DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR SIMBOL xiii
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
1.4 Batasan Masalah 4
1.5 Metodologi Penelitian 5
1.6 Sistematika Penulisan 6
BAB II LANDASAN TEORI 7
2.1 Kepuasan Pelanggan 7
2.2 Statistika 10
2.2.1 Populasi 11
2.2.2 Teknik Pengambilan Sampel 12
2.2.3 Skala Pengukuran 16
2.2.4 Korelasi Pearson Product moment 18
2.2.5 Pengujian Validitas dan Reabilitas 19
2.2.6 Metode Successive Interval 23
2.2.7 Distribusi Frekuensi 24
2.2.8 Distribusi Normal 24
2.2.9 Alpha Cronbach 25
2.3 Teknik Pengumpulan Data 26
2.3.1 Observasi 27
2.3.2 Studi Pustaka 27
2.3.3 Interview (Wawancara) 27
2.3.4 Angket / Kuesioner 27
2.4 Pengenalan Website 28

2.4.1 Sekilas Website 28
2.4.2 Sejarah Website 28
2.5 Bahasa Pemrograman 29
2.5.1 HTML (Hyper Text Markup Language) 29
2.5.2 PHP (Personal Home Page) 30
2.6 Data dan Database 32
2.6.1 Pengertian Data 32
2.6.2 Pengertian Database 32
2.7 Structure Query Language (SQL) 34
2.7.1 Sejarah SQL 34
2.72 Pengertian SQL 35
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN 36
3.1 Analisis Sistem 36
3.1.1 Sumber Daya Manusia 36
3.1.2 Kebutuhan Perangkat Lunak 37
3.1.3 Kebutuhan Perangkat Keras 37
3.2 Analisis Statistika 38
3.2.1 Kuesioner..... 38
3.2.2 Inisialisasi Data 39
3.2.3 Validitas dan Reabilitas Inatrument Penelitian 41
3.2.4 Metode Successive Interval 45
3.3 Perancangan Sistem 49
3.3.1 Diagram Konteks dan DFD 49
3.3.2 Spesifikasi Proses..... 52
3.3.3 Kamus Data 57
3.3.4 Diagram E-R 68
3.4 Perancangan Basis Data 70
3.4.1 Tabel Relasi 70
3.4.2. Struktur Tabel 71
3.5 Arsitektur Menu Perancangan 79
3.6 Perancangan 82
3.6.1 Perancangan Antarmuka Responden 83
3.6.2 Perancangan Antarmuka Analisis 90
3.6.3 Perancangan Antarmuka Pesan Peringatan 104

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM 107
4.1 Impelementasi Sistem..... 107
4.1.1 Perangkat Implementasi 107
4.1.2 Tampilan Program 108
4.1.3 Halaman Antarmuka Responden 109
4.1.4 Halaman Antarmuka Analisis 113
4.2 Pengujian Sistem 127
4.2.1 Pengujian 127
4.2.2 Rencana Pengujian 127
4.2.3 Pengujian Alpha 127
4.2.4 Pengujian Betha 131
4.2.5 Kesimpulan Hasil Pengujian 135
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 136
5.1 Kesimpulan 136
5.2 Saran 137
DAFTAR PUSTAKA 138