DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK i

***ABSTRACT* ....ii**

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR SIMBOL xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 5

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....6

1.4 Kegunaan Penelitian 8

1.4.1 Kegunaan Praktis 8

1.4.1 Kegunaan Akademis 8

1.5 Batasan Masalah 9

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 10

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Aplikasi 12

2.2 Teori Customer Ralationship Managemen (CRM 12

2.2.1 Tujuan CRM 14

2.2.2 Manfaat CRM 15

2.2.3 Hubungan CRM dengan Kepuasan Pelanggan 17

2.2.4 Sistem Kerja CRM 19

2.3 Arsitektur Aplikasi 20

2.3.1 Internet 20

2.3.2 Web 20

2.3.2.1 Cara Kerja WWW 21

2.3.2.2 Situs Web 21

2.3.2.3 Server Web 21

2.3.2.4 Web Browser 22

2.3.3 HTTP (Hyper Text Transfer Protocol) 22

2.3.4 HTML (Hyper Text Markup Language) 22

2.4 Arsitektur Jaringan 23

2.4.1 Pengertian Jaringan Komputer 23

2.4.2 Jenis-Jenis Jaringan Komputer 23

2.4.3 Topologi Jaringan 26

2.5 Perangkat Lunak Pendukung 27

2.5.1 Page Home Page (PHP) 27

2.5.1.1 Perbedaan PHP 4.0 dan PHP 5.0.....28
2.5.2 MySQL 30
2.5.3 Adobe Dreamweaver CS4.....30
2.5.4 WAMP Server.....31
2.6 Pengujian Software.....32
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN
3.1 Objek Penelitian 35
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 35
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....35
3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan 36
3.1.4 Deskripsi Tugas 37
3.2 Metode Penelitian 38
3.2.1 Desain Penelitian 38
3.2.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data 38
3.2.2.1 Sumber Data Primer 38
3.2.2.2 Sumber Data Sekunder 39
3.2.3 Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem.....39
3.2.3.1 Metode Pendekatan Sistem 39
3.2.3.2 Metode Pengembangan Sistem 40
3.2.3.3 Alat Bantu Analisis dan Perancangan.....43
3.3 Pengujian Softwsre 45

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

4.1 Analisis Sistem Yang Berjalan 46

4.1.1 Analisis Prosedur Yang Berjalan 47

4.1.1.1 *Use Case* Diagram yang Berjalan 47

4.1.1.2 Definisi Aktor dan Deskripsinya yang Berjalan 48

4.1.1.3 Definisi *Use Case* dan Deskripsinya yang Berjalan 49

4.1.1.4 Skenario *Use Case* yang Berjalan 50

4.1.1.5 *Activity* Diagram yang Berjalan 54

4.1.2 Evaluasi Sistem Yang Sedang Berjalan 56

4.2 Perancangan Sistem 58

4.2.1 Tujuan Perancangan Sistem 58

4.2.2 Gambaran Umum Sistem Yang Diusulkan 59

4.2.3 Perancangan Prosedur Yang Diusulkan 60

4.2.3.1 *Use Case* Diagram yang Diusulkan 60

4.2.3.2 Definisi Aktor dan Deskripsinya yang Diusulkan 61

4.2.3.3 Definisi *Use Case* dan Deskripsinya yang Diusulkan...62

4.2.3.4 Skenario *Use Case* yang Diusulkan 63

4.2.3.5 *Activity* Diagram yang Diusulkan 72

4.2.3.6 *Sequence* Diagram yang Diuslkan 76

4.2.3.7 *Collaboration* Diagram 81

4.2.3.6 *Class* Diagram 85

4.2.3.7 *Component* Diagram 85

4.2.3.7 *Deployment* Diagram 86
4.2.4 Perancangan Antar Muka 86
4.2.4.1 Struktur Menu 86
4.2.4.2 Perancangan *Input* 87
4.2.4.3 Perancangan *Output* 92
4.2.4.4 Perancangan Arsitektur Jaringan.....94
BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM
5.1 Implementasi 95
5.1.1 Batasan Implementasi 95
5.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 96
5.1.3 Implementasi Perangkat Keras 96
5.1.4 Implementasi Basis Data (Sintaks SQL).....97
5.1.5 Implementasi Instalasi Program 103
5.1.6 Penggunaan Program 104
5.1.6.1 Penggunaan Program Anggota 104
5.1.6.2 Penggunaan Program Petugas 109
5.2 Pengujian.....113
5.2.1 Rencana Pengujian 114
5.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian 115
5.2.3 Kesimpulan Hasil Pengujian 122
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN
6.1 Kesimpulan 123

6.2 Saran 124

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN