

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR SIMBOL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
1.4. Batasan Masalah	2
1.5. Metodologi Penelitian	3
1.6. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Tinjauan Perusahaan	13
2.1.1. Sejarah Perusahaan	13
2.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	14
2.1.3. Logo Perusahaan.....	14
2.1.4. Struktur Organisasi Perusahan.....	14
2.1.5. Deskripsi Pekerjaan CV. Bikers Leather shop.....	15
2.2. Landasan Teori.....	16
2.2.1. Sistem Informasi	16
2.2.2. Customer relationship management.....	18
2.2.2.1. Fase Customer relationship management	19

2.2.2.2. Kerangka Komponen Customer relationship management	19
2.2.2.3. Arsitektur CRM	20
2.2.2.3.1. Front-CRM.....	20
2.2.2.3.2. Dynamic CRM.....	20
2.2.3. Analytical Hierarchy Process.....	23
2.2.4. Konsep Perancangan Sistem.....	26
2.2.4.1. Database.....	26
2.2.4.2. Database Management System (DBMS)	26
2.2.4.3. Entity Relationship Diagram (ERD).....	28
2.2.4.4. Diagram Aliran Data/ Data Flow Diagram (DFD)	30
2.2.4.5. Diagram Konteks	31
2.2.4.6. Kamus Data.....	32
2.2.4.7. Jaringan Semantik.....	33
2.2.4.8. Flowchart	33
2.2.4.9. Spesifikasi Proses (Process Specification : PSPEC).....	34
2.2.4.10. MySQL	34
2.2.4.11. PHP	35
2.2.5. Pengujian Black Box.....	35
2.2.6. Pengujian Beta	36
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM.....	37
3.1. Analisis Sistem.....	37
3.1.1. Analisis Masalah.....	37
3.1.2. Analisis Sistem yang Sedang Berjalan	37
3.1.2.1. Prosedur Penyebaran Informasi Produk.....	37
3.1.2.2. Prosedur Transaksi Pembelian Produk di toko	38
3.1.2.3. Prosedur Transaksi Pembelian Produk Kirim dalam kota	41
3.1.2.4. Prosedur Transaksi Pembelian Produk Kirim Luar kota	42
3.1.2.5. Prosedur Return Barang.....	45

3.1.3. Analisis Aturan Bisnis	46
3.1.3.1. Analisis Aturan Bisnis Pada Sistem yang Sedang Berjalan.....	47
3.1.3.2. Analisis Aturan Bisnis Pada Sistem yang Diusulkan	47
3.1.4. Analisis Sistem CRM di CV. Bikers Leather Shop	47
3.1.5. Analisis Kebutuhan Non Fungsional	69
3.1.5.1. Analisis Pengguna.....	69
3.1.5.2. Analisi Perangkat Keras.....	71
3.1.5.2.1. Analisis Perangkat Keras yang Sedang Berjalan	71
3.1.5.2.2. Analisis Perangkat Keras yang Diusulkan.....	71
3.1.5.3. Analisis Perangkat Lunak	72
3.1.5.3.1. Analisis Perangkat Lunak yang Sedang Berjalan	72
3.1.5.3.2. Analisis Perangkat lunak Yang diusulkan	72
3.1.6. Analisis Kebutuhan Fungsional	73
3.1.6.1. Analisis Basis Data (ERD).....	73
3.1.6.2. Detail Atribut ERD	74
3.1.6.3. Diagram Konteks	75
3.1.6.4. Data Flow Diagram (DFD)	76
1.1.6.4.1. DFD Level 1	76
1.1.6.4.2. DFD Level 2 Proses 2 Kelola pengguna.....	77
3.1.6.4.3. DFD Level 2 Proses 3 Kelola Kritik dan Saran	78
3.1.6.4.4. DFD Level 2 Proses 4 Kelola Pelanggan.....	79
3.1.6.4.5. DFD Level 2 Proses 5 Kelola Transaksi.....	79
3.1.6.4.6. DFD Level 2 Proses 6 Kelola data Produk	80
3.1.6.4.7. DFD Level 2 Proses 7 Kelola Promosi	80
3.1.6.4.8. DFD Level 2 Proses 8 Kelola Rekomendasi.....	81
3.1.6.4.9. DFD Level 2 Proses 9 Pesan Produk	81
1.1.7. Spesifikasi Proses.....	82
3.1.8. Kamus Data.....	95

