DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR SIMBOL xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 4

1.2.1 Identifikasi Masalah 4

1.2.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 5

1.3.1 Maksud Penelitian 5

1.3.2 Tujuan Penelitian 5

1.4 Kegunaan Penelitian 5

1.4.1 Kegunaan Akademis 5

1.3.1 Kegunaan Praktis 7

1.5 Batasan Masalah 7

1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis 8

1.6.1 Kerangka Pemikiran 8

1.6.2 Hipotesis 11

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian 12

1.7.1 Lokasi 12

1.7.2 Waktu Penelitian 12

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Sistem 14

2.1.1 Model Umum Sistem 15

2.1.2 Eleman Sistem 16

2.1.3 Klasifikasi Sistem 19

2.1.3.1 Sistem Abstrak dan Sistem Fisik 19

2.1.3.2 Sistem Deterministik dan Probabilistik 19

2.1.3.2 Sistem Tertutup dan Terbuka 20

2.1.3.2 Sistem Alamiah dan Buatan 20

2.2 Pengertian Informasi 20

2.2.1 Ciri-ciri Informasi 22

2.2.2 Karakteristik Informasi 22

2.3 Pengertian Sistem Informasi 24

2.4 Pengertian Reservasi 26

2.4.1 Pengertian Internet 27

2.4.1 Pengertian Sistem Informasi Reservasi Berbasis Online 27

2.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan 28

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 30

3.1.1 Sejarah Perusahaan 31

3.1.2 Visi dan Misi Hotel Savoy Homann Bidakara 34

3.1.2.1 Visi Hotel Savoy Homann Bidakara 34

3.1.2.2 Misi Hotel Savoy Homann Bidakara 34

3.1.3 Struktur Organisasi 35

3.1.4 Deskripsi Tugas 36

3.2 Metode Penelitian 39

3.2.1 Desain Penelitian 40

3.2.2 Operasional Variabel Penelitian 43

3.2.3 Metode Penarikan Sampel 48

3.2.3.1 Populasi 48

3.2.3.2 Sampel 49

3.2.3.3 Sampling 49

3.2.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data 50

3.2.4.1 Jenis Data 50

3.2.4.2 Metode Pengumpulan Data 50

3.2.5 Teknik Pengujian Data 52

3.2.5.1 Uji Validitas 52

3.2.5.2 Uji Reliabilitas 54

3.2.6 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis 54

3.2.6.1 Analisis Kualitatif 55
3.2.6.2 Analisis Kuantitatif 56
3.2.6.3 Pengujian Hipotesis 61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 62
4.1.1 Karakteristik Responden 62
4.1.2 Deskripsi Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara 63
4.1.2.1 Tampilan Awal Website 64
4.1.2.2 Tampilan Menu Utama Website Hotel 64
4.1.2.3 Tampilan Reservasi Kamar Hotel Secara Online 66
4.1.2.4 Tampilan Form Reservasi Kamar Hotel 67
4.1.2.5 Tampilan Form Validasi 68
4.1.2.6 Tampilan Form Konfirmasi 68
4.1.2.7 Diagram Konteks 69
4.1.2.7.1. DFD (Data Flow Diagram) 69
4.1.3 Implementasi Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel 70
4.2 Hasil Pembahasan 75
4.2.1 Uji Korelasi 76
4.2.2 Uji Regresi 77
4.2.3 Koefisien Determinasi 78
4.2.4 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis 79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 81

5.2 Saran 83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN