

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan informasi berkembang pesat dan digunakan di berbagai bidang. Industri perhotelan adalah salah satu industri yang memanfaatkannya. Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan, serta jasa lainnya. Hotel TriJaya merupakan hotel yang berlokasi di Cirebon. Hotel ini belum memiliki website dan masih melakukan proses reservasi dan pelayanan secara manual. Sehingga mengharuskan pelanggan untuk datang langsung ke lokasi dan sangat merugikan pelanggan jika kamar telah penuh. Proses pelayanan yang masih manual juga menyulitkan pihak hotel saat banyaknya permintaan pelanggan, yang dapat memperbesar kemungkinan terjadinya kesalahan dan berakibat pada ketidaknyamanan pelanggan hotel. Dengan dibuat website sistem reservasi, pelayanan online, dan pengukuran kepuasan pelanggan ini diharapkan dapat mempermudah proses reservasi, mempermudah pelayanan makanan dan dapat menjaga kestabilan kualitas hotel. Metode servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas dan tingkat kepuasan pelanggan dari atribut masing-masing dimensi. Hasil perhitungan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa, serta mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya. Dengan adanya website ini diharapkan dapat menunjang proses bisnis dan membantu memecahkan permasalahan yang ada selama ini.

Kata kunci: hotel, pelayanan, reservasi, servqual, survey

ABSTRACT

Information and technology is growing rapidly and is being used in many fields. Hotel industry is one of many fields that utilize information and technology. Hotel is an industry that provides lodging services, food, and also some other services. TriJaya is a hotel that's located in Cirebon. This hotel hasn't have a website yet so that customers need to come to the hotel and do the reservation process manually. Those reservation processes will become a lot more difficult if there are a lot of customers at the same time, which will increase the probability of human error and make the customers less satisfied. With the establishment of reservation, online services, and customer satisfaction measurement website, the hotel reservation services will become easier, food services will become easier, and also will help maintain the hotel quality. Servqual is a method for measure quality and customer satisfaction from many viewpoints. The measurement result will be used so the hotel will know how satisfied the average customer is and also to identify which part of services need to be improved. This website is expected to support the business process and solve the problems that this hotel had until now.

Keywords: hotel, services, reservaion, servqual, survey



DAFTAR ISI

PRAKATA.....	ii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xxii
DAFTAR NOTASI/ LAMBANG.....	xxiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xxvi
DAFTAR ISTILAH.....	xxvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Pembahasan.....	2
1.4 Ruang Lingkup.....	3
1.5 Sumber Data.....	4
1.6 Sistematika Penyajian.....	4
BAB 2 KAJIAN TEORI.....	6
2.1 Sistem Informasi.....	6
2.2 Hotel.....	6
2.2.1 Reservasi Hotel.....	8
2.2.2 Room Service.....	8
2.3 Servqual.....	9
2.3.1 Likert.....	11
2.3.2 IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	11

2.4 Proses Bisnis	12
2.5 Flowchart.....	13
2.6 ERD.....	14
2.7 UML.....	16
2.8 Basis Data.....	18
2.9 Website.....	19
2.10 HTML	20
2.11 PHP	20
2.12 Black Box Testing.....	21
BAB 3 ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM.....	22
3.1 Analisis Proses Bisnis	22
3.1.1 Proses Reservasi Hotel.....	22
3.1.2 Proses Pemesanan <i>Service</i> Makanan.....	22
3.1.3 Proses Pembayaran.....	23
3.1.4 Proses <i>Check Out</i>	23
3.2 Analisis Metode Penelitian (Metode Servqual)	26
3.2.1 Pengumpulan Data	27
3.2.2 Perhitungan Dengan Metode Servqual dan IPA	28
3.3 Rancangan Basis Data.....	33
3.3.1 Entity Relationship Diagram (ERD)	33
3.3.2 Transformasi ERD ke dalam Tabel.....	34
3.4 Rancangan Sistem	40
3.4.1 Use Case.....	40
3.4.1.1 Use Case Subsistem Mengelola Kamar	41
3.4.1.2 Use Case Subsistem Mengelola Tipe Kamar	41
3.4.1.3 Use Case Subsistem Mengelola Fasilitas.....	42

