DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR SIMBOL xv
DAFTAR LAMPIRAN xvii
BAB I PENDAHULUAN 1
I.1 Latar Belakang Masalah 1
I.2 Perumusan Masalah 2
I.3 Maksud dan Tujuan 2
I.4 Batasan Masalah 3
I.5 Metodologi Penelitian 4
I.6 Sistematika Penulisan 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9
II.1 Tinjauan Tempat Penelitian 9
II.1.1 Profil Perusahaan 9
II.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 9
II.1.3 Logo Perusahaan 10
II.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan 10
II.1.5 Deskripsi Tugas 11
II.2 Landasan Teori 12
II.2.1 Konsep Dasar Sistem Informasi 13
II.2.2 CRM *(Customer Relationship Management)* 14
II.2.3 *Value Chain* CRM 15
II.2.4 Faktor Pelayanan Prima 19
II.2.5 Skala *Likert* 20

II.2.6 Metode *Service Quality* (*Servqual*) 21
II.2.7 Dimensi Kualitas Layanan 23
II.2.8 Penyelarasan Faktor Pelayanan Prima dengan Dimensi Servqual .. 23
II.2.9 Uji Validitas dan Reliabilitas 24
II.2.10 Pengukuran Kualitas Layanan 25
II.2.11 BPMN (*Business Process Modeling Notation*) 27
II.2.12 PhpMyAdmin 27
II.2.13 MySQL 28
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 29
III.1 Analisis Sistem 29
III.1.1 Analisis Masalah 29
III.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 29
III.1.3 Analisis Aturan Bisnis Yang Sedang Berjalan 32
III.1.4 Analisis Aturan Bisnis Yang Diusulkan 33
III.1.5 Analisis *Value Chain* CRM 34
III.1.6 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 68
III.1.7 Analisis Kebutuhan Fungsional 72
III.2 Perancangan Sistem 103
III.2.1 Perancangan Basis Data 103
III.2.2 Perancangan Struktur Tabel 105
III.2.3 Perancangan Struktur Menu 110
III.2.4 Perancangan Antarmuka 113
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM 131
IV.1 Implementasi Sistem 131
IV.1.1 Implementasi Perangkat Keras 131
IV.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 132
IV.1.3 Implementasi Basis Data 132
IV.1.4 Implementasi Antarmuka 141
IV.2 Pengujian Sistem 144
IV.2.1 Skenario Pengujian *Black Box* 144
IV.2.2 Kasus Dan Hasil Pengujian *Black Box* 146

IV.2.3 Kesimpulan Hasil Pengujian *Black Box* 153
IV.2.4 Pengujian Beta 153
IV.2.5 Kesimpulan Pengujian Beta 156
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 157
V.1 Kesimpulan 157
V.2 Saran 157
DAFTAR PUSTAKA 159