3.2. Perancangan Sistem	99
3.2.1. Perancangan Basis Data.....	99
3.2.1.1. Skema Relasi.....	99
3.2.2. Struktur Tabel	100
3.2.2.1. Tabel Rekomendasi.....	100
3.2.2.2. Tabel promosi	100
3.2.2.3. Tabel Pengguna.....	101
3.2.2.4. Tabel direktur.....	101
3.2.2.5. Tabel Kritik.....	101
3.2.2.6. Tabel pelanggan	101
3.2.2.7. Tabel Transaksi.....	102
3.2.2.8. Tabel Produk	102
3.2.3. Perancangan Struktur Menu.....	102
3.2.3.1. Perancangan Struktur Menu Direktur	102
3.2.3.2. Perancangan Struktur Menu Admin.....	103
3.2.3.3. Perancangan Struktur Menu Marketing.....	103
3.2.3.4. Perancangan Struktur Menu Pelanggan	104
3.2.4. Perancangan Antar Muka.....	104
3.2.4.1. Perancangan Antar Muka Pelanggan Home (Sebelum Login)	105
3.2.4.2. Perancangan Antar Muka Pelanggan Profil (Sebelum Login).....	105
3.2.4.3. Tampilan Antar Muka Pelanggan Produk (Sebelum Login)	105
3.2.4.4. Tampilan Antar Muka Pelanggan Kontak Kami (Sebelum Login)	106
3.2.4.5. Tampilan Antar Muka Pelanggan Daftar	106
3.2.4.6. Tampilan Antar Muka Pelanggan Login.....	107
3.2.4.7. Tampilan Antar Muka pelanggan Home (Login)	107
3.2.4.8. Tampilan Antar Muka Pelanggan Profil (Login).....	108
3.2.4.9. Tampilan Antar Muka Pelanggan Produk (Login)	108
3.2.4.10. Tampilan Antar Muka Pelanggan Kontak kami (Login)	109

3.2.4.11. Tampilan Antar Muka Pelanggan Pesan Produk (Login)	109
3.2.4.12. Tampilan Antar Muka Pelanggan Promosi (Login).....	110
3.2.4.13. Tampilan Antar Muka Direktur Home	110
3.2.4.14. Tampilan Antar Muka Direktur Data Pengguna	111
3.2.4.15. Tampilan Antar Muka Direktur Tambah Pengguna	111
3.2.4.16. Tampilan Antar Muka Direktur Kritik dan Saran.....	112
3.2.4.17. Tampilan Antar Muka Direktur Data Transaksi	112
3.2.4.18. Tampilan Antar Muka Direktur Data Pelanggan	113
3.2.4.19. Tampilan Antar Muka Direktur Data Produk	113
3.2.4.20. Tampilan Antar Muka Login (Admin/Marketing).....	114
3.2.4.21. Tampilan Antar Muka Admin Home.....	114
3.2.4.22. Tampilan Antar Muka Admin Data Pelanggan	115
3.2.4.23. Tampilan Antar Muka Admin Tambah Data Pelanggan	115
3.2.4.24. Tampilan Antar Muka Admin Ubah Data Pelanggan.....	116
3.2.4.25. Tampilan Antar Muka Admin Data Transaksi.....	116
3.2.4.26. Tampilan Antar Muka Admin Tambah Transaksi.....	117
3.2.4.27. Tampilan Antar Muka Admin Data Produk.....	117
3.2.4.28. Tampilan Antar Muka Admin Tambah Produk.....	118
3.2.4.29. Tampilan Antar Muka Admin Ubah Produk	118
3.2.4.30. Tampilan Antar Muka Admin Hapus Produk.....	119
3.2.4.31. Tampilan Antar Muka Admin Data Pesan Produk	119
3.2.4.32. Tampilan Antar Muka Marketing Home	120
3.2.4.33. Tampilan Antar Muka Marketing Kelola Promosi	120
3.2.4.34. Tampilan Antar Muka Marketing Tambah Promosi.....	121
3.2.4.35. Tampilan Antar Muka Marketing Ubah Promosi	121
3.2.4.36. Tampilan Antar Muka Marketing Cari Promosi.....	122
3.2.4.37. Tampilan Antar Muka Marketing Tambah Promosi.....	122
3.2.4.38. Tampilan Antar Muka Marketing Kelola Rekomendasi.....	123