3.4.1.4 Use Case Subsistem Mengelola Survey.....	42
3.4.1.5 Use Case Subsistem Mengelola User.....	43
3.4.1.6 Use Case Subsistem Mengelola Menu Restaurant.....	43
3.4.2 Activity Diagram.....	43
3.4.2.1 Activity Diagram Reservasi	44
3.4.2.2 Activity Diagram Konfirmasi Pembayaran.....	44
3.4.2.3 Activity Diagram Mengubah Username dan Password	45
3.4.2.4 Activity Diagram Pemesanan Makanan.....	45
3.4.2.5 Activity Diagram Konfirmasi Pemesanan Makanan.....	46
3.4.2.6 Activity Diagram Pengisian Survey.....	46
3.4.2.7 Activity Diagram Memanggil Service	47
3.4.2.8 Activity Diagram Login	47
3.4.2.9 Activity Diagram Logout	48
3.4.2.10 Activity Diagram Konfirmasi Pembayaran oleh Front Office	48
3.4.2.11 Activity Diagram Check In	49
3.4.2.12 Activity Diagram Check Out	50
3.4.2.13 Activity Diagram Reservasi oleh Front Office	51
3.4.2.14 Activity Diagram Melihat Data Klien.....	51
3.4.2.15 Activity Diagram Konfirmasi Memanggil Service	52
3.4.2.16 Activity Diagram Menambah Menu Restaurant	52
3.4.2.17 Activity Diagram Mengubah Menu Restaurant	53
3.4.2.18 Activity Diagram Menghapus Menu Restaurant.....	53
3.4.2.19 Activity Diagram Mengubah Status Pesanan.....	54
3.4.2.20 Activity Diagram Melihat Laporan (Report) Transaksi.....	54
3.4.2.21 Activity Diagram Menambah Kamar.....	55
3.4.2.22 Activity Diagram Mengubah Kamar.....	55

3.4.2.23 Activity Diagram Menghapus Kamar	56
3.4.2.24 Activity Diagram Menambah Tipe Kamar	56
3.4.2.25 Activity Diagram Mengubah Tipe Kamar	57
3.4.2.26 Activity Diagram Menghapus Tipe Kamar	58
3.4.2.27 Activity Diagram Menambah Fasilitas	58
3.4.2.28 Activity Diagram Mengubah Fasilitas	59
3.4.2.29 Activity Diagram Menghapus Fasilitas.....	59
3.4.2.30 Activity Diagram Menambah Pertanyaan.....	60
3.4.2.31 Activity Diagram Mengubah Pertanyaan.....	60
3.4.2.32 Activity Diagram Menghapus Pertanyaan	61
3.4.2.33 Activity Diagram Perhitungan Survey	61
3.4.2.34 Activity Diagram Menambah User	62
3.4.2.35 Activity Diagram Mengubah User	62
3.4.2.36 Activity Diagram Menghapus User	63
3.4.3 Class Diagram	63
3.5 Rancangan Antarmuka	70
3.5.1 Pengunjung (<i>Guest</i>).....	70
3.5.1.1 Halaman Utama (Home) <i>Guest</i>	70
3.5.1.2 Tipe Kamar.....	71
3.5.1.3 Reservasi Kamar	71
3.5.1.4 List Ketersediaan Kamar.....	72
3.5.1.5 Data Reservation	73
3.5.1.6 Fasilitas Hotel.....	74
3.5.1.7 Contact	74
3.5.1.8 Konfirmasi Pembayaran.....	75
3.5.2 Klien (Customer).....	75

3.5.2.1 Login Klien	75
3.5.2.2 Home Klien	76
3.5.2.3 Menu Restaurant	76
3.5.2.4 Detail Menu.....	77
3.5.2.5 List Order	77
3.5.2.6 History Transaction.....	78
3.5.2.7 Survey	78
3.5.2.8 Ubah Username dan Password.....	79
3.5.3 Front Office.....	79
3.5.3.1 Login Front Office	79
3.5.3.2 Home Front Office	80
3.5.3.3 Check In	80
3.5.3.4 Check Out.....	81
3.5.3.5 Hotel Invoice	81
3.5.3.6 Konfirmasi Pembayaran oleh Front Office	82
3.5.3.7 Pencarian Kamar Kosong.....	82
3.5.3.8 Data Reservation oleh Front Office	83
3.5.3.9 Data Klien	83
3.5.3.10 Detail Data Klien.....	84
3.5.4 Bagian Services (Restaurant).....	84
3.5.4.1 Login Bagian Service (Restaurant)	84
3.5.4.2 List Pesanan	85
3.5.4.3 Detail Pesanan.....	85
3.5.4.4 List Pesanan yang Sedang Diproses.....	86
3.5.4.5 List Transaksi	86
3.5.4.6 Laporan Transaksi.....	87

