

Laporan SKRIPSI



**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PEMESANAN TIKET
DAN ANALISIS KEPUASAAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE E-SERVICE QUALITY
BERBASIS ANDROID DI AGEN RAMASAKTI TRAVEL**

ROSYIDA AZDA QOYYUMA

NIM. 201853093

DOSEN PEMBIMBING

**PUTRI KURNIA HANDAYANI, S.KOM, M.KOM
R.RHOEDY SETIAWAN, S.KOM., M.KOM., MTA**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK**

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PEMESANAN TIKET DAN
ANALISIS KEPUASAAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE E-SERVICE QUALITY BERBASIS ANDROID
DI AGEN RAMASAKTI TRAVEL**

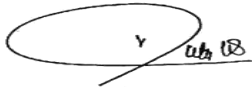
ROSYIDA AZDA QOYYUMA
NIM.201853093

Kudus, 29 Februari 2024

Menyetujui,

Pembimbing utama,

Pembimbing pendamping,



Putri Kurnia Handayani, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0610128601



R. Rhoedy Setiawan, S.Kom., M.Kom., MTA
NIDN. 0610128601

Mengetahui,
Koordinator Skripsi



Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom., MTA., MOS
NIDN. 0004047501

HALAMAN PENGESAHAN

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PEMESANAN TIKET DAN
ANALISIS KEPUASAAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE E-SERVICE QUALITY BERBASIS ANDROID DI AGEN
RAMASAKTI TRAVEL**

**ROSYIDA AZDA QOYYUMA
NIM. 201853093**

Kudus, 30 Juli 2024

Menyetujui,

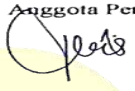
Ketua Penguji,

Anggota Penguji I,

Anggota Penguji II,

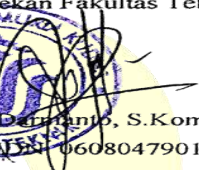

lie Irawan, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0004047501

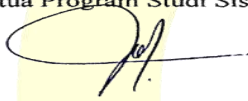

R. Rhoedy Setiawan, S.Kom., M.Kom., MTA
NIDN. 0607067001


Noor Latifah, S.Kom., M.Ko
NIDN. 0618098701

Mengetahui

Plt. Ketua Program Studi Sistem Informasi

Plt. Dekan Fakultas Teknik

Eko Daryanto, S.Kom., M.Cs
NIDN. 0608047901


Dr. Ir. Muhammad Arifin., S.Kom., M.Kom,
NIDN. 0621048301

iii

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rosyida Azda Qoyyuma
NIM : 2018-53-093
Tempat & Tanggal Lahir : Pati, 8 Maret 1999
Judul Skripsi : Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Tiket dan Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Service Quality Berbasis Android di Agen Rama Sakti Travel

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulis skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan lain yang tercantum sebagian dsri skripsi ini. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dalam skripsi ini dengan cara penulisan referensi yag sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Demikian pernyataan ini sata buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Kudus, 29 Februari 2024

Yang memberi pernyataan,



ROSYIDA AZDA QOYYUMA

NIM. 201853093

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PEMESANAN TIKET DAN ANALISIS KEPUASAAN PELANGGAN MENGUNAKAN METODE E-SERVICE QUALITY BERBASIS ANDROID DI AGEN RAMASAKTI TRAVEL

Nama mahasiswa : Rosyida Azda Qoyyuma

NIM : 2018-53-093

Pembimbing :

