

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR SIMBOL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Maksud dan Tujuan.....	4
1.4. Batasan Masalah	4
1.5. Metodologi Penelitian.....	5
1.6. Sistematika Penulisan	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Profil Sekolah.....	10
2.1.1. Sejarah SMK Teknologi Yayasan Pendidikan Lirik.....	10
2.1.2. Visi dan Misi SMK Teknologi Yayasan Pendidikan Lirik.....	11
2.1.3. Struktur Organisasi SMK Teknologi Yayasan Pendidikan Lirik	11
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. <i>State Of The Art</i>	12
2.2.2. Sistem Informasi	15
2.2.3. Customer Relationship Manajement (CRM)	15
2.2.4. Pelanggan Layanan Pendidikan	16
2.2.5. Pengertian Kualitas Layanan Akademik.....	16
2.2.6. Kuesioner	16
2.2.7. Skala Likert.....	17

2.2.8.	Tools	17
2.2.9.	Pemodelan Analisis.....	19
2.2.10.	Pengujian Perangkat Lunak	21
BAB 3	ANALISIS DAN PERANCANGAN	23
3.1.	Analisis Sistem.....	23
3.1.1.	Analisis Masalah.....	23
3.1.2.	Analisis Framework CRM di SMK Teknologi YPL	24
3.1.3.	Analisis Penerapan Framework di SMK Teknologi YPL.....	24
3.1.4.	Analisis Metode yang Digunakan.....	31
3.2.	Analisis Kebutuhan Sistem	37
3.2.1.	Analisis Kebutuhan Non Fungsional	38
3.2.2.	Analisis Kebutuhan Fungsional	40
3.3.	Perancangan Sistem	87
3.3.1.	Perancangan Basis Data	87
3.3.2.	Perancangan Struktur Menu.....	98
3.3.3.	Perancangan Antar Muka.....	103
3.3.4.	Perancangan Pesan.....	154
3.3.5.	Perancangan Jaringan Semantik	156
BAB 4	Implementasi Dan Pengujian	160
4.1.	Implementasi.....	160
4.1.1.	Perangkat Keras Yang Digunakan	160
4.1.2.	Perangkat Lunak Yang Digunakan	160
4.1.3.	Implementasi Basis Data.....	160
4.1.4.	Implementasi Kelas.....	164
4.1.5.	Implementasi Antar Muka	166
4.2.	Pengujian.....	169
4.2.1.	Pengujian <i>Alpha</i>	169
4.2.2.	Pengujian Beta	187
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	193
5.1.	Kesimpulan	193
5.2.	Saran	193

DAFTAR PUSTAKA 195