

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR SIMBOL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 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
1.5.1 Metode Pembangunan Perangkat Lunak	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Profile Perusahaan	10
2.1.1 Sejarah Perusahaan	10
2.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan	10
2.1.3 Logo Perusahaan.....	10
2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	11

2.1.5	Jenis Dan Harga Laundry di Baby Dear Laundry	13
2.2	State Of The Art.....	13
2.3	Landasan Teori.....	16
2.3.1	Sistem Informasi.....	16
2.3.2	Customer Relationship Management.....	16
2.3.3	Framework of Dynamic CRM.....	17
2.3.4	Service Quality	18
2.3.5	Entity Relationship Diagram (ERD)	20
2.3.6	Data Flow Diagram (DFD).....	20
2.3.7	Kamus Data	20
2.3.8	Business Process Modeling Notation(BPMN)	20
BAB 3	ANALISIS DAN PERANCANGAN	22
3.1	Analisis Sistem.....	22
3.1.1	Analisis Masalah.....	22
3.1.2	Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan.....	22
3.1.3	Analisis Aturan Bisnis	27
3.1.4	Analisis Framework of Dynamic CRM.....	28
3.1.5	Analisis Kebutuhan Non-Fungsional.....	38
3.1.6	Analisis Basis Data.....	40
3.1.7	Analisis Kebutuhan Fungsional.....	42
3.2	Perancangan Sistem	57
3.2.1	Skema Relasi	57
3.2.2	Struktur Tabel	59
3.2.3	Perancangan Struktur Menu	62
3.2.4	Perancangan Antarmuka.....	64
3.2.5	Perancangan Pesan	72
3.2.6	Perancangan Jaringan Semantik	72

3.2.7	Perancangan Prosedural.....	75
BAB 4	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	85
4.2	Pengujian Sistem.....	89
4.2.1	Pengujian Black Box	89
4.2.2	Hasil Pengujian.....	90
4.2.3	Pengujian <i>User Acceptance Test</i> (UAT) Wawancara.....	104
4.2.4	Kesimpulan Pengujian UAT Wawancara.....	106
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
5.1	Kesimpulan	107
5.2	Saran	107
	DAFTAR PUSTAKA.....	108
	LAMPIRAN C DATA	109
	LAMPIRAN D WAWANCARA	113
	LAMPIRAN E SOURCE CODE	116
	LAMPIRAN F TAMPILAN APLIKASI	170