

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SIMBOL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Studi Literatur	7
1.5.2 Observasi	7
1.5.3 Wawancara	7
1.5.4 Kuesioner	7
1.5.5 Perumusan Masalah	7
1.5.6 Analisis Sistem Customer Relationship Management	7
1.5.7 Analisis Menggunakan Framework Dynamic CRM	8
1.5.8 Analisis Tahapan CRM	8
1.5.9 Perancangan Sistem Informasi CRM	9

1.5.10	Implementasi Sistem Informasi CRM.....	11
1.5.11	Pengujian Sistem Informasi CRM	11
1.6	Sistematika Penulisan.....	12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA		13
3.1	Tinjauan Umum Perusahaan	13
3.1.1	Profil KSP Mugi Lestari Dana Mandiri	13
3.1.2	Visi dan Misi.....	13
2.1.3	Logo KSP Mugi Lestari Dana Mandiri.....	14
2.1.4	Struktur Organisasi	14
2.1.5	Deskripsi Tugas.....	15
2.2	Landasan Teori	16
3.2.1	Sistem.....	16
3.2.2	Customer Relationship Management	17
3.2.3	Kepuasan Pelanggan	20
3.2.4	Koperasi	21
3.2.5	Kualitas Layanan (Service Quality).....	21
3.2.6	Internet	23
3.2.7	Web Service	23
3.2.8	Web Server.....	24
3.2.9	PHP	24
3.2.10	MySQL.....	24
3.2.11	Basis Data	24
3.2.12	Pemodelan Data	25
3.2.13	Analisis Sistem.....	26
3.2.14	Konsep Pengujian Perangkat Lunak	26

3.2.15	State Of The Art	28
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN		33
3.1	Analisis Sistem	33
3.1.1	Analisis Masalah	33
3.1.2	Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan	33
3.1.3	Analisis aturan bisnis	34
3.1.4	Proses Framework Of Dynamic CRM	36
3.1.5	Tahapan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	36
3.1.6	Analisis kebutuhan non-fungsional	66
3.1.7	Analisis kebutuhan fungsional	69
3.2	Perancangan Sistem	89
3.2.1	Perancangan Basis Data	89
3.2.2	Perancangan Struktur Menu	93
3.2.3	Perancangan Pesan	94
3.2.4	Perancangan Antarmuka	95
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN		101
4.1	Implementasi Sistem	101
4.1.1	Implementasi Perangkat Keras	101
4.1.2	Implementasi Perangkat Lunak	101
4.1.3	Implementasi Basis Data	102
4.1.4	Implementasi Antarmuka	106
4.2	Pengujian Sistem	107
4.2.1	Skenario Pengujian <i>Black Box</i>	107
4.2.2	Kasus Dan Hasil Pengujian	107
4.2.3	Kesimpulan Pengujian Black Box	111

4.2.4	Pengujian <i>Beta</i>	111
4.2.5	Skenario Pengujian <i>Beta</i>	111
4.2.6	Kesimpulan Pengujian <i>Beta</i>	114
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		115
5.1	Kesimpulan.....	115
5.2	Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA		116