1. Putri Kurnia Handayani, S.Kom., M.Kom
2. R. Rhoedy Setiawan, S.Kom., M.Kom

RINGKASAN

RamaSakti merupakan salah satu jasa tour dan travel di Kabupaten Pati. Kantor ini menyediakan berbagai macam paket liburan, wisata dan trip. Paket sudah termasuk tiket pesawat atau kapal, akomodasi, transportasi, makan, penginapan dan tour guide atau pemandu wisata. Tersedia juga penjualan tiket pesawat dan laut. RamaSakti yang berlokasi di Jl. Pemuda No.247, Pati Wetan atau Dosoman, Pati Wetan, Kec. Pati, Kabupaten Pati, Jawa Tengah 59119. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1983 di Yogyakarta. RamaSakti sendiri menjual tiketnya secara offline (datang langsung kelokasi di agen RamaSakti) dimana jam oprasional yang berlaku disana adalah buka setiap hari dari pukul 07.00-12.00 dan pukul 15.00-21.00. Adapun jenis travel yang dimiliki oleh RamaSakti adalah Isuzu Hiace, Daihatsu Luxio, Daihatsu Grand Max, Hyundai untuk rute perjalanan yang di layani oleh RamaSakti adalah Semarang-Jogja, Semarang-Muntilan, Yogyakarta-Cirebon, Yogyakarta-Tegal, Yogyakarta-Pekalongan, Yogyakarta-Brebes, Yogyakarta-pemalang, Yogyakarta-Sukorejo, Yogyakarta-Ngawi, Yogyakarta-Bojonegoro, Yogyakarta-Pati, Yogyakarta-Kudus, Yogyakarta-wonosobo, Yogyakarta-Surakarta, Yogyakarta-Magelang, Yogyakarta-Losari, Yogyakarta-Tanjung, Yogyakarta-Comal, Yogyakarta-Batang, Yogyakarta-Grising, Yogyakarta-Weleri, Yogyakarta-Candiroto, Yogyakarta-Ngadirejo, Yogyakarta-Parakan, Yogyakarta-Temanggung, Yogyakarta-Ungaran, Yogyakarta-Muntilan, Yogyakarta-Demak, Yogyakarta-Sragen, Yogyakarta-Secang, Yogyakarta-Ambarawa, Magelang-Cirebon, Magelang-Losari, Magelang-Tanjung, Magelang-Brebes, Magelang-Tegal, Magelang-Pemalang, Magelang-Comal, Magelang-Pekalongan, Magelang-Batang, Magelang-Grising, Magelang-weleri, Magelang-Sukorejo, Magelang-Wonosobo, Magelang-Pati, Magelang-Kudus, Magelang-Demak, Magelang-Semarang, Magelang-Candiroto, Magelang-Ngadirejo. Akar permasalahan yang dialami oleh RamaSakti adalah peningkatan jumlah transaksi dan pelayanan untuk pelanggan butuh beberapa inovasi agar lebih baik lagi. Berdasarkan informasi yang telah dijabarkan diatas maka penulis berkesimpulan dibutuhkan adanya

sebuah sistem yang dapat menjembatani masyarakat dan perusahaan RamaSakti agar menjadi lebih baik dan utama di perusahaan travel Pati untuk itu penulis membuat penelitian menggunakan sebuah metode E-Service Quality untuk dapat menilai kepuasan dari pelanggan RamaSakti.

Kata kunci : *RamaSakti, Metode E-Service, android, Travel*



SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PEMESANAN TIKET DAN ANALISIS KEPUASAAN PELANGGAN MENGUNAKAN METODE E-SERVICE QUALITY BERBASIS ANDROID DI AGEN RAMASAKTI TRAVEL

Name of student : Rosyida Azda Qoyyuma

NIM : 2018-53-093

Advisor :

