

## Daftar Isi

Lembar Pengesahan .....	i
Lembar Pernyataan.....	iii
Lembar Peruntukkan .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Tabel .....	iv
Abstrak .....	x
<b>Bab 1 Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Asumsi dan pembatasan masalah.....	3
1.5 Sistematika penulisan.....	4
<b>Bab 2 Landasan teori .....</b>	<b>5</b>
2.1 Pengertian Sistem Informasi .....	5
2.2 <i>Customer relationship management (CRM)</i> .....	6
2.2.1 Klasifikasi CRM .....	7
2.2.2 Fitur CRM Operasional.....	8
2.2.3 Manfaat Penggunaan Sistem CRM.....	9
2.2.4 Loyalitas Pelanggan .....	10
2.3 Pemasaran .....	10
2.4 Analisis sistem dan desain .....	11
2.4.1 Model Driven .....	11
2.4.2 Pengembangan Metodologi SDLC .....	12
2.4.3 Metode Waterfall .....	12
2.5. UML ( <i>Unified Modelling Language</i> ).....	13
2.5.1 Use Case Diagram.....	14
2.5.2 Aktivitas Diagram .....	15
2.5.3 Diagram Sequence .....	16
2.5.4 Komponen Diagram .....	17
2.5.5 Deployment Diagram .....	17
2.6 Konteks Diagram .....	17
2.7 Dekomposisi Diagram.....	18

2.8 DFD ( <i>Data flow diagram</i> ).....	18
2.9 ERD ( <i>Entity relationship diagram</i> ).....	19
2.10 Website.....	19
2.10.1 Bahasa pemrograman website.....	20
2.11. Basis Data .....	21
2.11.1 <i>Database Management System</i> (DBMS) .....	21
2.11.2 Keuntungan DBMS.....	22
2.11.3 Kerugian DBMS .....	22
2.12 Impelentasi sistem informasi.....	22
<b>Bab 3 Metodologi penelitian.....</b>	<b>21</b>
3.1 <i>Flowchart</i> penelitian .....	21
3.2 Langkah- Langkah Penelitian .....	22
<b>Bab 4 Pengumpulan dan pengolahan data .....</b>	<b>24</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	24
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	24
4.1.2 Struktur Organisasi .....	25
4.1.3 Pengumpulan data dokumen perusahaan .....	25
4.2. Pengolahan data Metode Waterfall .....	27
4.2.1. Analisis kebutuhan sistem.....	27
4.2.3 Merancang sistem dan Merancang perangkat lunak .....	28
4.2.4 Uji implementasi <i>prototype</i> .....	49
4.3 Spesifikasi <i>Hardware</i> dan <i>Software</i> .....	51
<b>Bab 5 Analisis .....</b>	<b>52</b>
5.1. Analisis kebutuhan sistem.....	52
5.2 Merancang sistem dan merancang perangkat lunak.....	53
5.2.1 Merancang sistem.....	53
5.2.2 Merancang perangkat Lunak.....	54
5.3 <i>Decision analysis</i> .....	56
5.4 Implementasi sistem.....	56
<b>Bab 6 Kesimpulan dan saran .....</b>	<b>57</b>
6.1 Kesimpulan .....	57
6.2 Saran.....	58