DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR SIMBOL xiii
DAFTAR LAMPIRAN xv
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
1.5 Sistematika Penulisan 8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1 Ruang Lingkup Objek Penelitian 11
2.1.2 Struktur Organisasi 12
2.2 Landasan Teori 13
2.2.1 Konsep Dasar Sistem 14
2.2.2 Karakteristik Sistem 14
2.2.3 Klasifikasi Sistem 16
2.2.4 *Customer Relationship Management* (CRM) 17
2.2.5 Jenis-Jenis *Customer Relationship Management* (CRM) 18
2.2.6 Framework Of Dynamic CRM 19
2.2.7 Definisi Jasa 22
2.2.8 Konsep Jasa 23
2.2.9 Karakteristik Jasa dan Kualitas Pelayanan 24
2.2.10 Klasifikasi Jasa 26

2.2.11 Kualitas Jasa 28
2.2.12 Prinsip – prinsip Kualitas Jasa 29
2.2.13 Manajemen Kepuasan Pelanggan 30
2.2.14 Definisi Kepuasan Pelanggan 30
2.2.15 Manfaat Kepuasan Pelanggan 33
2.2.16 Definisi Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan 34
2.2.17 Pengukuran Kepuasan Pelanggan 35
2.2.18 Strategi Kepuasan Pelanggan 37
2.2.19 Pendekatan Kualitas Layanan 40
2.2.20 Metode Parasuraman's Servqual 41
2.2.21 Konsep Sampling 49
2.2.22 *Non-Probability Sampling* 49
2.2.23 Penentuan Jumlah Sampel 50
2.2.24 Skala Pengukuran 50
2.2.25 Pengembangan Skala Pengukuran 52
2.2.26 Pembuatan Kuesioner 55
2.2.27 Pengembangan Kuesioner 56
2.2.28 *Unified Modelling Language* (UML) 59
2.2.29 Basis Data 62
2.2.30 *MySQL* 62
2.2.31 Uji Validitas 63
2.2.32 Uji Reliabilitas 65
2.2.33 *PHP* 66
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 69
3.1 Analisis Sistem 69
3.1.1 Analisis Masalah 69
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 69
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 74
3.1.4 Analisis CRM 76
3.1.5 Analisis *Framework Of Dynamic* 77
3.1.6 Analisis Kepuasan Pelanggan 79
3.2 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 116

3.3 Analisis Kebutuhan Fungsional 118
3.4 Perancangan Sistem..... 130
3.5 Perancangan Struktur Menu..... 133
3.6 Perancangan Antar Muka 134
3.7 Perancangan Pesan 138
3.8 Jaringan Semantik 138
3.9 Perancangan *Method* 140
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN..... 143
4.1 Implementasi Sistem 143
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 143
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak..... 143
4.1.3 Implementasi Basis Data 144
4.1.3 Implementasi Antarmuka..... 146
4.2 Pengujian Sistem..... 147
4.2.1 Pengujian Alpha..... 147
4.2.2 Pengujian Beta 151
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 155
5.1 Kesimpulan..... 155
5.1 Saran..... 155
DAFTAR PUSTAKA 156