

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan penelitian.....	5
1.4 Manfaat penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
Bab II Tinjauan Pustaka	7
2.1 Penelitian Terkait	7
2.1.1 <i>Complaint Handling in Universities : Best Practice Guidelines</i> (NSW Ombudsman, 2006)	7
2.1.2 <i>Complaint Handling: Principles and Best Practice</i> (University of Leicester, 2007).....	7
2.1.3 <i>Complaint Handling: Internal and External</i> (University of Toronto, 2011).....	7
2.2 Definisi Komplain	8
2.3 Definisi Layanan (<i>Service</i>) dan Pemasaran (<i>Marketing</i>).....	9
2.4 Konsep <i>Service Marketing</i>	9
2.5 <i>Service Marketing Mix</i>	11
2.6 Metode Pengembangan Sistem	14
2.7 <i>Framework Struts</i>	17
2.8 Arsitektur Aplikasi	19
2.9 Diagram UML (Unified Modelling Language)	20
2.10 Sistem Informasi Manajemen (<i>Management Information System</i>).....	21

Bab III Metodologi Penelitian.....	24
3.1 Model Konseptual	24
3.2 Sistematika Penelitian	25
3.2.1 Tahap Analisis	26
3.2.2 Tahap Desain	27
3.2.3 Tahap Implementasi Desain	27
3.2.4 Tahap Pengujian	27
3.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran	27
Bab IV Analisis dan Perancangan.....	28
4.1 Analisis	28
4.1.1 Gambaran Umum IT Telkom	28
4.1.2 Analisis Proses Bisnis Saat Ini	29
4.1.3 Analisis Proses Bisnis Usulan	32
4.1.4 Analisis Kebutuhan Sistem.....	36
4.1.5 Analisis Pengguna Sistem	36
4.1.6 Analisis Arsitektur Teknologi	39
4.2 Perancangan	41
4.2.1 Perancangan Arsitektur Sistem Informasi.....	41
4.2.2 Perancangan Basis Data	41
4.2.3 Perancangan Sistem	42
4.2.3.1 Use – Case Diagram.....	42
4.2.3.2 Activity Diagram	45
4.2.3.3 Class Diagram.....	46
4.2.3.3.1 Conceptual Class Diagram (CCD).....	47
4.2.3.3.2 <i>Software Class Diagram</i>	47
4.2.3.4 Sequence Diagram	51
4.2.4 Perancangan <i>Interface</i> Sistem	53
4.2.5 Coding Summary	53
4.2.6 Pengujian Aplikasi	54
Bab V Hasil dan Pengujian	55
5.1 Hasil Aplikasi.....	55
5.1.1 Screenshot Aplikasi.....	55
5.2 Pengujian Hasil Perancangan Aplikasi.....	55
5.2.1 Pengujian Fungsional Aplikasi	55
5.2.2 Pengujian Hasil Penerimaan <i>User (User Acceptance Test)</i>	56
Bab VI Penutup.....	59
6.1 Kesimpulan	59
6.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61