

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR SIMBOL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
1.4. Batasan Masalah.....	2
1.5. Metodologi Penelitian	3
1.6. Sistematika Penulisan.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Tinjauan Perusahaan.....	11
2.1.1. Profil CV Ratu Azloe Audira.....	11
2.1.2. Struktur Organisasi CV Ratu Azloe Audira.....	12
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1. Sistem.....	13
2.2.2. Sistem Informasi	13
2.2.3. Customer Relationship Management	14
2.2.4. Bauran Promosi.....	19
2.2.5. Regresi Linear	24
2.2.6. SPSS	26
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN	27
3.1. Analisis Sistem	27
3.1.1. Analisis Masalah	27
3.1.2. Analisis Sistem yang Sedang Berjalan.....	27
3.1.3. Analisis Aturan Bisnis	30
3.1.4. Analisis Framework CRM di CV Ratu Azloe Audira	31

3.1.5.	Analisis Kebutuhan Non Fungsional	43
3.1.6.	Analisis Basis Data	46
3.1.7.	Analisis Kebutuhan Fungsional	46
3.2.	Perancangan Sistem.....	61
3.2.1.	Perancangan Basis Data	61
3.2.2.	Perancangan Struktur Menu	64
3.2.3.	Perancangan Antarmuka	66
3.2.4.	Perancangan Pesan	75
3.2.5.	Perancangan Jaringan Semantik.....	77
3.2.6.	Perancangan Prosedural	78
BAB 4	IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	83
4.1.	Implementasi Sistem	83
4.1.1.	Implementasi Perangkat Lunak.....	83
4.1.2.	Implementasi Perangkat Keras.....	83
4.1.3.	Implementasi Basis Data.....	84
4.1.4.	Implementasi Antarmuka	86
4.2.	Pengujian Sistem	88
4.2.1.	Skenario Pengujian Black Box	89
4.2.2.	Kasus dan Hasil Pengujian.....	89
4.2.3.	Kesimpulan Pengujian Black Box	104
4.2.4.	Skenario Pengujian User Acceptance Test (UAT).....	104
4.2.5.	Kesimpulan Pengujian UAT	108
4.2.6.	Pengujian Beta	108
4.2.7.	Skenario Pengujian Beta	108
4.2.8.	Kesimpulan Pengujian Beta	109
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	110
5.1.	Kesimpulan.....	110
5.2.	Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	111