

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR SIMBOL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.3.1 Maksud.....	2
1.3.2 Tujuan	2
1.4 Batasan Masalah	2
1.5 Metodologi Penelitian	3
1.6 Tempat Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Profil Perusahaan.....	8
2.1.1 Sejarah Perusahaan	8
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	9
2.1.3 Logo Perusahaan.....	9
2.1.4 Struktur Organisasi	10
2.1.5 Jobdesk.....	11
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Sistem Informasi	14
2.2.2 Customer Relationship Management.....	14
2.2.3 Bauran Promosi.....	14
2.2.3.1 Jenis Bauran Promosi.....	15
2.2.3.2 Tujuan Bauran Promosi.....	17

2.2.4	Metode Topsis.....	17
2.2.5	Framework of Dynamic CRM	19
2.2.6	Entity Relationship Diagram	19
2.2.7	Data Flow Diagram	20
2.2.8	Website	21
2.3	State of Art.....	21
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN		23
3.1	Analisis Sistem.....	23
3.1.1	Analisis Masalah	23
3.1.2	Analisis Sistem yang Sedang Berjalan	23
3.1.2.1	Prosedur Promosi.....	23
3.1.3	Analisis CRM di PT. CitraRaya	24
3.1.3.1	Tahap <i>Acquisition</i>	26
3.1.3.1.1	Analisis Pengaruh Bauran Promosi	27
3.1.3.2	Tahap <i>Retention</i>	36
3.1.3.3	Tahap <i>Expansion</i>	36
3.1.3.4	Kesimpulan Analisis CRM.....	37
3.1.4	Analisis Kebutuhan Non-Fungsional	37
3.1.4.1	Analisis Kebutuhan Perangkat Keras.....	37
3.1.4.2	Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak.....	38
3.1.4.3	Analisis Kebutuhan Pengguna.....	38
3.1.5	Analisis Kebutuhan Fungsional	39
3.1.5.1	<i>Entity Relationship Diagram</i>	39
3.1.5.2	Diagram Konteks	40
3.1.5.3	<i>Data Flow Diagram</i>	40
3.1.5.3.1	DFD Level 1	40
3.1.5.3.2	DFD Level 2 Proses 2 Pengolahan Produk	41
3.1.5.3.3	DFD Level 2 Proses 3 Pengolahan Promosi.....	42
3.1.5.3.4	DFD Level 2 Proses 4 Pengolahan Pelanggan	43
3.1.5.3.5	DFD Level 2 Proses 5 Pengolahan Pengguna	44
3.1.5.4	Spesifikasi Proses	45
3.1.5.5	Kamus Data	54
3.2	Perancangan Sistem.....	58
3.2.1	Perancangan Basis Data	58

3.2.1.1	Skema Relasi.....	58
3.2.1.2	Struktur Tabel.....	59
d.	Perancangan Struktur Menu	61
1.	Struktur Menu Admin.....	61
2.	Struktur Menu Manager	62
3.	Struktur Menu Marketing	62
4.	Struktur Menu Pelanggan.....	63
e.	Perancangan Antarmuka.....	64
1.	Perancangan Antarmuka Login	64
2.	Perancangan Antarmuka Admin	65
3.	Perancangan Antarmuka Manager.....	67
4.	Perancangan Antarmuka Marketing	68
5.	Perancangan Antarmuka Pelanggan.....	72
f.	Perancangan Pesan.....	73
g.	Perancangan Prosedural	74
1.	Prosedural Login.....	74
2.	Prosedural Tambah Data	75
3.	Prosedural Edit Data	76
4.	Prosedural Hapus Data	77
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN		80
4.1	Implementasi Sistem.....	80
4.1.1	Implementasi Perangkat Keras	80
4.1.2	Implementasi Perangkat Lunak	80
4.1.3	Implementasi Basis Data	81
4.1.4	Implementasi Antarmuka	82
4.1.4.1	Implementasi Antarmuka Manager	83
4.1.4.2	Implementasi Antarmuka Marketing	83
4.1.4.3	Implementasi Antarmuka Admin.....	84
4.1.4.4	Implementasi Antarmuka Pelanggan.....	84
4.2	Pengujian Sistem.....	85
4.2.1	Pengujian <i>Black Box</i>	85
4.2.1.1	Kasus dan Hasil Pengujian.....	86
4.2.1.2	Kesimpulan Pengujian <i>Black Box</i>	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		93

5.1	Kesimpulan.....	93
5.2	Saran	93
	DAFTAR PUSTAKA	95