

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR SIMBOL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	2
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Metodologi Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Tinjauan Tempat Penelitian.....	12
2.1.1 Profil PT. Azkindo Mitra Sinergi.....	12
2.1.2 Visi PT. Azkindo Mitra Sinergi	12
2.1.3 Misi PT. Azkindo Mitra Sinergi	13
2.1.4 Logo PT. Azkindo Mitra Sinergi	13
2.1.5 Struktur Organisasi di PT. Azkindo Mitra Sinergi	13
2.2 Jenis – jenis Pelayanan	15

2.3	Landasan Teori	15
2.3.1	Pengertian Sistem.....	15
2.3.2	Pengertian Informasi	16
2.3.3	Pengertian Sistem Informasi	17
2.3.4	Customer Relationship Management	18
2.3.4.1	Tahapan Dalam CRM	18
2.3.4.2	Jenis CRM.....	19
2.3.4.3	Tujuan CRM	20
2.3.4.4	Arsitektur CRM	20
2.3.5	Kepuasan Pelanggan	23
2.3.6	Kualitas Jasa.....	24
2.3.7	Kuisisioner (Angket).....	25
2.3.8	Service Quality (Kualitas Pelayanan)	25
2.3.9	Proses Penggunaan Metode Servqual	28
2.3.9.1	Pengukuran Servqual	28
2.3.10	Skala Likert	28
2.3.11	Business Process Model and Notation (BPMN)	29
2.3.12	Perangkat Lunak.....	31
2.3.12.1	Web Browser	32
2.3.12.2	Hypertext Preprocessor (PHP)	32
2.3.13	Pemrograman Berbasis Terstruktur.....	32
2.3.14	MySQL.....	34
2.3.15	Laravel.....	36
2.3.16	SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).....	36
2.3.17	Pengujian Perangkat Lunak.....	39
2.3.18	Internet	40

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.....	43
3.1.2.1	Analisis Prosedur Penawaran.....	43
3.1.2.2	Analisis Prosedur Cek Status Perbaikan.....	44
3.1.2.3	Analisis Prosedur Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan .	44
3.1.3	Analisis Aturan Bisnis	45
3.1.4	Analisis CRM di PT. Azkindo Mitra Sinergi.....	45
3.1.5	Analisis Framework Dynamic CRM.....	46
3.1.6	Analisis Kepuasan Pelanggan	48
	Data Hasil Kuisisioner Harapan dan kenyataan	49
3.1.7	Analisis Data	56
3.1.7.1	Analisis Basis Data	56
3.1.7.2	Kamus Data Entity Relational Diagram (ERD).....	57
3.1.8	Analisis Kebutuhan Non Fungsional	58
3.1.8.1	Analisis Perangkat Keras	58
3.1.8.2	Analisis Perangkat Lunak	58
3.1.8.3	Analisis Pengguna.....	59
3.1.9	Analisis Kebutuhan Fungsional	61
3.1.9.1	Diagram Konteks	61
3.1.9.2	Data Flow Diagram (DFD).....	61
3.1.9.3	Data Flow Diagram (DFD Level 1).....	62
3.1.9.4	DFD Level 2 Proses 2 Pengelolaan Customer.....	62
3.1.9.5	DFD Level 2 Proses 3 Pengelolaan Transaction	63
3.1.9.6	DFD Level 2 Proses 4 Pengelolaan Bills.....	64

