

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Konsep dan Pengertian Jasa	7
2.2 Hotel	7
2.3 Aplikasi	8
2.4 Kepuasan Pelanggan	8
2.5 Instrumen Kuesioner/Angket	12
2.6 Kuesioner Kepuasan Pelanggan	13
2.7 Skala Pengukuran (<i>Likert Scale</i>)	15

	Halaman
2.8 Uji Validitas	16
2.9 Uji Reliabilitas.....	16
2.10 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	17
2.11 Analisis Kesenjangan (<i>GAP Analysis</i>)	17
2.12 Analisis Kuadran	18
2.13 <i>Website</i>	19
2.14 <i>System Development Life Cycle (SDLC)</i>	20
2.15 Pemograman <i>Website</i>	22
2.16 <i>Black Box Testing</i>	23
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	24
3.1 <i>Communication</i>	24
3.1.1 Identifikasi Masalah.....	25
3.1.2 Analisis Permasalahan	26
3.1.3 Solusi Permasalahan	27
3.2 <i>Planning</i>	27
3.2.1 Diagram Blok.....	27
3.2.2 Struktur Navigasi	30
3.3 <i>Modelling</i>	32
3.3.1 Analisis Sistem.....	32
3.3.2 Perancangan Sistem	48
BAB IV IMPLEMENTASI DAN EVALUASI	92
4.1 Implementasi Sistem	92
4.1.1 Kebutuhan Perangkat Keras (<i>Hardware</i>).....	92
4.1.2 Kebutuhan Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	93

	Halaman
4.1.3 Penjelasan Penggunaan Aplikasi	94
4.2 Uji Coba Sistem	122
4.2.1 Uji Coba Sistem Pengguna Tamu	122
4.2.2 Uji Coba Sistem Pengguna Admin IT.....	125
4.2.3 Uji Coba Sistem Pengguna <i>Front Office</i>	146
4.2.4 Uji Coba Sistem Pengguna <i>Head Manager</i> Dan Kepala Bagian	148
4.3 Uji Coba Sistem Non-Fungsional	152
4.3.1 Uji Coba Sistem Non-Fungsional Hak Akses.....	152
4.3.2 Uji Coba Sistem Non-Fungsional <i>Performance</i>	153
4.4 Uji Coba Perhitungan	155
4.4.1 Perhitungan Uji Validitas Dan Reliabilitas	155
4.4.2 Perhitungan Analisis Kepuasan Tamu Dan Analisis GAP.....	159
4.5 Uji Coba Pengguna.....	160
4.6 Evaluasi Sistem	162
BAB V PENUTUP.....	165
5.1 Kesimpulan.....	165
5.2 Saran.....	166
DAFTAR PUSTAKA	167