## DAFTAR ISI

**ABSTRAK ……...i**

**ABSTRACT……. ...ii**

**KATA PENGANTAR ……...iii**

**DAFTAR ISI ……vii**

**DAFTAR GAMBAR……xii**

**DAFTAR TABEL……..xv**

**DAFTAR SIMBOL ……..xix**

**BAB I. PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang ……...1

1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah……..3

1.3. Maksud dan Tujuan ……...4

1.4. Kegunaan Penelitian…….5

1.4.1. Kegunaan Akademis ……...5

1.4.2. Kegunaan Praktis ……5

1.5. Batasan Masalah ……6

1.6. .Kerangka Pemikiran ……6

1.6.1. Kerangka Pemikiran ……..……7

1.6.2. Hipotesis ……..…….12

1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian ….……...…13

**BAB II. LANDASAN TEORI**

2.1. Pendekatan/Perspektif Kualitas Produk ……...15

2.2. Teori Kualitas …….17

2.3. Kualitas Software ….……..18

2.4. Konsep Dasar Perangkat Lunak (*Software)* ……...21

2.5. Kepuasan Kerja ……..23

**BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1. Objek Penelitian …….25

3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan …….25

3.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan ……..……...26

3.1.3. Deskripsi Tugas ……...28

3.2. Metode Penelitian ……...29

3.2.1. Desain Penelitian ……...……..30

3.2.2. Operasionalisasi Variabel ……31

3.2.3. Metode Penarikan Sampel ……...……35

3.2.3.1. Kegunaan Metode Penarikan Sampel ……..35

3.2.3.2. Tahap-tahap dalam Survei ……...38

3.2.3.3. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel……...41

3.2.4. Jenis dan Metode Pengumpulan Data ……..42

3.2.4.1. Jenis Data ……..……...42

3.2.4.2. Metode Pengumpulan Data ……..……43

3.2.5. Teknik Pengujian Data ……46

3.2.5.1. Uji Validitas ……46

3.2.5.2. Uji Reliabilitas ……..……...48

3.2.5.3. Metode Transformasi Data ……..……50

3.2.6. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis ……...51

3.2.6.1. Analisis Deskriptif/Kualitatif ……...…52

3.2.6.2. Analisis Verifikatif/Kuantitatif ……..…….55

3.2.6.3. Pengujiann Hipotesis …….59

**BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Hasil Penelitian ……...62

4.1.1. Analisis Prosedur yang Sedang Berjalan……..63

4.1.2. Karakteristik Responden ……...……...70

4.1.3. Variable Kualitas *Software*(X) ……74

4.1.3.1. Tampilan *Software Momentosh* .....88

4.1.4. Variable Kepuasan Kerja(Y) …… 103

4.2. Hasil Pembahasan ……114

4.2.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas ……..…..115

4.2.1.1. Hasil Uji Validitas ……..……...115

4.2.1.2. Hasil Uji Reliabilitas ……....119

4.2.2. Hasil Uji Hipotesis ……...…….120

4.2.2.1. Uji Korelasi *Product Moment* ……...121

4.2.2.2. Uji Regresi ……..……...122

4.2.2.3. Uji Determinasi ……123

4.2.2.4. Uji Hipotesis (Uji-Z) ……124

**BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan ……...127

5.2. Saran ……..128

**DAFTAR PUSTAKA ……..129**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

1.1. Paradigma Penelitian……..11

3.1. Struktur Oganisasi Marbella *Suites* Bandung…….27

3.2. Kurva Penolakkan dan Penerimaan Hipotesis.....61

4.1. Flowmap Sistem yang sedang berjaan di bag. FO Marbella Suites Bandung….67

4.2. Diagram Konteks Sistem yang sedang berjalan di bag.FO Marbella Suites Bandung…….68

4.3. DFD Sistem yang sedang berjalan di bag.FO Merbella Suites Bandung……..69

4.4. Diagram Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin……..71

4.5. Diagram Profil Responden Berdasarkan Usia……72

4.6. Diagram Profil Responden Berdasarkan Pendidikan…….73

4.7. Diagram Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja…….74

4.8. Garis kontinum Variabel Kualitas *Software*……87

4.9. Garis kontinum Variabel Kualitas *Software*…….. 87

4.10. Tampilan Login *User Software Momentosh* ……..88

4.11. Tampilan Menu *Software Momentosh* ……...89

4.12. Tampilan *List* Modul-modul di bagian FO…….89

4.13. Tampilan *Floor Status* ……...90

4.14. Tampilan *Room Information* ……92

4.15. Tampilan *Reservation (Res.Info)* ……..93

4.16. Tampilan *Reservation (Arrival & Departure)* ……...93

4.17. Tampilan *Reservation (Room & Rate)* ……..94

4.18. Tampilan untuk Mencetak……..95

4.19. Tampilan untuk *Guest Message* ……96

4.20. Tampilan untuk *Guest Amendments* ……96

4.21. Tampilan *Hotel Status* ……..97

4.22. Tampilan *Daily Room Type Summary* …….97

4.23. Tampilan *Search-In House List* …… 98

4.24. Tampilan *In House List*…….98

4.25. Tampilan yang muncul setelah tampilan *In House List* ……99

4.26. Tampilan *Quick Reservation List* ……..99

4.27. Tampilan *Check Out* ……100

4.28. Tampilan *Direct Posting* ……101

4.29. Tampilan *Revenue Centre Wise* ……...101

4.30. Tampilan *Transaction Summary* ……..…102

4.31. Tampilan *Guest Folio* ……..102

4.32. Garis kontinum Variabel Kepuasan Kerja……113

4.33. Garis kontinum Variabel Kepuasan Kerja……113