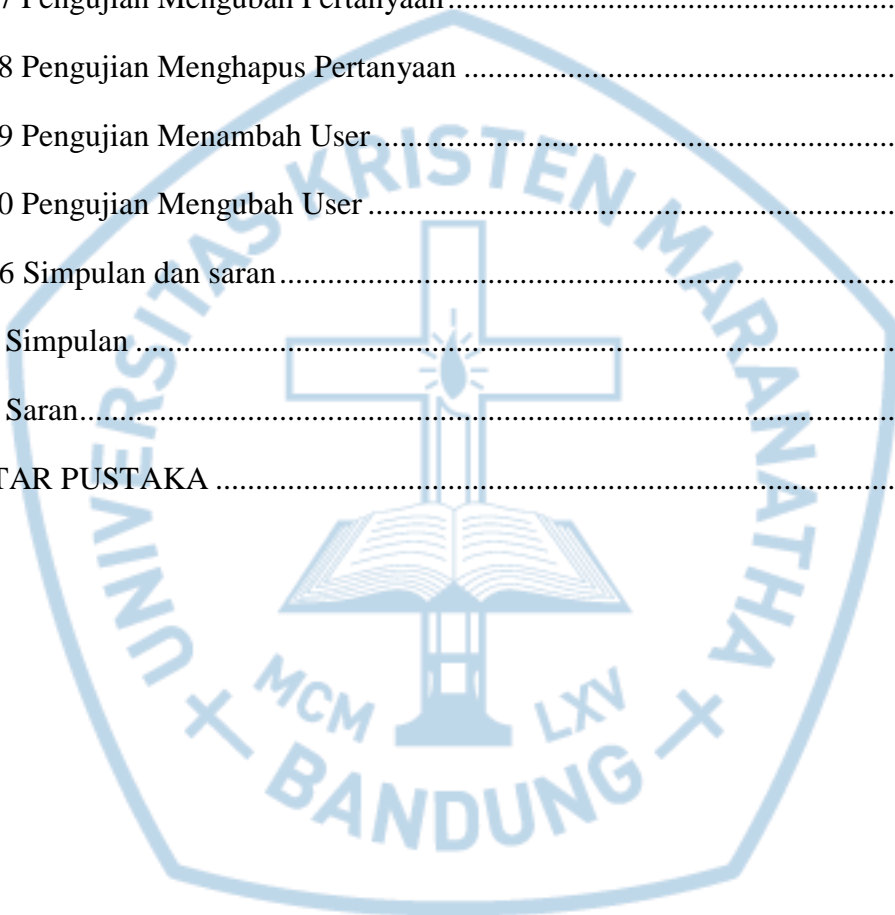
3.5.4.7 Kelola Menu.....	87
3.5.4.8 Update Menu.....	88
3.5.4.9 Kelola Menu Detail.....	88
3.5.4.10 Tambah Menu Detail.....	89
3.5.4.11 Update Menu Detail.....	89
3.5.5 Pemilik.....	90
3.5.5.1 Login Pemilik.....	90
3.5.5.2 Home Pemilik.....	90
3.5.5.3 Laporan Transaksi Hotel.....	91
3.5.5.4 Laporan Transaksi Pemesanan Makanan (Restaurant).....	91
3.5.5.5 Kelola Kamar.....	92
3.5.5.6 Update Kamar.....	92
3.5.5.7 Mengelola Detail Kamar.....	93
3.5.5.8 Add Tipe Kamar.....	93
3.5.5.9 Update Tipe Kamar.....	94
3.5.5.10 Add Fasilitas.....	94
3.5.5.11 Update Fasilitas.....	95
3.5.5.12 Kelola Pertanyaan.....	95
3.5.5.13 Update Pertanyaan.....	96
3.5.5.14 Kelola Survey.....	96
3.5.5.15 Perhitungan Survey.....	97
3.5.5.16 Kelola User.....	97
3.5.5.17 Update User.....	98
BAB 4 Hasil Penelitian.....	99
4.1 Pengunjung (<i>Guest</i>).....	99
4.1.1 Halaman Utama <i>Guest</i>	99