1. Putri Kurnia Handayani, S.Kom., M.Kom
2. R. Rhoedy Setiawan, S.Kom., M.Kom

ABSTRACT

RamaSakti is one of the tour and travel services in Pati Regency. This office provides various kinds of vacation packages, tours and trips. The package includes plane or ship tickets, accommodation, transportation, meals, lodging and tour guides or tour guides. Air and sea ticket sales are also available. RamaSakti which is located on Jl. Youth No. 247, Pati Wetan or Dosoman, Pati Wetan, Kec. Pati, Pati Regency, Central Java 59119. This company was founded in 1983 in Yogyakarta. RamaSakti itself sells tickets offline (come directly to the location at the RamaSakti agent) where the operational hours that apply there are open every day from 07.00-12.00 and 15.00-21.00. The types of travel owned by RamaSakti are Isuzu Hiace, Daihatsu Luxio, Daihatsu Grand Max, Hyundai for the travel routes served by RamaSakti are Semarang-Jogja, Semarang-Muntilan, Yogyakarta-Cirebon, Yogyakarta-Tegal, Yogyakarta-Pekalongan, Yogyakarta-Brebes, Yogyakarta-Pemalang, Yogyakarta-Sukorejo, Yogyakarta-Ngawi, Yogyakarta-Bojonegoro, Yogyakarta-Pati, Yogyakarta-Kudus, Yogyakarta-wonosobo, Yogyakarta-Surakarta, Yogyakarta-Magelang, Yogyakarta-Losari, Yogyakarta-Cape, Yogyakarta-Comal, Yogyakarta-Batang, Yogyakarta-Grising, Yogyakarta-Weleri, Yogyakarta-Candioto, Yogyakarta-Ngadirejo, Yogyakarta-Parakan, Yogyakarta-Temanggung, Yogyakarta-Ungaran, Yogyakarta-Muntilan, Yogyakarta-Demak, Yogyakarta-Sragen, Yogyakarta-Secang, Yogyakarta-Ambarawa, Magelang-Cirebon, Magelang-Losari, Magelang-Tanjung, Magelang-Brebes, Magelang-Tegal, Magelang-Pemalang, Magelang-Comal, Magelang-Pekalongan, Magelang-Batang, Magelang-Grising, Magelang-weleri, Magelang-Sukorejo, Magelang-Wonosobo, Magelang-Pati, Magelang-Kudus, Magelang-Demak, Magelang-Semarang, Magelang-Candioto, Magelang-Ngadirejo The root of the problem experienced by RamaSakti is that increasing the number of transactions and customer service requires several innovations to make it even better. Based on the information described above, the authors conclude that there is a need for a system that can bridge the community and the RamaSakti company to become better and foremost in the Pati travel company.

Keywords: *RamaSakti, Metode E-Service, android, Travel*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT karena karunia-Nya penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan laporan Skripsi dengan judul “Sistem Informasi Pemesanan Tiket dan Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Service Quality Berbasis Website di agen RamaSakti”

Tujuan dari penulis laporan Skripsi merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Sistem Informasi S-1 pada Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.

Dengan bimbingan, dorongan semangat dan dukungan dari berbagai pihak, maka penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Mohammad Dahlan, ST, Mt selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Nanik Susanti S.Kom., M.Kom selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
4. Ibu Putri Kurnia Handayani, S.Kom., M.Kom dan Bapak R. Rhoedy Setiawan, S.Kom., M.Kom selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga terselesaikannya penulisan laporan skripsi ini.
5. Bapak Yudie Irawan S.Kom., M.Kom., MTA selaku koordinasi Skripsi.
6. Bapak Supriyono, S.Kom., M.Kom selaku dosen akademik penulis.
7. Bapak dan ibu dosen Sistem Informasi yang senantiasa memberi ilmu kepada penulis.
8. Orang tua penulis, yang selalu memberikan semangat, kasing saying, doa sehingga dapat memberi penulis semangat untuk dapat menyelesaikan Skripsi.

9. Keluarga besar Program Studi Sistem Informasi Angkatan tahun 2017 yang telah memberikan semangat untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari adanya kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun diperlukan untuk memperbaiki kedepannya.

Terakhir, semoga ilmu penulis tuangkan dapat memberi banyak manfaat untuk banyak orang.

