

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SIMBOL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.2 Metodologi Pembangunan Perangkat Lunak	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Profil Perusahaan	9
2.1.1 Logo Perusahaan	9
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	10
2.1.3 Struktur Organisasi	10
2.2 Landaran Teori	12
2.2.1 Sistem	12
2.2.2 Informasi	12
2.2.3 Pengertian Sistem Informasi	13

2.2.4 Pengertian Sistem Informasi Manajemen (SIM).....	13
2.2.5 Kualitas Pelayanan	14
2.2.6 Kepuasan Pelanggan	14
2.2.7 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	14
2.2.8 Analisis Metode <i>Service Quality</i>	16
2.2.8.1 Hasil Analisis Metode <i>Service Quality</i>	17
2.2.8.2 Langkah-langkah dari metode <i>Service Quality</i>	18
2.2.9 Skala Pengukuran.....	22
2.2.10 System Development Life Cycle	22
2.2.11 MySQL.....	24
2.2.12 PHP	24
2.2.13 Website.....	24
2.2.14 ERD.....	24
2.2.15 DFD.....	24
2.2.16 Pengujian Perangkat Lunak.....	25
2.3 State Of The Art.....	25
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN	30
3.1.1 Analisis Masalah	30
3.1.2 Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan.....	30
3.1.2.1 Prosedur Pemesanan Menu	31
3.1.2.2 Prosedur Pemesanan Layanan Paket Ulang Tahun.....	31
3.1.2.3 Prosedur Penyampaian Kritik dan Saran.....	32
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis Yang Sedang Berjalan.....	33
3.1.3.1 Analisis Aturan Bisnis dalam Pemesanan Menu	33
3.1.3.2 Analisis Aturan Bisnis dalam Layanan Paket Ulang Tahun	34
3.1.3.3 Analisis Aturan Bisnis dalam Penyampaian Kritik dan Saran.....	34

3.1.4 Analisis Sistem Yang Diusulkan.....	35
3.1.5 Analisis Perbaikan Kualitas	35
3.1.6 Analisis Kebutuhan Non Fungsional	71
3.1.6.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras.....	71
3.1.6.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak.....	72
3.1.6.3 Analisis Pengguna.....	72
3.1.7 Analisis Kebutuhan Fungsional	74
3.1.7.1 Entity Relationship Diagram (ERD)	74
3.1.7.2 Detail Atribut ERD	74
3.1.7.3 Diagram Konteks	75
3.1.7.4 DFD.....	76
3.1.7.5 Spesifikasi Proses.....	82
3.1.7.6 Kamus Data.....	90
3.2 Perancangan Sistem	93
3.2.1 Skema Relasi.....	93
3.2.2 Struktur Tabel.....	93
3.2.2.1 Tabel Qr	94
3.2.2.2 Tabel Pelanggan	94
3.2.2.3 Tabel Pengguna.....	94
3.2.2.4 Tabel Data Pernyataan	95
3.2.2.5 Tabel Data Kuesioner.....	95
3.2.2.6 Tabel Hasil Kuesioner.....	96
3.2.2.7 Tabel Jawaban Kuesioner	96
3.2.3 Perancangan Struktur Menu.....	97
3.2.3.1 Perancangan Struktur Menu Store Manager	97
3.2.3.2 Perancangan Struktur Menu Admin.....	98

3.2.3.3 Perancangan Struktur Menu Pelanggan	99
3.2.4 Perancangan Antarmuka	99
3.2.4.1 Perancangan Antarmuka Admin	99
3.2.4.1.1 Perancangan Antarmuka Login.....	100
3.2.4.1.2 Perancangan Antarmuka Beranda.....	101
3.2.4.1.3 Perancangan Antarmuka Master Kuesioner.....	102
3.2.4.1.4 Perancangan Antarmuka Tambah Kuesioner.....	103
3.2.4.1.5 Perancangan Antarmuka Data Pelanggan	104
3.2.4.1.6 Perancangan Antarmuka Hasil Kuesioner	105
3.2.4.1.7 Perancangan Antarmuka Detail Kuesioner	106
3.2.4.1.8 Perancangan Antarmuka Rekomendasi Perbaikan.....	107
3.2.4.1.9 Perancangan Antarmuka Master Pernyataan	108
3.2.4.1.10 Perancangan Antarmuka Tambah Data Pernyataan.....	109
3.2.4.1.11 Perancangan Antarmuka Ubah Data Pernyataan	110
3.2.4.2 Perancangan Antarmuka Store Manager.....	111
3.2.4.2.1 Perancangan Antarmuka Beranda Store Manager	111
3.2.4.2.2 Perancangan Antarmuka Master Pengguna	112
3.2.4.2.3 Perancangan Antarmuka Tambah Data Pengguna	113
3.2.4.2.4 Perancangan Antarmuka Ubah Data Pengguna	114
3.2.4.2.5 Perancangan Antarmuka Hasil Kuesioner	115
3.2.4.2.6 Perancangan Antarmuka Detail Jawaban.....	116
3.2.4.2.7 Perancangan Antarmuka Rekomendasi Perbaikan.....	117
3.2.4.3 Perancangan Antarmuka Halaman Pelanggan	118
3.2.4.4 Perancangan Pesan	118
3.2.5 Perancangan Jaringan Semantik.....	119
3.2.5.1 Perancangan Jaringan Semantik Admin.....	119

3.2.5.2 Perancangan Jaringan Semantik Store Manager	120
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	121
4.1 Implementasi Sistem	121
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras.....	121
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak.....	121
4.1.3 Implementasi Basis Data.....	122
4.1.4 Implementasi Antarmuka	125
4.2 Pengujian Sistem.....	125
4.2.1 Skenario Pengujain Alpha.....	125
4.2.2 Skenario Pengujian Beta	126
4.2.3 Kasus dan Hasil Pengujian.....	128
4.2.3.1 Hasil Pengujian Alpha.....	128
4.2.3.2 Hasil Pengujian Beta	143
4.2.4 Evaluasi Pengujian.....	146
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	148
5.1 Kesimpulan	148
5.2 Saran.....	148
DAFTAR PUSTAKA	149