4.1.2 Tipe Kamar.....	100
4.1.3 Reservasi Kamar	100
4.1.4 List Kamar Kosong	101
4.1.5 Data Reservasi.....	102
4.1.6 Konfirmasi Pembayaran.....	103
4.1.7 Print Bukti Reservasi dan Pembayaran	103
4.1.8 Fasilitas Hotel.....	104
4.1.9 Kontak Hotel	104
4.2 Klien.....	105
4.2.1 Login Klien	105
4.2.2 Halaman Utama Klien.....	105
4.2.3 Menu Restaurant	106
4.2.4 Detail Menu Restaurant.....	106
4.2.5 List Pesanan (<i>Order</i>).....	107
4.2.6 History Transaction.....	107
4.2.7 Survey	108
4.2.8 Data Klien	108
4.2.9 Ubah Username dan Password.....	109
4.3 Front Office.....	109
4.3.1 Login	109
4.3.2 Halaman Utama Front Office.....	110
4.3.3 Check In	110
4.3.4 Check Out.....	110
4.3.5 Hotel Invoice	111
4.3.6 Konfirmasi Pembayaran oleh Front Office	111
4.3.7 Pencarian Kamar Kosong.....	112

4.3.8 Data Resevasi oleh Front Office	112
4.3.9 Data-Data Klien	113
4.3.10 Detail Data Klien.....	113
4.4 Bagian Restaurant	114
4.4.1 Halaman Utama Bagian Restaurant	114
4.4.2 Detail Pesanan(Order).....	114
4.4.3 Pesanan yang Sedang Diproses	115
4.4.4 List Transaksi	115
4.4.5 Laporan Transaksi	116
4.4.6 Kelola Menu.....	116
4.4.7 Update Menu.....	117
4.4.8 Kelola Menu Detail	117
4.4.9 Tambah Menu Detail.....	117
4.4.10 Ubah Menu Detail	118
4.5 Pemilik	118
4.5.1 Halaman Utama Pemilik	118
4.5.2 Laporan Transaksi Hotel	119
4.5.3 Laporan Transaksi Pemesanan Makanan pada Restaurant	119
4.5.4 Kelola Kamar	120
4.5.5 Ubah Kamar	120
4.5.6 Kelola Detail Kamar	121
4.5.7 Tambah Tipe Kamar	121
4.5.8 Ubah Tipe Kamar.....	122
4.5.9 Tambah Fasilitas	122
4.5.10 Ubah Fasilitas.....	122
4.5.11 Kelola Pertanyaan	123

4.5.12 Ubah Pertanyaan	123
4.5.13 Kelola Survey.....	124
4.5.14 Perhitungan Survey	124
4.5.15 Kelola User.....	125
4.5.16 Ubah User.....	125
BAB 5 Pembahasan Dan Uji Coba Hasil Penelitian.....	126
5.1 Pengujian Login	126
5.2 Pengujian Reservasi	126
5.3 Pengujian Data Reservasi Klien.....	127
5.4 Pengujian Konfirmasi Pembayaran.....	128
5.5 Pengujian Mengubah Username dan Password	129
5.6 Pengujian Menambah Pesanan Makanan.....	130
5.7 Pengujian Pemesanan List Order.....	130
5.8 Pengujian Memanggil Service	131
5.9 Pengujian Check In	131
5.10 Pengujian Check Out.....	132
5.11 Pengujian Menambah Menu	132
5.12 Pengujian Mengubah Menu	133
5.13 Pengujian Menghapus Menu.....	134
5.14 Pengujian Menambah Detail Menu.....	134
5.15 Pengujian Mengubah Detail Menu.....	134
5.16 Pengujian Menghapus Detail Menu	135
5.17 Pengujian Menambah Kamar.....	135
5.18 Pengujian Mengubah Kamar.....	136
5.19 Pengujian Menghapus Kamar	136
5.20 Pengujian Menambah Tipe Kamar.....	137

5.21 Pengujian Mengubah Tipe Kamar	137
5.22 Pengujian Menghapus Tipe Kamar	138
5.23 Pengujian Menambah Fasilitas	138
5.24 Pengujian Mengubah Fasilitas	139
5.25 Pengujian Menghapus Fasilitas	139
5.26 Pengujian Menambah Pertanyaan	139
5.27 Pengujian Mengubah Pertanyaan	140
5.28 Pengujian Menghapus Pertanyaan	140
5.29 Pengujian Menambah User	141
5.30 Pengujian Mengubah User	142
BAB 6 Simpulan dan saran	144
6.1 Simpulan	144
6.2 Saran	144
DAFTAR PUSTAKA	145



