Diagram (DFD)</i> .....              | 63        |
| 3.2.7 ERD.....  | 79        |
| 3.2.8 Struktur Tabel.....                               | 82        |
| 3.2.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....          | 85        |
| 3.2.10 Analisis Regresi Linier Berganda .....           | 85        |
| 3.2.11 Rancangan <i>Input Output</i> .....              | 87        |
| 3.2.12 Rancangan <i>Interface</i> .....                 | 90        |

|  | Halaman    |
|--|------------|
| 3.2.13 Perancangan Pengujian dan Evaluasi Aplikasi ..... | 100        |
| <b>BAB IV IMPLEMENTASI DAN EVALUASI SISTEM.....</b>      | <b>109</b> |
| 4.1 Implementasi Sistem .....                            | 109        |
| 4.1.1 Kebutuhan Sistem .....                             | 109        |
| 4.1.2 Penjelasan Implementasi Sistem .....               | 110        |
| 4.1.3 Uji Coba Aplikasi.....                             | 120        |
| 4.2 Evaluasi Sistem.. .....                              | 154        |
| 4.2.1 Pembahasan Hasil Uji Coba.....                     | 154        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                                | <b>159</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                      | 159        |
| 5.2 Saran.....   | 159        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                              | <b>161</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                     | <b>163</b> |

