

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR SIMBOL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan .....	2
1.4. Batasan Masalah .....	3
1.5. Metodologi Penelitian .....	3
1.6. Metode Pembangunan Perangkat Lunak .....	6
1.7. Sistematika Penulisan .....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1. Profil Perusahaan .....	9
2.1.1. Visi dan Misi Perusahaan .....	9
2.1.2. Struktur Organisasi .....	10
2.1.3. Deskripsi Pekerjaan Pada Struktur Organisasi .....	10
2.2. State of The Art .....	12

2.3.	Landasan Teori .....	17
2.3.1.	Metode Customer Relationship Management (CRM) .....	17
2.3.2.	Skala Likert .....	17
2.3.3.	Metode <i>Service Quality (Servqual)</i> .....	18
2.3.4.	Dimensi Kualitas Layanan .....	20
2.3.5.	Penyelarasan Fakor Pelayanan Prima dengan Dimensi Servqual .....	20
2.3.6.	Pengukuran Kualitas Layanan.....	21
2.3.7.	<i>HyperText Markup Language (HTML)</i> .....	24
2.3.8.	<i>Cascading Style Sheet (CSS)</i> .....	24
2.3.9.	<i>HyperText Preprocessor (PHP)</i> .....	24
2.3.10.	<i>JavaScript</i> .....	24
2.3.11.	XAMPP .....	25
2.3.12.	<i>Database</i> .....	25
2.3.13.	<i>Bootstrap</i> .....	26
2.3.14.	<i>My Structured Query Language (MySQL)</i> .....	26
2.3.15.	<i>Hosting</i> .....	26
2.3.16.	<i>Domain</i> .....	26
2.3.17.	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> .....	27
2.3.18.	<i>Data Flow Diagram (DFD)</i> .....	27
2.3.19.	<i>Visual Studio Code</i> .....	27
2.3.20.	<i>Waterfall</i> .....	28
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN .....		29
3.1.	Analisis Sistem .....	29
3.1.1.	Analisis Masalah .....	29
3.1.2.	Analisis Prosedur yang sedang berjalan.....	30

3.1.3.	Analisis Aturan Bisnis Yang Sedang Berjalan .....	34
3.1.4.	Analisis Aturan Bisnis yang Diusulkan .....	36
3.1.5.	Analisis <i>Value Chain</i> CRM.....	37
3.1.6.	Analisis Kebutuhan Non-Fungsional .....	59
3.1.7.	Analisis Kebutuhan Fungsional .....	62
3.1.8.	Spesifikasi Proses.....	76
3.1.9.	Kamus Data.....	85
3.2.	Perancangan.....	87
3.2.1.	Perancangan Basis Data .....	87
3.2.2.	Perancangan Strutur Menu .....	92
3.2.3.	Perancangan Antarmuka Administrasi.....	95
3.2.4.	Perancangan Pesan .....	106
3.2.5.	Perancangan Jaringan Semantik.....	106
3.2.6.	Perancangan Prosedural .....	108
<b>BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM.....</b>		<b>114</b>
4.1.	Implementasi Sistem .....	114
4.1.1.	Implementasi Perangkat Keras.....	114
4.1.2.	Implementasi Perangkat Lunak.....	114
4.1.3.	Implementasi Basis Data.....	115
4.1.4.	Implementasi Antarmuka .....	120
4.2.	Pengujian Sistem .....	121
4.2.1.	Skenario Pengujian Black Box .....	121
4.2.2.	Kasus dan Hasil Pengujian.....	122
4.2.3.	Kesimpulan Pengujian Black Box .....	132
4.2.4.	Skenario Pengujian Beta .....	132

4.2.5. Kesimpulan Pengujian Beta .....	134
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	135
5.1. Kesimpulan.....	135
5.2. Saran.....	135
DAFTAR PUSTAKA .....	136