DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR vii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR SIMBOL xii
DAFTAR LAMPIRAN xv
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 Sistematis Penulisan 12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 13
2.1 Sejarah PT Transformasi Duta Insani 13
2.2 Landasan Teori 17
2.2.1 Sistem Informasi 17
2.2.2 Analisis Value Chain 18
2.2.3 Metode Servqual (Service Quality) 21
2.2.4 Customer Relationship Manajemen (CRM) 29
2.2.5 Pengertian Jasa 31
2.2.6 Pengertian Kepuasan Pelanggan 33
2.2.7 Pengertian Business Process Model and Notation (BPMN) 34
2.2.8 Uji Validitas dan Realibilitas 37
2.3 Perancangan Sistem 42
2.3.1 Object Oriented Programming (OOP) 42
2.3.2 Karakteristik Sistem Object Oriented Programming (OOP) 42

2.3.3 Unified Modelling Language (UML) 43
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 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 49
3.1.4 Analisis CRM Menggunakan Value Chain.....52
3.1.5 Analisis Kepuasan Pelanggan 57
3.1.6 Analisis Kebutuhan non Fungsional 92
3.1.7 Analisis Kebutuhan Fungsional 96
3.2 Perancangan Sistem 129
3.2.1 Perancangan Basis Data.....129
3.2.3 Perancangan Struktur Menu.....134
3.2.4 Perancangan Antar Muka.....137
3.2.5 Perancangan Pesan.....146
3.2.6 Jaringan Semantik.....147
3.2.7 Perancangan Method.....150
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM.....155
4.1 Implementasi Sistem.....155
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras.....155
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak.....155
4.1.3 Implementasi Basis Data.....156
4.1.4 Implementasi Antarmuka.....159
4.2 Pengujian Sistem.....160
4.2.1 Rencana Pengujian Sistem.....160
4.2.2 Pengujian Black-Box 160
4.2.3 Pengujian Beta 172
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 177
5.1 Kesimpulan 177
5.2 Saran 177
DAFTAR PUSTAKA 179