DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR SIMBOL xvii
DAFTAR LAMPIRAN……..……..….. xviii
DAFTAR PUSTAKA ……..xix
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 13
2.1 Ruang Lingkup Perusahaan 13
2.2 Sejarah dan Profil Perusahaan 13
2.2.1 Struktur Organisasi Perusahaan Dan Deskripsi Jabatan 14
2.2.2 Deskripsi Kerja PT. Marga Nusantara Persada 15
2.3 Landasan Teori 17
2.3.1 Sistem Informasi 17
2.3.2 *Customer Relationship Management* 18
2.3.3 *Strategic Framework* CRM 18
2.3.4 *Kualitas Jasa* 21
2.3.5 Analisis Kepuasan Konsumen 21
2.3.6 Metode Service Quality 22
2.3.7 Pengukuran *Service Quality* 22

2.3.8 Kuisioner (Angket) 25
2.3.9 Skala Likert 25
2.3.10 Fuzzy Servqual 26
2.3.11 Uji Validitas dan Reliabilitas 28
2.3.12 Data Flow Diagram 29
2.3.13 Kamus Data 29
2.3.14 Entity Relationship Diagram 29
2.3.15 *Business Process Model and Notation* (BPMN) 30
2.3.16 Perangkat Lunak 32
2.3.17 Web Browser 33
2.3.18 Personal Home Page (PHP) 33
2.3.19 MySQL 34
2.3.20 SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) 34
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN 38
3.1 Analisis Sistem 38
3.1.1 Analisis Masalah 38
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 38
3.1.4 Analisis Framework CRM 44
3.1.5 Analisis Kepuasan Pelanggan 60
3.1.5 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 82
3.1.6 Analisis Kebutuhan Fungsional 89
3.1.7 Spesifikasi Proses 99
3.1.8 Kamus Data 120
3.2 Perancangan Sistem 141
3.2.1 Skema Relasi 142
3.2.2 Struktur Tabel 142
3.2.3 Perancangan Struktur Menu 148
3.2.4 Perancangan Antarmuka 153
3.2.5 Perancangan Pesan 173
3.2.6 Perancangan Jaringan Semantik 174
3.2.7 Perancangan Prosedural 177

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 181
4.1 Implementasi Sistem 181
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras..... 181
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak..... 181
4.1.3 Implementasi Basis Data..... 182
4.1.4 Implementasi Antarmuka..... 186
4.2 Pengujian Sistem.....188
4.2.1 Skenario Pengujian Alpha..... 188
4.2.2 Hasil Pengujian Alpha..... 189
4.2.3 Skenario Pegujian Beta 205
4.2.4 Evaluasi Pengujian..... 206
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 208
5.1 Kesimpulan 204
5.2 Saran.....208