

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Tujuan.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Sistem Informasi.....	7
2.2 Sistem Monitoring.....	8
2.3 Evaluasi	11
2.4 Pariwisata	12
2.5 Biro Perjalanan Wisata (BPW).....	15
2.6 Kualitas Pelayanan	16
2.7 Model Kesenjangan Servqual.....	17
2.8 Analisis Gap	20
2.9 Skala Pengukuran	21

	Halaman
2.10 Uji Kuesioner	22
2.11 Pembobotan.....	23
2.12 AJAX	24
2.12 Systems Development Life Cycle (SDLC).....	26
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	28
3.1 Analisis Sistem	28
3.1.1 Identifikasi Permasalahan.....	28
3.1.2 Analisis Kebutuhan Sistem.....	31
3.2 Perancangan Sistem.....	31
3.2.1 Desain Umum Sistem	32
3.2.2 Pertanyaan Kuesioner	35
3.2.3 Blok Diagram	37
3.2.4 System Flow Sistem Informasi Monitoring dan Evaluasi.....	49
3.2.5 Data Flow Diagram	81
3.2.6 Entity Relationship Diagram	94
3.2.7 Struktur Tabel	98
3.2.8 Desain Input dan Output.....	104
3.2.9 Perancangan Evaluasi Sistem	126
BAB IV IMPLEMENTASI DAN EVALUASI.....	133
4.1 Kebutuhan Sistem.....	133
4.1.1 Kebutuhan Perangkat Keras	133
4.1.2 Kebutuhan Perangkat Lunak	133
4.2 Implementasi Sistem	134

	Halaman
4.2.1 Halaman Hak Akses	134
4.2.2 Halaman Utama Admin.....	137
4.2.3 Halaman Utama Pimpinan.....	138
4.2.4 Halaman Buat Akun Pengguna	139
4.2.5 Halaman Master Kategori Pertanyaan.....	141
4.2.6 Halaman Master Item Pertanyaan	142
4.2.7 Halaman Mengatur Bobot Dan Standar Kuesioner	144
4.2.8 Halaman Master Tujuan Wisata	146
4.2.9 Halaman Master Pihak Ketiga.....	147
4.2.10 Halaman Tour Pelanggan	149
4.2.11 Halaman Buat Kuesioner.....	151
4.2.12 Halaman Buat Akun Pelanggan.....	153
4.2.13 Halaman Mengisi Kuesioner	155
4.2.14 Halaman Mengisi Keluhan	157
4.2.15 Halaman Profil Perusahaan	158
4.2.16 Halaman Uji Validitas Dan Reliabilitas	159
4.2.17 Halaman Gap Kuesioner.....	159
4.2.18 Halaman Evaluasi Kuesioner	161
4.2.19 Halaman Laporan Evaluasi Kuesioner	163
4.2.20 Halaman Laporan Karakteristik Pelanggan.....	165
4.2.21 Halaman Laporan Keluhan.....	166
4.2.22 Halaman Laporan Tour Pelanggan	167
4.3 Evaluasi Sistem	169

	Halaman
4.3.1 Uji Coba Sistem	169
4.3.2 Uji Coba Pengguna	174
4.3.3 Uji Coba Perhitungan.....	177
4.3.4 Evaluasi Uji Coba	192
BAB V PENUTUP	194
5.1 Kesimpulan.....	194
5.2 Saran.....	194
DAFTAR PUSTAKA	195
DAFTAR LAMPIRAN.....	197



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Tabel Pelanggan.....	98
Tabel 3.2 Tabel Pengguna.....	99
Tabel 3.3 Tabel Kategori	99
Tabel 3.4 Tabel Pertanyaan.....	100
Tabel 3.5 Tabel Tour.....	100
Tabel 3.6 Tabel Tujuan Wisata.....	101
Tabel 3.7 Tabel Tujuan Tour	101
Tabel 3.8 Tabel Pihak Ketiga.....	102
Tabel 3.9 Tabel Tour Pihak Ketiga.....	102
Tabel 3.10 Tabel Keluhan.....	103
Tabel 3.11 Tabel Kuesioner.....	103
Tabel 3.12 Tabel Kuesioner Pertanyaan.....	104
Tabel 3.13 Tabel Jawaban Kuesioner.....	104
Tabel 3.14 Tabel Rancangan Uji Coba Sistem.....	127
Tabel 3.15 Tabel Rancangan Uji Coba Admin.....	131
Tabel 3.27 Tabel Rancangan Uji Coba Pimpinan.....	132
Tabel 3.27 Tabel Rancangan Uji Coba Perhitungan.....	132
Tabel 4.1 Hasil Uji Coba Admin	175
Tabel 4.2 Hasil Uji Coba Pimpinan	175
Tabel 4.3 Pengelompokan Jawaban Kuesioner.....	178
Tabel 4.4 Perhitungan Validitas (Pernyataan 1)	179
Tabel 4.5 Perhitungan Validitas (Pernyataan 2)	180

