

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR SIMBOL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1	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 Pengumpulan Data	6
1.5.2 Pembangunan Perangkat Lunak	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB 2	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Sejarah AMDK PDAM Kota Bandung	10
2.1.2 Visi dan Misi	11
2.1.2.1 Visi	11
2.1.2.2 Misi	11
2.1.3 Struktur Organisasi	12
2.1.4 Deskripsi kerja	12
2.2 Tinjauan Pustaka	14
2.2.1 Pengertian Sistem Informasi	15
2.2.2 Analisis Sistem	15

2.2.3	MySQL.....	18
2.2.4	PHP	18
2.2.5	Customer Relationship Management (CRM).....	19
2.2.6	Tujuan CRM.....	19
2.2.7	Tahap Dalam CRM	19
2.2.8	Kerangka CRM	20
2.2.9	Arsitektur CRM.....	20
2.2.10	Pengertian Promosi	23
2.2.11	Bauran Promosi.....	23
2.2.12	SPSS.....	25
2.2.13	Regresi Liner Berganda.....	25
2.2.14	Uji F	26
2.2.15	Uji T	26
2.2.16	BPMN	27
2.2.17	Pengujian <i>Black Box</i>	27
2.2.18	<i>State Of the Art</i>	28
BAB 3		34
ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM		34
3.1	Analisis Sistem	34
3.1.1	Analisis Masalah	34
3.1.2	Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan	35
3.1.2.1	Prosedur Promosi.....	35
3.1.2.2	Prosedur Kerjasama	36
3.1.3	Analisis Aturan Bisnis.....	37
3.1.3.1	Analisis Aturan Bisnis Yang Sedang Berjalan	37
3.1.3.2	Analisis Aturan Bisnis Yang Diusulkan	37
3.2	Analisis Customer Relationship Management (CRM).....	38
3.2.1.	<i>Relationship Phase</i>	38
3.2.1.1	<i>Acquisition</i>	38
3.2.1.2	<i>Retention</i>	39
3.1.2.3	<i>Expansion</i>	40
3.2.2.	<i>Dynamic Relationship Management</i>	40

3.2.2.1	<i>Relationship Initiation</i>	40
3.2.2.2	<i>Relationship Value Analysis</i>	42
3.2.2.3	<i>Relationship Positioning</i>	48
3.2.3.	<i>Customer Information Type</i>	49
3.2.3.1	<i>Of the Customer Information</i>	49
3.2.3.2	<i>For the Customer Information</i>	49
3.2.3.3	<i>By the Customer Information</i>	50
3.3	Analisis Kebutuhan Non Fungsional	50
3.3.1	Analisis Kebutuhan Pengguna	50
3.3.2	Analisis Perangkat Keras	52
3.3.3	Analisis Perangkat Lunak	53
3.4	Analisis Kebutuhan Fungsional	54
3.4.1	Analisis Basis Data	54
3.4.1.1	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	55
3.4.2	<i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	55
3.4.2.1	<i>Diagram Konteks</i>	56
3.4.3	Spesifikasi Proses	66
3.4.4	Kamus Data	79
3.5	Perancangan Sistem	83
3.5.1	Perancangan Basis Data	83
3.5.1.1	Skema Relasi	83
3.5.1.2	Struktur Tabel	84
3.5.2	Perancangan Struktur Menu	87
3.5.3	Perancangan Antarmuka	90
3.5.4	Perancangan Pesan	117
3.5.5	Perancangan Jaringan Semantik	121
3.5.6	Perancangan Prosedural	123
BAB 4	127
IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	127
4.1	Implementasi Sistem	127
4.1.1	Implementasi Perangkat Lunak	127
4.1.2	Implementasi Perangkat Keras	128

4.1.3	Implementasi Basis Data.....	128
4.1.1	Implementasi Antarmuka	132
4.2	Pengujian Sistem	135
4.2.1	Skenario Pengujian <i>Black Box</i>	135
4.2.1.1	Kasus dan Hasil Pengujian	136
4.2.1.2	Kesimpulan Pengujian <i>Black Box</i>	157
4.2.2	Pengujian <i>Beta</i>	157
4.2.2.1	Skenario Pengujian <i>Beta</i>	157
4.2.2.2	Kesimpulan Pengujian <i>Beta</i>	159
BAB 5	160
KESIMPULAN DAN SARAN.....		160
5.1	Kesimpulan.....	160
5.2	Saran.....	160
DAFTAR PUSTAKA		161