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Satu ke satu (<i>one to one</i>)	15
Gambar 2.2 Satu ke banyak (<i>one to many</i>)	15
Gambar 2.3 Banyak ke satu (<i>many to one</i>)	15
Gambar 2.4 Banyak ke banyak (<i>many to many</i>)	16
Gambar 2.5 UseCase	17
Gambar 2.6 Activity Diagram	17
Gambar 2.7 <i>Class Diagram</i>	18
Gambar 2.8 Kode HTML dasar	20
Gambar 2.9 Penulisan PHP	21
Gambar 3.1 Proses Reservasi Hotel	24
Gambar 3.2 Proses Pemesanan Service Makanan	25
Gambar 3.3 Proses Pembayaran	25
Gambar 3.4 Proses Check Out	26
Gambar 3.5 Proses Analisa Metode Servqual	26
Gambar 3.6 Diagram Kartesius Pengukuran Kepuasan Pelanggan	30
Gambar 3.7 Entity Relationship Diagram	33
Gambar 3.8 Use Case Sistem Reservasi, Pelayanan Online, dan Perhitungan Kepuasan Pelanggan	40
Gambar 3.9 Use Case Subsistem Mengelola Kamar	41
Gambar 3.10 Use Case Subsistem Mengelola Tipe Kamar	41
Gambar 3.11 Use Case Subsistem Mengelola Fasilitas	42
Gambar 3.12 Use Case Subsistem Mengelola Survey	42
Gambar 3.13 Use Case Subsistem Mengelola User	43
Gambar 3.14 Use Case Subsistem Mengelola Menu Restaurant	43
Gambar 3.15 Activity Diagram Reservation	44
Gambar 3.16 Activity Diagram Konfirmasi Pembayaran	44
Gambar 3.17 Activity Diagram Mengubah Username dan Password	45
Gambar 3.18 Activity Diagram Pemesanan Makanan	45
Gambar 3.19 Activity Diagram Konfirmasi Pemesanan Makanan	46
Gambar 3.20 Pengisian Survey	46

Gambar 3.21 Activity Diagram Memanggil Service	47
Gambar 3.22 Activity Diagram Login	47
Gambar 3.23 Activity Diagram Logout	48
Gambar 3.24 Activity Diagram Konfirmasi Pembayaran oleh Front Office	48
Gambar 3.25 Activity Diagram Check In	49
Gambar 3.26 Activity Diagram Check Out.....	50
Gambar 3.27 Activity Diagram Reservasi oleh Front Office	51
Gambar 3.28 Activity Diagram Melihat Data Klien.....	51
Gambar 3.29 Activity Diagram Konfirmasi Memesan Service	52
Gambar 3.30 Activity Diagram Menambah Menu Restaurant	52
Gambar 3.31 Activity Diagram Mengubah Menu Restaurant	53
Gambar 3.32 Activity Diagram Menghapus Menu Restaurant.....	53
Gambar 3.33 Activity Diagram Mengubah Status Pesanan.....	54
Gambar 3.34 Activity Diagram Melihat Laporan Transaksi	54
Gambar 3.35 Activity Diagram Menambah Kamar	55
Gambar 3.36 Activity Diagram Mengubah Kamar	55
Gambar 3.37 Activity Diagram Menghapus Kamar	56
Gambar 3.38 Activity Diagram Menambah Tipe Kamar.....	56
Gambar 3.39 Activity Diagram Mengubah Tipe Kamar	57
Gambar 3.40 Activity Diagram Menghapus Tipe Kamar	58
Gambar 3.41 Activity Diagram Menambah Fasilitas	58
Gambar 3.42 Activity Diagram Mengubah Fasilitas	59
Gambar 3.43 Activity Diagram Menghapus Fasilitas.....	59
Gambar 3.44 Activity Diagram Menambah Pertanyaan	60
Gambar 3.45 Activity Diagram Mengubah Pertanyaan	60
Gambar 3.46 Activity Diagram Menghapus Pertanyaan	61
Gambar 3.47 Activity Diagram Perhitungan Survey	61
Gambar 3.48 Activity Diagram Menambah User	62
Gambar 3.49 Activity Diagram Mengubah User	62
Gambar 3.50 Activity Diagram Menghapus User.....	63
Gambar 3.51 Controller (User/Guest).....	63
Gambar 3.52 Utility (Guest)	64

