

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR SIMBOL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Maksud dan Tujuan	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Metode Pengumpulan Data	7
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	11
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Sistem Informasi	12
2.2.2 Kualitas Layanan	12

2.2.3 Metode Servqual	12
2.2.4 Skala Pengukuran	14
2.2.5 <i>System Development Life Cycle (SDLC)</i>	14
2.2.6 MySQL	16
2.2.7 PHP	16
2.2.8 <i>Website</i>	16
2.3 <i>State Of The Art</i>	16
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN	19
3.1 Analisis Sistem	19
3.1.1 Analisis Masalah	19
3.1.2 Analisis Prosedur Yang Sedang Berjalan	20
3.1.2.1 Prosedur Pemesanan Paket Wisata	20
3.1.2.2 Prosedur Pembayaran Paket Wisata	21
3.1.2.3 Prosedur Persiapan Perjalanan Wisata	22
3.1.2.4 Prosedur Penyampaian Kritik dan Saran	23
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis.....	24
3.1.4 Analisis Perbaikan Kualitas Layanan Menggunakan Metode Servqual Di CV Dania Abadi Utama.....	25
3.1.4.1 Menentukan Dimensi <i>Servqual</i>	26
3.1.4.2 Penentuan Atribut dan Dimensi <i>Servqual</i>	26
3.1.4.3 Penyelarasan Atribut	28
3.1.4.4 Penentuan Pernyataan	30
3.1.4.5 Penentuan Pertanyaan	31
3.1.4.6 Pembuatan Kuesioner Kenyataan dan Harapan	32
3.1.4.7 Penyebaran Kuesioner.....	34

3.1.4.8 Perhitungan Kuesioner	34
3.1.4.8.1 Uji Validitas	35
3.1.4.8.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.1.4.9 Rata – Rata Kenyataan	36
3.1.4.10 Rata – Rata Harapan.....	38
3.1.4.11 Perhitungan <i>Gap</i>	40
3.1.4.12 Perhitungan Rekomendasi.....	41
3.1.4.13 Kesimpulan Perhitungan	42
3.1.5 Analisis Basis Data	43
3.1.6 Analisis Kebutuhan Fungsional	45
3.1.6.1 Analisis Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Keras	45
3.1.6.2 Analisis Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak.....	46
3.1.6.3 Analisis Pengguna	46
3.1.7 Analisis Kebutuhan Non Fungsional	48
3.1.7.1 Diagram Konteks	48
3.1.7.2 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD)	49
3.1.7.2.1 DFD Level 1	49
3.1.7.2.2 DFD Level 2 Kelola Data Master.....	50
3.1.7.2.3 DFD Level 2.1 Kelola Data Pelanggan	51
3.1.7.2.4 DFD Level 2.2 Kelola Data Pihak Ketiga	52
3.1.7.2.5 DFD Level 2.3 Kelola Data Tujuan Wisata.....	52
3.1.7.2.6 DFD Level 2.4 Kelola Data Kuesioner	53
3.1.7.2.7 DFD Level 2.5 Kelola Data Kategori Pertanyaan	53
3.1.7.2.8 DFD Level 2.6 Kelola Data Item Pertanyaan.....	54

3.1.7.2.9 DFD Level 3 Kelola Data Transaksi	54
3.1.7.2.10 DFD Level 3.1 Kelola Data Tour Perjalanan	55
3.1.7.2.11 DFD Level 3.2 Kelola Data Hasil Kuesioner	55
3.1.7.2.12 DFD Level 4	56
3.1.7.2.13 DFD Level 5	56
3.1.7.3 Spesifikasi Proses	56
3.1.7.4 Kamus Data	74
3.2 Perancangan Sistem	77
3.2.1 Skema Relasi	77
3.2.2 Struktur Tabel	78
3.2.2.1 Tabel Pengguna	79
3.2.2.2 Tabel Pelanggan	79
3.2.2.3 Tabel Pihak Ketiga	80
3.2.2.4 Tabel Tujuan Wisata	80
3.2.2.5 Tabel Layanan	81
3.2.2.6 Tabel Tujuan Tour	81
3.2.2.7 Tabel Tour Perjalanan	81
3.2.2.8 Tabel Kuesioner	82
3.2.2.9 Tabel Keluhan Tour	82
3.2.2.10 Tabel Kerjasama Tour	82
3.2.2.11 Tabel Kategori Pertanyaan	83
3.2.2.12 Tabel Item Pertanyaan	83
3.2.2.13 Tabel Hasil Kuesioner	84
3.2.2.14 Tabel Detail Hasil Kuesioner	84

