DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ……. i

PERNYATAAN KEASLIAN ……. ii

ABSTRAK ……. iii

ABSTRACT …… iv

KATA PENGANTAR ……. v

DAFTAR ISI …… viii

DAFTAR GAMBAR ……. xii

DAFTAR TABEL ……. xiii

BAB I. PENDAHULUAN …… 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Identifkasi dan Rumusan Masalah 3

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 4

1.4. Kegunaan Penelitian 4

1.5. Batasan Masalah 5

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian 5

BAB II. LANDASAN TEORI ……. 6

2.1. Kajian Pustaka 6

2.1.1. Pengertian Kinerja 6

2.1.2. Pengertian Sistem 7

2.1.3. Pengertian Sistem Informasi 8

2.1.4. Kinerja Sistem Informsi 9

2.1.5. Pengertian Pemesanan …….. 11

2.1.6. Online Booking Sistem Citi Trans …… 12

2.1.7. Kinerja Website …….. 13

2.1.8. Kualitas Perangkat Lunak …… 15

2.1.9. Analytical Hirarchy Proses …….. 16

2.1.10. Keterkaitan Antar Variabel …… 18

2.2. Bagan Kerangka Pemikiran 20

2.3. Hipotesis ……. 24

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN ……. 26

3.1. Objek Penelitian 26

3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan..... 26

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan 27

3.1.3. Struktur Organisasi 28

3.1.4. Diskripsi Tugas 28

3.2. Metode Penelitan 30

1. Langkah – langkah AHP ……. 32
2. Prinsip AHP ……... 33
3. Menentukan Prioritas …… 35
4. Eigen value dan Eigen Vector …… 38
5. Uji Konsistensi Indeks dan Rasio …… 44

3.2.1. Desain Penelitian 46

3.2.2. Oprasional Variabel 46
3.2.3. Sumber dan Tehnik Penentuan Data 50
3.2.3.1. Sumber Data 50
3.2.3.2. Tehnik Penentuan Data 51
3.2.4. Tehnik Pengumpulan Data 52
3.2.5. Tehnik Pengujian Data 53
3.2.6. Rancangan Analisis 54
3.2.6.1. Analisis Diskriptif 54

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian 55
4.1.1. Karakteristik Koresponden 55
4.1.2. Kriteria Narasumber 56
4.2. Hasil Perhitungan AHP 56
4.2.1. Perhitungan Faktor Pembobotan Hirarki untuk semua Kriteria 56
4.2.2. Matrik Faktor Evaluasi untuk kriteria Throught 60
4.2.3. Matrik Faktor Evaluasi untuk kriteria Relative Throught .. 64
4.2.4. Matrik Faktor Evaluasi untuk kriteria Kapabilitas 68
4.2.5. Matrik Faktor Evaluasi untuk kriteria Turnaround time ... 72
4.2.6. Matrik Faktor Evaluasi untuk kriteria Reponse Time 76
4.2.7. Matrik Faktor Evaluasi untuk kriteria Avabilitas 80
4.3. Perhitungan Total Rangking/Prioritas Global 84