	Halaman
Tabel 4.6 Penentuan Rangka Bobot.....	184
Tabel 4.7 Hasil Bobot Berdasarkan Ranking.....	185
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Gap Kuesioner.....	188
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Evaluasi Kuesioner	190



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Pelanggan Paramuda <i>Tour & Transport</i>	2
Gambar 2.1 <i>Servqual</i> Model (Parasuraman, 2001).....	19
Gambar 2.2 <i>AJAX Web Applications Model</i>	25
Gambar 2.3 Siklus <i>SDLC</i>	27
Gambar 3.1 Proses Bisnis Paramuda <i>Tour & Transport</i>	29
Gambar 3.2 Gambar Umum Sistem.....	33
Gambar 3.3 Blok Diagram.....	38
Gambar 3.4 <i>System Flow</i> Mengecek Hak Akses Pengguna.....	50
Gambar 3.5 <i>System Flow</i> Mengecek Hak Akses Pelanggan.....	51
Gambar 3.6 <i>System Flow</i> Buat Akun Pengguna.....	52
Gambar 3.7 <i>System Flow</i> Mengelola Master Kategori	54
Gambar 3.8 <i>System Flow</i> Mengelola Master Pertanyaan	56
Gambar 3.9 <i>System Flow</i> Mengatur Standar Pertanyaan, Bobot Pertanyaan, dan Bobot Kategori Kuesioner	58
Gambar 3.10 <i>System Flow</i> Mengelola Master Tujuan Wisata.....	60
Gambar 3.11 <i>System Flow</i> Mengelola Master Pihak Ketiga	62
Gambar 3.12 <i>System Flow</i> <i>Tour</i> Pelanggan.....	64
Gambar 3.13 <i>System Flow</i> Buat Kuesioner	66
Gambar 3.14 <i>System Flow</i> Buat Akun Pelanggan	68
Gambar 3.15 <i>System Flow</i> Mengisi Kuesioner.....	70
Gambar 3.16 <i>System Flow</i> Mengisi Keluhan.....	71
Gambar 3.17 <i>System Flow</i> Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner	73

Gambar 3.18 <i>System Flow Monitoring</i> Dan Evaluasi Kuesioner	75
Gambar 3.19 <i>System Flow</i> Laporan Evaluasi Kuesioner.....	77
Gambar 3.20 <i>System Flow</i> Laporan Karakteristik Pelanggan	78
Gambar 3.21 <i>System Flow</i> Laporan Keluhan	79
Gambar 3.22 <i>System Flow</i> Laporan <i>Tour</i> Pelanggan.....	80
Gambar 3.23 Diagram Jenjang.....	82
Gambar 3.24 Context Diagram	83
Gambar 3.25 DFD Level 0.....	85
Gambar 3.26 DFD Level 0 Lanjutan 1	86
Gambar 3.27 DFD Level 0 Lanjutan 2	87
Gambar 3.28 DFD Level 1 Mengelola Master	88
Gambar 3.29 DFD Level 1 Mengelola Master Lanjutan.....	89
Gambar 3.30 DFD Level 1 Mengelola Transaksi.....	89
Gambar 3.31 DFD Level 1 Mengelola Transaksi Lanjutan.....	90
Gambar 3.32 DFD Level 1 Mengelola Jawaban Pelanggan	91
Gambar 3.33 DFD Level 1 Uji Validitas Dan Reliabilitas	91
Gambar 3.34 DFD Level 1 <i>Monitoring</i> Dan Evaluasi Kuesioner.....	92
Gambar 3.35 DFD Level 1 Penyediaan Laporan.....	93
Gambar 3.36 <i>Conceptual Data Model</i>	95
Gambar 3.37 <i>Physical Data Model</i>	97
Gambar 3.38 Rancangan Antar Muka Hak Akses	105
Gambar 3.39 Rancangan Antar Muka Halaman Utama Admin	106
Gambar 3.40 Rancangan Antar Muka Halaman Utama Pimpinan	107

