

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SIMBOL	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Maksud dan Tujuan	3
1.3.1. Maksud	3
1.3.2. Tujuan	3
1.4. Batasan Masalah	3
1.5. Metodologi Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan	9
BAB 2 LANDASAN TEORI	11
2.1. Tinjauan Pustaka	11
2.1.1. Sejarah Perusahaan	11
2.1.2. Visi dan Misi	12
2.1.3. Struktur Organisasi	13
2.1.4. Dekripsi Tugas	15
2.2. Landasan Teori	20
2.2.1. <i>State Of The Art</i>	20
2.2.1. Sistem Informasi	26

2.2.2.	<i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	26
2.2.3.	Klasifikasi CRM	28
2.2.4.	Tahapan Penerapan CRM (<i>Customer Relationship Management</i>).....	28
2.2.5.	Skala <i>Likert</i>	29
2.2.6.	Konsep Loyalitas Pelanggan.....	30
2.2.7.	Definisi Loyalitas.....	30
2.2.8.	Tahapan Loyalitas.....	31
2.2.9.	Metode Service Quality	32
2.2.9.1.	Dimensi-Dimensi <i>Service Quality</i>	32
2.2.9.2.	Kesenjangan (<i>gap</i>) Kualitas Pelayanan.....	33
2.2.9.3.	Pengolahan Data Kuisisioner.....	34
2.2.10.	Pemodelan Data	36
2.2.10.1.	ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>).....	36
2.2.10.2.	Diagram Konteks	37
2.2.10.3.	DFD (<i>Data Flow Diagram</i>)	37
2.2.11.	Kamus Data.....	38
2.2.12.	PHP (<i>Hypertext Preprocessor</i>)	38
2.2.13.	MySQL.....	39
BAB 3	ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	42
3.1.	Analisis Sistem	42
3.1.1.	Analisis Masalah.....	42
3.1.2.	Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan	42
3.1.3.	Analisis Aturan Bisnis Yang sedang Berjalan.....	43
3.1.4.	Analisis Aturan Bisnis Pada Sistem Yang Diusulkan	44
3.1.5.	Analisis <i>Framework of Dynamic CRM</i>	44
3.1.5.1.	<i>Relationship Phase</i>	46

1.	Tahap <i>Acquisition</i>	46
2.	Tahap <i>Retention</i>	57
3.	Tahap <i>Expansion</i>	57
3.1.5.2.	<i>Dynamic Relationship Management</i>	57
1.	Tahap Relationship Initiation.....	57
2.	Tahap Relationship Value Analysis.....	57
3.	Tahap Relationship Positioning.....	60
3.1.5.3.	<i>Customer Information Type</i>	63
3.1.6.	Analisis Kebutuhan Non Fungsional	63
3.1.6.1.	Analisis Kebutuhan Perangkat Keras.....	64
3.1.6.2.	Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak.....	64
3.1.6.3.	Analisa Pengguna.....	65
3.1.7.	Analisis Basis Data	67
3.1.8.	Analisis Kebutuhan Fungsional	70
3.1.8.1.	Diagram Konteks	70
3.1.8.2.	Data Flow Diagram (DFD)	71
3.1.8.2.1.	DFD level 2 Proses 3 Kelola Data Servqual	73
3.1.8.2.2.	DFD Level 2 Proses 4 Kelola Responden	74
3.1.8.2.3.	DFD Level 2 Proses 5 Kelola Data Akun	75
3.1.8.2.4.	DFD Level 2 Proses 6 Survey Kepuasan	76
3.1.8.2.5.	DFD Level 3 Proses 3.1 Kelola Variabel Pernyataan	77
3.1.8.2.6.	DFD Level 3 Proses 3.2 Kelola Dimensi Servqual	78
3.1.8.3.	Deskripsi Proses	79
3.1.8.4.	Kamus Data.....	88
3.2.	Perancangan Sistem.....	91
3.2.1.	Perancangan Data	92

3.2.1.1.	Skema Relasi.....	92
3.2.1.2.	Perancangan Struktur Tabel	93
3.2.2.	Perancangan Arsitektur Menu	97
3.2.3.	Perancangan Antarmuka	99
3.2.3.1.	Perancangan Antarmuka <i>Admin</i>	99
3.2.3.2.	Perancangan Antarmuka <i>Pendengar</i>	115
3.2.3.3.	Perancangan <i>Pesan</i>	121
3.2.4.	Jaringan Semantik.....	122
3.2.4.1.	Jaringan Semantik <i>Admin</i>	122
3.2.4.2.	Jaringan Semantik <i>Pendengar</i>	123
3.2.5.	Perancangan Prosedural	124
3.2.5.1.	Flowchart Sign in	124
3.2.5.2.	Flowchart Tambah Data	125
3.2.5.3.	Flowchart Edit Data	126
3.2.5.4.	Flowchart Hapus Data.....	127
3.2.5.5.	Flowchart Hitung Metode <i>Servqual</i>	128
BAB 4	IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	129
4.1.	Implementasi	129
4.1.1.	Perangkat Keras Yang Digunakan	129
4.1.2.	Perangkat Lunak Yang Digunakan	129
4.1.3.	Implementasi Basis Data.....	130
4.1.4.	Implementasi Antarmuka	133
4.2.	Pengujian Sistem	136
4.2.1.1.	Skenario Pengujian <i>Black Box</i>	136
4.2.1.2.	Kasus dan Hasil Pengujian	136
4.2.1.3.	Kesimpulan Pengujian <i>Black Box</i>	141

4.2.2.	Pengujian <i>Beta</i>	141
4.2.2.1.	Skenario Pengujian <i>Beta</i>	141
4.2.2.2.	Kesimpulan Hasil Pengujian <i>Beta</i>	143
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	144
5.1.	Kesimpulan.....	144
5.2.	Saran.....	144
	Daftar Pustaka	145
	LAMPIRAN A LISTING PROGRAM.....	2
	LAMPIRAN B IMPLEMENTASI ANTARMUKA	2
	LAMPIRAN C DATA PENELITIAN.....	1
	LAMPIRAN D SURAT BALASAN TEMPAT PENELITIAN.....	2
	LAMPIRAN E SURAT KETERANGAN PUBLIKASI.....	2
	LAMPIRAN F SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	1
	LAMPIRAN F SURAT PERNYATA	2