

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR SIMBOL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2.    Rumusan Masalah .....	2
1.3.    Maksud dan Tujuan .....	3
1.4.    Batasan Masalah .....	3
1.5.    Metodologi Penelitian .....	4
1.6.    Sistematika Penulisan.....	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1.    Profil Perusahaan .....	13
2.1.1.    Sejarah Perusahaan .....	13
2.1.2.    Visi dan Misi Perusahaan .....	13
2.1.3.    Logo Perusahaan .....	14
2.1.4.    Aktivitas Perusahaan .....	14
2.1.5.    Kontak Perusahaan.....	14
2.1.6.    Struktur Organisasi dan JobDescription.....	15

2.1.7.	Jasa Layanan .....	20
2.2	Landasan Teori .....	21
2.2.1.	Sistem Informasi.....	21
2.2.2.	Jasa .....	21
2.2.3	Manajemen Keluhan .....	22
2.2.4	Kualitas Layanan .....	24
2.2.5	Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan .....	24
2.2.6	Metode Servqual .....	25
2.2.5	Data .....	30
2.2.6	Basisdata (Database) .....	30
2.2.7	Entity Relationship Diagram (ERD) .....	30
2.2.8	Diagram Konteks .....	30
2.2.9	Data Flow Diagram (DFD) .....	30
2.2.10	Kamus Data .....	30
2.2.11	Pengertian Web.....	30
2.2.12	Pengertian Web Server.....	31
2.2.13	Perangkat Lunak Pendukung .....	31
2.2.14	Pengujian Sistem .....	33
<b>BAB 3</b>	<b>ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM.....</b>	<b>35</b>
3.1	Analisis Sistem.....	35
3.1.1	Analisis Masalah .....	35
3.1.2	Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan .....	35
3.1.3	Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan .....	44
3.2	Analisis Kriteria Penjualan .....	76
3.3	Analisis Kebutuhan Non Fungsional .....	76
3.4	Analisis Pengguna / User .....	76

3.4.1	Analisis Kebutuhan Perangkat Keras .....	77
3.4.2	Analisis Perangkat Lunak .....	79
3.4.3	Analisis Kebutuhan Fungsional .....	79
3.4.4	Spesifikasi Proses.....	84
3.5	Kamus Data.....	90
3.5.1	Perancangan Sistem .....	92
3.7	Perancangan Pesan .....	104
3.8	Jaringan Semantik .....	104
3.9.	Perancangan Prosedural Dengan Menggunakan <i>Flowchart</i> .....	105
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM .....		107
4.1.	Implementasi Sistem .....	107
4.1.1.	Perangkat Keras Yang Digunakan .....	107
4.1.2.	Perangkat Lunak Yang Digunakan.....	107
4.1.3.	Implementasi Basis Data .....	108
4.1.4.	Implementasi Antar Muka .....	111
4.2.2.	Kasus dan Hasil Pengujian Fungsional .....	115
4.2.3.	Pengujian User Acceptance Test (UAT) .....	126
4.2.4	Pengujian Beta.....	133
BAB 5 PENUTUP .....		137
5.1.	Kesimpulan.....	137
5.2.	Saran .....	137
DAFTAR PUSTAKA .....		139