DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR SIMBOL xvi
DAFTAR LAMPIRAN xx
BAB 1 PENDAHULUAN 1
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
1.6 Sistematika Penulisan 8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1 Tinjauan Perusahaan 11
2.1.1 Sejarah Singkat dan Profil Perusahaan 11
2.1.2 Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas 12
2.2 Landasan Teori 14
2.2.1 Sistem 14
2.2.2 Informasi 14
2.2.3 Sistem Informasi 15
2.2.4 Customer Relationship Management 15
2.2.2.1 Jenis CRM 16
2.2.2.2 Arsitektur CRM 17
2.2.5 Segmentasi Pelanggan 20
2.2.6 Metode RFM 21
2.2.7 PHP 25

2.2.8 MySQL 25
2.2.9 Internet 26
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 28
3.1.2.1 Prosedur Pendaftaran Pelanggan 28
3.1.2.2 Prosedur Pemesanan 30
3.1.2.3 Prosedur Pembayaran 32
3.1.2.4 Prosedur Penanganan Keluhan 34
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 36
3.1.3.1 Analisis aturan bisnis yang sedang berjalan 36
3.1.3.2 Analisis aturan bisnis yang diusulkan 36
3.1.4 Analisis Framework Dynamic CRM 37
3.1.5 Analisis Segmentasi Pelanggan menggunakan metode RFM 40
3.1.6 Analisis Rekomendasi Daftar Jasa 47
3.1.7 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 50
3.1.7.1 Analisis Perangkat Keras 50
3.1.7.2 Analisis Perangkat Lunak 51
3.1.7.3 Analisis Pengguna 51
3.1.7.4 Analisis Pengkodean 53
3.1.8 Analisis Basis Data 53
3.1.8.1 Detail Atribut ERD 54
3.1.9 Analisis Kebutuhan Fungsional 55
3.1.9.1 Diagram Konteks 56
3.1.9.2 Data Flow Diagram (DFD) 56
3.1.9.3 Spesifikasi Proses 63
3.1.9.4 Kamus Data 73
3.2 Perancangan Sistem 83
3.2.1 Skema Relasi 83
3.2.2 Struktur Tabel 85

3.2.3 Perancangan Struktur Menu 88
3.2.3.1 Perancangan Struktur Menu Staff Administrasi 89
3.2.3.2 Perancangan Struktur Menu Manajer 89
3.2.3.3 Perancangan Struktur Menu Staff Operasional 89
3.2.3.4 Perancangan Struktur Menu Pelanggan 90
3.2.4 Perancangan Antarmuka 90
3.2.4.1 Perancangan Antarmuka Login 91
3.2.4.2 Perancangan Antarmuka Lupa Password 91
3.2.4.3 Perancangan Antarmuka Beranda Staff Administrasi 92
3.2.4.4 Perancangan Antarmuka Staff Administrasi – Data User 93
3.2.4.5 Perancangan Antarmuka Staff Administrasi – Tambah Data User 94
3.2.4.6 Perancangan Antarmuka Staff Administrasi - Ubah Data User 95
3.2.4.7 Perancangan Antarmuka Staff Administrasi 96
3.2.4.8 Perancangan Antarmuka Staff Administrasi – Data Pelanggan 97
3.2.4.9 Perancangan Antarmuka Staff Administrasi – Tambah Data Pelanggan 98
3.2.4.10 Perancangan Antarmuka Staff Administrasi – Ubah Data Pelanggan 99
3.2.4.11 Perancangan Antarmuka Beranda Staff Administrasi 100
3.2.4.12 Perancangan Antarmuka Staff Administrasi – Data Transaksi 101
3.2.4.13 Perancangan Antarmuka Staff Administrasi – Tambah Data Transaksi 102
3.2.4.14 Perancangan Antarmuka Staff Administrasi – Ubah Data Transaksi ... 103
3.2.4.15 Perancangan Antarmuka Beranda Staff Operasional 104
3.2.4.16 Perancangan Antarmuka Staff Operasional – Data Keluhan 105
3.2.4.17 Perancangan Antarmuka Staff Operasional – Data Saran dan Kritik ... 106
3.2.4.18 Perancangan Antarmuka Beranda Manajer 107
3.2.4.19 Perancangan Antarmuka Manajer – Data Jasa 108
3.2.4.20 Perancangan Antarmuka Manajer – Data Kategori Pelanggan 109
3.2.4.21 Perancangan Antarmuka Manajer – Data Profil Perusahaan 110
3.2.4.22 Perancangan Antarmuka Manajer – Data Promosi 111
3.2.4.23 Perancangan Antarmuka Manajer – Data Segmentasi Pelanggan 112

3.2.4.24 Perancangan Antarmuka Manajer – Tambah Data Jasa 113
3.2.4.25 Perancangan Antarmuka Manajer – Ubah Data Jasa 114
3.2.4.26 Perancangan Antarmuka Manajer – Tambah Data Kategori Pelanggan 115
3.2.4.27 Perancangan Antarmuka Manajer – Ubah Data Kategori Pelanggan ... 116
3.2.4.28 Perancangan Antarmuka Manajer – Tambah Data Profil Perusahaan .. 117
3.2.4.29 Perancangan Antarmuka Manajer – Ubah Data Profil Perusahaan 118
3.2.4.30 Perancangan Antarmuka Manajer – Tambah Data Promosi 119
3.2.4.31 Perancangan Antarmuka Manajer – Ubah Data Promosi 120
3.2.5 Perancangan Pesan 121
3.2.6 Perancangan Jaringan Semantik 121
3.2.6.1 Perancangan Jaringan Semantik Staff Administrasi 122
3.2.6.2 Perancangan Jaringan Semantik Staff Operasional 122
3.2.6.3 Perancangan Jaringan Semantik Manajer 123
3.2.7 Perancangan Prosedural 123
3.2.7.1 Prosedural Login 124
3.2.7.2 Prosedural Tambah Data 125
3.2.7.3 Prosedural Ubah Data 126
3.2.7.4 Prosedural Menampilkan Segmentasi Pelanggan 127
3.2.7.5 Prosedural Cari Data 128
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 129
4.1 Implementasi Sistem 129
4.1.1 Implementasi Perangkat Lunak 129
4.1.2 Implementasi Perangkat Keras 129
4.1.3 Implementasi Basis Data 130
4.1.4 Implementasi Antarmuka 135
4.2 Pengujian Sistem 138
4.2.1 Skenario Pengujian *Black Box* 138
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian 139
4.2.3 Kesimpulan Pengujian *Black Box* 157
4.2.4 Pengujian Beta 158

4.2.5 Skenario Pengujian Beta 158
4.2.6 Kesimpulan Pengujian Beta 163
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 165
5.1 Kesimpulan 165
5.2 Saran 165
DAFTAR PUSTAKA 167