

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR SIMBOL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.4 Batasan Masalah.....	2
1.5 Metodologi Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Tinjauan Perusahaan.....	11
2.1.1 Sejarah CV.Sentosa Andalan Wurmb.....	11
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	11
2.1.3 Logo Perusahaan.....	12
2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	12
2.1.5 <i>Job Description</i> Karyawan Perusahaan.....	12
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Sistem Informasi.....	14
2.2.2 Customer Relationship Management.....	14
2.2.2.1 Tujuan CRM.....	15
2.2.2.2 Tahapan Dalam CRM.....	15
2.2.2.3 Jenis CRM.....	16
2.2.2.4 Kerangka Kerja CRM.....	16
2.2.3 Sequential Elimination by Lexicography.....	18
2.2.4 Konsep Dasar Basis Data.....	19
2.2.4.1 Data Management System (DBMS).....	19
2.2.4.2 Structured Query Language (SQL).....	20
2.2.5 Konsep Dasar Model Analisis Terstruktur.....	21

2.2.5.1 Data Flow Diagram (DFD)	21
2.2.5.2 Entity Relationship Diagram (ERD)	22
2.2.6 Perangkat Lunak Pendukung	23
2.2.6.1 MySQL	23
2.2.6.2 Xampp.....	24
2.2.6.3 PHP	24
BAB 3 ANALISIS PERANCANGAN	27
3.1 Analisis Sistem.....	27
3.1.1 Analisis Masalah.....	27
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan	27
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis	30
3.1.4 Analisis Perbaikan Produk dengan Pendekatan CRM di CV. Sentosa Andalan Wurmb	31
3.1.5 Analisis Kebutuhan No Fungsional	48
3.1.5.1 Analisis kebutuhan perangkat keras.....	48
3.1.5.2 Analisis kebutuhan perangkat lunak	49
3.1.5.3 Analisis Pengguna.....	50
3.1.5.4 Analisis Pengkodean.....	50
3.1.5.5 Analisis Basisdata	52
3.1.6 Detail Atribut ERD	54
3.1.7 Analisis Kebutuhan Fungsional	54
3.1.6.1 Diagram Konteks	54
3.1.6.2 Data Flow Diagram.....	56
3.1.6.3 Spesifikasi Proses.....	61
3.1.6.4 Kamus Data.....	63
3.2 Perancangan Sistem.....	69
3.2.1 Perancangan Basis Data	69
3.2.2 Skema Relasi.....	69
3.2.3 Struktur Tabel	70
3.2.3.1 Struktur Menu Admin.....	72
3.2.3.2 Struktur Menu Pelanggan	72
3.2.3.3 Struktur Menu Direktur	73
3.2.4 Perancangan Antarmuka	73
3.2.4.1 Perancangan Antarmuka Login	73

3.2.4.2	Perancangan Antarmuka Direktur	74
3.2.4.3	Perancangan Antarmuka Produk	75
3.2.4.4	Perancangan Antarmuka Pelanggan	75
3.2.4.5	Perancangan Antarmuka Data User.....	76
3.2.4.6	Perancangan Antarmuka Data Keluhan.....	76
3.2.5	Perancangan Antarmuka Halaman Utama Admin.....	77
3.2.5.1	Perancangan Antarmuka Halaman Utama Admin.....	77
3.2.5.2	Perancangan Antarmuka Data Produk.....	78
3.2.5.3	Perancangan Antarmuka Data Pelanggan.....	78
3.2.5.4	Perancangan Antarmuka Data User.....	79
3.2.5.5	Perancangan Antarmuka Data Keluhan.....	79
3.2.6	Perancangan Antarmuka Pelanggan	80
3.2.6.1	Perancangan Antarmuka Halaman Utama Pelanggan	80
3.2.6.2	Perancangan Antarmuka Data Produk.....	81
3.2.6.3	Perancangan Antarmuka Data Pelanggan.....	81
3.2.6.4	Perancangan Antarmuka Data Keluhan.....	82
3.2.7	Perancangan Pesan.....	82
3.2.8	Perancangan Jaringan Semantik	83
3.2.8.1	Jaringan Semantik Admin	84
3.2.8.2	Jaringan Semantik Direktur	85
3.2.8.3	Jaringan Semantik Pelanggan.....	86
3.2.9	Perancangan Prosedural	86
3.2.9.1	Prosedural Login.....	86
3.2.9.2	Prosedural Penambahan Data	88
3.2.9.3	Prosedural Edit Data	89
3.2.9.4	Prosedural Hapus Data	90
3.2.9.5	Prosedural Segmentasi Keluhan Menggunakan Eliminasi Sekuensial dengan Lexicography	91
3.2.9.6	Prosedural Segmentasi Pelanggan Menggunakan Eliminasi Sekuensial dengan Lexicography	92
BAB 4 ANALISIS PERANCANGAN		93
4.1	Implementasi Sistem.....	93
4.1.1	Implementasi Perangkat Lunak.....	93
4.1.2	Implementasi Perangkat Keras	93

4.1.3 Implementasi Basis Data Pembuatan.....	94
4.1.4 Implementasi Antar Muka	96
4.2 Skenario Pengujian <i>Black Box</i>	98
4.2.1 Kasus dan Hasil Pengujian.....	99
4.2.2 Kesimpulan Pengujian <i>Black Box</i>	107
4.3 Pengujian Beta	107
4.3.1 Kesimpulan Hasil Pengujian Beta	110
BAB 5	111
5.1 Kesimpulan.....	111
5.2 Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	112