

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR SIMBOL	x
BAB 1	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
1.4. Batasan Masalah.....	2
1.5. Metodologi Penelitian.....	2
1.5.1. Metode Pengumpulan Data	4
1.5.2. Metode Pembangunan Perangkat Lunak.....	4
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB 2	6
2.1. Pengertian Skripsi.....	6
2.2. Pengertian Sistem Informasi	7
2.2.1. Komponen Sistem Informasi	7
2.3. Pengertian Strategi Pemasaran.....	8
2.3.1. Pengertian bauran pemasaran	9
2.3.2. Unsur Unsur Bauran Pemasaran	9
2.4. Pengertian Customer Relationship Management(CRM).....	11
2.4.1. Tahap-tahap CRM.....	12
2.4.2. Jenis-jenis CRM.....	12
2.4.3. Framework of Dynamic CRM.....	13
2.5. Peralatan Pendukung (Tool System)	15
2.5.1. Analisis Metode SAW.....	15
2.5.2. Entity Relationship Diagram(ERD).....	17
2.5.3. Data Flow Diagram (DFD).....	18
2.5.4. Flowchart.....	18
2.5.5. MySQL(My Structur Oquery Language).....	21

2.5.6. XAMPP	21
2.5.7. Flow Map.....	21
2.6. Sejarah Perusahaan.....	22
BAB 3	26
3.1. Analisis Sistem.....	26
3.1.1. Analisis Masalah.....	26
3.1.2. Analisis sistem yang sedang berjalan.....	26
3.1.3. Analisis Aturan Bisnis.....	28
3.2. Analisis CRM Framework of dynamic pada pt.....	28
3.3. Analisis Kebutuhan Non Fungsional.....	34
3.3.1. Analisis Pengkodean	34
3.3.2. Analisis Perangkat Keras (Hardware).....	34
3.3.3. Analisis Perangkat Lunak (Software)	35
3.3.4. Analisis Pengguna.....	36
3.3.5. Analisis Basis Data	37
3.4. Analisis Kebutuhan Fungsional	39
3.4.1. Diagram Konteks	39
3.4.2. Data Flow Diagram.....	40
3.4.3. Spesifikasi Proses.....	46
3.4.4. Kamus Data	49
3.5. Perancangan Sistem.....	52
3.5.1. Diagram Relasi	52
3.5.2. Struktur tabel	53
3.6. Perancangan Arsitektur.....	55
3.6.1. Struktur Menu.....	55
3.6.2. Perancangan Antarmuka.....	57
3.6.3. Perancangan Pesan.....	80
3.6.4. Jaringan Semantik.....	81
3.6.5. Perancangan Prosedural	83
BAB 4	93
4.1. Implementasi Sistem.....	93
4.1.1. Perangkat Keras Yang Digunakan.....	93
4.1.2. Perangkat Lunak Yang Digunakan	93
4.1.3. Implementasi Basis Data	93

4.1.4. Implementasi Antarmuka	98
4.2. Pengujian Sistem	100
4.2.1. Skenario Pengujian Black Box	101
4.2.2. Kasus Dan Hasi Pengujian	102
4.2.3. Pengujian Penerimaan User.....	114
4.2.4. Pengujian Penerimaan Pengguna Akhir.....	123
BAB 5	124
5.1. Kesimpulan	124
5.2. Saran	124