

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan .....	5
1.5 Manfaat .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
BAB II LANDASAN TEORI .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Aplikasi .....	9
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	9
2.4 Populasi dan Sampel .....	11
2.6 Uji Realibilitas .....	12
2.7 Indeks Kepuasan Pengunjung (Customer Saticfation Index) .....	13
2.8 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	14

	Halaman
2.9 Analisis Kesenjangan ( <i>gap</i> ).....	14
2.10 Analisis Kuadran.....	15
2.11 <i>System Development Life Cycle</i> (SDLC).....	17
2.12 <i>Website</i> .....	20
2.13 Konsep Dasar <i>Website</i> .....	20
2.14 Pemrograman <i>Website</i> .....	21
2.15 <i>Black Box Testing</i> .....	22
<b>BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM</b> .....	<b>24</b>
3.1 <i>Communication</i> .....	24
3.1.1 Identifikasi Masalah.....	24
3.1.2 Analisis Permasalahan .....	27
3.1.3 Solusi Permasalahan .....	27
3.1.4 Analisis Kebutuhan Pengguna.....	28
3.1.5 Struktur Navigasi .....	28
3.2 <i>Planning</i> .....	30
3.2.1 Blok Diagram.....	31
3.2.2 <i>System Flow</i> .....	32
3.3 <i>Modelling</i> .....	40
3.3.1 <i>Data Flow Diagram</i> .....	41
3.3.2 Entity Relationship Diagram .....	56
3.3.3 Struktur Basis Data .....	58
3.3.4 Desain <i>Input Output</i> .....	61
3.3.5 Desain Uji Coba.....	73

BAB IV IMPLEMENTASI DAN EVALUASI.....	76
4.1 Implementasi Sistem .....	76
4.1.1 Kebutuhan <i>Hardware</i> (Perangkat Keras).....	76
4.1.2 Kebutuhan <i>Software</i> (Perangkat Lunak).....	77
4.1.3 Penjelasan Penggunaan Aplikasi .....	77
4.2 Uji Coba Form.....	93
4.2.1 Uji Coba <i>Form Login</i> .....	93
4.2.2 Uji Coba Form Cek Jawaban Kuesioner.....	94
4.2.3 Uji Coba Form Analisis Karakteristik Pengunjung .....	95
4.2.4 Uji Coba Form <i>User</i> .....	96
4.2.5 Uji Coba Form Dimensi Layanan.....	98
4.2.6 Uji Coba Form Item Pertanyaan .....	100
4.2.7 Uji Coba Form Periode .....	102
4.2.8 Uji Coba Form Cek Kuesioner .....	103
4.2.9 Uji Coba Form Analisis Karakteristik Pengunjung .....	104
4.2.10 Uji Coba Form Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	105
4.2.11 Uji Coba Form Penilaian Indeks Kepuasan Pengunjung.....	106
4.2.12 Uji Coba Form Analisis Kepuasan Pengunjung .....	107
4.2.13 Uji Coba Form Grafik Analisis Kepuasan Pengunjung.....	108
4.2.14 Uji Coba Form Mengisi Kuesioner.....	109
4.2.15 Uji Coba Form Meminta Laporan Penilaian Indeks Kepuasan Pengunjung .....	111
4.2.16 Uji Coba Form Meminta Laporan Analisis Kepuasan Pengunjung	112
4.2.17 Uji Coba Form Hasil Rekomendasi .....	113

	Halaman
4.2.18 Uji Coba Form Mencetak Laporan Penilaian Indeks Kepuasan Pengunjung .....	114
4.2.19 Uji Coba Form Mencetak Laporan Penilaian Analisis Kepuasan Pengunjung .....	116
4.2.20 Uji Coba Form Mencetak Laporan Hasil Rekomendasi .....	117
4.2.21 Uji Coba Pengguna .....	118
4.3 Evaluasi .....	122
4.3.1 Evaluasi Terhadap Fungsional Staff Layanan .....	122
4.3.2 Evaluasi Terhadap Perhitungan Analisis .....	123
4.3.3 Evaluasi Terhadap Fungsional Pengunjung.....	125
4.3.4 Evaluasi Terhadap Fungsional Kasubid Layanan.....	126
BAB V PENUTUP.....	127
5.1 Kesimpulan.....	127
5.2 Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA .....	129