

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat penelitian.....	3
1.6 Batasan Masalah.....	4
1.7 Sistemika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6

2.1 Penelitian Sebelumnya	6
2.2 Definisi Sistem Informasi.....	8
2.3 Definisi Customer Relationship Management	8
2.4 Konsep dan Aktifitas CRM.....	12
2.5 Framework of Dynamic CRM.....	12
2.6 Customer Relationship Management di Perguruan Tinggi	14
2.6.1 Pelanggan di Perguruan Tinggi	15
2.7 <i>Stakeholder</i> Perguruan Tinggi.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Obyek Penelitian	17
3.1.1 Sejarah Singkat STMIK Dharma Negara.....	17
3.1.2 Visi, Misi dan Tujuan.....	18
3.1.3 Struktur Organisasi.....	19
3.2 Analisis Kebutuhan <i>Stakeholder</i>	20
3.3 Analisis Bisnis.....	21
3.3.1 Area Bisnis	21
3.3.2 Analisis Potensial	22
3.4 Metode dan Rancangan Penelitian	23
3.4.1 Tahapan Penelitian	23
3.5 Metode Pengumpulan Data	25

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Analisis Sistem Berjalan	27
4.1.1 Use Case Sistem Berjalan	28
4.2 Sistem yang diajukan	30
4.3 Perancangan CRM.....	33
4.3.1 Pertanyaan Berdasarkan <i>Business Goal</i>	34
4.3.2 Metric hasil pengukurang system berjalan.....	44
4.4 CRM Yang Diajukan.....	47
4.4.1 Tindakan Dalam Memenuhi Kebutuhan <i>Customer</i>	47
4.5 Identifikasi kebutuhan informasi.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	54