3.2.4.39. Tampilan Antar Muka Marketing Tambah Rekomendasi	123
3.2.4.40. Tampilan Antar Muka Marketing Data Produk	124
3.2.5. Perancangan Jaringan Semantik	124
3.2.5.1. Perancangan Jaringan Semantik Direktur	125
3.2.5.2. Perancangan Jaringan Semantik Admin	125
3.2.5.3. Perancangan Jaringan Semantik Marketing	126
3.2.5.4. Perancangan Jaringan Semantik Pelanggan	126
3.2.6. Perancangan Prosedural	127
3.2.6.1. Perancangan Prosedur Login	127
3.2.6.2. Perancangan Prosedur Tambah Data	128
3.2.6.3. Perancangan Prosedur Cari Data	129
3.2.6.4. Perancangan Prosedur Ubah Data	130
3.2.6.5. Perancangan Prosedur Hapus Data	130
3.2.6.6. Perancangan Prosedur Cetak	131
BAB IV IMPLEENTASI DAN PENGUJIAN	132
4.1. Implementasi Sistem	132
4.1.1. Implementasi Perangkat Keras	132
Tabel 4.1 Implementasi perangkat keras	132
4.1.2. Implementasi Perangkat Lunak	132
Tabel 4.2 Implementasi perangkat lunak	132
4.1.3. Implementasi Basis Data	133
Tabel 4.3 Implementasi database bikers	133
Tabel 4.4 Implementasi tabel user	133
Tabel 4.5 Implementasi tabel promosi	134
Tabel 4.6 Implementasi tabel marketing	134
Tabel 4.7 Implementasi tabel admin	134
Tabel 4.8 Implementasi tabel rekomendasi	135
Tabel 4.9 Implementasi tabel transaksi	135

Tabel 4.10 Implementasi tabel direktur	136
Tabel 4.11 Implementasi tabel produk.....	136
Tabel 4.12 Implementasi tabel kritik	137
Tabel 4.13 Implementasi antarmuka direktur	137
Tabel 4.14 Implementasi antarmuka admin.....	138
Tabel 4.15 Implementasi antarmuka marketing.....	138
Tabel 4.16 Implementasi antarmuka calon pelanggan.....	139
Tabel 4.17 Implementasi antarmuka pelanggan	139
Tabel 4.18 Skenario Pengujian	140
4.2.2.1. Pengujian Login Pengguna dan Pelanggan.....	141
Tabel 4.25 Pengujian Login Pengguna	141
7.2.5. Skenario Pengujian Beta	144
4.2.5.1 Skenario Pengujian Beta Direktur	144
Tabel 4.89 Hasil wawancara direktur	144
4.2.5.2 Skenario Pengujian Beta Admin.....	145
Tabel 4.90 Hasil wawancara admin	145
4.2.5.3 Skenario Pengujian Beta Marketing	145
Tabel 4.91 Hasil Wawancara marketing.....	146
4.2.5.4.1 Hasil Data Kuisisioner.....	147
Tabel 4.92 Hasil kuisisioner pertanyaan no 1.....	148
Tabel 4.93 Hasil kuisisioner pertanyaan no 2.....	148
Tabel 4.94 Hasil kuisisioner pertanyaan no 3.....	149
Tabel 4.95 Hasil kuisisioner pertanyaan no 4.....	149
Tabel 4.96 Tabel Skala Jawaban.....	150
Tabel 4.97 Skor Jawaban Kuisisioner pertanyaan 5-6	150
Tabel 4.98 Interpretasi Skor Perhitungan Pertanyaan no 5-6	150
Tabel 4.99 Hasil Kuisisioner Pertanyaan no 5-6	150
Tabel 4.100 Persentase Kuisisioner Pertanyaan no 5	151

Gambar 4.1 Skala Hasil Penilaian Pertanyaan no.5.....	151
Tabel 4.101 Persentase Kuisisioner Pertanyaan no 6.....	151
Gambar 4.2 Skala Hasil Penilaian Pertanyaan no.6.....	152
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	153
Kesimpulan	153
Saran	153
DAFTAR PUSTAKA.....	154