

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR SIMBOL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	3
1.3.1. Maksud.....	3
1.3.2. Tujuan	3
1.4. Batasan Masalah.....	3
1.5. Metodologi Penelitian	4
1.5.1. Metode Pengumpulan Data.....	4
1.5.2. Metode Pengembangan Perangkat Lunak.....	6
1.6. Sistematika Penulisan	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Profil Perusahaan	9
2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	9
2.1.2 Logo Perusahaan.....	9
2.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	10
2.1.4 Deskripsi Tugas	10
2.2. Landasan Teori.....	14
2.2.1 <i>Customer</i>	14
2.2.2 <i>Relationship</i>	14
2.2.3 <i>Management</i>	14

2.2.4	<i>Customer Relationship Management</i>	14
2.2.4.1	Tahapan CRM	15
2.2.4.2	Jenis dan Tingkatan CRM	15
2.2.4.3	<i>Framework of Dynamic CRM</i>	16
2.2.5	<i>Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)</i>	18
2.2.6	Loyalitas Pelanggan	18
2.2.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	19
2.2.8	Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.9	Pengolahan Data Kuesioner	21
2.2.10	HTML (Hypertext Markup Language)	22
2.2.11	CSS (Cascading Style Sheet).....	22
2.2.12	PHP (PHP: Hypertext Preprocessor)	22
2.2.13	Javascript	22
2.2.14	<i>Database Management System (DBMS)</i>	23
2.2.15	XAMPP.....	23
2.2.16	MySQL	23
2.3.	Review Literatur.....	23
2.3.1.	State of The Art.....	23
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM		28
3.1.	Analisis Sistem.....	28
3.1.1.	Analisis Masalah.....	28
3.1.2.	Analisis Sistem yang Sedang Berjalan	28
3.1.3.	Analisis Aturan Bisnis	30
3.1.4.	Analisis Framework CRM di PT. Makassar Raya Motor – Daihatsu Parepare 30	
3.1.5.	Analisis Kebutuhan Non-Fungsional.....	46
3.1.5.1	Analisis Kebutuhan Perangkat Keras	46
3.1.5.2	Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak	47
3.1.5.3	Analisis Kebutuhan Pengguna.....	48
3.1.5.4	Analisis Basis Data.....	49
3.1.6.	Analisis Kebutuhan Fungsional	50
3.1.6.1	Diagram Konteks.....	50

3.1.6.2	Data Flow Diagram	52
3.1.6.2.1	DFD Level 1	52
3.1.6.3	Spesifikasi Proses	55
3.1.6.4	Kamus Data	60
3.2.	Perancangan Sistem.....	66
3.2.1.	Perancangan Skema Relasi Perancangan Skema Relasi	67
3.2.2.	Struktur Tabel.....	67
3.2.3.	Perancangan Struktur Menu	70
3.2.4.	Perancangan Antarmuka	72
3.2.5.	Perancangan Pesan	79
BAB 4	IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	84
4.1	Implementasi Sistem	84
4.1.1	Implementasi Perangkat Keras.....	84
4.1.2	Implementasi Perangkat Lunak.....	84
4.1.3	Implementasi Basis Data.....	85
4.1.4	Implementasi Antarmuka	86
4.2	Pengujian Sistem	87
4.2.1	Skenario Pengujian Alpha.....	87
4.2.2	Skenario Pengujian Beta	87
4.2.3	Kasus dan Hasil Pengujian.....	88
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
	DAFTAR PUSTAKA	98