

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR SIMBOL	xiii
DAFTAR LAMPIRA	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Metodologi Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	9
2.1.2 Visi Dan Misi	9
2.1.3 Logo	10
2.1.4 Struktur Organisasi	11
2.1.3 Deskripsi Tugas	12
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Kualitas	13
2.2.2 Customer Relationship Management	15
2.2.3 Kuisioner	19
2.2.4 Skala Likert	19
2.2.5 Ukuran Sempel	20

2.2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	21
2.2.7 Pengolahan Data Kuisisioner	25
2.2.8 Service Quality	26
2.2.9 Metode Analisis dan Perancangan Terstruktur	29
2.2.10 BPMN (Business Process Modeling Notation)	31
2.2.11 Perangkat Lunak	35
2.2.12 Internet	35
2.2.13 Personal Home Page (PHP)	35
2.2.14 MySQL	36
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	39
3.1 Analisis Sistem	39
3.1.1 Analisis Masalah	39
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan	39
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis	42
3.1.4 Analisis Keluhan pada pelayanan dengan pendekatan CRM di CV. Fajar Teknik	44
3.1.5 Tahapan Customer Relationship Management	46
3.1.6 Analisis Kualitas Layanan	51
3.1.7 Analisi kebutuhan Non Fungsional	58
3.1.8 Analisis Kebutuhan Fungsional	61
3.1.9 Data Flow Diagram	63
3.1.10 Spesifikasi Proses	69
3.1.11 Kamus Data	78
3.2 Perancangan Sistem	80
3.2.1 Skema Relasi	81
3.2.2 Struktur Tabel	81
3.2.3 Perancangan Struktur Menu	85
3.2.4 Perancangan Antarmuka	86
3.2.5 Perancangan Pesan	98
3.2.6 Perancangan Jaringan semantik	99
3.2.7 Perancangan Prosedural	100

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	107
4.1 Implementasi Sistem	107
4.1.1 Implementasi Perangkat Lunak	107
4.1.2 Implementasi Perangkat Keras	108
4.1.3 Implementasi Basis Data	109
4.1.4 Implementasi Antarmuka	110
4.2 Pengujian Sistem	112
4.2.1 Skenario Pengujian Fungsional.....	112
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian.....	113
4.2.3 Evaluasi Pengujian	122
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	123
5.1 Kesimpulan	123
5.2 Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA	126