

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR SIMBOL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Metodologi Penelitian .....	4
1.5.1 Metode Pengumpulan Data .....	6
1.5.2 Perumusan Masalah .....	6
1.5.3 Perumusan Maksud dan Tujuan Penelitian .....	7
1.5.4 Review Literatur .....	7
1.5.5 Tinjauan Pustaka .....	7
1.5.6 Analisis sistem <i>Customer Relationship Management</i> .....	7
1.5.7 Perancangan sistem <i>Customer Relationship Management</i> .....	8
1.5.8 Implementasi sistem <i>Customer Relationship Management</i> .....	10
1.5.9 Pengujian sistem <i>Customer Relationship Management</i> .....	10
1.5.10 Kesimpulan dan Saran .....	10
1.6 Sistematika Penulisan .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1 Tinjauan Perusahaan .....	12

2.1.1	Profile Perusahaan.....	12
2.1.2	Logo Perusahaan .....	12
2.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan .....	13
2.2	Landasan Teori .....	21
2.2.1	Sistem Informasi .....	21
2.2.2	Pengembangan Produk.....	21
2.2.3	Produk .....	22
2.2.4	<i>Customer Relationship Management</i> .....	22
2.2.5	Skala Linkert .....	24
2.2.6	Pemodelan Data .....	25
2.2.7	JavaScript .....	27
2.2.8	Node JS .....	28
2.2.9	React.....	28
2.2.10	API .....	29
2.2.11	JSON .....	29
2.2.12	MySql.....	30
2.3	State Of The Art .....	31
<b>BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM .....</b>		<b>41</b>
3.1	Analisis Sistem .....	41
3.1.1	Analisis Masalah .....	41
3.1.2	Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan.....	41
3.1.3	Analisis Aturan Bisnis .....	42
3.1.4	Analisis Framework <i>Customer Relationship Management</i> .....	44
3.1.5	Analisis Survei Konsumen Menggunakan Kuesioner.....	52
3.1.6	Analisis Kebutuhan Non Fungsional .....	88
3.1.7	Analisis Kebutuhan Fungsional .....	91
3.2	Perancangan Sistem.....	101
3.2.1	Skema Relasi.....	101
3.2.2	Struktur Tabel.....	101
3.2.3	Perancangan Struktur Menu .....	104
3.2.4	Perancangan Antarmuka .....	105
3.2.5	Perancangan Pesan .....	116

3.2.6	Perancangan Jaringan Semantik.....	117
3.2.7	Perancangan Prosedural .....	118
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN .....		123
4.1	Implementasi Sistem .....	123
4.1.1	Implementasi Perangkat Keras.....	123
4.1.2	Implementasi Perangkat Lunak.....	123
4.1.3	Implementasi Basis Data.....	124
4.1.4	Implementasi Antarmuka .....	129
4.2	Pengujian Sistem .....	131
4.2.1	Skenario Pengujian Black Box .....	131
4.2.2	Kasus dan Hasil Pengujian.....	132
4.2.3	Kesimpulan Pengujian <i>Black Box</i> .....	140
4.2.4	Skenario Pengujian Penerimaan User .....	140
4.2.5	Kasus dan Hasil Pengujian.....	141
4.2.6	Pengujian Beta .....	141
4.2.7	Skenario Pengujian Beta .....	142
4.2.8	Kesimpulan Pengujian Beta .....	144
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		145
5.1	Kesimpulan.....	145
5.2	Saran .....	145
DAFTAR PUSTAKA .....		146