

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR SIMBOL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Metode Pengumpulan Data	10
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Tinjauan Umum Perusahaan	12
2.1.1 Sejarah Klinik Sense's	12
2.1.2 Logo Perusahaan	13
2.1.3 Struktur Organisasi	13
2.1.4 Deskripsi Tugas	14
2.1.5 Jasa Layanan	15
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Sistem Informasi	15
2.2.2 Customer Relationship Management	16
2.2.2.1 Jenis-jenis CRM	17
2.2.2.2 Tujuan CRM	17
2.2.2.3 Manfaat CRM	18
2.2.2.4 Framework of Dynamic CRM	19
2.2.3 Manajemen Keluhan	21
2.2.4 Sequential Elimination by Lexicography	22
2.2.5 Kualitas Pelayanan	23

2.2.5.1	Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
2.2.5.2	Model Kualitas Pelayanan	25
2.2.5.3	Rumus dalam Metode Servqual	28
2.2.5.4	Kuesioner (Angket).....	29
2.2.5.5	Skala Likert.....	30
2.2.6	Perangkat Lunak Pendukung.....	30
2.2.6.1	MySQL	31
2.2.6.2	XAMPP.....	33
2.2.6.3	PHP	33
2.2.7	Pemodelan Data	34
2.2.8	Analisis Sistem	35
2.2.9	<i>Business Process Modeling Notation (BPMN)</i>	37
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	43
3.1.4	Analisis Framework of Dynamic CRM	43
3.1.5	Analisis Kebutuhan Non Fungsional	65
3.1.6	Analisis Kebutuhan Fungsional.....	69
3.2	Perancangan Sistem.....	91
3.2.1	Perancangan Basis Data.....	92
3.2.2	Skema Relasi	92
3.2.3	Struktur Tabel	92
3.2.4	Perancangan Struktur Menu.....	95
3.2.5	Perancangan Antar Muka	98
3.2.6	Perancangan Pesan.....	106
3.2.7	Perancangan Jaringan Semantik	106
3.2.8	Perancangan Prosedural	109
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM.....		117
4.1	Implementasi Sistem.....	117
4.1.1	Implementasi Perangkat Keras	117
4.1.2	Implementasi Perangkat Lunak	117
4.1.3	Implementasi Basis Data.....	118
4.1.4	Implementasi Antarmuka	121

4.2	Pengujian Sistem	124
4.2.1	Skenario Pengujian Black Box	124
4.2.2	Kasus dan Hasil Pengujian	125
4.2.3	Kesimpulan Pengujian Black Box	138
4.2.4	Pengujian Beta	138
4.2.5	Skenario Pengujian Beta	138
4.2.6	Kesimpulan Pengujian Beta	140
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		142
5.1	Kesimpulan	142
5.2	Saran	142
DAFTAR PUSTAKA		144