3.1.9.7	DFD Level 2 Proses Pengelolaan Part	64
3.1.9.8	DFD Level 2 Proses Pengelolaan Service	65
3.1.9.9	DFD Level 2 Proses Pengelolaan Penilaian	65
3.1.9.10	DFD Level 2 Proses 8 Menambah Data Penilaian	66
3.1.9.11	DFD Level 2 Proses 9 Pengelolaan Data Pengguna	66
3.1.9.12	DFD Level 3 Proses 3.1 Pengelolaan Data Bill	67
3.1.10	Spesifikasi Proses	67
3.2	Perancangan Sistem	78
3.2.1	Perancangan Basis Data	79
3.2.2	Skema Relasi	79
3.2.3	Struktur Tabel	80
3.2.4	Perancangan Struktur Menu	82
3.2.4.1	Struktur Menu admin	83
3.2.4.2	Struktur Menu Customer Service	83
3.2.4.3	Struktur Menu Manager	84
3.2.4.4	Struktur Menu Teknisi	85
3.2.4.5	Struktur Menu Pelanggan	85
3.2.5	Perancangan Antarmuka	86
3.2.5.1	Antarmuka Login Customer Service	87
3.2.5.2	Antarmuka Dashboard Customer Service	87
3.2.5.3	Antarmuka Pengelolaan Transaction Customer Service	88
3.2.5.4	Antarmuka Transaction Add Customer Service	89
3.2.5.5	Antarmuka Bills Customer Service	91
3.2.5.6	Antarmuka Pengelolaan Customers	91
3.2.5.7	Antarmuka Customers Add Customer Service	92
3.2.5.8	Antarmuka Login Manager	93

3.2.5.9	Antarmuka Dashboard Penilaian	94
3.2.5.10	Antarmuka Login Teknisi	95
3.2.5.11	Antarmuka Dashboard Teknisi	96
3.2.5.12	Antarmuka Part	97
3.2.5.13	Antarmuka Tambah Part	98
3.2.5.14	Antarmuka Pengelolaan Service	99
3.2.5.15	Antarmuka Tambah Service	100
3.2.5.16	Antarmuka Login Pelanggan	101
3.2.5.17	Antarmuka Dashboard Pelanggan	102
3.2.5.18	Antarmuka Transaction Pelanggan	103
3.2.5.19	Antarmuka Status Transaction	104
3.2.5.20	Antarmuka Tambah Kuisisoner Penilaian Pelanggan	105
3.2.5.21	Antarmuka Login Admin	106
3.2.5.22	Antarmuka Dashboard Admin	107
3.2.5.23	Antarmuka Pengelolaan Admin	108
3.2.6	Perancangan Pesan	109
3.2.7	Perancangan Jaringan Semantik	110
3.2.7.1	Perancangan Jaringan Semantik Customer Service	110
3.2.7.2	Perancangan Jaringan Semantik Teknisi	111
3.2.7.3	Perancangan Jaringan Semantik Pelanggan	112
3.2.8	Perancangan Prosedural	113
3.2.8.1	Prosedural Login	113
3.2.8.2	Prosedural Tambah Data	114
3.2.8.3	Prosedural Ubah Data	115
3.2.8.4	Prosedural Hapus Data	116
BAB 4	IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	118

4.1	Implementasi Sistem	118
4.1.1	Implementasi Perangkat Keras.....	118
4.1.2	Implementasi Perangkat Lunak.....	118
4.1.3	Implementasi Basis Data.....	119
4.1.4	Implementasi Antarmuka	124
4.2	Pengujian Sistem	127
4.2.1	Skenario Pengujian Fungsional.....	128
4.2.1.1	Skenario Pengujian Halaman Admin.....	128
4.2.1.2	Skenario Pengujian Halaman Customer Service	129
4.2.1.3	Skenario Pengujian Halaman Manager.....	129
4.2.1.4	Skenario Pengujian Halaman Teknisi.....	130
4.2.1.5	Skenario Pengujian Halaman Pelanggan	130
4.2.2	Kasus dan Hasil Pengujian Blackbox	130
4.2.3	Kesimpulan Pengujian Blackbox	151
4.2.4	Pengujian Beta	151
4.2.5	Kesimpulan Hasil Pengujian Beta.....	156
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	158
5.1	Kesimpulan.....	158
5.2	Saran.....	158
	DAFTAR PUSATAKA	159
	LAMPIRAN SOUCE CODE.....	160
	LAMPIRAN.....	178
a.	Lampiraan Data Pelanggan	178
b.	Data Hasil Kuisisioner Harapan dan kenyataan	179
	LAMPIRAN TAMPILAN APLIKASI.....	181
	LAMPIRAN DATA PENDUKUNG.....	194

