DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR SIMBOL xvi

DAFTAR LAMPIRAN xxv

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Rumusan Masalah 3

1.3. Maksud dan Tujuan 3

1.4. Batasan Masalah 3

1.5. Metodologi Penelitian 4

1.5.1. Studi Litelatur 6

1.5.2. Observasi 6

1.5.3. Wawancara 6

1.5.4. Identifikasi Masalah 7

1.5.5. Analisis Sistem *Customer Relationship Management* 7

1.5.6. Analisis Menggunakan *Framework Dynamic* CRM 7

1.5.7. Analisis Tahapan CRM 8

1.5.8. Analisis Kebutuhan Fungsional 9

1.5.9. Analisis Kebutuhan Non Fungsional 9
1.5.10. Perancangan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* 10
1.5.11. Implementasi Sistem Informasi *Customer Relationship Management* 11
1.5.12. Pengujian Sistem Informasi *Customer Relationship Management* 11
1.5.13. Menarik Kesimpulan dan Saran 11
1.6. Sistematika Penulisan 12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 13
2.1. Tinjauan Umum Perusahaan 13
2.1.1. Sejarah Rumah Sakit Bungsu 13
2.1.2. Visi dan Misi 14
2.1.3. Logo Rumah Sakit Bungsu 14
2.1.4. Struktur Organisasi 15
2.1.5. Deskripsi Tugas 17
2.2. Landasan Teori 19
2.2.1. Sistem 19
2.2.2. *Customer Relationship Management* 20
2.2.3. Kepuasan Pelanggan 25
2.2.4. Pasien 26
2.2.5. Kualitas Layanan 26
2.2.6. Internet 32
2.2.7. *World-Wide Web* 33
2.2.8. *Web Service* 34
2.2.9. *Web Server* 35
2.2.10. PHP 35

2.2.11. *MySQL* 36
2.2.12. Basis Data 38
2.2.13. Sistem Basis Data 39
2.2.14. Pemodelan Data 40
2.2.15. Diagram Alir 41
2.2.16. Analisis Sistem 41
2.2.17. Desain 43
2.2.18. BPMN 44
2.2.19. Konsep Pengujian Perangkat Lunak 45
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
3.1.3. Analisis Aturan Bisnis 50
3.1.4. Analisis Manajemen Keluhan pada pelayanan dengan pendekatan CRM di Rumah Sakit Bungsu 51
3.1.5. Tahapan *Customer Relationship Management* (CRM) 54
3.1.6. Analisis Kebutuhan Non Fungsional 92
3.1.7. Analisis Kebutuhan Fungsional 97
3.2. Perancangan Sistem 125
3.2.1. Perancangan Basis Data 125
3.2.2. Perancangan Struktur Menu 129
3.2.3. Perancangan Antarmuka 134
3.2.4. Perancangan Pesan 171
3.2.5. Perancangan Jaringan Semantik 173
3.2.6. Perancangan Prosedural 178

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 183
4.1. Implementasi Sistem 183
4.1.1. Implementasi Perangkat Keras 183
4.1.2. Implementasi Perangkat Lunak 183
4.1.3. Implementasi Basis Data 184
4.1.4. Implementasi Antarmuka 188
4.2. Pengujian Sistem 193
4.2.1. Skenario Pengujian *Black Box* 193
4.2.2. Kasus dan Hasil Pengujian 195
4.2.3. Kesimpulan Pengujian *Black Box* 215
4.2.4. Pengujian Beta 215
4.2.5. Skenario Pengujian Beta 215
4.2.6. Kesimpulan Pengujian Beta 221
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 223
5.1. Kesimpulan 223
5.2. Saran 223
DAFTAR PUSTAKA 225