

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| ABSTRAK | i |
| <i>ABSTRACT</i> | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR SIMBOL..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| 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 | 8 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1 Tinjauan Perusahaan | 11 |
| 2.1.1 Sejarah PT. Srikandi Diamond Motors | 11 |
| 2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan..... | 12 |
| 2.1.3 Logo Perusahaan | 13 |
| 2.1.4 Struktus Organisasi Perusahaan | 13 |
| 2.1.1.1 Job Description | 14 |
| 2.1.1.2 Produk Layanan | 15 |
| 2.1.1.3 Jenis Pelanggan | 15 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 15 |
| 2.2.1 Sistem Informasi | 15 |
| 2.2.2 Customer Relationship Management | 16 |
| 2.2.2.1 Tujuan CRM | 16 |
| 2.2.2.2 Tahapan dalam CRM | 16 |
| 2.2.2.3 Jenis CRM..... | 17 |
| 2.2.2.4 Kerangka Kerja CRM | 18 |
| 2.2.2.5 Teknologi Informasi dan CRM | 19 |
| 2.2.3 Pelanggan | 20 |
| 2.2.4 Analisis Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) | 20 |
| 2.2.4.1 Rumus Kepuasan Pelanggan | 23 |
| 2.2.5 Perangkat Penunjang..... | 25 |
| 2.2.5.1 Internet | 25 |
| 2.2.5.2 Web | 26 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2.5.3 Personal Home Page | 26 |
| 2.2.5.4 MySQL..... | 27 |
| 2.2.5.5 XAMPP..... | 29 |
| 2.2.5.6 SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)..... | 30 |
| 2.2.6 Basis Data | 30 |
| 2.2.6.1 Sistem Manajemen Basis Data..... | 31 |
| 2.2.7 Pemodelan Data | 32 |
| 2.2.7.1 Flowchart | 32 |
| 2.2.7.2 Data Flow Diagram (DFD) | 33 |
| 2.2.7.3 Entity Realtionship Diagram (ERD) | 34 |
| 2.2.7.4 Kamus Data..... | 36 |
| 2.2.8 Uji Validitas dan Reabilitas | 37 |
| 2.3 State Of Art | 39 |
| BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM | 43 |
| 3.1 Analisis Sistem..... | 43 |
| 3.1.1 Analisis Masalah | 43 |
| 3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan..... | 43 |
| 3.1.2.1 Prosedur Pembelian Mobil..... | 43 |
| 3.1.2.2 Prosedur <i>Service</i> Kendaraan | 45 |
| 3.1.2.3 Prosedur Pembelian <i>Sparepart</i> | 47 |
| 3.1.2.4 Prosedur Keluhan Pelanggan | 49 |
| 3.1.3 Analisis Aturan Bisnis | 50 |
| 3.1.3.1 Aturan bisnis berdasarkan fakta | 50 |
| 3.1.3.1.1 Aturan Bisnis Pelayanan <i>Sales</i> | 50 |
| 3.1.3.1.2 Aturan Bisnis Pelayanan <i>Service</i> | 50 |
| 3.1.3.1.3 Aturan Bisnis Pelayanan <i>Sparepart</i> | 51 |
| 3.1.3.1.4 Aturan Bisnis Pelayanan Keluhan Pelanggan..... | 51 |
| 3.1.3.2 Aturan bisnis berdasarkan kebutuhan sistem..... | 51 |
| 3.1.3.3 Kesimpulan Analisis Atusan Bisnis..... | 52 |
| 3.1.4 Analisis <i>Framework</i> CRM | 52 |
| 3.1.4.1 Relationship Phase | 52 |
| 3.1.4.2 Dynamic Relationship Management..... | 86 |
| 3.1.4.3 Customer Information Type..... | 87 |
| 3.1.5 Analisis Kebutuhan <i>Non</i> Fungsional..... | 87 |
| 3.1.5.1 Analisis Perangkat Keras | 87 |
| 3.1.5.2 Analisis Perangkat Lunak | 89 |
| 3.1.5.3 Analisis Pengguna..... | 89 |
| 3.1.5.4 Analisis Pengkodean | 91 |
| 3.1.6 Analisis Basis Data | 93 |
| 3.1.7 Analisis Kebutuhan Fungsional | 93 |