4.34. Output Uji Validitas Variabel Independen (X)…….115

4.35. Output Uji Validitas Variabel Dependen (Y)……...118

4.36. Output Uji Reliabilitas Variabel Independen (X)…….119

4.37. Output Uji Reliabilitas Variabel Dependen (Y)……...120

4.38. Output Korelasi *Pearson* ……121

4.39. O*utput* dan persamaan hubungan regresi sederhana…….122

4.40. Diagram Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho……..126

# DAFTAR TABEL

1.1. Jadwal Penelitian…….13

3.1. Operasionaisasi Variabel…….33

3.2. Spesifikasi Jumlah Responden……41

3.3. Skala Likert……..53

3.4. Kriteria Presentasi Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal……54

3.5. Interpretasi Koefisien Korelasi……....57

4.1. Jenis Kelamin……...70

4.2. Usia…….71

4.3. Pendidikan……..72

4.4. Lama Bekerja……...73

4.6. *Software momentosh* mampu menyelesaikan tugas-tugas para karyawan……..74

4.7. *Software momentosh* dapat menyelesaikan spesifikasi-spesifikasi pekerjaan tertentu dengan cepat……75

4.8. Dapat dengan mudah mengetahui apabila terjadi kesalahan/*error* ……76

4.9. *Software momentosh* dapat memberikan *message error* apabila terjadi kesalahan…….77

4.10. *Software momentosh* yang digunakan ini dalam mengolah data-data yang ada lebih efisien dan tepat waktu…….78

4.11. *Software momentosh* lebih efisien dalam menyimpan data- data yang ada…...79

4.12. *Software momentosh* mudah dalam mengakses fungsi-fungsi yang digunakan oleh user……80

4.13. *Software momentosh* memudahkan dalam melakukan share data antar bagian……81

4.14. *Software momentosh* dapat mempermudah pekerjaan……...82

4.15. Mudah melakukan pencarian data-data tamu dengan menggunakan *software momentosh* ……83

4.16. Mudah melakukan maintenance *software momentosh* …….84

4.17. Dengan adanya *software momentosh* menjadi sangat mudah dalam pengelolaan SI, keamanan data, serta pengontrolan……..85

4.18. Untuk lebih mudah dalam pemeliharaan, maka *software momentosh* aplikasinya harus lebih sederhana…….86

4.19. Saya bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaan saya guna mencapai prestasi kerja……..103

4.20. Meningkatkan kualitas pekerjaan adalah hal penting yang harus saya lakukan selama bekerja diperusahaan……104

4.21. Karyawan yang sudah lama mengabdi kepada perusahaan diberikan tunjangan sebagai pengakuan perusahaan kepada para karyawan……...105

4.22. Pengadaan fasilitas untuk karyawan merupakan salah satu pengakuan dari perusahaan bagi para karyawannya……106

4.23. Pekerjaan yang saya lakukan dapat saya kerjakan dengan baik, sehingga sedikit sekali terjadi kesalahan……107

4.24. Saya merasa senang melakukan pekerjaan saya diperusahaan ini……...108

4.25. Kedisiplinan dalam pekerjaan harus saya utamakan……...109

4.26. Saya mengutamakan tanggung jawab dalam bekerja meskipun ada hal pribadi yang penting……..110

4.27. Standar kualitas hasil pekerjaan saya harus lebih bagus lagi dari sebelumnya……...111

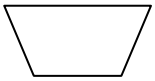
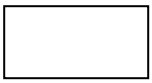
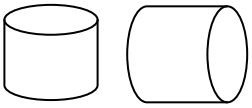
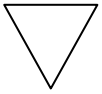
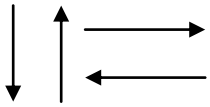
4.28. Ilmu pengetahuan saya menjadi bertambah dengan menjadi karyawan diperusahaan ini……...112

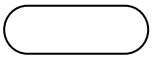
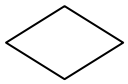
4.29. Hasil Uji Validitas Variabel Independen (X)……..117

4.30. Hasil Uji Validitas Variabel Dependen (Y)…….119

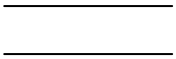
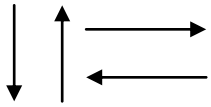
## DAFTAR SIMBOL

### A. Diagram Alir Dokumen (Flow Map)

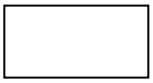
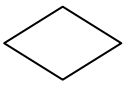
| No | Simbol | Keterangan |
|---|---|---|
| 1 |  | Dokumen |
| 2 |  | Simbol Proses Manual |
| 3 |  | Simbol Proses Komputerisasi |
| 4 |  | File Hardisk / Database |
| 5 |  | Penyimpanan Ke Dalam Arsip |
| 6 |  | Simbol Garis Alir |
| 7 |  | Simbol Penghubung Dalam Satu Halaman |
| 8 |  | Simbol Penghubung Antar Halaman |

| | | |
|---|---|---|
| 9 |  | Simbol Mulai Dalam Flow Chart |
| 10 |  | Simbol Untuk Membuat Keputusan |

**B. Data Flow Diagram (DFD)**

| No | Simbol | Keterangan |
|---|---|---|
| 1 |  | Eksternal Entity |
| 2 |  | Simbol Proses |
| 3 |  | Media Penyimpanan Data |
| 4 |  | Simbol Garis Alir |

## C. Entity Relational Diagram (ERD)

| No | Simbol | Keterangan |
|---|---|---|
| 1 |  Persegi Panjang | Menunjukkan himpunan entitas (individu yang mewakili sesuatu yang nyata dan dapat dibedakan dari sesuatu yang lain). |
| 2 |  Belah Ketupat | Menunjukkan himpunan relasi. |
| 3 |  Garis | Menunjukkan penghubung antara himpunan relasi dengan himpunan entitas dan himpunan entitas dengan atributnya. |