DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR SIMBOL xiv
DAFTAR LAMPIRAN xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Maksud dan Tujuan 2
1.3 Rumusan Masalah 2
1.4 Batasan Masalah 3
1.5 Metode Penelitian 4
1.6 Sistematika Penulisan 10
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 Perusahaan 12
2.1.3 Logo PT. Pos Indonesia (Persero) 12
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan 12
2.2.1 Deskripsi Kerja Perusahaan 13
2.3 Landasan Teori 18
2.3.1 Pengertian Sistem 18
2.3.2 Pengertian Informasi 18
2.3.3 Pengertian Sistem Informasi 18
2.3.4 Customer Relationship Management 19
2.3.5 Kepuasan Pelanggan 24
2.3.6 Kualitas Jasa 24

2.3.7 Kuesioner (Angket) 25
2.3.8 Service Quality 25
2.3.9 Proses Penggunaan Metode Servqual 28
2.3.10 Skala Likert 32
2.3.11 Entity Relationship Diagram 33
2.3.12 Data Flow Diagram 34
2.3.13 Kamus Data 35
2.3.14 Business Process Model and Notation (BPMN) 35
2.3.15 Personal Home Page (PHP) 37
2.3.16 MySQL 38
2.3.17 SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) 40
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN 45
3.1 Analisis Sistem 45
3.1.1 Analisis Masalah 45
3.1.2 Analisis Prosedur yang Sedang Berjalan 45
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 49
3.1.4 Analisis CRM di Kantor Pos Bandung 40000 52
3.1.5 Analisis Framework of Dynamic 54
3.1.6 Analisis Kepuasan Pelanggan 56
3.1.7 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 103
3.1.8 Analisis Kebutuhan Fungsional 107
3.1.9 Spesifikasi Proses 116
3.1.10 Kamus Data 125
3.2 Perancangan Sistem 133
3.2.1 Skema Relasi 133
3.2.2 Struktur Tabel 134
3.2.3 Perancangan Struktur Menu 138
3.2.4 Perancangan Antarmuka 141
3.2.5 Perancangan Pesan 163
3.2.6 Perancangan Jaringan Semantik 164
3.2.7 Perancangan Prosedural 166

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 173
4.1 Implementasi Sistem 173
4.1.1 Perangkat Keras yang Digunakan 173
4.1.2 Perangkat Lunak yang Digunakan 173
4.1.3 Implementasi Basis Data 174
4.1.4 Implementasi Antarmuka 176
4.2 Pengujian Sistem 177
4.2.1 Pengujian Black Box 178
4.2.2 Pengujian Beta 190
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 199
5.1 Kesimpulan 199
5.2 Saran 199
DAFTAR PUSTAKA 201