4.3.1. Faktor Evaluasi Total ……. 84

4.3.2. Total Rangking ……. 84

4.4. Analisis SI Pemesanan tiket online yang berjalan …….. 92

4.4.1. Tampilan SI pemesanan tiket yang berjalan ……. 93

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN …….. 98

5.1. Kesimpulan 98

5.2. Saran 98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

2.1. Gambar Paradigma ……. 20

2.2. Gambar Bagan Kerangka Pemikiran …… 21

2.3. Gambar Sturktur Hirarki Complete …… 23

2.4. Gambar Struktur Hirarki InComplete …… 23

3.1. Gambar Struktur Organisasi …….. 28

3.2. Gambar Sturktur Hirarki Complete ……. 34

3.3. Gambar Struktur Hirarki InComplete ……. 34

4.1. Gambar Halaman Utama Online Booking Sistem …… 93

4.2. Gambar Tampilan Persyaratan yang Harus disetujui untuk melakukan Pemesanan Tiket Online ……. 93

4.3. Gambar Tampilan Pemilihan Jam Keberangkatan ke Bandara Soekarno – Hatta …… 94

4.4. Gambar Tampilan Pemilihan Tempat Duduk …… 94

4.5. Gambar Tampilan Pemilihan Jam Keberangkatan ke tempat tujuan selain ke Bandara Soekarno – Hatta …… 95

4.6. Gambar Tampilan Pemesanan Tiket Online ……. 95

4.7. Gambar Tampilan Pemesanan Tiket Online telah Lengkap ……. 96

4.8. Gambar Tampilan Pembayaran Tiket Online ……. 97

DAFTAR TABEL

1.1. Tabel Jadwal Penelitian …….. 5

3.1. Tabel Matrik Berpasangan …….. 36

3.2. Tabel Skala Banding Secara Berpasangan ……. 36

3.3. Tabel Nilai Random Indeks …… 45

3.4. Tabel Oprasional Variabel ……. 48

4.1. Tabel Matrik Faktor Pembobotan Hirarki Untuk Semua Kriteria ……... 56

4.2. Tabel Matrik Faktor Pembobotan Hirarki Untuk Semua Kriteria yang disederhanakan …….. 56

4.3. Tabel Matrik Faktor Pembobotan Hirarki Untuk Semua Kriteria yang dinormalkan ……. 57

4.4. Tabel Bobot Prioritas …… 58

4.5. Tabel Perbandingan Bobot Prioritas dan Bobot Sintesis ……..... 58

4.6. Tabel Hasil Pembagian Bobot Prioritas dan Bobot Sintesis ……. 58

4.7. Tabel Matrik Faktor Pembobotan Hirarki Untuk Semua Kriteria …… 60

4.8. Tabel Matrik Faktor Pembobotan Hirarki Untuk Semua Kriteria yang disederhanakan …… 60

4.9. Tabel Matrik Faktor Pembobotan Hirarki Untuk Semua Kriteria yang dinormalkan …… 61

4.10. Tabel Bobot Prioritas …… 62

4.11. Tabel Perbandingan Bobot Prioritas dan Bobot Sintesis ……... 62

4.12. Tabel Hasil Pembagian Bobot Prioritas dan Bobot Sintesis ……. 63
4.13. Tabel Matrik Faktor Pembobotan Hirarki Untuk Semua Kriteria…… 64
4.14. Tabel Matrik Faktor Pembobotan Hirarki Untuk Semua Kriteria yang disederhanakan …… 64
4.15. Tabel Matrik Faktor Pembobotan Hirarki Untuk Semua Kriteria yang dinormalkan …… 65
4.16. Tabel Bobot Prioritas …… 66
4.17. Tabel Perbandingan Bobot Prioritas dan Bobot Sintesis ……... 66
4.18. Tabel Hasil Pembagian Bobot Prioritas dan Bobot Sintesis ……. 66
4.19. Tabel Matrik Faktor Pembobotan Hirarki Untuk Semua Kriteria…… 68
4.20. Tabel Matrik Faktor Pembobotan Hirarki Untuk Semua Kriteria yang disederhanakan …… 69
4.21. Tabel Matrik Faktor Pembobotan Hirarki Untuk Semua Kriteria yang dinormalkan …… 69
4.22. Tabel Bobot Prioritas …… 70
4.23. Tabel Perbandingan Bobot Prioritas dan Bobot Sintesis ……... 70
4.24. Tabel Hasil Pembagian Bobot Prioritas dan Bobot Sintesis ……. 70
4.25. Tabel Matrik Faktor Pembobotan Hirarki Untuk Semua Kriteria…… 72
4.26. Tabel Matrik Faktor Pembobotan Hirarki Untuk Semua Kriteria yang disederhanakan …… 73
4.27. Tabel Matrik Faktor Pembobotan Hirarki Untuk Semua Kriteria yang dinormalkan …… 73
4.28. Tabel Bobot Prioritas …… 74

4.29. Tabel Perbandingan Bobot Prioritas dan Bobot Sintesis ……... 74
4.30. Tabel Hasil Pembagian Bobot Prioritas dan Bobot Sintesis ……. 74
4.31. Tabel Matrik Faktor Pembobotan Hirarki Untuk Semua Kriteria…… 76
4.32. Tabel Matrik Faktor Pembobotan Hirarki Untuk Semua Kriteria yang disederhanakan …… 77
4.33. Tabel Matrik Faktor Pembobotan Hirarki Untuk Semua Kriteria yang dinormalkan …… 77
4.34. Tabel Bobot Prioritas …… 78
4.35. Tabel Perbandingan Bobot Prioritas dan Bobot Sintesis ……... 78
4.36. Tabel Hasil Pembagian Bobot Prioritas dan Bobot Sintesis ……. 78
4.37. Tabel Matrik Faktor Pembobotan Hirarki Untuk Semua Kriteria…… 80
4.38. Tabel Matrik Faktor Pembobotan Hirarki Untuk Semua Kriteria yang disederhanakan …… 81
4.39. Tabel Matrik Faktor Pembobotan Hirarki Untuk Semua Kriteria yang dinormalkan …… 81
4.40. Tabel Bobot Prioritas …… 82
4.41. Tabel Perbandingan Bobot Prioritas dan Bobot Sintesis ……... 82
4.42. Tabel Hasil Pembagian Bobot Prioritas dan Bobot Sintesis ……. 82
4.43. Tabel Matrik Hubungan Kriteria dengan Alternatif ……... 84
4.44. Tabel Total Rangking untuk Fungsionality …… 85
4.45. Tabel Total Rangking untuk Reability …….. 85
4.46. Tabel Total Rangking untuk Usability ……. 85
4.47. Tabel Total Rangking untuk Efficiency ……. 86

4.48. Tabel Total Rangking untuk Portability ……. 86

4.49. Tabel Total Rangking untuk Performance …… 86

4.50. Tabel Total Rangking untuk Security …… 87

4.51. Tabel Total Rangking untuk Maintability ……. 87

4.52. Tabel Nilai Absolute Maturity Model ……..... 89

4.53. Tabel Skala Pembulatan Indeks Maturity Model …….. 89

4.54. Tabel Nilai Rangking Masing – Masing Kriteria …….. 90

4.55. Tabel Hubungan Kriteria dengan Alternatif masing – masing Prespektif …… 91