

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR SIMBOL.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Metodologi Penelitian.....	5
1.6 Metode Pengumpulan Data.....	9
1.7 Metode Pembangunan Perangkat Lunak	9
1.8 Deskripsi Umum Sistem	9
1.9 Sistematika Penulisan	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Profil Perusahaan	11
2.1.1 Logo Perusahaan	12
2.1.2 Visi dan Misi PT Tedja Naba Transport	12
2.1.3 Visi	12
2.1.4 Misi.....	12
2.1.5 Struktur Organisasi.....	13

2.1.6	Deskripsi Tugas dan Tanggung Jawab	13
2.2	Landasan Teori	15
2.2.1	Pengertian Sistem Informasi	15
2.2.2	Customer Relationship Management	16
2.2.3	Tahapan CRM	16
2.2.4	Jenis CRM	17
2.2.5	Kerangka CRM.....	18
2.2.6	Promosi.....	21
2.2.7	Bauran Promosi	21
2.2.8	Metode WASPAS.....	21
2.2.9	Metode WP (Weighted Product)	22
2.2.10	Bagan Air (<i>Flowmap</i>)	23
2.2.11	<i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	23
2.2.12	<i>Data Flow Diagram</i> (DFD)	23
2.2.13	Basis Data (<i>Database</i>)	24
2.2.14	<i>MySql</i>	24
2.2.15	<i>Hyper Text Markup Language</i> (HTML)	24
2.2.16	<i>Hypertext Preprocessor</i> (PHP)	25
2.2.17	<i>Cascading Style Sheet</i> (CSS)	25
2.2.18	<i>Website</i>	26
2.2.19	Pengujian Perangkat Lunak	26
2.2.20	Pengujian Beta	27
2.2.21	State of Art.....	27
	BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN	33
3.1	Analisis Sistem	33

3.1.1	Analisis Masalah	33
3.1.2	Analisis Prosedur yang Sedang Berjalan.....	34
3.1.3	Analisis Aturan Bisnis.....	39
3.1.4	Framework CRM.....	40
3.1.1.1	Relationship Phase.....	41
3.1.1.2	Dynamic Relationship Phase	42
3.1.1.3	Customer Relationship Type	62
3.1.1.4	Transactional Commitment.....	62
3.1.1.5	Non-Transactional Commitment	62
3.1.1.6	Relationship Commitment	63
3.1.5	Analisis Kebutuhan Non Fungsional.....	63
3.1.6	Analisis Kebutuhan Fungsional.....	67
3.1.7	Spesifikasi Proses	86
3.2	Perancangan Sistem	113
3.2.1	Skema Relasi	113
3.2.2	Struktur Tabel.....	114
3.2.3	Perancangan Struktur Menu	120
3.2.4	Perancangan Antarmuka.....	123
3.2.5	Perancangan Pesan	165
3.2.6	Jaringan Semantik	166
3.2.7	Perancangan Prosedural	171
	BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM.....	176
4.1	Implementasi Sistem.....	176
4.1.1	Implementasi Perangkat Keras	176
4.1.2	Implementasi Perangkat Lunak	177

4.1.3	Implementasi Basis Data	177
4.1.4	Implementasi Antarmuka	185
4.2	Pengujian Sistem.....	188
4.2.1	Skenario Pengujian Black Box	189
4.2.2	Kasus dan Hasil Pengujian	190
4.2.3	Kesimpulan Pengujian <i>Black Box</i>	195
4.2.4	Pengujian Beta.....	195
4.2.5	Skenario Pengujian Beta	195
4.2.6	Kesimpulan Pengujian Beta	198
	BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	199
5.1	Kesimpulan	199
5.2	Saran	199
	DAFTAR PUSTAKA	201