

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR SIMBOL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Metodologi Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
1.1 Profil Perusahaan	8
1.2 Struktur Organisasi	9
1.3 Landasan Teori.....	11
1.3.2 Pengertian Sistem Informasi	12
1.3.3 Customer Relationship Management	13
1.3.4 Framework of Dynamic CRM.....	13
1.3.5 Service Quality	14
1.3.6 Entity Relationship Diagram (ERD)	18
1.3.7 Data Flow Diagram (DFD).....	18
1.3.8 Kamus Data	19
1.3.9 Business Process Modeling Notation(BPMN)	20
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
3.1.3	Analisis Aturan Bisnis	22
3.1.4	Analisis Framework of Dynamic CRM.....	23
3.1.5	Analisis Arsitektur Sistem.....	35
1.2	Analisis Kebutuhan Sistem	36
1.2.1	Analisis Kebutuhan Non Fungsional.....	36
3.2.2	Analisis Kebutuhan Fungsional.....	40
3.2	Perancangan Sistem	48
3.3.1	Skema Relasi	48
3.3.2	Struktur Tabel.....	49
3.3.3	Perancangan Struktur Menu	52
3.3.4	Perancangan Antarmuka.....	55
3.3.5	Perancangan Pesan	66
3.3.6	Perancangan Jaringan Semantik	67
3.3.7	Perancangan Prosedural	69
	BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM.....	75
4.1	Implementasi Sistem	75
4.1.1	Implementasi Perangkat Keras	75
4.1.2	Implementasi Perangkat Lunak	75
4.1.3	Implementasi Basis Data	76
4.1.4	Implementasi Antarmuka	80
4.2	Pengujian Sistem.....	82
4.2.1	Skenario Pengujian Black Box	82
4.2.2	Kasus dan Hasil Pengujian	83
4.2.3	Kesimpulan Pengujian <i>Black Box</i>	92
4.2.4	Skenario Pengujian Beta	92
4.2.5	Kasus dan Hasil Pengujian	93
4.2.6	Kesimpulan Pengujian Beta	94
	BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1	Kesimpulan	95

5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96