

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR SIMBOL	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	22
1.1 Latar Belakang.....	22
1.2 Rumusan Masalah.....	24
1.3 Maksud dan Tujuan	25
1.4 Batasan Masalah	25
1.5 Metodologi Penelitian.....	26
1.5.1 Pengumpulan Data.....	28
1.5.2 Perumusan Masalah	28
1.5.3 Analisis Sistem Informasi	28
1.5.4 Perancangan Sistem Informasi	30
1.5.5 Pengujian Sistem Informasi	30
1.5.6 Implementasi Sistem Informasi.....	30
1.5.7 Penarikan Kesimpulan	30
1.6 Sistematika Penulisan	31
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	32
2.1. Profil Instansi	32
2.1.1. Logo SMP Pasundan 12 Bandung	33
2.1.2. Sejarah SMP Pasundan 12 Bandung.....	34
2.1.3. Visi dan Misi SMP Pasundan 12 Bandung	35
2.1.4. Struktur Organisasi SMP Pasundan 12 Bandung	37
2.1.5. Deskripsi Tugas	38
2.2. Landasan Teori	47

2.2.1.	State Of The Art	48
2.2.2.	Sistem Informasi.....	50
2.2.3.	Kualitas Layanan	50
2.2.4.	<i>Customer Relationship Management</i>	50
2.2.5.	<i>Service Quality (Servqual)</i>	51
2.2.6.	Kuesioner	53
2.2.7.	Skala <i>Likert</i>	53
2.2.8.	<i>Business Process Model and Notation (BPMN)</i>	53
2.2.9.	<i>Framework Of Dynamic CRM</i>	53
2.2.10.	Uji Validitas.....	56
2.2.11.	Uji Reliabilitas	57
2.2.12.	<i>Entity Relationship Diagram</i>	58
2.2.13.	Diagram Konteks (<i>Context Diagram</i>).....	58
2.2.14.	<i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	58
2.2.15.	<i>Web Browser</i>	58
2.2.16.	<i>Hypertext Markup Language (HTML)</i>	59
2.2.17.	<i>Hypertext Preprocessor (PHP)</i>	59
2.2.18.	<i>Cascading Style Sheet (CSS)</i>	59
2.2.19.	<i>JavaScript</i>	59
2.2.20.	<i>MySQL</i>	59
2.2.21.	<i>PHPMysqlAdmin</i>	60
2.2.22.	<i>Blackbox Testing (Pengujian Blackbox)</i>	60
2.2.23.	<i>Beta Testing (Pengujian Beta)</i>	60
BAB 3	ANALISIS DAN PERANCANGAN.....	61
3.1	Analisis Sistem	61
3.1.1	Analisis Masalah	61
3.1.2	Analisis Prosedur Yang Sedang Berjalan	62
3.1.3	Analisis Aturan Bisnis	63
3.1.4	Analisis Sistem Informasi Perbaikan Pelayanan dengan pendekatan <i>Customer Relationship Management</i> di Sekolah SMP Pasundan 12 Bandung	64
3.1.5	Analisis Kebutuhan Non Fungsional	145
3.1.6	Analisis Kebutuhan Fungsional.....	152
3.2	Perancangan Sistem.....	175
3.2.1	Perancangan Basis Data.....	175

3.2.2	Perancangan Struktur Menu	180
3.2.3	Perancangan Antarmuka	183
3.2.4	Perancangan Pesan	197
3.2.5	Perancangan Jaringan Semantik	198
3.2.6	Perancangan Prosedural	201
BAB 4	IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN.....	202
4.1	Implementasi	202
4.1.1	Perangkat Keras Yang Digunakan.....	202
4.1.2	Perangkat Lunak Yang Digunakan.....	203
4.1.3	Implementasi Basis Data.....	203
4.1.4	Implementasi Antar Muka	210
4.2	Pengujian.....	214
4.2.1	Skenario Pengujian <i>Black Box</i>	214
4.2.2	Skenario Pengujian <i>Beta</i>	230
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	231
5.1	Kesimpulan.....	231
5.2	Saran	231
	DAFTAR PUSTAKA	232
	LAMPIRAN	236