

**SISTEM RESERVASI, PELAYANAN ONLINE, DAN
PERHITUNGAN KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN METODE SERVQUAL
PADA HOTEL TRIJAYA CIREBON**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Akademik dalam
Menyelesaikan Pendidikan pada Program Studi
S1 Teknik Informatika Universitas Kristen Maranatha

Oleh

Gabriela Stefiyani Suprato

1372020



**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG**

2016

PRAKATA

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, karunia dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Sistem Reservasi, Pelayanan Online, dan Perhitungan Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual pada Hotel Trijaya Cirebon” dengan sebaik-baiknya. Tujuan penulisan karya ilmiah ini adalah sebagai syarat kelulusan tugas akhir yang sudah ditentukan oleh Universitas Kristen Maranatha jurusan S1 Teknologi Informasi. Penulis sadar dalam penelitian ini tentunya tidak terlepas dari dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Julianti Kasih S.E, M.Kom., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis
2. Bapak Dr. Hapnes Toba, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Maranatha Bandung.
3. Bapak Robby Tan, S.T.,M.T., selaku Ketua Jurusan S1 Teknik Informatika Universitas Kristen Maranatha Bandung.
4. Ibu Meliana Christianti J., S.Kom. M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir S1 Teknik Informatika Universitas Kristen Maranatha Bandung.
5. Pihak Hotel TriJaya Cirebon yang telah bersedia memberikan informasi-informasi dan arahan yang penulis butuhkan untuk menyelesaikan penelitian.
6. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan ilmu pada penulis.
7. Keluarga Penulis yang telah banyak memberi motivasi dan dukungan dalam doa dan lainnya dan,
8. Teman-teman penulis yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam proses penyelesaian penelitian.

Penulis sadar bahwa masi banyak kekurangan dalam pembuatan karya ilmiah ini. Oleh sebab itu penulis bersedia menerima kritik, saran, dan masukan yang dapat membangun penulis agar dapat bekerja lebih baik lagi. Akhir kata, penulis berharap agar hasil penelitian ini, dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, 9 Desember 2016

Gabriela Stefiyani Suprato