

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR SIMBOL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Identifikasi Masalah .....	2
1.3    Maksud dan Tujuan .....	3
1.4    Batasan Masalah .....	3
1.5    Metodologi Penelitian .....	4
1.6    Sistematika Penulisan .....	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1    Profil Perusahaan .....	13
2.1.1    Sejarah Perusahaan .....	13
2.1.2    Logo Perusahaan .....	13
2.1.3    Struktur Organisasi The Majesty Hotel .....	14
2.1.4    Deskripsi Tugas .....	14
2.1.5    Visi, Misi dan Budaya Kerja .....	16
2.2    Landasan Teori .....	17
2.2.1    Hotel .....	17
2.2.2    Sistem Informasi .....	18
2.2.3 <i>Customer Relationship Management</i> .....	19
2.2.4    Data Berkala .....	24
2.2.5    Basis Data .....	29
2.2.6    Pemodelan Data .....	30

2.2.7	Perangkat Penunjang .....	34
2.2.8	Pengujian Blackbox.....	36
2.3	Kerangka Pemikiran .....	37
2.3.1	Keterkaitan Antar Variabel <i>Customer Relationship Management</i> dengan Promosi .....	39
2.3.2	Keterkaitan Antar Variabel Promosi dengan Kualitas Pelayanan.....	40
2.3.3	Keterkaitan Promosi, Kualitas Pelayanan terhadap Pendapatan.....	40
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN .....		43
3.1	Analisis Sistem.....	43
3.1.1	Analisis Masalah .....	43
3.1.2	Analisis Sistem yang Sedang Berjalan.....	44
3.1.3	Analisis Aturan Bisnis.....	46
3.1.4	Analisis Promosi .....	47
3.1.5	Analisis Penerapan CRM .....	47
3.1.6	Analisis Kebutuhan Non Fungsional .....	63
3.1.7	Analisis Kebutuhan Fungsional .....	67
3.2	Perancangan Sistem.....	87
3.2.1	Perancangan Basis Data .....	88
3.2.2	Perancangan Struktur Menu .....	95
3.2.3	Perancangan Antarmuka .....	99
3.2.4	Perancangan Pesan .....	107
3.2.5	Jaringan Semantik .....	107
3.2.6	Perancangan Prosedural .....	111
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN .....		117
4.1	Implementasi Sistem .....	117
4.1.1	Implementasi Perangkat Keras.....	117
4.1.2	Implementasi Perangkat Lunak.....	117
4.1.3	Implementasi Basis Data.....	118
4.2.1	Rencana Pengujian .....	132
4.2.2	Kasus dan Hasil Pengujian.....	133
4.3	Pengujian Beta.....	148

4.3.1	Wawancara Pengujian Beta untuk <i>Corporate</i> .....	148
4.3.2	Wawancara Pengujian Beta untuk <i>Front Office Manager</i> .....	149
4.3.3	Wawancara Pengujian Beta untuk <i>Executive Secretaries</i> .....	149
4.4	Kesimpulan Hasil Pengujian Beta.....	150
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....		151
5.1	Kesimpulan.....	151
5.2	Saran.....	151
DAFTAR PUSTAKA .....		153