

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR SIMBOL.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Pengumpulan Data	6
1.5.2 Identifikasi masalah.....	6
1.5.3. Analisis Sistem.....	6
1.5.4. Analisis Framework CRM.....	7
1.5.5. Analisis Kebutuhan Sistem.....	7
1.5.6. Perancangan Sistem Informasi CRM.....	9
1.5.7. Implementasi Sistem Informasi CRM	10
1.5.8. Pengujian Sistem Informasi CRM	10
1.5.9. Kesimpulan dan saran	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB I PENDAHULUAN	10

BAB II LANDASAN TEORI	11
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	11
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM.....	11
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Profil Tempat Penelitian	12
2.2 Sejarah CV. Topliens Teknik.....	12
2.2.1 Visi dan Misi CV. Topliens Teknik.....	13
2.2.2 Logo dan Arti Perusahaan	13
2.2.2.1 Struktur Organisasi CV. Topliens.....	13
2.3 Landasan Teori.....	15
2.3.1 Sistem.....	15
2.3.2 Definisi Customer Relationship Management	16
2.3.3 Tahap Tahap CRM.....	16
2.3.4 Jenis CRM.....	17
2.3.5 Tujuan CRM	17
2.3.6 Framework of Dynamic CRM.....	18
2.3.7 Basis Data	20
2.3.8 DFD	21
2.3.9 Kamus Data.....	21
2.3.10 Diagram Konteks.....	21
2.3.11 Flow Chart.....	21
2.3.12 MY SQL.....	21
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN	23
3.1 Analisis Sistem	23
3.1.1 Analisis Masalah	23
3.1.2 Analisis Sistem Berjalan	23

3.1.3 Analisis Aturan Bisnis Yang Sedang Berjalan.....	27
3.2 Analisis Penentuan Prioritas Keluhan Pelayanan Perbaikan Pada CV. Topliens Teknik.....	29
3.2.1 Fase Acuisition.....	30
3.2.2 Fase Retention.....	36
3.2.3 Fase Expansion.....	37
3.3 Analisis Kebutuhan Non Fungsional.....	59
3.3.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras.....	60
3.3.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak.....	60
3.3.3 Analisis Pengguna.....	61
3.3.4 Analisis Basis Data.....	63
3.3.5 Detail Atribut ERD.....	65
3.4 Analisis Kebutuhan Fungsional.....	65
3.4.1 Diagram Konteks.....	66
3.4.2 Data Flow Diagram (DFD).....	67
3.4.3 Spesifikasi Proses.....	71
3.4.4 Kamus Data.....	82
3.5 Perancangan Sistem.....	94
3.5.1 Skema Relasi.....	94
3.5.2 Struktur Tabel.....	95
3.5.3 Perancangan AntarMuka.....	98
3.5.4 Perancangan Pesan.....	106
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN.....	108
4.1 Implementasi Sistem.....	108
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras.....	108
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak.....	109
4.1.3 Implementasi Basis Data.....	109

4.1.4 Implementasi Antarmuka	112
4.2 Pengujian Sistem	114
4.2.1 Skenario Pengujian Black Box	114
4.2.2 Skenario Pengujian Penerimaan Pengguna.....	115
4.2.3 Kasus dan Hasil Pengujian	116
4.2.4 Evaluasi Pengujian	125
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	126
5.1 Kesimpulan	126
5.1 Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	127