

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR SIMBOL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Maksud dan Tujuan	3
1.4. Batasan Masalah	3
1.5. Metodologi Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Profil Perusahaan	9
2.1.1. Sejarah Perusahaan	9
2.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	9
2.1.3. Logo Perusahaan	10
2.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan	10
2.1.5. Deskripsi Pekerjaan	11
2.1.6. Layanan Resor	12
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1. Sistem Informasi	13
2.2.2. Customer Relationship Management	13
2.2.3. Framework of Dynamic CRM	14
2.2.4. Metode ServQual	14
2.2.5. Data Flow Diagram	16

2.2.6.	Diagram Konteks	17
2.2.7.	Entity Relationship Diagram.....	17
2.2.8.	Website.....	18
2.2.9.	HTML	18
2.2.10.	PHP	19
2.2.11.	Database	19
2.2.12.	MySQL.....	19
2.2.13.	Kuesioner	20
2.3.	State of the Art	21
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN		27
3.1.	Analisis Sistem	27
3.1.1.	Analisis Masalah	27
3.1.2.	Analisis Sistem yang Sedang Berjalan.....	27
3.1.3.	Analisis Aturan Bisnis	34
3.1.4.	Analisis Model CRM di Green Patriot Resort	36
3.1.5.	Analisis Kebutuhan Non-Fungsional	63
3.1.6.	Analisis Kebutuhan Fungsional	65
3.2.	Perancangan Sistem.....	119
3.2.1.	Perancangan Basis Data	119
3.2.2.	Perancangan Struktur Menu.....	125
3.2.3.	Perancangan Antarmuka	127
3.2.4.	Perancangan Pesan	157
3.2.5.	Perancangan Jaringan Semantik.....	158
3.2.6.	Perancangan Prosedural	160
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM.....		163
4.1.	Implementasi Sistem	163
4.1.1.	Implementasi Perangkat Keras.....	163
4.1.2.	Implementasi Perangkat Lunak.....	164
4.1.3.	Implementasi Basis Data.....	164
4.1.4.	Implementasi Antarmuka	167

4.2.	Pengujian Sistem	171
4.2.1.	Pengujian <i>Black Box</i>	171
4.2.2.	Pengujian <i>Beta</i>	209
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		213
5.1.	Kesimpulan.....	213
5.2.	Saran	213
DAFTAR PUSTAKA		214