

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR SIMBOL	xii
ERD (<i>Entity Relational Diagram</i>)	xii
DFD (<i>Data Flow Diagram</i>)	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.3 Maksud dan Tujuan	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Pengumpulan Data	7
1.5.2 Obervasi	7
1.5.3 Kuesioner	7
1.5.4 Perumusan Masalah	7
1.5.5 Analisis Sistem Customer Relationship Management	7
1.5.6 Analisis Framework Dynamic CRM	8
1.5.7 Analisis Tahapan – Tahapan CRM	8
1.5.8 Pembangunan Sistem Customer Relationship Management	10
1.5.9 Implementasi Sistem Customer Relationship Management	10
BAB 2	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Umum Perusahaan	11
2.1.1 Profil PT. Perkebunan Nusantara VIII	11

2.1.2	Visi dan Misi	12
2.1.3	Logo PT. Perkebunan Nusantara VIII.....	13
2.1.4	Logo Agrowisata PT. Perkebunan Nusantara VIII	13
2.1.5	Struktur Organisasi Agrowisata PT. Perkebunan Nusantara VIII ..	14
2.1.6	Deskripsi Tugas.....	14
2.2	Landasan Teori	16
2.2.1	Sistem Informasi	16
2.2.2	Customer Relationship Management	17
2.2.2.1	Jenis-Jenis CRM.....	17
2.2.2.2	Tahapan-Tahapan dalam CRM.....	18
2.2.2.3	Framework Of Dynamic CRM.....	19
2.2.3	Kepuasan Pelanggan	19
2.2.4	Kualitas Layanan (Service Quality)	20
2.2.4.1	Dimensi-Dimensi Kualitas Layanan	20
2.2.5	Internet	21
2.2.5	Web Service	22
2.2.6	Web Server.....	22
2.2.7	PHP	22
2.2.8	MySQL.....	22
2.2.9	Basis Data	23
2.2.10	Pemodelan Data	23
2.2.11	Analisis Sistem.....	24
2.2.12	Konsep Pengujian Perangkat Lunak	25
2.2.12.1	Pengujian White Box	25
2.2.12.2	Pengujian Black Box.....	25
2.2.13	State Of The Art	26
BAB 3	29
ANALISIS PERANCANGAN	29
3.1	Analisis Sitem.....	29
3.1.1	Analisis Masalah	29
3.1.2	Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan.....	30

3.1.2.1	Prosedur Manager memonitoring kepuasan layanan yang diberikan.....	30
3.1.2.2	Prosedur Penyampaian Keluhan Pelanggan.....	30
3.1.3	Analisis Aturan Bisnis	30
3.1.3.1	Analisis aturan bisnis yang sedang berjalan.....	31
3.1.3.2	Analisis Aturan Bisnis Yang Diusulkan.....	31
3.1.4	Framework Of Dynamic CRM.....	32
3.1.5	Tahapan Customer Relationship Management (CRM).....	33
3.1.6	Analisis Kebutuhan No-Fungsional	68
3.1.6.1	Analisis Pengguna Sistem	68
3.1.6.2	Analisis Kebutuhan Perangkat Keras	69
3.1.6.2	Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak	70
3.1.6.3	Analisis Basis Data.....	71
3.1.7	Analisis Kebutuhan Fungsional	72
3.1.7.1	Diagram Konteks.....	72
3.1.7.2	Data Flow Diagram (DFD).....	74
3.1.7.3	Spesifikasi Proses.....	78
3.1.7.4	Kamus Data.....	92
3.2	Perancangan Sistem.....	99
3.2.1	Perancangan Basis Data	99
3.2.1.1	Skema Relasi	100
3.2.1.2	Struktur Tabel.....	101
3.2.2	Perancangan Struktur Menu	103
3.2.3	Perancangan Pesan	106
3.2.4	Perancangan Antarmuka	107
BAB 4	115
IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM	115
4.1	Implementasi	115
4.1.1	Impelemntasi Perangkat Keras	115
4.1.2	Implementasi Perangkat Lunak	116
4.1.3	Implementasi Basis Data	116

4.1.4 Implementasi Antar Muka	125
4.2 Pengujian Sistem	126
4.2.1 Skenario Pengujian <i>Black Box</i>	126
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian	127
4.2.2.1 Pengujian Login	127
4.2.2.2 Pengujian Reservasi	128
4.2.2.3 Pengujian Kuesioner	130
4.2.2.4 Pengujian Keluhan	131
4.2.3 Kesimpulan Pengujian <i>Black Box</i>	132
4.2.4 Skenario Pengujian Beta.....	132
4.2.5 Kesimpulan Pengujian Beta.....	134
BAB 5	135
KESIMPULAN DAN SARAN.....	135
5.1 Kesimpulan.....	135
5.2 Saran.....	135
DAFTAR PUSTAKA	137