

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR SIMBOL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
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	4
1.5.1 Rumusan Masalah	6
1.5.2 Pengumpulan data	7
1.5.3 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan.....	7
1.5.4 Analisis Aturan Bisnis yang sedang berjalan.....	7
1.5.5 Analisis Framework Dynamic of CRM	8
1.5.6 Analisis Tahapan CRM.....	8
1.5.7 Analisis Kebutuhan sistem Informasi	9
1.5.8 Analisis Perancangan Sistem Informasi.....	11
1.5.9 Implementasi Sistem Informasi	11
1.5.10 Pengujian Sistem Informasi	11
1.5.11 Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Tinjauan Umum Perusahaan	13
2.1.1 Profil KBM Ekowisata Cikole Jayagiri Resort	13
2.1.2 Visi Misi Perusahaan.....	13
2.1.3 Logo Cikole Jayagiri Resort.....	14

2.1.4 Logo KBM Ekowisata	14
2.1.5 Struktur Organisasi	15
2.1.6 Job Description	15
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Sistem.....	16
2.2.2 Informasi	17
2.2.3 Sistem Informasi	18
2.2.4 Customer Relationship Management	18
2.2.5 Sequential Elimination by Lexicography.....	24
2.2.6 Keluhan	25
2.2.7 Internet	27
2.2.8 PHP	27
2.2.9 Database	28
2.2.10 MySQL.....	29
2.2.11 Bussines Process Model and Notation (BPMN)	29
2.2.12 Data Flow Diagram	32
2.2.13 Bootstrap	32
2.2.14 State of the Art	33
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	36
3.1 Analisis Sistem	36
3.1.1 Analisis Masalah	36
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan.....	36
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis	38
3.1.4 Analisis Customer Relationship Management Menggunakan Framework of Dyanamic CRM	39
3.1.5 Tahapan-tahapan Customer Relationship Management.....	41
3.1.6 Anallisis Kebutuhan Non Fungsional	54
3.1.7 Analisis Kebutuhan Fungsional	59
3.2 Perancangan sistem	80
3.2.1 Perancangan Basis Data	80
3.2.2 Perancangan Struktur Menu	83
3.2.3 Perancangan Antarmuka	84

3.2.4 Perancangan Pesan	94
3.2.5 Perancangan Jaringan Semantik.....	96
3.2.6 Perancangan Prosedural	97
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	105
4.1 Implementasi Sistem	105
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras.....	105
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak.....	105
4.1.3 Implementasi Basis Data.....	105
4.1.4 Implementasi Antarmuka.....	108
4.2 Pengujian Sistem	111
4.2.1 Skenario Pengujian Black Box.....	111
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian.....	112
4.2.3 Kesimpulan Pengujian Black Box	126
4.2.4 Skenario Pengujian Beta	126
4.2.5 Kasus Hasil Pengujian Beta	127
4.2.6 Kesimpulan Pengujian Beta	128
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	129
5.1 Kesimpulan.....	129
5.2 Saran	129
DAFTAR PUSTAKA	130