Daftar Isi

Abstrak i

Abstract ii

KATA PENGANTAR iii

Daftar Isi v

Daftar Tabel ix

Daftar Gambar xiii

Daftar Simbol xix

Lampiran xxii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 2

1.3 Maksud dan Tujuan 3

1.4 Batasan Masalah 3

1.5 Metodologi Penelitian 3

1.6 Sistematika Penulisan 11

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 13

2.1. Tinjauan Perusahaan 13

2.2. Profil PT. Intan Pesona Boga 13

2.3. Struktur Organisasi PT. Intan Pesona Boga 15

2.4 Landasan Teori 17

2.4.1 Sistem 17

2.4.2 Pengertian Customer Realtionship Management (CRM) 17

2.4.3 Sistem Customer Relationship Management (CRM) 18

2.4.4 Customer Relationship Management (CRM) 18

2.4.4.1 Komponen Customer Relationship Management 18
2.4.4.2 Jenis-jenis *Customer Relationship Management* 20
2.4.4.3 Area Cakupan *Customer Relationship Management* 20
2.4.4.4 Peran Informasi *Customer Relationship Management* 21
2.4.5 Promosi 21
2.4.5.1 Prinsip Dalam Promosi 22
2.4.5.2 Tugas dan Tanggung Jawab Promosi 23
2.4.6 Pemasaran (*Marketing)* 24
2.4.6.1 Jenis Pemasaran 25
2.4.6.2 Klasifikasi Pemasaran 26
2.4.7 Bauran Promosi 26
2.4.7.1 Kriteria Bauran Promosi 27
2.4.7.2 Tujuan Bauran Promosi 31
2.4.8 Dynamic Customer Relationship Management 31
2.4.9 OOP 34
2.4.9.1 Object 34
2.4.9.2 Class 34
2.4.9.3 Inheritance 35
2.4.10 UML 35
2.4.10.1 Use Case 36
2.4.10.2 Activity Diagram 37
2.4.10.3 Class Diagram 38
2.4.10.4 Sequence Diagram 38
2.4.11 Pengujian Black Box 38
2.4.12 Regresi Linear 39

2.4.13 Web 41
2.4.13.1 Website 42
2.4.13.2 *Web Server* 44
2.4.13.3 *Web Based Application* 44
2.4.14 State Of The Art 45
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN 51
3.1 Analisis Sistem 51
3.1.1 Analisis Masalah 51
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 51
3.1.2.1 Prosedur cetak, sebar dan follow up proposal 52
3.1.2.2 Prosedur Kontrak Kerja Sama 54
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 56
3.1.3.1 Analisis Aturan Bisnis yang Sedang Berjalan 56
3.1.3.2 Proses Bisnis pada Sistem 56
3.2 Analisa Framework CRM 57
3.2.1 Relationship Phase 57
3.2.2 Dynamic Relationship Management 58
3.2.3 Customer Information Type 66
3.3 Analisa Kebutuhan Non Fungsional 67
3.3.1 Analisa Kebutuhan Perangkat Keras 67
3.3.2 Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak 68
3.3.3 Analisa Kebutuhan Pengguna 68
3.4 Perancangan Sistem 69
3.4.1 Use Case Diagram 70
3.4.2 Activity Diagram 115

3.4.3 Class Diagram 137
3.4.4 Sequence Diagram 139
3.4.5 Diagram Relasi 160
3.4.6 Struktur Menu 166
3.4.7 Perancangan Antar Muka 168
3.4.8 Jaringan Semantik 224
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM 231
4.1 Implementasi 231
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 231
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 231
4.1.3 Implementasi Database 231
4.1.4 Implementasi Antarmuka 234
4.1.5 Implementasi Source Code 238
4.2 Pengujian 244
4.2.1 Pengujian Alpha 244
4.2.2 Pengujian Black Box 246
4.2.3 Pengujian Beta 280
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 283
5.1. Kesimpulan 283
5.2. Saran 283
Daftar Pustaka 285
Lampiran 288