

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR SIMBOL.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1Latar Belakang Masalah.....	1
1.2Rumusan Masalah	2
1.3Maksud dan Tujuan	2
1.4Batasan Masalah.....	3
1.5Metodologi Penelitian.....	3
1.5.1Metode Pengumpulan Data	6
1.5.2MetodePembangunan Perangkat Lunak	7
1.6Sistematika Penulisan	8
BAB 2	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1Tinjauan Perusahaan.....	10
2.1.1 Sejarah PT.Tunggal Jaya Transport	10
2.1.2 Visi dan Misi	10
2.1.3 Logo Perusahaan.....	11
2.1.4 Struktur Organisasi PT.Tunggal Jaya Transport	11
2.1.5 Deskripsi Tugas.....	12
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Sistem Infromasi.....	13
2.2.2 CustomerRelationship Management	14
2.2.3 Bauran Promosi	20

2.2.4 Regresi Linear	25
2.2.5 SPSS	28
2.2.6 BussinesProcessModeland Notation (BPMN)	28
2.2.7 MySQL	30
2.2.8 Basis Data	31
2.2.9 PHP.....	31
2.2.10 Internet	31
2.2.11Website	31
BAB 3	33
ANALISIS DAN PERANCANGAN	33
3.1 Analisis Sistem.....	33
3.1.1 Analisis Masalah.....	33
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan	33
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis	36
3.1.4 Analisis Framework CRM di PT. Tunggal Jaya Transport	37
3.1.5 Analisis Kebutuhan Non Fungsional.....	86
3.1.6 Analisis Kebutuhan Fungsional	91
3.1.7 Definisi Use Case	93
3.1.8 Activity Diagram	110
3.1.9 Class Diagram	125
3.2.Perancangan Sistem	126
3.2.1. Diagram Relasi	126
3.2.2 Perancangan Struktur Tabel.....	127
3.2.3 Perancangan Struktur Menu	129
3.2.4 Perancangan Antarmuka	131
3.2.5 Perancangan Pesan.....	144
3.2.6 Perancangan Semantik	145
3.2.7 Perancangan Method.....	147
BAB 4	151

IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	151
4.1 Implementasi Sistem.....	151
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras	151
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak.....	151
4.1.3 Implementasi Basis Data	152
4.2 Pengujian Sistem	154
4.2.1 Skenario Pengujian Black Box	154
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian	155
4.2.3 Kesimpulan Pengujian Black Box	163
4.2.4 Pengujian Beta.....	164
4.2.5 Skenario Pengujian Beta	164
4.2.6 Kesimpulan Pengujian	165
BAB 5	167
KESIMPULAN DAN SARAN.....	167
5.1 Kesimpulan	167
5.2 Saran.....	167
DAFTAR PUSTAKA.....	168
Lampiran	169