Kudus, 13 Februari 2023

Penulis



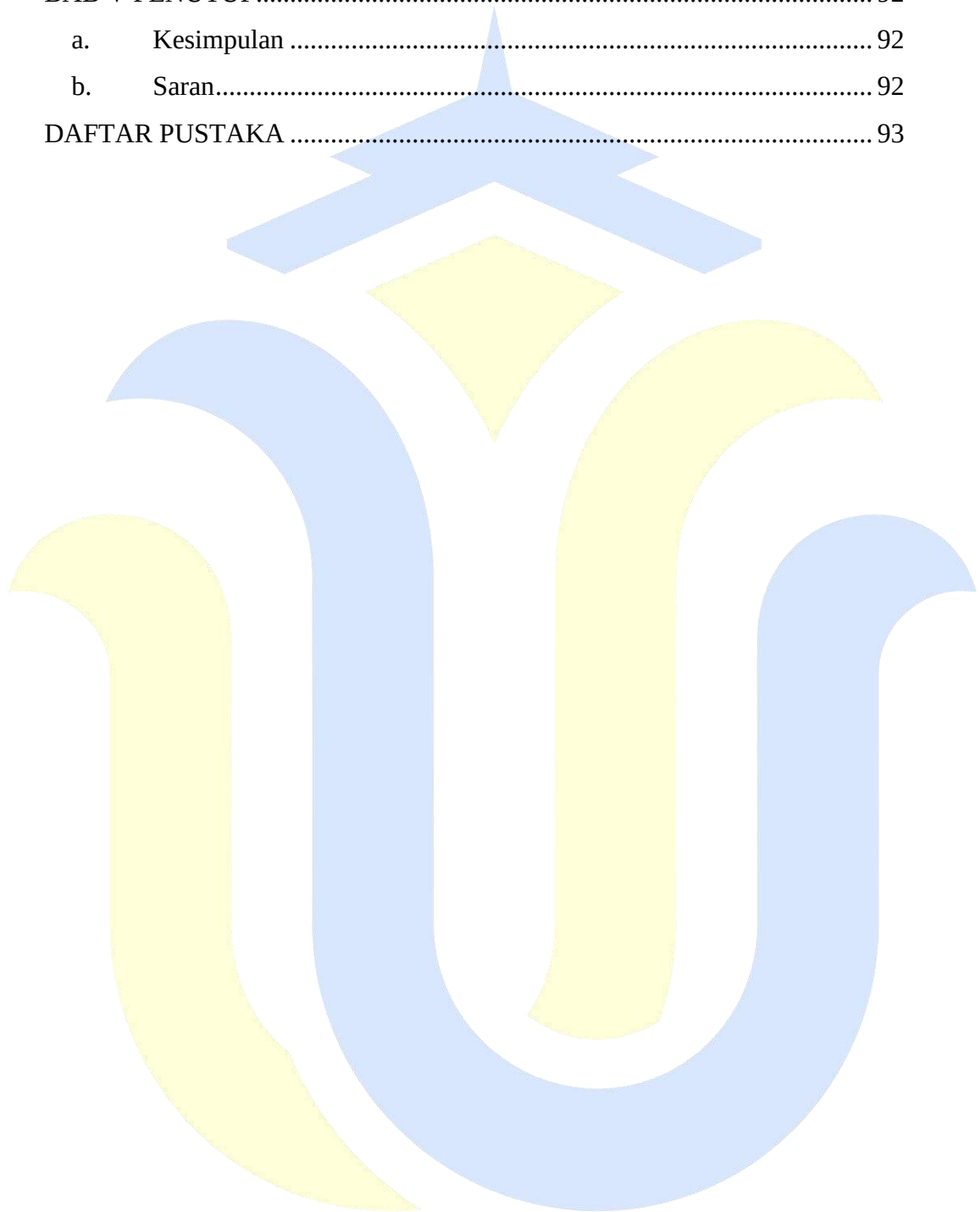
Rosyida Azda Qoyyuma

DAFTAR ISI

Laporan SKRIPSI	i
RINGKASAN	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan masalah	3
1.4. Tujuan	4
1.5. Manfaat	4
1.6. Metode Penelitian	4
1.6.1. Metode Pengumpulan Data	4
1.6.2. Metode Pengembangan Sistem	6
1.6.3. Metode Perancangan Sistem	7
1.7. Kerangka Pemikiran	9
Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terkait	11
2.2. Perbedaan aplikasi yang dibuat dengan aplikasi yang Tabel Perbandingan Penelitian Terkait	12
2.3. Landasan Teori	13
2.3.1. Pengertian Sistem Informasi	13
2.3.2. Pengertian Pengolahan Data	13
2.3.3. Pengertian android	13
2.3.4. Pengertian Pemesanan	13
2.4. Diagram Alir Dokumen (Flow of Document)	13
2.5. UML (Unified Modelling Language)	14
2.6. Statechart Diagram	19

