

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR SIMBOL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB 1 .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
1.4 Batasan Masalah .....	2
1.5 Metodologi penelitian .....	4
1.1.1 Pengumpulan Data .....	5
1.1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.1.3 Analisis Sistem Customer Relationship Management .....	6
1.1.4 Analisis Framework Dynamic CRM .....	7
1.1.6 Analisis Kebutuhan Sistem .....	7
1.1.7 Perancangan Sistem Informasi CRM .....	8
1.1.8 Pengujian Sistem CRM .....	9
1.1.9 Implementasi Sistem CRM .....	9
1.6 Sistematika Penulisan .....	9

BAB 2.....	11
2.1    Profil Perusahaan.....	11
2.1.1    Sejarah PT. FAVORI CORP SEDAYA Kota Bandung .....	11
2.2.2    Visi dan Misi Ina Cookies.....	12
2.1.2    Struktur Organisasi.....	12
2.3    State Of The Art .....	17
2.4    Landasan Teori .....	24
2.4.2    Sistem Informasi .....	24
2.4.3    Customer Relationship Management (CRM).....	25
2.4.4    Dynamic CRM .....	26
2.4.5    Metode Service Quality.....	27
2.4.6    Entity-Relationship Diagram (ERD).....	30
2.4.7    Data Flow Diagram (DFD) .....	31
2.4.8    Diagram Konteks .....	32
2.4.9    Business Process Model and Nation (BPMN) .....	33
2.4.10    Personal Home Page (PHP) .....	33
2.4.11    MySQL.....	34
BAB 3.....	100
3.1    Analisis Sistem .....	100
3.1.1    Analisis Masalah .....	100
3.1.2    Analisis Sistem Berjalan .....	100
3.1.3    Analisis Aturan Bisnis Yang Sedang berjalan .....	103
3.1.4    Analisis Penentuan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Ina Cookies 104	
3.1.5    Fase Acquisition.....	105
3.1.6    Fase Retention.....	106

3.1.7	Fase Expansion.....	106
3.1.8	Analisis Kebutuhan Non Fungsional .....	121
3.1.9	Analisis Kebutuhan Fungsional .....	124
3.2	Perancangan Sistem.....	138
3.2.1	Skema Relasi.....	139
3.2.2	Struktur Tabel.....	139
3.2.3	Struktur Menu .....	142
3.2.4	Perancangan AntarMuka.....	143
3.2.5	Perancangan Pesan .....	156
3.2.6	Jaringan Semantik .....	156
3.2.7	Perancangan Prosedural .....	159
BAB 4.....		164
4.1	Implementasi .....	164
4.1.1	Implementasi Perangkat Keras.....	164
4.1.2	Implementasi Perangkat Lunak.....	164
4.1.3	Implementasi Basis data.....	165
4.1.4	Implementasi Antarmuka .....	168
4.2	Pengujian (Testing) .....	170
4.2.1	Pengujian Fungsionalitas .....	170
4.2.2	Kesimpulan Hasil Pengujian.....	179
BAB 5.....		164
5.1	Kesimpulan.....	164
5.2	Saran.....	164
DAFTAR PUSTAKA .....		165