Gambar 3.53 Entity (Guest)	64
Gambar 3.54 Dao (Guest)	65
Gambar 3.55 Controller (Klien).....	65
Gambar 3.56 Utility (Klien).....	66
Gambar 3.57 Entity (Klien).....	66
Gambar 3.58 Dao (Klien).....	67
Gambar 3.59 Controller (Admin).....	67
Gambar 3.60 Utility (Admin).....	68
Gambar 3.61 Entity (Admin)	68
Gambar 3.62 Dao (Admin)	69
Gambar 3.63 Home Guest.....	70
Gambar 3.64 Tipe Kamar.....	71
Gambar 3.65 Reservasi Kamar	71
Gambar 3.66 List Ketersediaan Kamar.....	72
Gambar 3.67 Data Reservation	73
Gambar 3.68 Fasilitas Hotel.....	74
Gambar 3.69 Contact	74
Gambar 3.70 Konfirmasi Pembayaran.....	75
Gambar 3.71 Login Klien	75
Gambar 3.72 Home Klien	76
Gambar 3.73 Menu Restaurant	76
Gambar 3.74 Detail Menu.....	77
Gambar 3.75 List Order	77
Gambar 3.76 History Transaction.....	78
Gambar 3.77 Survey.....	78
Gambar 3.78 Ubah Username dan Password.....	79
Gambar 3.79 Login Front Office	79
Gambar 3.80 Home Front Office	80
Gambar 3.81 Check In	80
Gambar 3.82 Check Out.....	81
Gambar 3.83 Hotel Invoice	81
Gambar 3.84 Konfirmasi Pembayaran oleh Front Office	82

Gambar 3.85 Pencarian Kamar Kosong.....	82
Gambar 3.86 Data Reservation oleh Front Office	83
Gambar 3.87 Data Klien	83
Gambar 3.88 Detail Data Klien.....	84
Gambar 3.89 Login Bagian Service (Restaurant)	84
Gambar 3.90 List Pesanan.....	85
Gambar 3.91 Detail Pesanan	85
Gambar 3.92 List Pesaan yang sedang diproses	86
Gambar 3.93 List Transaksi	86
Gambar 3.94 Laporan Transaksi.....	87
Gambar 3.95 Kelola Menu.....	87
Gambar 3.96 Update Menu.....	88
Gambar 3.97 Kelola Menu Detail	88
Gambar 3.98 Tambah Menu Detail.....	89
Gambar 3.99 Update Menu Detail	89
Gambar 3.100 Login Pemilik.....	90
Gambar 3.101 Home Pemilik.....	90
Gambar 3.102 Laporan Transaksi Hotel.....	91
Gambar 3.103 Laporan Transaksi Service Restaurant.....	91
Gambar 3.104 Kelola Kamar	92
Gambar 3.105 Update Kamar	92
Gambar 3.106 Mengelola Detail Kamar	93
Gambar 3.107 Add Tipe Kamar.....	93
Gambar 3.108 Update Tipe Kamar	94
Gambar 3.109 Add Fasilitas.....	94
Gambar 3.110 Update Fasilitas	95
Gambar 3.111 Kelola Pertanyaan	95
Gambar 3.112 Update Pertanyaan.....	96
Gambar 3.113 Kelola Survey	96
Gambar 3.114 Perhitungan Survey	97
Gambar 3.115 Kelola User.....	97
Gambar 3.116 Update User.....	98

Gambar 4.1 Halaman Utama Guest	99
Gambar 4.2 Tipe Kamar.....	100
Gambar 4.3 Reservasi Kamar	100
Gambar 4.4 List Kamar Kosong	101
Gambar 4.5 Data Reservasi.....	102
Gambar 4.6 Konfirmasi Pembayaran.....	103
Gambar 4.7 Print Bukti Reservasi dan Pembayaran	103
Gambar 4.8 Fasilitas Hotel.....	104
Gambar 4.9 Kontak Hotel	104
Gambar 4.10 Login Klien	105
Gambar 4.11 Halaman Utama Klien.....	105
Gambar 4.12 Menu Restaurant	106
Gambar 4.13 Detail Menu Restaurant.....	106
Gambar 4.14 List Pesanan (Order).....	107
Gambar 4.15 History Transaction.....	107
Gambar 4.16 Survey.....	108
Gambar 4.17 Data Klien	108
Gambar 4.18 Ubah Username dan Password.....	109
Gambar 4.19 Login	109
Gambar 4.20 Halaman Utama Front Office.....	110
Gambar 4.21 Check In	110
Gambar 4.22 Check Out.....	110
Gambar 4.23 Hotel Invoice.....	111
Gambar 4.24 Konfirmasi Pembayaran oleh Front Office	111
Gambar 4.25 Pencarian Kamar Kosong.....	112
Gambar 4.26 Data Reservasi oleh Front Office	112
Gambar 4.27 Data-data Klien	113
Gambar 4.28 Detail Data Klien.....	113
Gambar 4.29 Halaman Utama Bagian Restaurant	114
Gambar 4.30 Detail Pesanan (order).....	114
Gambar 4.31 Pesanan yang Sedang Diproses	115
Gambar 4.32 List Transaksi	115


