DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR TABEL xi
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
2.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan 11
2.1.2 Visi dan Misi 11
2.1.3 Logo Perusahaan 12
2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan 13
2.1.5 Deskripsi Kerja BKOM Bandung 14
2.2 Landasan Teori 15
2.2.1 Sistem Informasi 15
2.2.2 *Customer Relationship Management* (CRM) 15

2.2.3 *Strategic Framework* CRM 15
2.2.4 Kualitas Jasa 18
2.2.5 Kepuasan Konsumen 18
2.2.6 Metode *Service Quality* 19
2.2.7 Pengukuran *Service Quality* 19
2.2.8 Kuesioner (Angket) 22
2.2.9 Skala *Likert* 22
2.2.10 Fuzzy -Servqual 23
2.2.11 Uji Validitas dan Reliabilitas 24
2.2.12 ERD (*Entity Relationship Diagram*) 25
2.2.13 *Data Flow Diagram* 26
2.2.14 *Hypertext Prepocessor* (PHP) 26
2.2.15 MySQL 26
2.2.16 *Business Process Modeling Notation* (BPMN) 27
2.2.17 SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) 27
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN 31
3.1 Analisis Sistem 31
3.1.1 Analisis Masalah 31
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 31
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 35
3.1.4 Analisis *Framework* CRM 36
3.1.5 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 66
3.1.6 Analisis Kebutuhan Fungsional 70
3.2 Perancangan Sistem 89
3.2.1 Skema Relasi 89

3.2.2 Struktur Tabel 90
3.2.3 Perancangan Struktur Menu 94
3.2.4 Perancangan Antarmuka 96
3.2.5 Perancangan Pesan 114
3.2.6 Perancangan Jaringan Semantik 114
3.2.7 Perancangan Prosedural 116
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 123
4.1 Implementasi Sistem 123
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 123
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 123
4.1.3 Implementasi Basis Data 124
4.1.4 Implementasi Antarmuka 126
4.2 Pengujian Sistem 128
4.2.1 Skenario Pengujian Alpha 129
4.2.2 Skenario Pengujian Beta 129
4.2.3 Kasus dan Hasil Pengujian 131
4.2.3 Evaluasi Pengujian 146
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 147
5.1 Kesimpulan 147
5.2 Saran 147
DAFTAR PUSTAKA 149