

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR SIMBOL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Metodologi Penelitian.....	5
1.5.1 Pengumpulan Data.....	6
1.5.2 Rumusan Masalah.....	6
1.5.3 Analisis Sistem Customer Relationship Management.....	6
1.5.4 Analisis Value Chain CRM .....	7
1.5.5 Analisis Kebutuhan Non-Fungsional.....	7
1.5.6 Analisis kebutuhan fungsional.....	8
1.5.7 Perancangan Sistem .....	8
1.5.8 Pengujian Sistem Customer Relationship Management.....	9
1.5.9 Implementasi Sistem Customer Relationship Management .....	9

1.6 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Profil Tempat Penelitian .....	11
2.1.1 Sejarah Klinik Pratama dr. E. Atjep Lesmana.....	11
2.1.2 Visi dan Misi Klinik Pratama dr. E. Atjep Lesmana .....	11
2.2 Landasan Teori .....	15
2.2.1 Sistem .....	15
2.2.2 Sistem Informasi.....	15
2.2.3 Customer Relationship Management.....	16
2.2.4 Tahap Tahap CRM .....	16
2.2.5 Jenis CRM .....	17
2.2.6 Tujuan CRM .....	17
2.2.7 Value Chain CRM .....	17
2.2.8 Entity-Relationship Diagram (ERD) .....	20
2.2.9 Data Flow Diagram (DFD).....	21
2.2.10 Diagram Konteks .....	21
2.2.11 Business Process Model and Notation (BPMN).....	21
2.2.12 Personal Home Page (PHP).....	21
2.2.13 MySQL .....	22
2.2.14 Metode Service Quality (Servqual) .....	22
2.3 State of The Art .....	26
<b>BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Analisis Sistem .....	34
3.1.1 Analisis Masalah.....	34

3.1.2 Analisis Prosedur Yang Sedang Berjalan .....	34
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis Yang Sedang Berjalan .....	37
3.1.4 Analisis Fase CRM Dalam Value Chain .....	39
3.1.5 Analisis Sistem Informasi Perbaikan Kualitas Pelayanan .....	39
3.1.6 Analisis Kebutuhan Non Fungsional .....	67
3.1.7 Analisis Kebutuhan Fungsional .....	71
3.2 Perancangan Sistem .....	88
3.2.1 Skema Relasi .....	89
3.2.2 Struktur Tabel .....	89
3.2.3 Perancangan Struktur Menu .....	92
3.2.4 Perancangan Antarmuka .....	95
3.2.5 Perancangan Pesan .....	115
3.2.6 Perancangan Jaringan Semantik .....	116
<b>BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN .....</b>	<b>119</b>
4.1 Implementasi Sistem .....	119
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras .....	119
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak .....	119
4.1.3 Implementasi Basis Data .....	120
4.1.4 Implementasi Antar Muka .....	122
4.2 Pengujian Sistem .....	122
4.2.1 Skenario Pengujian Alpha .....	123
4.2.2 Skenario Pengujian Beta .....	123
4.2.3 Kasus dan Hasil Pengujian .....	125
4.2.4 Evaluasi Pengujian .....	139

<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>141</b>
5.1 Kesimpulan .....	141
5.2 Saran .....	141
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>142</b>