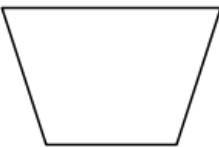


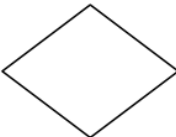

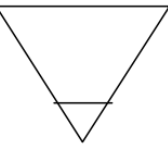


Gambar 4.33 Laporan Transaksi	116
Gambar 4.34 Kelola Menu	116
Gambar 4.35 Update Menu	117
Gambar 4.36 Kelola Detail Menu	117
Gambar 4.37 Tambah Menu Detail.....	117
Gambar 4.38 Ubah Menu Detail	118
Gambar 4.39 Halaman Utama Pemilik	118
Gambar 4.40 Laporan Transaksi Hotel	119
Gambar 4.41 Laporan Transaksi Pemesanan Makanan pada Restaurant	119
Gambar 4.42 Kelola Kamar	120
Gambar 4.43 Ubah Kamar	120
Gambar 4.44 kelola Detail Kamar	121
Gambar 4.45 Tambah Tipe Kamar.....	121
Gambar 4.46 Ubah Tipe Kamar	122
Gambar 4.47 Tambah Fasilitas	122
Gambar 4.48 Ubah Fasilitas	122
Gambar 4.49 Kelola Pertanyaan	123
Gambar 4.50 Ubah Pertanyaan	123
Gambar 4.51 Kelola Survey.....	124
Gambar 4.52 Perhitungan Survey	124
Gambar 4.53 Kelola User.....	125
Gambar 4.54 Ubah User.....	125

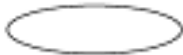




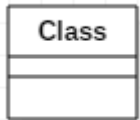


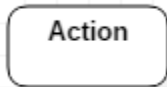


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perhitungan Metode Servqual.....	10
Tabel 3.1 Kuesioner Survey Kepuasan Pelanggan	27
Tabel 3.2 Kategori penilaian dan Besar Bobot	28
Tabel 3.3 Hasil Survey Persepsi Pelanggan.....	28
Tabel 3.4 Hasil Survey Ekspektasi Pelanggan.....	29
Tabel 3.5 GAP Servqual	29
Tabel 3.6 Tabel Klien.....	34
Tabel 3.7 Tabel Pembayaran.....	34
Tabel 3.8 Tabel Kota.....	35
Tabel 3.9 Tabel Reservasi.....	35
Tabel 3.10 Tabel Status Kamar.....	35
Tabel 3.11 Tabel Kamar.....	36
Tabel 3.12 Tabel Tipe Kamar	36
Tabel 3.13 Tabel Fasilitas Kamar	36
Tabel 3.14 Tabel Memiliki Fasilitas	36
Tabel 3.15 Tabel Transaksi	37
Tabel 3.16 Tabel Order Menu.....	37
Tabel 3.17 Tabel Menu Restaurant	37
Tabel 3.18 Tabel Detail Menu	38
Tabel 3.19 Tabel Cart Menu	38
Tabel 3.20 Tabel Survey	38
Tabel 3.21 Tabel Pertanyaan.....	38
Tabel 3.22 Tabel User Admin.....	39
Tabel 3.23 Tabel User Klien	39
Tabel 3.24 Tabel Panggil Service	39
Tabel 5.1 Pengujian Login	126
Tabel 5.2 Pengujian Reservasi	126
Tabel 5.3 Pengujian Data Reservasi Klien.....	127
Tabel 5.4 Pengujian Konfirmasi Pembayaran.....	128
Tabel 5.5 Pengujian Mengubah Username dan Password	129

