DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR SIMBOL xvi
DAFTAR LAMPIRAN xxi
BAB 1 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 9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1 Ruang Lingkup Perusahaan 11
2.2 Sejarah Dan Profil Perusahaan 11
2.2.1 Struktur Organisasi Perusahaan Dan Deskripsi Jabatan 12
2.3 Landasan Teori 15
2.3.1 Sistem Informasi 15
2.3.2 Customer Relationship Management 15

2.3.2.1 Teknologi Crm 16
2.3.2.2 Arsitektur CRM 17
2.3.3 Segmentasi Pelanggan 21
2.3.4 Model RFM 21
2.3.5 SMS Gateway 22
2.3.6 Skala Pengukuran 22
2.3.7 Perangkat Lunak Pendukung 23
2.3.7.1 Personal Home Page 24
2.3.7.2 MySql 25
2.3.7.3 Internet 25
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 27
3.1 Analisis Sistem 27
3.1.1 Analisis Masalah 27
3.1.2 Analisis Sistem yang sedang berjalan 27
3.1.2.1 Prosedur Pendaftaran Pelanggan 28
3.1.2.2 Prosedur Transaksi Pembelian Produk 29
3.1.2.3 Prosedur Pelayanan Keluhan 31
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 33
3.1.3.1 Aturan Bisnis Berdasarkan Fakta 33
3.1.3.2 Aturan Bisnis Berdasarkan Kebutuhan 33
3.1.4 Analisis *Framework* CRM 34
3.1.5 Analisis RFM dalam Segmentasi Pelanggan 38
3.1.6 Analisis SMS Gateway 44
3.1.7 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 45
3.1.7.1 Analisis Pengguna 46

3.1.7.2 Analisis Pengkodean 47
3.1.7.3 Analisis kebutuhan perangkat Lunak 48
3.1.7.4 Analisis kebutuhan perangkat keras 48
3.1.8 Analisis Basis Data 49
3.1.9 Analisis Kebutuhan Fungsional 51
3.1.9.1 Diagram Konteks 51
3.1.9.2 Data Flow Diagram 52
3.1.9.3 Spesifikasi Proses 60
3.1.9.4 Kamus Data 70
3.2 Perancangan Sistem 73
3.2.1 Perancangan Basis Data 73
3.2.1.1 Diagram Relasi 73
3.2.1.2 Struktur Tabel 74
3.2.2 Perancangan Struktur Menu 77
3.2.3 Perancangan Antar Muka 80
3.2.3.1 Perancangan Antarmuka Login 80
3.2.3.2 Antarmuka Spv Cabang 80
3.2.3.3 Antarmuka *Customer Care* 88
3.2.3.4 Antarmuka Admin 93
3.2.3.5 Antarmuka Kasir 95
3.2.3.6 Antarmuka Pelanggan 97
3.2.4 Perancangan Pesan 99
3.2.5 Jaringan Semantik 99
3.2.5.1 Jaingan Semantik Spv Cabang 100
3.2.5.2 Jaringan Semantik *Customer Care* 100

3.2.5.3 Jaringan Semantik Admin 101
3.2.5.4 Jaringan Semantik Kasir 101
3.2.5.5 Jaringan Semantik Pelanggan 102
3.2.6 Perancangan Prosedural 103
3.2.6.1 Prosedur Login 103
3.2.6.2 Prosedur Tambah Data 104
3.2.6.3 Prosedur Pengubahan Data 105
3.2.6.4 Prosedur Penghapusan Data 106
3.2.6.5 Prosedural Pengelompokan Pelanggan dengan RFM 107
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM 109
4.1 Implementasi Sistem 109
4.1.1 Perangkat keras yang digunakan 109
4.1.2 Perangkat Lunak yang digunakan 109
4.1.3 Implementasi basis data 110
4.1.4 Implementasi antarmuka 114
4.2 Pengujian Sistem 116
4.2.1 Skenario Pengujian Black Box 116
4.2.2 Kasus Dan Hasil Pengujian 117
4.2.2.1 Pengujian login 117
4.2.2.2 Pengujian pengolahan user 118
4.2.2.3 Pengujian pengolahan profile 119
4.2.2.4 Pengujian Pengolahan Data Kategori Barang 120
4.2.2.5 Pengujian Pengolahan Data Kategori Jasa 120
4.2.2.6 Pengujian Pengolahan Data Produk Barang 121
4.2.2.7 Pengujian Pengolahan Data Produk Jasa 122

4.2.2.8 Pengujian Pengolahan Data Pelanggan 123
4.2.2.9 Pengujian Pengolahan Kelompok 124
4.2.2.10 Pengujian Pengolahan Data Transaksi 125
4.2.2.11 Pengujian Melihat Data Kritik Saran 126
4.2.2.12 Pengujian Memberi Kritik Saran 126
4.2.3 Kesimpulan Hasil Pengujian Black Box 127
4.3 Pengujian Beta 127
4.3.1 Wawancara Pengguna 128
4.3.1.1 Wawancara Pengujian Beta untuk Spv Cabang 128
4.3.1.2 Wawancara pengujian Beta untuk Customer Care 128
4.3.1.3 Wawancara pengujian Beta untuk Kasir 129
4.3.1.4 Wawancara pengujian Beta untuk Admin 129
4.3.1.5 Kuesioner Pelanggan 130
4.3.1.6 Hasil Kuesioner Pelanggan 130
4.3.2 Kesimpulan Hasil Pengujian Beta 137
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 139
5.1 Kesimpulan 139
5.2 Saran 139
DAFTAR PUSTAKA 141