DAFTAR ISI

ABSTRAK I
ABSTRACT II
KATA PENGANTAR III
DAFTAR ISI V
DAFTAR GAMBAR VIII
DAFTAR TABEL X
DAFTAR SIMBOL XIV
DAFTAR LAMPIRAN XIX
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 2
1.3 Maksud dan Tujuan 3
1.4 Batasan Masalah 3
1.5 Metodologi Penelitian 4
1.6 Sistematika Penulisan 7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 9
2.1 Ruang Lingkup Perusahaan 9
2.2 Sejarah dan Profil Perusahaan 9
2.2.1 Struktur Organisasi Perusahaan Dan Deskripsi Jabatan 10
2.2.2 Deskripsi Kerja RSKGM Kota Bandung 11
2.3 Landasan Teori 13
2.3.1 Sistem Informasi 13
2.3.2 *Customer Relationship Management* (*CRM*) 13
2.3.3 Skala Likert 14
2.3.4 Kuesioner (Angket) 14
2.3.5 Kualitas Pelayanan 15
2.3.6 Kepuasan Pasien 15
2.3.7 *Value Chain CRM* 15

2.3.8 Metode Service Quality 18
2.3.9 Pengukuran Service Quality 19
2.3.10 Pengolahan Data Kuisioner 22
2.3.11 Unified Model Language 23
2.3.12 Business Process Model and Notation (BPMN) 24
2.3.13 Personal Home Page (PHP) 24
2.3.14 MySQL 25
2.3.15 SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) 26
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 27
3.1 Analisis Sistem 27
3.1.1 Analisis Masalah 27
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 27
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 29
3.1.4 Analisis *Value Chain CRM* 30
3.1.5 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 48
3.1.6 Analisis Kebutuhan Fungsional 52
3.2 Perancangan Sistem 82
3.2.1 Perancangan Basis Data 82
3.2.2 Perancangan Struktur Menu 85
3.2.3 Perancangan Antarmuka 88
3.2.4 Perancangan Pesan 96
3.2.5 Perancangan Jaringan Semantik 96
3.2.6 Perancangan Method 99
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM 105
4.1 Implementasi Sistem 105
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 105
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 105
4.1.3 Implementasi Basis Data 106
4.1.4 Implementasi Antarmuka 108
4.2 Pengujian Sistem 109
4.2.1 Skenario Pengujian Alpha 110

4.2.2 Skenario Pengujian Beta 111
4.2.3 Kasus dan Hasil Pengujian 112
4.2.4 Evaluasi Pengujian 126
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 127
5.1 Kesimpulan 127
5.2 Saran 127
DAFTAR PUSTAKA 128