DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR SIMBOL xv
DAFTAR LAMPIRAN xx
BAB 1 PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
1.4 Batasan Masalah 3
1.5 Metodologi Penelitian 3
1.5.1 Teknik Pengumpulan Data 4
1.5.2 Metode Pembangunan Perangkat Lunak 4
1.6 Sistematika Penulisan 6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Profil Perusahaan 8
2.1.2 Sejarah PT. Azizi Audhinia Wisata 8
2.1.2 Visi dan Misi PT. Azizi Audhinia Wisata 9
2.1.3 Logo PT. Azizi Audhinia Wisata 10
2.1.4 Struktur Organisasi 10
2.1.5 Deskripsi Kerja 11
2.2 Landasan Teori 11
2.2.1 *Customer Relatioship Management* (CRM) 11
2.2.1.1 Tujuan dan Manfaat CRM 12
2.2.1.2 Mengimplementasikan CRM 12
2.2.1.3 Jenis-Jenis CRM 13
2.2.1.4 Loyalitas Pelanggan 15

2.2.2 *Sms Gateway* 15
2.2.2.1 SMS (*Short Message Service)* 15
2.2.3 Metode RFM 16
2.2.4 Model Analisis 18
2.2.4.1 *Unified Modelling Language* (UML 18
2.2.4.2 Diagram *Class* 18
2.2.4.3 Diagram *Use Case* 19
2.2.4.4 Diagram *Sequence* 20
2.2.4.5 Diagram *Collaboration* 20
2.2.4.6 Diagram *Statechart* 20
2.2.4.7 Diagram *Activity* 20
2.2.5 *Visual C#.Net* 21
2.2.5.1 Sejarah *C#.Net* 21
2.2.5.2 Pengertian *C#.*Net24 22
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM
3.1 Analisis Sistem 23
3.1.1 Analisis Masalah 23
3.1.2 Analisis Prosedur Yang Sedang Berjalan 23
3.1.3 Analisis Tahap Pengimplementasian Konsep CRM 26
3.1.4 Analisis Penggunaan Jenis CRM 27
3.1.5 Analisis Model RFM 28
3.1.5.1 Contoh Kasus Menentukan Pelanggan 29
3.1.6 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 32
3.1.6.1 Analisis Pengguna 32
3.1.6.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras 33
3.1.6.3 Analisis Kebutuhan Perancgkat Lunak 33
3.1.7 Analisis Kebutuhan Fungsional 34
3.1.7.1 *Use Case* Diagram 35
3.1.7.2 Skenario *Use Case* 36
3.1.7.3 *Activity* Diagram 45
3.1.7.4 *Class* Diagram 53

3.1.7.5 *Sequence* Diagram 54
3.2 Perancangan Sistem 63
3.2.1 Perancangan Data 63
3.2.1.1 Skema Relasi 63
3.2.1.2 Struktur Tabel 64
3.2.2 Perancangan Kode 65
3.2.3 Perancangan Arsitektur Perangkat Lunak 66
3.2.4 Perancangan Struktur Menu 67
3.2.5 Perancangan Antar Muka 68
3.2.5.1 Perancangan Form 68
3.2.5.2 Perancangan Pesan 80
3.2.6 Perancangan Jaringan Semantik 82
3.2.7 Perancangan Method 84
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM
4.1 Implementasi Sistem 88
4.1.1 Perangkat Keras Yang Digunakan 88
4.1.2 Perangkat Lunak Yang Digunakan 89
4.1.3 Implementasi Basis Data 89
4.1.4 Implementasi Antarmuka 91
4.2 Pengujian Sistem 95
4.2.4 Pengujian Alpha 96
4.2.1.1 Skenario Pengujian Alpha 96
4.2.1.2 Kasus Dan Hasil Pengujian 97
4.2.1.2.1 Pengujian Login Petugas 97
4.2.1.2.2 Pengujian Login Admin 98
4.2.1.2.3 Pengujian Masukan Data Customer 100
4.2.1.2.4 Pengujian Masukan Data Transaksi 100
4.2.1.2.5 Pengelolaan Data Customer 101
4.2.1.2.6 Pengelolaan Data Transaksi 104
4.2.1.2.7 Pengelolaan Data User 107
4.2.1.2.8 Pengujian Mengelompokan 108

4.2.1.2.9 Pengujian Mengirimkan Pesan 109
4.2.1.3 Kesimpulan Pengujian Alpha 109
4.2.2 Pengujian Beta 109
4.2.2.1 Skenario Pegujian 110
4.2.2.2 Daftar Pertanyaan Wawancara 110
4.2.2.3 Hasil Pertanyaan Wawancara 111
4.2.2.4 Kesimpulan Pengujian Beta 112
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan Dan Saran 119
DAFTAR PUSTAKA 120