| | |
|--|-----|
| 3.1.7.1 Diagram Konteks | 93 |
| 3.1.7.2 Data Flow Diagram | 94 |
| 3.1.7.2.1 DFD Level 2 Proses Mengelola Data Transaksi | 96 |
| 3.1.7.2.2 DFD Level 2 Proses Mengelola Data Penjualan | 97 |
| 3.1.7.2.3 DFD Level 2 Proses Mengelola Data Keluhan | 98 |
| 3.1.7.2.4 DFD Level 2 Proses Mengelola Pengguna | 99 |
| 3.1.7.3 Spesifikasi Proses | 100 |
| 3.1.7.4 Kamus Data | 106 |
| 3.2 Perancangan Sistem | 108 |
| 3.2.1 Perancangan Basis Data | 108 |
| 3.2.2 Skema Relasi | 109 |
| 3.2.3 Struktur Tabel | 110 |
| 3.2.3.1 Tabel Pengguna | 110 |
| 3.2.3.2 Tabel Transaksi | 110 |
| 3.2.3.3 Tabel Penjualan | 110 |
| 3.2.3.4 Tabel Keluhanservis | 111 |
| 3.2.3.5 Tabel Keluhansales | 111 |
| 3.2.3.6 Tabel Pelanggan | 112 |
| 3.2.3.7 Tabel Kuisisioner | 112 |
| 3.2.4 Perancangan Struktur Menu | 112 |
| 3.2.4.1 Struktur Menu Admin Service | 112 |
| 3.2.4.2 Struktur Menu Admin Sales | 113 |
| 3.2.4.3 Struktur Menu Manager | 113 |
| 3.2.4.4 Struktur Menu Pelanggan | 114 |
| 3.2.4.5 Struktur Menu Customer Service | 114 |
| 3.2.5 Perancangan Antarmuka | 115 |
| 3.2.5.1 Perancangan Antarmuka Login | 115 |
| 3.2.5.2 Perancangan Antarmuka Menu Utama Admin Sales | 116 |
| 3.2.5.3 Perancangan Antarmuka Tambah Penjualan | 116 |
| 3.2.5.4 Perancangan Antarmuka Lihat Penjualan | 117 |
| 3.2.5.5 Perancangan Antarmuka Detail Penjualan | 117 |
| 3.2.5.6 Perancangan Antarmuka Ubah Kata Sandi Admin Sales | 118 |
| 3.2.5.7 Perancangan Antarmuka Menu Utama Admin Service | 118 |
| 3.2.5.8 Perancangan Antarmuka Tambah Transaksi | 119 |
| 3.2.5.9 Perancangan Antarmuka Lihat Transaksi | 119 |
| 3.2.5.10 Perancangan Antarmuka Detail Transaksi | 120 |
| 3.2.5.11 Perancangan Antarmuka Ubah Kata Sandi Admin Service | 120 |
| 3.2.5.12 Perancangan Antarmuka Menu Utama Manager | 121 |
| 3.2.5.13 Perancangan Antarmuka Menu Keluhansales Manager | 121 |
| 3.2.5.14 Perancangan Antarmuka Menu Keluhanservice Manager | 122 |

| | |
|---|------------|
| 3.2.5.15 Perancangan Antarmuka Menu Pengguna | 122 |
| 3.2.5.16 Perancangan Antarmuka Tambah Pengguna | 123 |
| 3.2.5.17 Perancangan Antarmuka Menu Ubah Kata Sandi Manager | 123 |
| 3.2.5.18 Perancangan Antarmuka Halaman Utama Pelanggan..... | 124 |
| 3.2.5.19 Perancangan Antarmuka Kontak Keluhan Pelanggan | 124 |
| 3.2.6 Perancangan Pesan | 125 |
| 3.2.7 Perancangan Jaringan Semantik..... | 125 |
| 3.2.7.1 Jaringan Semantik Admin Service | 125 |
| 3.2.7.2 Jaringan Semantik Admin Sales | 126 |
| 3.2.7.3 Jaringan Semantik Manager | 127 |
| 3.2.7.4 Jaringan Semantik Customer Service | 128 |
| 3.2.7.5 Jaringan Semantik Pelanggan | 128 |
| 3.2.8 Perancangan Prosedural | 129 |
| 3.2.8.1 Prosedural Login | 129 |
| 3.2.8.2 Prosedural Tambah Data | 130 |
| 3.2.8.3 Prosedural Cari Data | 131 |
| BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM..... | 133 |
| 4.1 Implementasi Sistem | 133 |
| 4.1.1 Implementasi Perangkat Keras..... | 133 |
| 4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak..... | 133 |
| 4.1.3 Implementasi Basis Data..... | 133 |
| 4.1.4 Implementasi Antar Muka..... | 137 |
| 4.2 Pengujian Sistem..... | 139 |
| 4.2.1 Skenaria Pengujian <i>Black Box</i> | 140 |
| 4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian..... | 140 |
| 4.2.3 Kesimpulan Pengujian Black Box | 157 |
| 4.2.4 Pengujian Beta | 157 |
| 4.2.5 Skenario Pengujian Beta | 157 |
| 4.2.6 Kesimpulan Pengujian Beta | 159 |
| BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN | 161 |
| 5.1. Kesimpulan | 161 |
| 5.2. Saran..... | 161 |
| DAFTAR PUSTAKA | 163 |