DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR SIMBOL xiv

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 2

1.3 Maksud dan Tujuan 2

1.4 Batasan Masalah 2

1.5 Metodologi Penelitian 3

1.5.1 Pengumpulan Data 6

1.5.2 Analisis Masalah 6

1.5.3 Perumusan Masalah 6

1.5.4 Perumusan Maksud dan Tujuan Penelitian 6

1.5.5 Pengumpulan dan Pengkajian Teori-Teori yang Berhubungan dengan Masalah 6

1.5.6 Analisis Manajemen Keluhan pada Pelayanan dengan Pendekatan *Customer Relationship Management* 7

1.5.7 Analisis Kebutuhan Sistem CRM 9

1.5.8 Perancangan Sistem Customer Relationship Management 11
1.5.9 Implementasi Sistem Customer Relationship Management 12
1.5.10 Pengujian Sistem Customer Relationship Management 12
1.5.11 Penarikan Kesimpulan dan Saran 12
1.6 Sistematika Penulisan 12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 14
2.1 Tinjauan Perusahaan 14
2.1.1 Sejarah PT Duta Family Trieutama 14
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 15
2.1.3 Logo Perusahaan 15
2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan 16
2.1.5 Kualitas Air 18
2.1.6 Jenis Pelanggan 19
2.1.7 Tarif *Water Meter* 19
2.2 Landasan Teori 19
2.2.1 Manajemen Keluhan 20
2.2.2 Pelanggan 21
2.2.3 Pelayanan (*Service*) 21
2.2.4 Metode Segmentasi 22
2.2.5 Customer Relationship Management 23
2.2.6 Basis Data 28
2.2.7 Pemodelan Data 29
2.2.8 Perangkat Penunjang 32
BAB 3 ANALISIS PERANCANGAN 37
3.1 Analisis Sistem 37
3.1.1 Analisis Masalah 37

3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 37
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 41
3.1.4 Analisis Manajemen Keluhan pada Pelayanan dengan Pendekatan CRM di PT Duta Family Trieutama 42
3.1.5 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 60
3.1.6 Analisis Kebutuhan Fungsional 66
3.2 Perancangan Sistem 91
3.2.1 Perancangan Basis Data 91
3.2.2 Skema Relasi 91
3.2.3 Struktur Tabel 92
3.2.4 Perancangan Struktur Menu 96
3.2.5 Perancangan Antarmuka 98
3.2.6 Perancangan Antarmuka Direktur 114
3.2.7 Perancangan Antarmuka Petugas Lapangan 126
3.2.8 Perancangan Antarmuka Pelanggan 132
5. Antarmuka Penjadwalan Keluhan 137
3.2.9 Perancangan Antarmuka Lupa Password 139
3.2.10 Perancangan Antarmuka Ubah Profil 140
3.2.11 Perancangan Pesan 141
3.2.12 Perancangan Jaringan Semantik 142
3.2.13 Perancangan Prosedural 146
BAB 4 ANALISIS PERANCANGAN 153
4.1 Implementasi Sistem 153
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 153
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 153
4.1.3 Implementasi Basis Data 154

4.1.4 Implementasi Antar Muka 158
4.2 Pengujian Sistem..... 161
4.2.1 Skenario Pengujian *Black Box* 161
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian..... 162
4.2.3 Kesimpulan Pengujian *Black Box* 176
4.2.4 Pengujian *Beta* 176
4.2.5 Skenario Pengujian *Beta* 176
4.2.6 Kesimpulan Pengujian *Beta* 178
BAB 5 KESIMPULAN..... 179
5.1 Kesimpulan 179
5.2 Saran 179
DAFTAR PUSTAKA 180