DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR SIMBOL xv

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Perumusan Masalah 2

1.3 Maksud dan Tujuan 3

1.4 Batasan Masalah 3

1.5 Metodologi Penelitian 4

1.6 Sistematika Penulisan 8

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 9

2.1 Profil Tempat Penelitian 9

2.2 Landasan Teori 12

2.2.1 Konsep Dasar Sistem 13

2.2.1 Konsep Dasar Informasi 14

2.2.2 Konsep Dasar Sistem Informasi 14

2.2.3 Customer Relationship Management 14

2.2.4 Value Chain CRM 15

2.2.5.1 *Primary Stages Value Chain CRM* 16
2.2.5.2 Supporting Conditions 18
2.2.5 *Lifitime Value* 20
2.2.6 *Framework of Dynamic* CRM 20
2.2.7 Segmentasi Pelanggan 24
2.2.8 Kualitas pelayanan 24
2.2.9.1 Bukti langsung (*tangibles*) 24
2.2.9.2 Jaminan (*Assurance*) 25
2.2.9.3 Data tanggap (*responssiveness*) 25
2.2.9.4 Empati (*emphaty*) 25
2.2.9.5 Kehandalan (*Reliability*) 26
2.2.9 Diagram Konteks 26
2.2.10 Data Flow Diagram 27
2.2.11 Dreamweaver 28
2.2.12 Windows 28
2.2.13 Xampp 29
2.2.14 Browser 29
2.2.15 PhpMyAdmin 29
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 31
3.1 Analisis Sistem 31
3.1.1 Analisis Masalah 31
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 31
3.1.2.1 Prosedur Pemesanan Jasa Fisioterapi dan Rehabilitasi Medik 31
3.1.2.2 Prosedur Pemesanan Jasa Fisioterapi dan Rehabilitasi Medis RSAI Via Telephone. 33

3.1.2.3 Prosedur pengaduan pasien 34
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 34
3.1.3.1 Aturan bisnis berdasarkan fakta 35
3.1.3.2 Aturan bisnis berdasarkan kebutuhan 35
3.1.3.3 Kesimpulan Analisis Aturan Bisnis 36
3.1.4 Analisis *Framework* CRM 36
3.1.5.1 Relationship Phase 37
3.1.5.2 *Dynamic Relationship Management* 39
3.1.5.3 *Customer Information Type* 46
3.1.5 Analisis Kebutuhan *Non* Fungsional 46
3.1.6.1 Analisis Pengguna 46
3.1.6.2 Analisis Perangkat Keras 48
3.1.6.3 Analisis Perangkat Lunak 49
3.1.6 Analisis Basis Data 49
3.1.7 Analisis Kebutuhan Fungsional 51
3.1.8.1 Diagram Konteks 51
3.1.8.2 Data Flow Diagram (DFD) 52
3.1.8.3 Deskripsi Proses 60
3.1.8.4 Kamus Data 70
3.2 Perancangan Sistem 74
3.2.1 Perancangan Data 74
3.2.1.1 Skema Relasi 75
3.2.1.2 Perancangan Struktur Tabel 75
3.2.2 Perancangan Arsitektur Menu 80
3.2.3 Perancangan Antarmuka 83

3.2.4 Jaringan Semantik 103
3.2.4.1 Jaringan Semantik *Admin* 103
3.2.4.2 Jaringan Semantik pasien 104
3.2.5 Perancangan Prosedural 105
3.2.4.3 Jaringan Semantik Pegawai 105
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 113
4.1 Implementasi Sistem 113
4.1.1 Perangkat keras yang digunakan 113
4.1.2 Perangkat lunak yang digunakan 113
4.1.3 Implementasi basis data 114
4.1.4 Implementasi antarmuka 117
4.2 Pengujian Sistem 119
4.2.1 Skenario pengujian user acceptance 120
4.2.2 Skenario pengujian fungsional 121
4.2.3 Kasus dan Hasil Pengujian 122
4.2.3.1 Hasil pengujian fungsional 122
4.2.3.2 Hasil pengujian *user acceptence* 133
4.2.4 Evaluasi Pengujian 135
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 137
5.1 Kesimpulan 137
5.2 Saran 137
DAFTAR PUSTAKA 139