

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR SIMBOL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	19
1.1 Latar Belakang Masalah	19
1.2 Identifikasi Masalah.....	21
1.3 Maksud dan Tujuan.....	21
1.4 Batasan Masalah	22
1.5 Metodologi Penelitian	23
1.5.1 Pengumpulan Data.....	24
1.5.2 Identifikasi Masalah.....	25
1.5.3 Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Metode <i>ServQual</i>	25
1.5.4 Analisis Kebutuhan.....	27
1.5.5 Perancangan Sistem.....	29
1.5.6 Implementasi Sistem	29
1.5.7 Pengujian Sistem	29
1.5.8 Pengujian Sistem Perbaikan Kualitas Pelayanan	29
1.6 Sistematika Penulisan	29
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	31

2.1	Profil Tempat Penelitian.....	31
2.1.1	Sejarah Klinik Utama Jasmine MQ Medika	31
2.1.2	Visi dan Misi Klinik Utama Jasmine MQ Medika	31
2.1.3	Struktur Organisasi Klinik Utama Jasmine MQ Medika	32
2.2	Landasan Teori.....	36
2.2.1	Sistem	36
2.2.2	Jenis Metode Perbaikan Kualitas Pelayanan	36
2.2.3	<i>Metode Service Quality (ServQual)</i>	37
2.2.4	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	40
2.2.5	<i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	40
2.2.6	<i>Diagram Konteks</i>	41
2.2.7	<i>Business Process Model and Notation (BPMN)</i>	41
2.2.8	<i>Personal Home Page (PHP)</i>	41
2.2.9	<i>MySql</i>	41
2.2.10	Kualitas Pelayanan.....	42
2.3	<i>State of The Art</i>	42
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN		48
3.1	Analisis Sistem.....	48
3.1.1	Analisis masalah	48
3.1.2	Analisis Prosedur Yang Sedang Berjalan	48
3.1.3	Analisis Aturan Bisnis Yang Sedang Berjalan	55
3.1.4	Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan Metode <i>Service Quality (ServQual)</i>	59
3.1.5	Analisis Kebutuhan	101
3.2	Perancangan Sistem	129

3.2.1	Skema Relasi.....	130
3.2.2	Struktur Tabel.....	130
3.2.3	Perancangan Struktur Menu	134
3.2.4	Perancangan Antarmuka	137
3.2.5	Perancangan Pesan	154
3.2.6	Perancangan Jaringan Semantik.....	154
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN		157
4.1	Implementasi Sistem	157
4.1.1	Implementasi Perangkat Keras	157
4.1.2	Implementasi Perangkat Lunak	157
4.1.3	Implementasi Basis Data	158
4.1.4	Implementasi Antar Muka	160
4.2	Pengujian Sistem	161
4.2.1	Skenario Pengujian <i>Blackbox</i>	162
4.2.2	Skenario Pengujian Pengguna	162
4.2.3	Kasus dan Hasil Pengujian.....	164
4.2.4	Evaluasi Pengujian.....	180
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		182
5.1	Kesimpulan	182
5.2	Saran.....	182
DAFTAR PUSTAKA.....		183