

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR SIMBOL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
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 .....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Tinjauan Perusahaan .....	9
2.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan.....	9
2.1.2 Visi RSAU Dr. M. Salamun.....	10
2.1.3 Misi RSAU Dr. M. Salamun .....	10
2.1.4 Logo RSAU Dr. M. Salamun.....	11
2.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan .....	11

2.1.6	Deskripsi Tugas RSAU Dr. M. Salamun .....	12
2.2	Landasan teori .....	17
2.2.1	Kepuasan Pelanggan .....	17
2.2.2	Sistem Informasi .....	17
2.2.3	Customer Relationship Management (CRM).....	18
2.2.4	Kuesioner (Angket) .....	18
2.2.5	Business Process Model and Notation (BPMN) .....	18
2.2.6	Entity-Relationship Diagram (ERD).....	19
2.2.7	Data Flow Diagram (DFD) .....	19
2.2.8	Personal Home Page (PHP).....	19
2.2.9	MySQL.....	19
2.2.10	SPSS ( <i>Statistical Package for the Social Sciences</i> ) .....	20
2.2.11	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	20
2.2.12	Skala Likert .....	20
2.2.13	Pengolahan Data Kuesioner .....	21
2.2.14	Value Chain CRM.....	22
2.2.15	Metode Service Quality (Servqual).....	25
2.2.16	Pengukuran Service Quality.....	26
2.3	Review Literatur.....	29
<b>BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN .....</b>		<b>39</b>
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 <i>Value Chain</i> CRM.....	44
3.1.5	Analisis Kepuasan Pasien.....	89
3.1.6	Analisis Kebutuhan Non Fungsional .....	90
3.1.7	Analisis Kebutuhan Fungsional .....	93
3.1.8	Kamus Data.....	121
3.2	Perancangan sistem .....	135
3.2.1	Skema Relasi .....	135
3.2.2	Struktur Tabel.....	135
3.2.3	Perancangan Struktur Menu .....	142
3.2.4	Perancangan Antarmuka .....	144
3.2.5	Perancangan Pesan .....	157
3.2.6	Perancangan Jaringan Semantik.....	158
3.2.7	Perancangan Prosedural .....	159
<b>BAB 4</b>	<b>IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN .....</b>	<b>164</b>
4.1	Implementasi Sistem .....	164
4.1.1	Implementasi Perangkat Keras.....	164
4.1.2	Implementasi Perangkat Lunak.....	165
4.1.3	Implementasi Basis Data.....	165
4.1.4	Implementasi Antarmuka .....	171
4.2	Pengujian Sistem .....	173
4.2.1	Skenario Pengujian Alpha.....	174
4.2.2	Skenario Pengujian Beta .....	175
4.2.3	Kasus dan Hasil Pengujian.....	176
4.2.4	Evaluasi Pengujian .....	204

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	205
5.1 Kesimpulan.....	205
5.2 Saran.....	205
DAFTAR PUSTAKA .....	206