

DAFTAR ISI

<u>ABSTRAK</u>	i
<u>ABSTRACT</u>	ii
<u>KATA PENGANTAR</u>	iii
<u>DAFTAR ISI</u>	v
<u>DAFTAR TABEL</u>	x
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xii
<u>DAFTAR SIMBOL</u>	xv
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	xviii
<u>BAB 1 PENDAHULUAN</u>	1
<u>1.1 Latar Belakang Masalah</u>	1
<u>1.2 Rumusan Masalah</u>	3
<u>1.3 Maksud dan Tujuan</u>	3
<u>1.4 Batasan Masalah</u>	4
<u>1.5 Metodologi Penelitian</u>	5
<u>1.6 Sistematika Penulisan</u>	12
<u>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</u>	13
<u>2.1 PROFIL PERUSAHAAN</u>	13
<u>2.1.1 Sejarah Perusahaan</u>	13
<u>2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan</u>	14
<u>2.1.3 Logo CV. Akbar Jaya 2</u>	14
<u>2.1.4 Struktur Organisasi</u>	15
<u>2.1.5 Deskripsi Kerja CV. Akbar Jaya 2 pada Gambar 4.</u>	15
<u>2.2 LANDASAN TEORI</u>	16

<u>2.2.1 Sistem Informasi</u>	16
<u>2.2.2 Customer Relationship Management</u>	17
<u>2.2.2.1 Jenis – Jenis Customer Relationship Management (CRM)</u>	18
<u>2.2.2.2 Tahapan dalam Customer Relationship Management</u>	20
<u>2.2.2.3 Dynamic CRM</u>	21
<u>2.2.3 Sistem Rekomendasi</u>	24
<u>2.2.4 Pelanggan</u>	25
<u>2.2.5 Internet</u>	25
<u>2.2.6 WEB</u>	27
<u>2.2.7 PHP</u>	28
<u>2.2.8 MySQL</u>	29
<u>2.2.9 Diagram Konteks</u>	29
<u>2.2.10 Data Flow Diagram</u>	30
<u>2.2.11 Entitiy Relationship Diagram</u>	31
<u>2.2.12 Kamus Data</u>	32
<u>2.2.13 Data Mining</u>	32
<u>2.2.13.1 Konsep Data Mining</u>	33
<u>2.2.13.2 Metode-metode Data Mining</u>	34
<u>2.2.14 Database Management System</u>	36
<u>BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN</u>	37
<u>3.1 Analisis Sistem</u>	37
<u>3.1.1 Analisis Masalah</u>	37
<u>3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan</u>	38
<u>3.1.2.1 Flowchart Inbound Produk</u>	38
<u>3.1.2.2 Flowchart Pembelian Produk Pelanggan</u>	39
<u>3.1.3 Analisis Aturan Bisnis</u>	41

<u>3.1.4 Analisis CRM</u>	41
<u>3.1.4.1 Relationship Phase</u>	43
<u>3.1.4.2 Dynamic Relationship Management</u>	44
<u>3.1.4.3 Customer Information Type</u>	50
<u>3.2 Analisis Kebutuhan Non Fungsional</u>	51
<u>3.2.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras</u>	52
<u>3.2.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak</u>	53
<u>3.2.3 Analisis Kebutuhan Pengguna</u>	54
<u>3.3 Analisis Kebutuhan Fungsional</u>	54
<u>3.3.1 Analisis Basis Data</u>	55
<u>3.3.2 Diagram Konteks</u>	56
<u>3.3.3 DFD (Data Flow Diagram)</u>	57
<u>3.3.3.1 Data Flow Diagram Level 1</u>	57
<u>3.3.3.2 Data Flow Diagram Level 3.2 Produk</u>	59
<u>3.3.3.3 Data Flow Diagram Level 4.2 Rekomendasi Produk</u>	59
<u>3.3.3.4 Data Flow Diagram Level 5.2 Pelanggan</u>	60
<u>3.3.3.5 Data Flow Diagram Level 6.2 User</u>	61
<u>3.3.3.6 Data Flow Diagram Level 7.2 Kritik dan Saran</u>	61
<u>3.3.3.7 Data Flow Diagram Level 8.2 Transaksi</u>	62
<u>3.3.3.8 Data Flow Diagram Level 9.2 Tambah Kategori Produk</u>	63
<u>3.3.3.9 Data Flow Diagram Level 10.2 Kontak Kami</u>	63
<u>3.3.3.10 Data Flow Diagram Level 11.2 Tentang Kami</u>	64
<u>3.3.3.11 Data Flow Diagram Level 12.2 Info Perusahaan</u>	65
<u>3.3.4 Spesifikasi Proses</u>	66
<u>3.3.5 Kamus Data</u>	88
<u>3.3.6 Perancangan Basis Data</u>	92

3.3.6.1 Diagram Relasi	92
3.3.6.2 Struktur Tabel	93
3.3.7 Perancangan Struktur Menu	95
3.3.7.1 Struktur Menu Administrasi	96
3.3.7.2 Struktur Menu Pelanggan	96
3.3.8 Perancangan Antarmuka	96
3.3.8.1 Perancangan Antarmuka Administrasi	96
3.3.8.2 Perancangan Antarmuka Pelanggan	112
3.3.9 Perancangan Pesan	115
3.3.10 Perancangan Jaringan Semantik	116
3.3.11 Perancangan Prosedural	118
3.3.11.1 Prosedural Login kedalam sistem	119
3.3.11.2 Prosedural menambahkan data pada sistem	119
3.3.11.3 Prosedural Mengedit Data	120
3.3.11.4 Prosedural menghapus data	120
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	121
4.1 Implementasi Sistem	121
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras	121
4.2 Implementasi Perangkat Lunak	121
4.3 Implementasi Basis Data	122
4.4 Implementasi Antarmuka	126
4.4.1 Implementasi Antarmuka Admin	126
4.4.2 Implementasi Antarmuka Pelanggan	127
4.5 Pengujian Sistem	128
4.5.1 Pengujian Alpha	129
4.5.1.1 Pengujian Black Box	129

<u>4.5.1.2 Kasus dan Hasil Pengujian</u>	129
<u>4.5.1.3 Kesimpulan Pengujian Black Box</u>	142
<u>4.5.2 Pengujian Beta</u>	143
<u>4.5.2.1 Kesimpulan Hasil Pengujian Beta</u>	144
<u>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</u>	145
<u>5.1 Kesimpulan</u>	145
<u>5.2 Saran</u>	145
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	147