2.7.	ERD (Entity Relational Diagram).....	20
2.8.	Tabel.....	22
BAB III		23
METODOLOGI PENELITIAN.....		23
3.1.	Objek Penelitian.....	23
3.2.	Analisa Sistem Lama.....	26
3.3.1.	Kebutuhan Kebutuhan	29
3.3.2.	Rancang Sistem Baru.....	30
3.3.2.1.	Analisa Aktor Sistem.....	30
3.3.2.2.	Bussiness Use Case	30
3.3.2.3.	Sistem Use Case.....	32
3.3.2.4.	Skenario Use Case (<i>Flow Of Event</i>)	32
a.	Skenario Use Case Data Jadwal.....	32
b.	Skenario Use Case Nota gaji dan bonus	33
c.	Skenario Use Case Data Supir	33
i.	Skenario Use Case Nota gaji dan bonus	36
a.	Class User	37
3.3.2.5.	Sequence Diagram	40
3.3.2.6.	Activity Diagram	44
3.3.2.7.	Statechart Diagram.....	48
a.	Rancangan Bisnis Data	52
i.	<i>Entitiy Relationship Diagram</i>	52
ii.	Transformasi Tabel	56
iii.	Struktur Tabel.....	57
	Tabel 3.9. Struktur Tabel User.....	57
	Tabel 3.10. Struktur Tabel Schedule.....	57
	Tabel 3.11. Struktur Tabel customer.....	58
	Tabel 3.12. Struktur Tabel driver.....	59
	Tabel 3.13. Struktur Tabel routes.....	59
	Tabel 3.14. Struktur Tabel staff	60
	Tabel 3.15. Struktur Tabel transaction.....	60

3.4.4 Relasi Tabel	60
b. Desain Input Output	61
BAB V PENUTUP.....	92
a. Kesimpulan	92
b. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	93



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Denah Lokasi Agen Ramasakti pati	26
Gambar 3.2. Struktur Organisasi RamaSakti	27
Gambar 3.3. FOD pemesanan tiket travel	30
Gambar 3.4. Business Use Case	34
Gambar 3.5. Sistem Use Case	34
Gambar 3.6. Class user	37
Gambar 3.7. Generalisasi dari class user	37
Gambar 3.8. class data pemesanan	38
Gambar 3.9. class gaji dan bonus	38
Gambar 3.10. class penilaian pelanggan	38
Gambar 3.11. class data pelanggan	38
Gambar 3.12. class data supir	39
Gambar 3.13. class data jadwal	39
Gambar 3.14. class data rute	39
Gambar 3.15. class data pegawai	40
Gambar 3.16. class diagram	41
Gambar 3.17. sequence diagram data pemesanan	41
Gambar 3.18. sequence diagram gaji dan bonus	41
Gambar 3.19. sequence diagram penilaian kepuasan	42
Gambar 3.20. sequence diagram data pelanggan	42
Gambar 3.21. sequence diagram data rute	42
Gambar 3.22. sequence diagram data transaksi	43
Gambar 3.23. sequence diagram gaji dan bonus	43
Gambar 3.24. sequence diagram penilaian pelanggan	43
Gambar 3.25. sequence diagram data jadwal	43
Gambar 3.26. activity diagram data pemesanan	44
Gambar 3.27. activity diagram data pelanggan	44
Gambar 3.28. activity diagram data supir	45
Gambar 3.29. activity diagram data rute	45
Gambar 3.30. activity diagram data pegawai	46

