

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SIMBOL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
1.3.1 Maksud	3
1.3.2 Tujuan	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.5.2 Metode Pembangunan Perangkat Lunak	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Profil Instansi	10
2.1.1 Logo PT. Farhan Surya Indah	10
2.1.2 Visi dan Misi	11
2.1.3 Struktur Organisasi	11
2.1.4 Deskripsi Tugas dan Tanggung Jawab	11
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Customer	15
2.2.2 Relationship	15
2.2.3 Management	15
2.2.4 Customer Relationship Management	16
2.2.5 Electronic Customer Relationship Management.....	21
2.2.6 Internet	22

2.2.7 Aplikasi Web.....	22
2.2.8 Website	22
2.2.9 Perancangan Database	22
2.2.10 MySql	23
2.2.11 Tools dan Bahasa Pemrograman yang digunakan.....	23
2.2.12 Business Process Modeling Notation (BPMN)	25
2.2.13 Segmentasi Pelanggan	25
2.2.14 Analisis RFM (Resensi, Frekuensi, Moneter)	26
2.2.15 Distribusi Frekuensi.....	29
2.2.16 Unified Model Language (UML)	30
2.3 Review Literatur	31
2.3.1 State of the Art	31
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	45
3.1 Analisis Sistem.....	45
3.1.1 Analisis Masalah	45
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan	46
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis	51
3.1.4 Analisis Framework CRM Di PT. Farhan Surya Indah Jakarta.....	53
3.1.5 Analisis Kebutuhan Non Fungsional	66
3.1.6 Analisis Kebutuhan Fungsional.....	70
3.2 Perancangan Arsitektur Jaringan	105
3.2.1 Analisis Arsitektur Mail Server.....	105
3.2 Perancangan Sistem	106
3.2.1 Perancangan Struktur Menu	106
3.2.2 Perancangan Antarmuka	107
3.2.3 Perancangan Pesan	133
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM	135
4.1 Implementasi sistem	135
4.1.1 Perangkat Keras Yang Digunakan.....	135
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak	135
4.1.3 Implementasi Basis Data	136
4.1.4 Implementasi Antarmuka	147
4.2 Pengujian Sistem	152
4.2.1 Skenario Pengujian Black Box	153
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian Black Box	155
4.2.3 Kesimpulan Hasil Pengujian Black Box.....	186

4.2.4	Skenario Pengujian Beta	186
4.2.5	Kesimpulan Hasil Pengujian Beta	188
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	189
5.1	Kesimpulan.....	189
5.2	Saran	189
DAFTAR PUSTAKA	190