

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SIMBOL	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.6 Metode Pembangunan Perangkat Lunak	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Profil Perusahaan	14
2.1.1 Struktur Organisasi	16
2.2 Landasan Teori	24
2.2.1 Sistem Informasi	25
2.2.2 Sistem Informasi Manajemen	25
2.2.3 CRM	25

2.2.4	Pelayanan	27
2.2.5	Kuesioner	27
2.2.6	<i>Framework of Dynamic CRM</i>	28
2.2.7	Analitikal CRM	28
2.2.9	<i>Business Process Model and Notation (BPMN)</i>	29
2.2.10	Basis Data	29
2.2.11	Unified Modelling Language (UML)	30
2.2.12	MySQL	30
2.2.14	<i>Hyper Text Markup Language (HTML)</i>	31
2.2.15	PHP	31
2.2.16	Metode ServQual (Service Quality)	32
2.3	<i>State of The Art</i>	35
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN		39
3.1	Analisis Sistem	39
3.1.1	Analisis Masalah	39
3.1.2	Analisis Prosedur yang Sedang Berjalan	39
3.1.3	Analisis Aturan Bisnis	49
3.2	Analisis Framework CRM	50
3.2.1	Tahapan Customer Relationship Management (CRM)	52
3.3	Analisis Kebutuhan Non Fungsional	68
3.3.1	Analisis Kebutuhan Perangkat Keras	68
3.3.2	Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak	69
3.3.3	Analisis Kebutuhan Pengguna	70
3.3.4	Analisis Kebutuhan Pengkodean	72
3.3	Perancangan Sistem	72

3.3.1	Perancangan Basis Data	72
3.3.2	Perancangan Struktur Menu	113
3.3.3	Perancangan Struktur Antarmuka	116
3.3.4	Perancangan Pesan	131
3.3.5	Perancangan Jaringan Semantik.....	132
3.3.6	Perancangan Prosedural	134
BAB 4	140
IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM.....		140
4.1	Implementasi Sistem	140
4.1.1	Implementasi Perangkat Keras.....	140
4.1.2	Implementasi Perangkat Lunak.....	140
4.1.3	Implementasi Basis Data.....	141
4.1.4	Implementasi Antar Muka.....	147
4.2	Pengujian Sistem	154
4.2.1	Pengujian Black Box.....	155
4.2.2	Kesimpulan Pengujian Black Box	173
4.2.3	Pengujian Beta	173
4.2.4	Hasil Pengujian Beta.....	173
4.2.5	Kesimpulan Pengujian Beta.....	175
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		176
5.1	Kesimpulan.....	176
5.2	Saran.....	176