

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR SIMBOL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Metodologi Penelitian	3
1.5.1 Wawancara	6
1.5.2 Observasi	6
1.5.3 Studi Literatur	6
1.5.4 Identifikasi Masalah	6
1.5.5 Analisis Sistem Customer Relationship Management	6
1.5.6 Analisis Menggunakan Framework Dynamic CRM	7
1.5.7 Analisis Kebutuhan Fungsional	7
1.5.8 Analisis Kebutuhan Non Fungsional	8
1.5.9 Perancangan Sistem Informasi CRM	8
1.5.10 Implementasi Sistem Customer Relationship Management	9
1.5.11 Pengujian Sistem Customer Relationship Management	9
1.5.12 Penarikan Kesimpulan dan Saran	9
1.6 Sistematika Penulisan	9

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Perusahaan	11
2.2 Sejarah dan Profile Perusahaan	11
2.2.1 Struktur Organisasi Perusahaan Dan Deskripsi Jabatan	13
2.2.2 Deskripsi Kerja Puskesmas DTP Maja.....	14
2.3 Landasan Teori.....	16
2.3.1 Sistem Informasi.....	16
2.3.2 Kuisisioner (Angket).....	17
2.3.3 Skala Likert.....	17
2.3.4 Kualitas Jasa	18
2.3.5 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3.6 Customer Relationship Management.....	19
2.3.7 CRM Analitis.....	19
2.3.8 Framework of Dynamic CRM.....	19
2.3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	21
2.3.10 Pengolahan Data Kuisisioner	22
2.3.11 Fuzzy Mamdani	23
2.3.12 Kualitas Pelayanan	25
2.3.13 Metode Analisis dan Perancangan Terstruktur.....	28
2.3.14 Perangkat Lunak	30
BAB 3 PEMBAHASAN	33
3.1 Analisis Sistem.....	33
3.1.1 Analisis Masalah.....	33
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan	33
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis	36
3.2 Analisis Pembangunan Sistem Informasi CRM di Puskesmas DTP Maja.....	39
3.2.1 Fase Acquisition	38
3.2.2 Fase Retention	39
3.2.3 Fase Expansion	39
3.2.4 Analisis Non Fungsional	62
3.2.5 Kebutuhan Fungsional	65

3.2.6 Spesifikasi Proses	73
3.2.7 Kamus Data	87
3.3 Perancangan Sitem	106
3.3.1 Skema Relasi	106
3.3.2 Struktur Tabel	107
3.3.3 Perancangancang Struktur Menu.....	112
3.3.4 Perancangan Antarmuka.....	114
3.3.5 Perancangan Pesan	128
3.3.6 Perancangan Jaringan Semantik	128
3.3.7 Perancangan Prosedural.....	130
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	135
4.1.1 Implementasi Sistem.....	135
4.1.2 Implementasi Perangkat Keras	135
4.1.3 Implementasi Perangkat Lunak	135
4.1.4 Implementasi Basis Data	136
4.1.5 Implementasi Antarmuka	140
4.2 Pengujian Sistem.....	141
4.2.1 Skenario Pengujian Alpha	142
4.2.2 Skenario Pengujian Beta.....	143
4.2.3 Kasus dan Hasil Pengujian	144
4.2.4 Evaluasi Pengujian	161
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	163
5.1 Kesimpulan	163
5.2 Saran.....	163
DAFTAR PUSTAKA	165