DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR SIMBOL xv

DAFTAR LAMPIRAN xx

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 3

1.3 Maksud dan Tujuan 3

1.4 Batasan Masalah 3

1.5 Metodologi Penelitian 4

1.6 Sistematika Penulisan 9

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 11

2.1 Ruang Lingkup Perusahaan 11

2.2 Sejarah dan Profil Perusahaan 11

2.2.1 Struktur Organisasi Perusahaan Dan Deskripsi Jabatan 13

2.2.2 Deskripsi Kerja RS Mata Cicendo 13

2.3 Landasan Teori 18

2.3.1 Sistem Informasi 18

2.3.2 Kuisioner (Angket) 19

2.3.3 Skala Likert 19

2.3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....20
2.3.5 Kualitas Jasa 23
2.3.6 Kepuasan Pelanggan.....23
2.3.7 Analisis SWOT.....24
2.3.8 *Customer Relationship Management* 25
2.3.9 CRM Analitis.....26
2.3.10 *Value Chain* CRM 26
2.3.11 Analisis Kepuasan Pelanggan.....29
2.3.12 Pengolahan Data Kuisioner 32
2.3.13 *Service Quality* 33
2.3.14 Metode Analisis dan Perancangan Terstruktur.....36
2.3.14.1 Data Flow Diagram 36
2.3.14.2 Kamus Data 36
2.3.14.3 Entity Relationship Diagram 37
2.3.15 *Business Process Model and Notation* (BPMN) 37
2.3.16 Perangkat Lunak.....40
2.3.14.1 Web Browser.....40
2.3.14.2 Personal Home Page (PHP).....40
2.3.14.3 MySQL 41
2.3.14.4 SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) 42
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN.....47
3.1 Analisis Sistem 47
3.1.1 Analisis Masalah 47
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 47
3.1.2.1 Prosedur Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan.....48

3.1.2.2 Prosedur Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Rawat Inap..... 49
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 50
3.1.3.1 Analisis Aturan Bisnis Pada Sistem Yang Sedang Berjalan..... 50
3.1.3.2 Analisis Aturan Bisnis Pada Sistem yang diusulkan..... 51
3.1.4 Analisis Value Chain CRM dalam Ruang Lingkup Kualitas Pelayanan . 53
3.1.5 Analisis Kepuasan Pelanggan 57
3.1.5.1 Identifikasi atribut kualitas jasa dan karakteristik responden 58
3.1.5.2 Penyusunan dan Penyebaran Kuisioner 59
3.1.5.3 Pengolahan Data Kuisioner..... 66
3.1.5.4 Rekomendasi Saran Perbaikan Kualitas Pelayanan 71
3.1.6 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 72
3.1.6.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras..... 72
3.1.6.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak..... 73
3.1.6.3 Analisis Pengguna..... 74
3.1.6.4 Analisis Pengkodean 75
3.1.7 Analisis Kebutuhan Fungsional 76
3.1.7.1 Analisis Basis Data 76
3.1.7.2 Detail Atribut ERD 77
3.1.7.3 Diagram Konteks 78
3.1.7.4 Data Flow Diagram (DFD) 79
3.1.8 Spesifikasi Proses..... 84
3.1.9 Kamus Data..... 92
3.2 Perancangan Sistem 100
3.2.1 Skema Relasi..... 100
3.2.2 Struktur Tabel..... 101

3.2.2.1 Tabel Akun 102
3.2.2.2 Tabel Jawaban 102
3.2.2.3 Tabel Pertanyaan 102
3.2.2.4 Tabel Pekerjaan 102
3.2.2.5 Tabel Pendidikan 103
3.2.2.6 Tabel Kelompok_Pelayanan 103
3.2.2.7 Tabel Pelayanan 103
3.2.2.8 Tabel Kuisioner 104
3.2.2.9 Tabel Kuisioner_rj 104
3.2.2.10 Tabel Kuisioner_ri 105
3.2.3 Perancangan Struktur Menu 105
3.2.3.1 Perancangan Struktur Menu Admin 105
3.2.3.2 Perancangan Struktur Menu Pasien 107
3.2.4 Perancangan Antarmuka 107
3.2.5 Perancangan Pesan 121
3.2.6 Perancangan Jaringan Semantik 122
3.2.6.1 Perancangan Jaringan Semantik Admin 122
3.2.6.2 Perancangan Jaringan Semantik Pasien 123
3.2.7 Perancangan Prosedural 123
3.2.7.1 Perancangan Prosedur Login 123
3.2.7.2 Perancangan Prosedur Tambah Data 124
3.2.7.3 Perancangan Prosedur Ubah Data 125
3.2.7.4 Perancangan Prosedur Hapus Data 125
3.2.7.5 Perancangan Prosedur Cari Data 126
3.2.7.6 Perancangan Prosedur Pengisian Kuisioner 126

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 129
4.1 Implementasi Sistem 129
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 129
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 129
4.1.3 Implementasi Basis Data 130
4.1.4 Implementasi Antarmuka 133
4.2 Pengujian Sistem 135
4.2.1 Skenario Pengujian Alpha 135
4.2.2 Skenario Pengujian Beta 136
4.2.3 Kasus dan Hasil Pengujian 137
4.2.3.1 Hasil Pengujian Alpha 137
4.2.3.1 Hasil Pengujian Beta 151
4.2.4 Evaluasi Pengujian 154
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 155
5.1 Kesimpulan 155
5.2 Saran 155
DAFTAR PUSTAKA 156