Gambar 3.31. activity diagram gaji dan bonus	46
Gambar 3.31. activity diagram data transaksi.....	47
Gambar 3.32. activity diagram gaji dan bonus	47
Gambar 3.33. activity diagram penilaian pelanggan.....	48
Gambar 3.34. statechart diagram login	48
Gambar 3.35. statechart diagram logout	48
Gambar 3.36. statechart diagram data jadwal	49
Gambar 3.37. statechart diagram data pemesanan.....	49
Gambar 3.38. statechart diagram tambah data pelanggan.....	49
Gambar 3.39. statechart diagram edit data pelanggan	49
Gambar 3.40. statechart diagram tambah data supir.....	50
Gambar 3.41. statechart diagram edit data supir.....	50
Gambar 3.42. statechart diagram tambah data rute.....	50
Gambar 3.43. statechart diagram edit data rute.....	50
Gambar 3.44. statechart diagram tambah data pegawai.....	51
Gambar 3.45. statechart diagram edit data pegawai	51
Gambar 3.46. statechart diagram gaji dan bonus	51
Gambar 3.47. statechart diagram data transaksi.....	51
Gambar 3.48. statechart diagram gaji dan bonus	51
Gambar 3.49. statechart diagram penilaian pelanggan	52
Gambar 3.50. menentukan entitas.....	52
Gambar 3.51. menentukan atribut key (primary key).....	53
Gambar 3.52. relasi antara entitas data pelanggan dan admin.....	53
Gambar 3.53. relasi antara entitas data jadwal dan admin.....	54
Gambar 3.54. relasi antara entitas pembayaran dan admin.....	54
Gambar 3.55. relasi antara entitas pemesanan dan admin	54
Gambar 3.56. relasi antara entitas data sopir dan admin	55
Gambar 3.57. relasi antara entitas data rute dan admin	55
Gambar 3.58. relasi antara entitas data pegawai dan admin	55
Gambar 3.59. relasi antara entitas nota gaji dan bonus dan admin.....	56
Gambar 3.60. relasi antara entitas nota gaji dan bonus dan direktur	57

Gambar 3.61. relasi antara entitas pemesanan dan direktur	57
Gambar 3.62. relasi antara entitas penilaian kepuasan dan customer	57
Gambar 3.63. relasi table	61
Gambar 3.64. halaman login system	62
Gambar 3.65. halaman login user admin	62
Gambar 3.66. halaman login user customer	63
Gambar 3.67. halaman login user direktur	63
Gambar 3.68. halaman admin	63
Gambar 3.69. halaman admin data jadwal	64
Gambar 3.70. halaman admin data pemesanan	64
Gambar 3.71. halaman admin data sopir	65
Gambar 3.72. halaman admin menambahkan data sopir	65
Gambar 3.73. halaman admin data rute	65
Gambar 3.74. halaman admin menambahkan data rute	65
Gambar 3.75. halaman admin data pegawai	66
Gambar 3.76. halaman admin menambahkan data pegawai	66
Gambar 3.77. halaman admin gaji dan bonus	67
Gambar 3.78. halaman direktur	67
Gambar 3.79. halaman direktur semua gaji dan bonus	67
Gambar 3.80. halaman direktur semua transaksi gaji dan bonus	67
Gambar 3.81. halaman customer	67
Gambar 3.82. halaman customer penilaian pelanggan	67

DAFTAR TABEL

Table 2.1. table perbandingan penelitian	13
Table 2.2. symbol bagan arus dokumen.....	15
Table 2.3. notasi use case diagram.....	16
Table 2.4. notasi class diagram	17
Table 2.5. notasi sequence diagram	18
Table 2.6. notasi activity diagram.....	20
Table 2.7. notasi statechart diagram.....	20
Table 2.8. symbol-simbol ERD.....	21
Table 2.9. bentuk hubungan relasi dalam ERD.....	22
Table 3.1. activity diagram.....	33
Tabel 3.2. Skenario Use Case Data Jadwal.....	32
Tabel 3.3. Skenario Use Case Gaji dan Bonus	33
Tabel 3.4. Skenario Use Case data supir.....	33
Tabel 3.5. Skenario Use Case Data Pelanggan	34
Tabel 3.6. Skenario Use Case data pemesanan.....	34
Tabel 3.7. Skenario Use Case penilaian pelanggan	35
Tabel 3.8. Skenario Use Case Data Transaksi	36
Tabel 3.9. Skenario Use Case Data Rute	36
Tabel 3.10. Skenario Use Case Gaji dan Bonus	36
Table 3.11. struktur table user.....	57
Table 3.12. struktur table schedule	58
Table 3.13. struktur table customer.....	58
Table 3.12. struktur table driver.....	59
Table 3.14. struktur table routes.....	60
Table 3.15. struktur table staff	60
Table 3.16. struktur tabe transaction.....	61

