

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
Intisari	xv
<i>Abstract</i>	xvi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitan.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II.....	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1 Aplikasi <i>Web</i>	8
2.2.2 Customer Satisfaction	8
2.2.2.1 Pengertian <i>Customer Satisfaction</i>	8
2.2.2.2 Metode Pengukuran <i>Customer Satisfaction</i>	9
2.2.3 <i>Service Quality</i>	11
2.2.4 <i>Business Intelligence</i>	12
2.2.4.1 Kategori <i>Business Intelligence</i>	12
2.2.4.2 Arsitektur <i>Business Intelligence</i>	13
2.2.5 <i>Dashboard</i>	14

2.2.6	<i>Waterfall</i>	14
2.2.7	<i>Framework CodeIgniter</i>	15
BAB III		16
3.1	Alat dan Bahan Penelitian	16
3.1.1	Alat Penelitian	16
3.1.2	Bahan Penelitian.....	16
3.2	Diagram Alir Penelitian.....	17
3.3	Analisis Kebutuhan Sistem	18
3.3.1	Kebutuhan Fungsional	18
3.3.2	Kebutuhan Non Fungsional.....	19
3.4	Perancangan Sistem.....	19
3.4.1	UML.....	19
3.4.2	Perancangan <i>Database</i>	27
3.4.3	Perancangan <i>Interface</i>	29
3.4.4	Diagram Alir Sistem (bag. <i>Dashboard</i>).....	38
BAB IV		44
4.1	Deskripsi Sistem.....	44
4.2	Hasil Pengembangan Sistem	44
4.2.1	Kelola Data Survei	45
4.2.2	Pengisian Survei oleh <i>Customer</i>	48
4.2.3	<i>Dashboard</i>	55
4.2.3.1	Fitur CSI total	55
4.2.3.2	Fitur Perbandingan CSI	57
4.2.3.3	Fitur Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan	60
4.2.3.4	Fitur Tingkat Keefektifan	63
4.2.3.5	Fitur Matriks <i>Importance-Performance</i>	66
4.2.3.6	Fitur Tabel Jawaban Pertanyaan Terbuka	69
4.2.3.7	Fitur <i>Import Data</i>	71
4.3	Validasi Hasil Analisis	72
4.4	Pengujian Sistem	74
4.5	Kelebihan Sistem.....	79

4.6	Kekurangan Sistem.....	80
BAB V	81
5.1	Kesimpulan.....	81
5.2	Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Struktur tabel <i>user</i>	27
Tabel 3.2 Struktur tabel <i>survey</i>	28
Tabel 3.3 Struktur tabel <i>question</i>	28
Table 3.4 Struktur tabel <i>answer</i>	29
Tabel 4.1 Validasi hasil analisis	72
Tabel 4.2 Kategori persentase penilaian	75
Tabel 4.3 Hasil pengujian	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Fase keseluruhan <i>customer satisfaction survey</i>	2
Gambar 2.1 Konsep kepuasan pelanggan	8
Gambar 2.3 Kategori <i>Business Intelligence</i>	12
Gambar 2.4 Arsitektur <i>Business Intelligence</i>	13
Gambar 2.5 Fase-fase model <i>waterfall</i>	14
Gambar 3.1 Diagram alir penelitian.....	17
Gambar 3.2 <i>Use case diagram admin</i>	20
Gambar 3.3 <i>Use case diagram customer</i>	21
Gambar 3.4 <i>Activity diagram</i> secara keseluruhan.....	22
Gambar 3.5 <i>Activity diagram dashboard procurement dan asset control</i>	23
Gambar 3.6 <i>Activity diagram manage admin/customer</i>	25
Gambar 3.7 <i>Activiy diagram manage survey</i>	26
Gambar 3.8 Hubungan antar tabel	27
Gambar 3.9 <i>Wireframe halaman login</i>	30
Gambar 3.10 <i>Wireframe halaman home</i>	31
Gambar 3.11 <i>Wireframe halaman dashboard procurement</i>	31
Gambar 3.12 <i>Wireframe halaman dashboard asset control</i>	32
Gambar 3.13 <i>Wireframe halaman manage admin</i>	33
Gambar 3.14 <i>Wireframe halaman manage customer</i>	34
Gambar 3.15 <i>Wireframe halaman manage survey</i>	35
Gambar 3.16 <i>Wireframe halaman home</i>	36
Gambar 3.17 <i>Wireframe halaman survey procurement</i>	36
Gambar 3.18 <i>Wireframe halaman survey asset control</i>	37
Gambar 3.19 Diagram alir grafik CSI total.....	38
Gambar 3.20 Diagram alir grafik perbandingan CSI, grafik kepuasan dan kepentingan, dan grafik keefektifan.....	39
Gambar 3.21 Diagram alir matriks <i>importance-performance</i>	41
Gambar 4.1 Halaman <i>login</i>	44
Gambar 4.2 Halaman kelola data survei <i>procurement</i>	45

Gambar 4.3 Halaman kelola data survei <i>procurement</i> (lanjutan)	46
Gambar 4.4 Halaman kelola data survei <i>asset control</i>	46
Gambar 4.5 Halaman kelola data survei <i>asset control</i> (lanjutan)	47
Gambar 4.6 Halaman tambah pertanyaan terbuka	47
Gambar 4.7 Halaman tambah pertanyaan tertutup.....	47
Gambar 4.8 Halaman ubah pertanyaan terbuka	48
Gambar 4.9 Halaman ubah pertanyaan tertutup.....	48
Gambar 4.10 Halaman survei <i>procurement</i>	49
Gambar 4.11 Halaman survei <i>procurement</i> (lanjutan).....	50
Gambar 4.12 Halaman survei <i>procurement</i> (lanjutan).....	51
Gambar 4.13 Halaman survei <i>procurement</i> (lanjutan).....	52
Gambar 4.14 Halaman survei <i>procurement</i> (lanjutan).....	53
Gambar 4.15 Halaman survei <i>procurement</i> (lanjutan).....	54
Gambar 4.16 CSI total <i>procurement</i>	57
Gambar 4.17 CSI total <i>asset control</i>	57
Gambar 4.18 Perbandingan CSI <i>procurement</i> dan <i>asset control</i>	60
Gambar 4.19 Tingkat kepuasan dan kepentingan <i>procurement</i>	63
Gambar 4.20 Tingkat kepuasan dan kepentingan <i>asset control</i>	63
Gambar 4.21 Tingkat keefektifan <i>procurement</i>	65
Gambar 4.22 Tingkat keefektifan <i>asset control</i>	65
Gambar 4.23 Matriks <i>importance-performance procurement</i>	69
Gambar 4.24 Matriks <i>importance-performance asset control</i>	69
Gambar 4.25 Tabel jawaban pertanyaan terbuka <i>procurement</i>	71
Gambar 4.26 Tabel jawaban pertanyaan terbuka <i>asset control</i>	71
Gambar 4.27 <i>Upload</i> data jawaban survei	72
Gambar 4.28 <i>Download</i> template	72

DAFTAR SINGKATAN

A

API *Application Programming Interface*

ATPM *Agen Tunggal Pemegang Merk*

B

BI *Business Intelligence*

C

CSI *Customer Satisfaction Index*

CSS *Cascading Style Sheet*

E

ETL *Extract Transform Load*

F

FGD *Focus Group Discussion*

H

HTML *HyperText Markup Language*

P

PHP *Pre Hypertext Processor*

PT *Perseroan Terbatas*

U

UML *Unified Modeling Language*