DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR SIMBOL xvi
DAFTAR LAMPIRAN xix
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Perumusan Masalah 3
1.3 Maksud dan Tujuan 3
1.4 Batasan Masalah 3
1.5 Metodologi Penelitian 4
1.6 Sistematika Penulisan 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 13
2.1 Profil Perusahaan 13
2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan 13
2.1.2 Struktur Organisasi 14
2.1.3 Deskripsi Kerja 14
2.2 Landasan Teori 16
2.2.1 Sistem Informasi 16
2.2.2 Customer Relationship Management (CRM) 17
2.2.3 Segmentasi Pelanggan 19
2.2.4 Analisis RFM (Recency, Frequency, Monetary) 20
2.2.5 Framework Dynamic CRM 23

2.2.6 Internet 25
2.2.7 MySql 26
2.2.8 Teori Basis Data 26
2.2.9 Analisis Sistem 29
2.2.10 Normalisasi 33
2.2.11 Pemodelan Data 34
2.2.12 Analisis SWOT 37
2.2.13 Metode Kano 39
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN 43
3.1 Analisis Sistem 43
3.1.1 Analisis Masalah 43
3.1.2 Analisis Dokumen 43
3.1.3 Analisis Sistem yang sedang Berjalan 44
3.1.4 Analisis Aturan Bisnis 52
3.1.5 Analisis Pasar 54
3.1.6 Analisis SWOT 58
3.1.7 Analisis Framework CRM 64
3.1.8 Segmentasi Pelanggan dengan analisis RFM 67
3.1.9 Analisis Email 71
3.1.10 Analisis Kuesioner 73
3.1.11 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 81
3.1.12 Analisis Kebutuhan Fungsional 86
3.2 Perancangan Sistem 119
3.2.1 Perancangan Basis Data 119
3.2.2 Skema Relasi 119
3.2.3 Struktur Tabel 120
3.2.4 Perancangan Struktur Menu 127
3.2.5 Perancangan Antarmuka 130
3.2.6 Perancangan Pesan 174

3.2.7 Perancangan Jaringan Semantik 175
3.2.8 Perancangan Prosedural 178
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM.....183
4.1 Implementasi Sistem 183
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 183
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak.....183
4.1.3 Implementasi Basis Data.....184
4.2 Pengujian Sistem.....198
4.2.1 Skenario Pengujian Black Box 198
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian.....199
4.2.3 Kesimpulan pengujian Blackbox 210
4.2.4 Pengujian Beta 210
4.2.5 Kesimpulan Hasil Pengujian Beta 212
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....213
5.1 Kesimpulan 213
5.2 Saran 213
DAFTAR PUSTAKA 215