Tabel 5.6 Pengujian Menambah Pesanan Makanan.....	130
Tabel 5.7 Pengujian Pemesanan List Order	130
Tabel 5.8 Pengujian Memanggil Service	131
Tabel 5.9 Pengujian Check In	131
Tabel 5.10 Pengujian Check Out	132
Tabel 5.11 Pengujian Menambah Menu	132
Tabel 5.12 Pengujian Mengubah Menu	133
Tabel 5.13 Pengujian Menghapus Menu.....	134
Tabel 5.14 Pengujian Menambah Detail Menu.....	134
Tabel 5.15 Pengujian Mengubah Detail Menu	134
Tabel 5.16 Pengujian Menghapus Detail Menu.....	135
Tabel 5.17 Pengujian Menambah Kamar.....	135
Tabel 5.18 Pengujian Mengubah Kamar.....	136
Tabel 5.19 Pengujian Menghapus Kamar.....	136
Tabel 5.20 Pengujian Menambah Tipe Kamar	137
Tabel 5.21 Pengujian Mengubah Tipe Kamar	137
Tabel 5.22 Pengujian Menghapus Tipe Kamar.....	138
Tabel 5.23 Pengujian Menambah Fasilitas	138
Tabel 5.24 Pengujian Mengubah Fasilitas	139
Tabel 5.25 Pengujian Menghapus Fasilitas.....	139
Tabel 5.26 Pengujian Menambah Pertanyaan.....	139
Tabel 5.27 Pengujian Mengubah Pertanyaan.....	140
Tabel 5.28 Pengujian Menghapus Pertanyaan.....	140
Tabel 5.29 Pengujian Menambah User	141
Tabel 5.30 Pengujian Mengubah User.....	142

DAFTAR NOTASI/ LAMBANG

Jenis	Notasi/Lambang	Nama	Arti
Flowchart		Simbol Terminal	Simbol yang menyatakan awal/akhir dari sebuah flowchart
Flowchart		Simbol Operasi Manual	Simbol yang menunjukkan suatu proses yang dilakukan secara manual
Flowchart		Simbol Proses	Simbol yang menunjukkan pengolahan yang dilakukan oleh komputer
Flowchart		Simbol Arus atau <i>Flow</i>	Simbol yang menyatakan jalannya arus suatu proses
Flowchart		Simbol Keputusan (<i>decision</i>)	Simbol yang digunakan dalam suatu kondisi yang menghasilkan beberapa kemungkinan
Flowchart		Simbol Dokumen	Simbol yang menunjukkan dokumen <i>input/output</i> dalam bentuk kertas
Flowchart		Simbol <i>Off-line Storage</i>	Simbol yang digunakan untuk penyimpanan dokumen
ERD		Entitas	Menunjukkan objek yang dapat dibedakan dengan objek lain
ERD		Relasi	Menunjukkan adanya hubungan diantara sejumlah entitas yang berbeda

Jenis	Notasi/Lambang	Nama	Arti
ERD		Atribut	Mendeskripsikan karakter dari suatu entitas
ERD		Garis	Penghubung antar relasi dengan entitas
Use Case		Aktor	Menggambarkan suatu hal di luar sistem yang berinteraksi dengan sistem
Use Case		Use Case	Menggambarkan fungsionalitas dari suatu sistem/pekerjaan tertentu pada sistem
Use Case		Asosiasi	Menghubungkan aktor dengan use case
Class Diagram		Class	Menggambarkan atribut/property suatu sistem, dan fungsi
Class Diagram		Asosiasi	Hubungan statis antar class
Activity Diagram		Initial State	Awal dari alur kerja
Activity Diagram		Action State	Aktivitas yang dilakukan oleh user
Activity Diagram		Decision	Simbol pengambilan keputusan
Activity Diagram		Final State	Akhir dari alur kerja

Referensi:

Notasi/Lambang Flowchart dari Aulia [1]

Notasi/Lambang ERD dari Oktavianti [2]

Notasi/Lambang Use Case dari Raharja [3]

Notasi/Lambang Class Diagram dari Raharja [3]

Notasi/Lambang Activity Diagram dari Raharja [3]

DAFTAR SINGKATAN

ERD	<i>Entity Relationship Diagram</i>
UML	<i>Unified Modeling Language</i>
HTML	<i>Hyper Text Markup Language</i>
PHP	<i>Hypertext Preprocessor</i>
CSS	<i>Cascading Style Sheet</i>
MySQL	<i>My Structured Query Language</i>

DAFTAR ISTILAH

Check In	Kedatangan tamu untuk menginap
Check Out	Tamu meninggalkan hotel setelah selesai menginap
Reservation	Pemesanan kamar hotel sebelum tamu menginap
Front Office	Salah satu department di sebuah hotel yang berada di bagian depan merupakan pintu gerbang dari hotel itu sendiri sehingga mudah diketahui dan di hubungi tamu yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu

