DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACT ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **iv**

DAFTAR GAMBAR ..... **viii**

DAFTAR TABEL ..... **ix**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah 5

1.2.1. Identifikasi Masalah 5

1.2.2. Rumusan masalah 6

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 6

1.4. Kegunaan Penelitian 7

1.4.1. Kegunaan Praktis 7

1.4.2. Kegunaan Akademis 8

1.5. Batasan masalah 8

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS **10**

2.1. Kajian Pustaka 10

2.1.1. Pengertian Sistem 10

2.1.2. Elemen Sistem 11

2.1.3. Karakteristik Sistem 13

2.1.4. Klasifikasi Sistem 16
2.1.5. Pengertian Sistem informasi 17
2.1.6. Elemen Sistem informasi 17
2.1.7. Pengertian Teknologi 19
2.1.8. Pengertian *Customer Relationship Management* (CRM) 20
2.1.9. Kualitas Pelayanan 20
2.1.10. Dimensi Kualitas 21
2.1.11. Kepuasan Konsumen 22
2.1.12. Variabel-variabel yang mempengaruhi Kepuasan 23
2.1.13. Komponen Kepuasan Konsumen 23
2.2. Teori Keterkaitan variabel teknologi Sistem Informasi dengan variabel Customer Relationship Management 24
2.2.1. Pengaruh teknologi Sistem informasi terhadap Kualitas Pelayanan 24
2.2.2. Pengaruh Teknologi Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan 25
2.3. Kerangka Pemikiran 26
2.3.1. Bagan Kerangka Pemikiran 28
2.4. Hipotesis 29
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 31
3.1. Objek Penelitian 31
3.1.1. Sejarah Singkat perusahaan 31
3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan 33
3.1.3. Struktur Organisasi 35
3.1.4. Deskripsi Tugas 36

3.2. Metode Penelitian 48

3.2.1. Desain Penelitian 49

3.2.2. Operasionalisasi Variabel 51

3.2.3. Sumber dan Teknik Penentuan Data 56

3.2.3.1. Sumber Data 56

3.2.3.2. Teknik Penentuan Data 57

3.2.4. Teknik Pengumpulan Data 59

3.2.4.1. Uji Validitas 61

3.2.4.2. Uji Reabilitas 62

3.2.5. Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 63

3.2.5.1. Rancangan Analisis 63

3.2.5.1.1. Analisis Deskriptif 63

3.2.5.1.2. Analisis Asosiatif 64

3.2.5.2. Pengujian Hipotesis 66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 69

4.1. Karakteristik Responden 69

4.2. Analisis Sistem Informasi Website yang sedang berjalan di Program Studi Manajemen Unikom Bandung 70

4.2.1. Tampilan Sistem Informasi Website Program Studi Manajemen 82

4.3. Analisis Deskriptif 88

4.3.1. Tanggapan Respoden Terhadap Teknologi Sistem Informasi 88

4.3.2. Peranan Teknologi Sistem Informasi terhadap keberhasilan pelaksanaan CRM 106

4.3.2.1. Tanggapan Mahasiswa Program Studi Manajemen terhadap Sistem Informasi Website berdasarkan kinerja 106
4.3.2.2. Tanggapan Mahasiswa Program Studi Manajemen terhadap Sistem Informasi Website berdasarkan harapan responden 112
4.3.2.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Sistem Informasi Website 116
4.4. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas 121
4.4.1. Hasil Uji Validitas 121
4.4.2. Hasil Uji Realibilitas 124
4.5. Hubungan antara Teknologi Sistem Informasi dengan keberhasilan Costumer Relationship Management 125
4.5.1. Analisis Korelasi 125
4.5.2. Peranan Teknologi Sistem Informasi terhadap keberhasilan Costumer Relationship Management 126
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 127
5.1. Kesimpulan 127
5.2. Saran 129
DAFTAR PUSTAKA 130
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran 29

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Program Studi Manajemen UNIKOM 35

Gambar 3.2 Kurva Penolakan dan Penerimaan Hipotesis 68

Gambar 4.1 Use Case Diagram sistem informasi website 71

Gambar 4.2 Activity diagram Login 77

Gambar 4.3 Activity diagram Jadwal 78

Gambar 4.4 Activity diagram Skripsi dan sidang 78

Gambar 4.5 Activity diagram Kerja Praktek 79

Gambar 4.6 Activity diagram Polling 79

Gambar 4.7 Activity diagram Manajemen Data dan info 80

Gambar 4.8 Activity diagram Report 81

Gambar 4.9 Tampilan awal Sistem Informasi website (mn.unikom.ac.id) 82

Gambar 4.10 Tampilan visi dan misi jurusan (mn.unikom.ac.id) 83

Gambar 4.11 Tampilan Profile Jurusan (mn.unikom.ac.id) 84

Gambar 4.12 Tampilan staff Jurusan (mn.unikom.ac.id) 85

Gambar 4.13 Tampilan Galery Jurusan (mn.unikom.ac.id) 86

Gambar 4.14 Tampilan Alumni (mn.unikom.ac.id) 87

Gambar 4.15 Tampilan menu Polling (mn.unikom.ac.id) 87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal kegiatan penelitian 9

Tabel 3.1 Operasional Variabel 52

Tabel 3.2 Skor pernyataan positif 56

Tabel 3.3 Kriteria keeratan koefisien korelasi Champion 65

Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin 69

Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Angkatan 70

Tabel 4.3 Skenario Use case Login 72

Tabel 4.4 Skenario Use case Manajemen data dan info 73

Tabel 4.5 Skenario Use case Jadwal Kuliah 73

Tabel 4.6 Skenario Use case Jadwal Ujian 74

Tabel 4.7 Skenario Use case Kerja Praktek 74

Tabel 4.8 Skenario Use case Skripsi dan Sidang 75

Tabel 4.9 Skenario Use case Report 76

Tabel 4.10 Skenario Use case Polling 76

Tabel 4.11 Kategori jawaban responden terhadap pernyataan Informasi yang disediakan pada website mudah untuk dimengerti 89

Tabel 4.12 Kategori jawaban responden terhadap pernyataan mudah dalam mengakses informasi mengenai kemahasiswaan 90

Tabel 4.13 Kategori jawaban responden terhadap situs website manajemen mudah dimengerti 91

Tabel 4.14 Kategori jawaban responden terhadap situs website manajemen mudah digunakan 92

Tabel 4.15 Kategori jawaban responden terhadap situs website menampilkan informasi yang akurat 93

Tabel 4.16 Kategori jawaban responden terhadap informasi yang disediakan selalu up to date 94

Tabel 4.17 Kategori jawaban responden terhadap informasi yang disajikan terpercaya 95

Tabel 4.18 Kategori jawaban responden terhadap setiap link yang tersedia berfungsi dengan baik 96

Tabel 4.19 Kategori jawaban responden terhadap proses pelayanan memiliki ketelitian yang tinggi 97

Tabel 4.20 Kategori jawaban responden terhadap sistem stabil, pulih dari hacker karena hanya berisi data yang bersifat informative 98

Tabel 4.21 Kategori jawaban responden terhadap fitur-fitur website yang disajikan sudah lengkap 99

Tabel 4.22 Kategori jawaban responden terhadap Perlu menambahkan beberapa fitur pendukung 100

Tabel 4.23 Kategori jawaban responden terhadap desain situs website menarik 101

Tabel 4.24 Kategori jawaban responden terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa 102

Tabel 4.25 Kategori jawaban responden terhadap mudah dalam mencari informasi 103

Tabel 4.26 Kategori jawaban responden terhadap data yang diinformasikan cukup akurat 104

Tabel 4.27 Hasil Tanggapan Responden **105**

Tabel 4.28 Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang dirasakan atas pernyataan "tingkat kelengkapan informasi yang disajikan" **107**

Tabel 4.29 Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang dirasakan atas pernyataan "informasi yang disediakan selalu up to date" **108**

Tabel 4.30 Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang dirasakan atas pernyataan "informasi dalam situs website sesuai dengan tujuan pendidikan" **109**

Tabel 4.31 Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang dirasakan atas pernyataan "tepat dalam memberikan informasi seputar program studi" **110**

Tabel 4.32 Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang dirasakan atas pernyataan "Ketepatan waktu dalam memberikan tanggapan terhadap informasi" **111**

Tabel 4.33 Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang diharapkan atas pernyataan "Tingkat kelengkapan informasi yang disajikan" **112**

Tabel 4.34 Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang diharapkan atas pernyataan "informasi yang disediakan selalu up to date" **113**

Tabel 4.35 Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang diharapkan atas pernyataan "Informasi dalam situs website sesuai dengan tujuan pendidikan" **114**

Tabel 4.36 Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang diharapkan atas pernyataan "tepat dalam memberikan informasi seputar program studi" **115**

Tabel 4.37 Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang diharapkan atas pernyataan "ketepatan waktu dalam memberikan tanggapan terhadap informasi" **116**

Tabel 4.38 Tabel Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Terhadap Pelayanan Sistem Informasi Website **117**

Tabel 4.39 Uji validitas untuk variabel X (Teknologi Sistem Informasi) **121**

Tabel 4.40 Uji validitas untuk variabel Y (Yang dirasakan) **123**

Tabel 4.41 Uji validitas untuk variabel Y (Yang diharapkan) **124**