

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR SIMBOL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	2
1.3.1 Maksud	2
1.3.2 Tujuan	2
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Metodologi Penelitian	3
1.5.1 Pengumpulan Data	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Perusahaan	9
2.1.1 Profil Perusahaan	9
2.1.2 Logo Perusahaan	9
2.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	10

2.1.4	Struktur Organisasi Perusahaan	10
2.1.5	Deskripsi Tugas	10
2.2	Landasan Teori.....	12
2.2.1	Customer Relationship Manajemen(CRM).....	12
2.2.1.1	Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.2	Dimensi SERVQUAL(<i>Service Quality</i>).....	12
2.2.3	MySQL.....	16
2.3	<i>State of The Art</i>	16
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN.....		21
3.1	Analisis Sistem	21
3.1.1	Analisis Masalah	21
3.1.2	Analisis Sistem yang Sedang Berjalan	21
3.1.2.1	Analisis Prosedur Penyewaan Perlengkapan Bayi dan Mainan Anak	21
3.1.3	Analisis Aturan Bisnis	22
3.1.3.1	Aturan Bisnis Sistem yang berjalan.....	22
3.1.3.2	Aturan Bisnis Berdasarkan Kebutuhan	22
3.1.4	Analisis Framework of Dynamic CRM di Baby Dear Rental... 23	
3.1.4.1	<i>Acquisition</i>	23
3.1.4.2	<i>Retention</i>	23
3.1.4.3	Expansion	30
3.1.4.3.1	Rekomendasi atau Saran Perbaikan Layanan	30
3.1.5	Analisis Kebutuhan Non-fungsional.....	31
3.1.5.1	Analisis Perangkat Keras.....	31
3.1.5.2	Analisis Perangkat Lunak.....	32

3.1.5.3	Analisis Pengguna	32
3.1.6	Analisis Basis Data	34
3.1.6.1	Detail Atribut ERD	36
3.1.7	Analisis Kebutuhan Fungsional	37
3.1.7.1	Diagram Konteks	37
3.1.7.2	Data Flow Diagram (DFD).....	37
3.1.7.3	Spesifikasi Proses	48
3.1.7.4	Kamus Data	54
3.2	Perancangan Sistem	68
3.2.1	Skema Relasi.....	69
3.2.2	Struktur Tabel.....	71
3.2.3	Perancangan Struktur Menu	75
3.2.3.1	Perancangan Struktur Menu Staff Marketing	75
3.2.3.2	Perancangan Struktur Menu Staff Administrasi	76
3.2.3.3	Perancangan Struktur Menu Owner	77
3.2.3.4	Perancangan Struktur Menu Pelanggan	77
3.2.4	Perancangan Antarmuka	77
3.2.4.1	Perancangan Antarmuka Login	78
3.2.4.2	Perancangan Antarmuka Lupa Password	78
3.2.4.3	Perancangan Antarmuka Beranda Staff Marketing.....	79
3.2.4.4	Perancangan Antarmuka Profil Staff Marketing.....	79
3.2.4.5	Perancangan Antarmuka Staff Marketing Data Promosi .	80
3.2.4.6	Perancangan Antarmuka Staff Marketing Tambah Data Promosi	80

3.2.4.7	Perancangan Antarmuka Staff Marketing Edit Data Promosi	81
3.2.4.8	Perancangan Antarmuka Staff Marketing Data Produk ..	81
3.2.4.9	Perancangan Antarmuka Beranda Staff Administrasi.....	82
3.2.4.10	Perancangan Antarmuka Profil Staff Administrasi.....	82
3.2.4.11	Perancangan Antarmuka Staff Administrasi Data Pengguna	83
3.2.4.12	Perancangan Antarmuka Staff Administrasi Tambah Data Pengguna	84
3.2.4.13	Perancangan Antarmuka Staff Administrasi Data Promosi	84
3.2.4.14	Perancangan Antarmuka Staff Administrasi Tambah Data Promosi	85
3.2.4.15	Perancangan Antarmuka Staff Administrasi Edit Data Promosi	85
3.2.4.16	Perancangan Antarmuka Staff Administrasi Data Produk	86
3.2.4.17	Perancangan Antarmuka Staff Administrasi Tambah Data Produk	86
3.2.4.18	Perancangan Antarmuka Staff Administrasi Edit Data Produk	87
3.2.4.19	Perancangan Antarmuka Staff Administrasi Data Pelanggan	87
3.2.4.20	Perancangan Antarmuka Staff Administrasi Tambah Data Pelanggan.....	88
3.2.4.21	Perancangan Antarmuka Staff Administrasi Edit Data Pelanggan.....	89

3.2.4.22	Perancangan Antarmuka Beranda Owner	89
3.2.4.23	Perancangan Antarmuka Profil Owner	90
3.2.4.24	Perancangan Antarmuka Owner Data Produk	90
3.2.4.25	Perancangan Antarmuka Owner Data Pernyataan	91
3.2.4.26	Perancangan Antarmuka Owner Tambah Data Pernyataan 91	
3.2.4.27	Perancangan Antarmuka Owner Edit Data Pernyataan ...	92
3.2.4.28	Perancangan Antarmuka Owner Data Dimensi	92
3.2.4.29	Perancangan Antarmuka Owner Tambah Data Dimensi .	93
3.2.4.30	Perancangan Antarmuka Owner Edit Data Dimensi	93
3.2.4.31	Perancangan Antarmuka Owner Data Penentuan Kualitas Layanan 94	
3.2.4.32	Perancangan Antarmuka Owner Tambah Data Penentuan Kualitas Layanan	94
3.2.4.33	Perancangan Antarmuka Owner Edit Data Penentuan Kualitas Layanan	95
3.2.5	Perancangan Pesan	95
3.2.6	Perancangan Jaringan Semantik	96
3.2.6.1	Perancangan Jaringan Semantik Staff Marketing	96
3.2.6.2	Perancangan Jaringan Semantik Staff Administrasi	97
3.2.6.3	Perancangan Jaringan Semantik Owner	98
3.2.6.4	Perancangan Jaringan Semantik Pelanggan	99
3.2.7	Perancangan Prosedural	100
3.2.7.1	Prosedural Login	100
3.2.7.2	Prosedural Tambah Data	100
3.2.7.3	Prosedural Edit Data	101

3.2.7.4	Prosedural Hapus Data	102
3.2.7.5	Prosedural Perhitungan <i>Service Quality</i>(SERVQUAL) ...	103
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN		106
4.1	Implementasi Sistem	106
4.1.1	Implementasi Perangkat Keras	106
4.1.2	Implementasi Perangkat Lunak	106
4.1.3	Implementasi Basis Data	107
4.1.4	Implementasi Antarmuka	112
4.2	Pengujian Sistem	115
4.2.1	Pengujian Black Box	115
4.2.2	Kasus Dan Hasil Pengujian	116
4.2.3	Kesimpulan Pengujian Black Box	147
4.2.4	Pengujian Pengguna Akhir	147
4.2.4.1	Wawancara Pengujian Pengguna Akhir Kepada Owner	147
4.2.4.2	Wawancara Pengujian Pengguna Akhir Kepada Staff Administrasi	148
4.2.4.3	Wawancara Pengujian Pengguna Akhir Kepada Staff Marketing	149
4.2.4.4	Kesimpulan Hasil Pengujian Pengguna Akhir	150
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		152
5.1	Kesimpulan	152
5.2	Saran	152
DAFTAR PUSTAKA		154