3.2.3 Perancangan Struktur Menu.....	85
3.2.3.1 Perancangan Struktur Menu Manager Marketing	85
3.2.3.2 Perancangan Struktur Menu Pelanggan	86
3.2.3.3 Perancangan Struktur Menu CEO.....	86
3.2.4 Perancangan Antar Muka.....	87
3.2.4.1 Rancangan Antar Muka Pelanggan	87
3.2.4.2 Rancangan Antar Muka Manager Marketing	89
3.2.4.3 Rancangan Antar Muka Pimpinan	92
3.2.5 Perancangan Pesan.....	93
3.2.6 Jaringan Semantik.....	93
3.2.6.1 Jaringan Semantik Pelanggan	94
3.2.6.2 Jaringan Semantik Manager Marketing	94
3.2.6.3 Jaringan Semantik Pimpinan.....	95
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	96
4.1 Analisis Sistem	96
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras	96
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak	96
4.1.3 Implementasi Basis Data	97
4.1.3.1 <i>Query Pembuatan Database</i>	97
4.1.3.2 <i>Query Table Pengguna</i>	97
4.1.3.3 <i>Query Table Detail Hasil Kuesioner</i>	98
4.1.3.4 <i>Query Table Hasil Kuesioner</i>	98
4.1.3.5 <i>Query Table Kategori Pertanyaan</i>	99
4.1.3.6 <i>Query Table Kerjasama Pihak Ketiga</i>	99

4.1.3.7 <i>Query Table</i> Kuesioner.....	100
4.1.3.8 <i>Query Table</i> Layanan	100
4.1.3.9 <i>Query Table</i> Pelanggan	101
4.1.3.10 <i>Query Table</i> Pihak Ketiga	102
4.1.3.11 <i>Query Table</i> Tour Perjalanan.....	103
4.1.3.12 <i>Query Table</i> Transaksi.....	104
4.1.3.13 <i>Query Table</i> Tujuan Tour	104
4.1.3.14 <i>Query Table</i> Tujuan Wisata	105
4.1.3.15 <i>Query Table</i> Item Pertanyaan	105
4.1.4 Implementasi Antarmuka.....	105
4.1.4.1 Implementasi Antarmuka CEO	106
4.1.4.2 Implementasi Antarmuka Manager Marketing	106
4.1.4.3 Implementasi Antarmuka Pelanggan.....	108
4.2 Pengujian Sistem	108
4.2.1 Skenario Pengujian Fungsional	109
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian	111
4.2.2.1 Pengujian Login	111
4.2.2.2 Pengujian Kelola Pengguna	112
4.2.2.3 Pengujian Tampil Detail Hasil Kuesioner.....	115
4.2.2.4 Pengujian Tampil Hasil Kuesioner.....	116
4.2.2.5 Pengujian Kelola Kategori Pertanyaan	117
4.2.2.6 Pengujian Kelola Pihak Ketiga	118
4.2.2.7 Pengujian Kelola Kuesioner.....	121
4.2.2.8 Pengujian Kelola Layanan	124

4.2.2.9 Pengujian Kelola Pelanggan	127
4.2.2.10 Pengujian Kelola Kerjasama Pihak Ketiga	129
4.2.2.11 Pengujian Kelola Tour Perjalanan	132
4.2.2.12 Pengujian Kelola Transaksi.....	135
4.2.2.13 Pengujian Kelola Tujuan Tour.....	137
4.2.2.14 Pengujian Kelola Tujuan Wisata	139
4.2.2.15 Pengujian Kelola Item Pertanyaan	142
4.2.2.16 Pengujian Kelola Keluhan.....	144
4.2.3 Pengujian Penerimaan Pengguna Akhir.....	146
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	149
5.1 Kesimpulan.....	149
5.2 Saran	149
DAFTAR PUSTAKA	150