

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR SIMBOL.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Metodologi Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Profil Perusahaan	9
2.2 Sejarah Perusahaan	9
2.2.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	9
2.2.2 Logo YE'S Laundry.....	10
2.2.3 Struktur Organisasi YE'S Laundry.....	10
2.2.4 Deskripsi Tugas YE'S Laundry	11
2.3 Landasan Teori.....	15
2.3.1 Pasar.....	15
2.3.2 Pangsa Pasar.....	15
2.3.2.1 Faktor Peningkatan Pangsa Pasar	16
2.3.2.2 Jenis Pengukuran Pangsa Pasar	17
2.3.3 Pemasaran	18
2.3.4 Pemasaran Sasaran.....	19

2.3.4.1	Segmentasi Pasar	19
2.3.4.2	Target Pasar	20
2.3.4.3	Penetapan Posisi Pasar (<i>Positioning</i>).....	21
2.3.5	Sistem Informasi	22
2.3.6	<i>Customer Relationship Management</i>	22
2.3.6.1	Tahapan <i>Customer Relationship Management</i>	22
2.3.6.2	Jenis <i>Customer Relationship Management</i>	23
2.3.6.3	<i>Dynamic CRM</i>	24
2.3.7	<i>Simple Additive Weighting (SAW)</i>	28
2.3.8	<i>Personal Home Page (PHP)</i>	30
2.3.9	MySQL	30
2.3.10	Pengujian Sistem.....	31
2.3.11	Pengujian Black Box.....	31
2.3.11.1	Klasifikasi <i>Black Box Testing</i>	32
2.3.11.2	<i>User Acceptance Test (UAT)</i>	33
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM		35
3.1	Analisis Sistem.....	35
3.1.1	Analisis Masalah.....	35
3.1.2	Analisis Sistem yang Sedang Berjalan	35
3.1.2.1	Prosedur Penerimaan Cucian Kotor.....	36
3.1.2.2	Prosedur Pemberian Marker dan Identitas Pakaian	39
3.1.2.3	Prosedur Pencucian	41
3.1.2.4	Prosedur Pendistribusian Cucian Bersih	43
3.1.2.5	Prosedur Pengambilan Cucian	45
3.1.2.6	Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan.....	47
3.1.2.7	Prosedur Pembukaan Daerah Pemasaran Baru	49
3.1.2.8	Evaluasi Hasil Bisnis	51
3.1.3	Analisis Aturan Bisnis yang sedang Berjalan.....	51
3.1.3.1	Kesimpulan Analisis Aturan Bisnis	52
3.1.4	Aturan Bisnis yang diusulkan	52
3.1.5	Analisis <i>Framework Customer Relationship Management</i>	53

3.1.5.1	<i>Customer Relationship Type</i>	54
3.1.5.1.1	<i>Of - the – Customer Information</i>	54
3.1.5.1.2	<i>For - the – Customer Information</i>	54
3.1.5.1.3	<i>By - the – Customer Information</i>	54
3.1.5.2	<i>Dynamic Relationship Management</i>	54
3.1.5.2.1	<i>Relationship Initiation</i>	54
3.1.5.2.2	<i>Relationship Value Analysis</i>	98
3.1.5.2.3	<i>Relationship Positioning</i>	98
3.1.5.3	<i>Relationship Phase</i>	98
3.1.5.3.1	Tahap <i>Acquisition</i>	98
3.1.5.3.2	Tahap <i>Retention</i>	99
3.1.5.3.3	Tahap <i>Expansion</i>	101
3.1.6	Analisis Kebutuhan Non Fungsional	102
3.1.6.1	Analisis Pengguna.....	102
3.1.6.2	Analisis Kebutuhan Perangkat Keras.....	104
3.1.6.3	Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak.....	105
3.1.7	Analisis Basis Data	106
3.1.8	Analisis Kebutuhan Fungsional	108
3.1.8.1	Diagram Konteks	109
3.1.8.2	<i>Data Flow Diagram</i>	110
3.1.8.3	Spesifikasi Proses.....	134
3.1.8.4	Kamus Data.....	160
3.2	Perancangan Sistem	170
3.2.1	Perancangan Basis Data	170
3.2.1.1	Skema Relasi.....	171
3.2.1.2	Struktur Tabel	173
3.2.2	Struktur Menu	180
3.2.2.1	Struktur Menu Owner	181
3.2.2.2	Struktur Menu Manager Marketing	182
3.2.2.3	Struktur Menu Counter	183
3.2.2.4	Struktur Menu Pengguna Umum	184

3.2.3	Perancangan Antarmuka	185
3.2.3.1	Perancangan Antarmuka Login.....	185
3.2.3.2	Perancangan Antarmuka Lupa Password.....	186
3.2.3.3	Perancangan Antarmuka Data Profil	187
3.2.3.4	Perancangan Antarmuka Owner	190
3.2.3.5	Perancangan Antarmuka Manager Marketing	200
3.2.3.6	Perancangan Antarmuka Counter	212
3.2.3.7	Perancangan Antarmuka Pengguna Umum	219
3.2.3.8	Perancangan Pesan.....	223
3.2.4	Jaringan Semantik.....	224
3.2.4.1	Jaringan Semantik Owner	224
3.2.4.2	Jaringan Semantik Manager Marketing.....	225
3.2.4.3	Jaringan Semantik Counter	226
3.2.4.4	Jaringan Semantik Pengguna Umum.....	227
3.2.5	Perancangan Prosedural	227
3.2.5.1	Prosedural Login.....	228
3.2.5.2	Prosedural Lupa <i>Password</i>	229
3.2.5.3	Prosedural Tambah Data.....	230
3.2.5.4	Prosedural Ubah Data	231
3.2.5.5	Prosedural Hapus Data.....	232
3.2.5.6	Prosedural Cari Data	233
3.2.5.7	Prosedural Perhitungan SAW	234
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN		235
4.1	Implementasi Sistem.....	235
4.1.1	Implementasi Perangkat Keras	235
4.1.2	Implementasi Perangkat Lunak.....	236
4.1.3	Implementasi Basis Data.....	236
4.1.4	Implementasi Antarmuka.....	246
4.1.4.1	Implementasi Antarmuka Owner	246
4.1.4.2	Implementasi Antarmuka Manager Marketing.....	248
4.1.4.3	Implementasi Antarmuka Counter	250

4.1.4.4	Implementasi Antarmuka Pengguna Umum.....	252
4.2	Pengujian Sistem.....	252
4.2.1	Skenario Pengujian Fungsional.....	252
4.2.2	Kasus dan Hasil Pengujian Fungsional.....	254
4.2.3	Kesimpulan Pengujian Fungsional	284
4.2.4	Skenario Pengujian <i>User Acceptence Test</i> (UAT).....	284
4.2.5	Kasus dan Hasil Pengujian <i>User Acceptence Test</i> (UAT).....	289
4.2.6	Pengujian Beta	304
4.2.7	Skenario Pengujian Beta	304
4.2.8	Kesimpulan Pengujian Beta.....	307
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		309
5.1	Kesimpulan	309
5.2	Saran	309
DAFTAR PUSTAKA		311