

## DAFTAR ISI

Abstrak .....	i
Abstract .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Simbol.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvii
BAB 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	3
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Metodologi Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1 Tinjauan Tempat Penelitian .....	9
2.1.1 Profil Perusahaan .....	9
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	9
2.1.3 Logo Perusahaan .....	10
2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan .....	10
2.1.5 Deskripsi Tugas.....	10

2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Konsep Dasar Sistem Informasi.....	13
2.2.2 CRM ( <i>Customer Relationship Management</i> ).....	13
2.2.3 <i>Value Chain</i> CRM.....	15
2.2.4 Faktor Pelayanan Prima .....	18
2.2.5 Skala Likert .....	20
2.2.6 Metode <i>Service Quality (Servqual)</i> .....	21
2.2.7 Dimensi Kualitas Layanan .....	23
2.2.8 Penyelarasan Faktor Pelayanan Prima dengan Dimensi Servqual .....	23
2.2.9 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	24
2.2.10 Pengukuran Kualitas Layanan.....	24
2.2.11 BPMN ( <i>Business Process Modeling Notation</i> ).....	27
2.2.12 PhpMyAdmin.....	28
2.2.13 MySQL.....	28
2.2.14 Blackbox .....	28
BAB 3 Analisis dan Perancangan Sistem .....	29
3.1 Analisis Sistem.....	29
3.1.1 Analisis Masalah .....	29
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan.....	29
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis Yang Sedang Berjalan.....	38
3.1.4 Analisis Aturan Bisnis yang Diusulkan .....	39
3.1.5 Analisis <i>Value Chain</i> CRM.....	40
3.1.6 Analisis Kebutuhan Non Fungsional .....	77
3.1.7 Analisis Kebutuhan Fungsional .....	80
3.2 Perancangan Sistem .....	98

3.2.1 Perancangan Basis Data .....	98
3.2.2 Perancangan Struktur Tabel .....	100
3.2.3 Perancangan Struktur Menu.....	103
3.2.4 Perancangan Antarmuka .....	106
3.2.5 Perancangan Pesan.....	112
3.2.6 Jaringan Semantik .....	113
BAB 4 Implementasi dan Pengujian Sistem .....	115
4.1 Implementasi Sistem .....	115
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras.....	115
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak.....	115
4.1.3 Implementasi Basis Data.....	116
4.1.4 Implementasi Antar Muka.....	121
4.2 Pengujian Sistem.....	123
4.2.1 Skenario Pengujian <i>Black Box</i> .....	124
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian <i>Black Box</i> .....	125
4.2.3 Kesimpulan Hasil Pengujian <i>Black Box</i> .....	136
4.2.4 Skenario Pengujian <i>User Acceptance Test (UAT)</i> .....	136
4.2.5 Kesimpulan Pengujian Hasil UAT .....	142
4.2.6 Pengujian Beta .....	142
BAB 5 Kesimpulan dan Saran .....	149
5.1 Kesimpulan .....	149
5.2 Saran.....	149
Daftar Pustaka .....	151