

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR SIMBOL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I 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.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Tinjauan Perusahaan.....	12
2.1.1 Sejarah Perusahaan.....	12
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	12
2.1.3 Logo Perusahaan.....	13
2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	13
2.1.5 Deskripsi Tugas.....	15
2.2 Landasan Teori.....	40
2.2.1 Sistem Informasi.....	41
2.2.2 <i>Costumer Relationship Management</i> .....	42
2.2.3 <i>Framework of Dynamic CRM</i> .....	44
2.2.4 <i>Sequential Elimination by Lexicography</i> .....	47
2.2.5 Manajemen Keluhan Pelanggan.....	47
2.2.6 Kepuasan Pelanggan.....	48
2.2.7 Internet.....	50
2.2.8 <i>Data Flow Diagram</i> .....	50
2.2.9 <i>Entity Relationship Diagram</i> .....	50
2.2.10 <i>Hypertext Preprocessor</i> .....	52

2.2.11	MySQL .....	52
2.2.12	<i>Business Process Modeling Notation</i> .....	53
2.2.13	<i>Stage of the Art</i> .....	54
BAB III	ANALISIS DAN PERANCANGAN .....	59
3.1	Analisis Sistem.....	59
3.1.1	Analisis Masalah.....	59
3.1.2	Analisis Sistem yang Sedang Berjalan .....	59
3.1.3	Analisis Aturan Bisnis .....	62
3.1.4	Analisis Prioritas Keluhan pada Perbaikan Kualitas Pelayanan di PT. POS Indonesia (Persero) Bandung 40114A (Bagian SBU <i>Digital Platform</i> ).....	63
3.1.5	Analisis Kebutuhan Non Fungsional .....	78
3.1.6	Analisis Kebutuhan Fungsional .....	82
3.1.7	Spesifikasi Proses.....	86
3.1.8	Kamus Data.....	89
3.2	Perancangan Sistem.....	92
3.2.1	Perancangan Basis Data.....	92
3.2.2	Perancangan Struktur Menu.....	96
3.2.3	Perancangan Antar Muka.....	99
3.2.4	Perancangan Pesan.....	113
3.2.5	Perancangan Jaringan Semantik .....	114
3.2.6	Perancangan Prosedural .....	116
BAB IV	IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN.....	123
4.1	Implementasi Sistem .....	123
4.1.1	Implementasi Perangkat Lunak.....	123
4.1.2	Implementasi Perangkat Keras .....	123
4.1.3	Implementasi Basis Data.....	124
4.1.4	Implementasi Antar Muka .....	127
4.2	Pengujian Sistem .....	129
4.2.1	Pengujian Blackbox .....	130
4.2.2	Pengujian Beta .....	143
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	146
5.1	Kesimpulan.....	146
5.2	Saran.....	146
DAFTAR PUSTAKA	.....	147