Gambar 3.41 Rancangan Antar Muka Buat Akun Pengguna.....	108
Gambar 3.42 Rancangan Antar Muka Master Kategori Pertanyaan.....	109
Gambar 3.43 Rancangan Antar Muka Master Item Pertanyaan	110
Gambar 3.44 Rancangan Antar Muka Mengatur Bobot Atau Standar Kuesioner	111
Gambar 3.45 Rancangan Antar Muka Master Tujuan Wisata.....	112
Gambar 3.46 Rancangan Antar Muka Master Pihak Ketiga.....	113
Gambar 3.47 Rancangan Antar Muka <i>Tour</i> Pelanggan	114
Gambar 3.48 Rancangan Antar Muka Buat Kuesioner.....	115
Gambar 3.49 Rancangan Antar Muka Buat Akun Pelanggan	116
Gambar 3.50 Rancangan Antar Muka Mengisi Keluhan.....	117
Gambar 3.51 Rancangan Antar Muka Mengisi Kuesioner	118
Gambar 3.52 Rancangan Antar Muka Mengisi Keluhan.....	119
Gambar 3.53 Rancangan Antar Muka Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	120
Gambar 3.54 Rancangan Antar Muka <i>Monitoring</i> Gap Kuesioner	121
Gambar 3.55 Rancangan Antar Muka Evaluasi Kuesioner	122
Gambar 3.56 Rancangan Antar Muka Laporan Evaluasi Kuesioner	123
Gambar 3.57 Rancangan Antar Muka Laporan Karakteristik Pelanggan.....	124
Gambar 3.58 Rancangan Antar Muka Laporan Keluhan.....	125
Gambar 3.59 Rancangan Antar Muka Laporan <i>Tour</i> Pelanggan.....	126
Gambar 4.1 Halaman Hak Akses	135
Gambar 4.2 Menu Admin	136

Gambar 4.3 Menu Pimpinan	136
Gambar 4.4 Menu Pelanggan.....	137
Gambar 4.5 Halaman Utama Admin.....	138
Gambar 4.6 Halaman Utama Pimpinan	139
Gambar 4.7 Halaman Buat Akun Pengguna	140
Gambar 4.8 Daftar Akun Pengguna	140
Gambar 4.9 Halaman Master Kategori	141
Gambar 4.10 Daftar Kategori Pertanyaan.....	142
Gambar 4.11 Halaman Master Pertanyaan	143
Gambar 4.12 Daftar Item Pertanyaan	144
Gambar 4.13 Halaman Mengatur Bobot Dan Standar Kuesioner.....	145
Gambar 4.14 Form Mengatur Bobot Dan Standar Kuesioner	146
Gambar 4.15 Halaman Master Tujuan Wisata.....	147
Gambar 4.16 Halaman Master Pihak Ketiga	148
Gambar 4.17 Daftar Pihak Ketiga.....	149
Gambar 4.18 Halaman <i>Tour</i> Pelanggan.....	150
Gambar 4.19 Daftar <i>Tour</i> Pelanggan	151
Gambar 4.20 Halaman Buat Kuesioner	152
Gambar 4.21 Daftar Kuesioner Pelanggan	153
Gambar 4.22 Halaman Buat Akun Pelanggan	154
Gambar 4.23 Daftar Akun Pelanggan	155
Gambar 4.24 Halaman Mengisi Kuesioner (Data Pelanggan).....	156
Gambar 4.25 Halaman Mengisi Kuesioner (Kuesioner Pelanggan).....	157

Gambar 4.26 Halaman Mengisi Keluhan.....	158
Gambar 4.27 Halaman Profil Perusahaan	158
Gambar 4.28 Halaman Uji Validitas Reliabilitas.....	159
Gambar 4.29 Halaman Gap Kuesioner	160
Gambar 4.30 Detil Gap Kuesioner.....	161
Gambar 4.31 Halaman Evaluasi Kuesioner	162
Gambar 4.32 Hasil Evaluasi Kuesioner	163
Gambar 4.33 Halaman Laporan Evaluasi Kuesioner.....	164
Gambar 4.34 Laporan Evaluasi Kuesioner	164
Gambar 4.35 Halaman Laporan Karakteristik	165
Gambar 4.36 Laporan Karakteristik.....	166
Gambar 4.37 Halaman Laporan Keluhan	166
Gambar 4.38 Laporan Keluhan.....	167
Gambar 4.39 Halaman Laporan <i>Tour</i> Pelanggan.....	168
Gambar 4.40 Laporan <i>Tour</i> Pelanggan	168
Gambar 4.41 Daftar <i>Tour</i> Pelanggan	170
Gambar 4.42 Daftar Kuesioner Pelanggan	171
Gambar 4.43 Daftar Akun Pelanggan	172
Gambar 4.44 Hasil Gap Kuesioner	173
Gambar 4.45 Hasil Evaluasi Kuesioner	174
Gambar 4.46 Hasil Perhitungan Sistem Uji Validitas.....	181
Gambar 4.47 Hasil Perhitungan Sistem Nilai Variansi	182

Gambar 4.48 Hasil Perhitungan Sistem Jumlah Variansi, Total Variansi, Dan Uji Reliabilitas	183
Gambar 4.49 Hasil Perhitungan Sistem Bobot Kategori	186
Gambar 4.50 Hasil Perhitungan Sistem Bobot Pertanyaan.....	187
Gambar 4.51 Hasil Perhitungan Sistem Gap Kuesioner	189
Gambar 4.52 Hasil Perhitungan Sistem Evaluasi Kuesioner 1	191
Gambar 4.53 Hasil Perhitungan Sistem Evaluasi Kuesioner 2.....	192



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Biodata Penulis.....197

