

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR SIMBOL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah.....	3
I.3 Maksud dan Tujuan.....	3
I.4 Batasan Masalah	4
I.5 Metodologi Penelitian.....	5
I.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	13
II.1 Tinjauan Perusahaan	13
II.1.1 Profil dan Sejarah PT. TIKI JNE	13
II.1.2 Logo Instansi.....	14
II.1.3 Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan.....	14
II.1.4 Visi dan Misi TIKI JNE	16
II.2 Landasan Teori.....	17
II.2.1 Sistem Informasi	17
II.2.2 Customer Relationship Management (CRM)	19
II.2.3 Framework of Dynamic CRM	21
II.2.4 Metode QFD	23
II.2.5 Skala Likert.....	26
II.2.6 Basis Data	27
II.2.7 Object Oriented Analysis Design.....	27

II.2.8	Metode Pengujian	36
II.2.9	Perangkat Lunak Pendukung	37
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM		43
III.1	Analisis Sistem.....	43
III.1.1	Analisis Masalah.....	43
III.1.2	Analisis Sistem yang Sedang Berjalan	44
III.1.3	Analisis <i>Framework CRM</i>	49
III.1.4	Analisis Metode <i>Quality Function Deployment</i>	52
III.1.5	Analisis Kebutuhan Non Fungsional	64
III.1.6	Analisis Kebutuhan Fungsional	66
III.2	Perancangan Sistem	120
III.2.1	Perancangan Basis Data	120
III.2.2	Perancangan Strukur Menu.....	126
III.2.3	Perancangan Antarmuka	129
III.2.4	Perancangan Pesan.....	157
III.2.5	Perancangan Jaringan Semantik	157
III.2.6	Perancangan Method.....	160
BAB IV IMPELEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM		165
IV.1	Implementasi.....	165
IV.1.1	Kebutuhan Perangkat Lunak.....	165
IV.1.2	Kebutuhan Perangkat Keras.....	165
IV.1.3	Kebutuhan web hosting.....	166
IV.1.4	Implementasi Basis Data (Database)	166
IV.1.5	Implementasi Antarmuka.....	171
IV.2	Pengujian.....	173
IV.2.1	Rencana Pengujian.....	173
IV.2.2	Skenario Pengujian	173
IV.2.3	Kasus dan Hasil Pengujian.....	177
IV.2.4	Pengujian Akhir	191
IV.2.5	Evaluasi Pengujian.....	198
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		201

V.1	Kesimpulan	201
V.2	Saran	201
	DAFTAR PUSTAKA	203