DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI vi
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR SIMBOL xv
DAFTAR LAMPIRAN xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Perumusan Masalah 3
1.3 Maksud dan Tujuan 3
1.3.1 Maksud Penelitian 3
1.3.2 Tujuan Penelitian 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 Profile Perusahaan 11
2.2.1 Struktur Organisasi Perusahaan Dan Deskripsi Jabatan 12
2.2.2 Deskripsi Kerja CV Rewa Perkasa Timur 13
2.3 Landasan Teori 15
2.3.1 Sistem Informasi 15
2.3.2 Kualitas Jasa 16
2.3.3 Marketing Mix 17
2.3.4 Kepuasan Member 19
2.3.6 Skala Likert 20
2.3.7 Uji Validasi dan Reliabilitas 21

2.3.8 *Customer Relationship Management* 22
2.3.9 *CRM Analis* 23
2.3.10 *Value Chain CRM* 23
2.3.11 Pengolahan Data Kuisioner 26
2.3.12 *Service Quality* 27
2.3.13 Metode Analisis dan Perancangan Terstruktur 30
2.3.13.1 *Data Flow Diagram* 30
2.3.13.2 Kamus Data 30
2.3.13.3 *Entity Relationship Diagram* 31
2.3.14 *Business Process Model and Notation* (BPMN) 32
2.3.15 Perangkat Lunak 34
2.3.15.1 Web Browser 34
2.3.15.2 *Hypertext Prepocessor* (PHP) 35
2.3.15.3 *MySQL* 35
2.3.15.4 *SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)* 36
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN 39
3.1 Analisis Sistem 39
3.2 Analisis Masalah 39
3.2.1 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 39
3.2.1.1 Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Petugas dan Fasilitas di CV Rewa Perkasa Timur 39
3.2.2 Analisis Aturan Bisnis 41
3.2.2.1 Analisis Aturan Bisnis Pada Sistem Yang Sedang Berjalan 42
3.2.2.2 Analisis Aturan Bisnis Pada Sistem yang diusulkan 42
3.2.3 Analisis Value Chain CRM Ruang Lingkup Kualitas Pelayanan 43
3.2.4 Analisis Kepuasan Pelanggan 48
3.2.4.1 Identifikasi Atribut Kualitas Jasa dan Karakteristik Responden 48
3.2.4.2 Penyusunan dan Penyebaran Kuisioner 49
3.2.4.3 Pengolahan Data Kuisioner 56
3.2.4.4 Rekomendasi Saran Perbaikan Kualitas Layanan 62
3.2.5 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 62

3.2.5.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras 62
3.2.5.2 Analisis Kebutuhan Pereangkat Lunak 63
3.2.5.3 Analisis Pengguna 64
3.2.5 Analisis Kebutuhan Fungsional 65
3.2.5.1 Analisis Basis Data 65
3.2.5.2 Detail Atribut ERD 66
3.2.5.3 Diagram Konteks 67
3.2.5.4 *Data Flow Diagram* 67
3.2.6 Spesifikasi Proses 75
3.2.7 Kamus Data 83
3.3 Perancangan Sistem 91
3.3.1 Skema Relasi 92
3.3.2 Struktur Tabel 92
3.3.2.1 Tabel Akun 93
3.3.2.2 Tabel Pertanyaan 93
3.3.2.3 Tabel Jawaban 93
3.3.2.4 Tabel Pekerjaan 93
3.3.2.5 Tabel Pendidikan 94
3.3.2.6 Tabel Kelompok_Pelayanan 94
3.3.2.7 Tabel Pelayanan 94
3.3.2.8 Tabel Kuisioner 94
3.3.2.9 Tabel Kuisioner_soft 95
3.3.2.10 Tabel Kuisioner_ulti 95
3.3.3 Perancangan Struktur Menu 96
3.3.3.1 Perancangan Struktur Menu Manager 96
3.3.3.2 Perancangan Struktur Menu Member 98
3.3.4. Perancangan Antarmuka 98
3.3.4.1 Perancangan Antarmuka Manager 98
3.3.4.1.1 Perancangan Antarmuka Login 98
3.3.5 Perancangan Pesan 101
3.3.6 Perancangan Jaringan Semantik 102

3.3.6.1 Perancangan Jaringan Semantik Manager 102
3.3.6.2 Perancangan Jaringan Semantik Member 103
3.3.7 Perancangan Procedural 104
3.3.7.1 Perancangan Prosedur Login 104
3.3.7.2 Perancangan Prosedur Tambah Data 105
3.3.7.3 Perancangan Prosedur Ubah Data 106
3.3.7.4 Perancangan Prosedur Hapus Data 107
3.3.7.5 Perancangan Prosedur Cari Data 108
3.3.7.6 Perancangan Prosedur Pengisian Kuisioner 109
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 111
4.1 Implementasi Sistem 111
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 111
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 111
4.1.3 Implementasi Basis Data 112
4.1.4 Implementasi Antarmuka 115
4.2 Pengujian Sistem 117
4.2.1 Skenario Pengujian Alpha 117
4.2.2 Skenario Pengujian Beta 118
4.2.3 Kasus dan Hasil Pengujian 119
4.2.3.1 Hasil Pengujian Alpha 120
4.2.3.2 Hasil Pengujian Beta 132
4.2.4 Evaluasi Pengujian 135
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 136
5.1 Kesimpulan 136
5.2 Saran 136
DAFTAR PUSTAKA 139