

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR SIMBOL .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Metodologi Penelitian .....	4
1.5.1 Pengumpulan Data .....	5
1.5.2 Analisis Sistem Customer Relationship Management .....	6
1.5.3 Analisis Customer Relationship Management dengan Framework Dynamic CRM .....	7
1.5.4 Analisis Kebutuhan Sistem .....	7
1.5.5 Perancangan Sistem .....	7
1.5.6 Pengkodean .....	7
1.5.7 Pengujian Sistem .....	7
1.5.8 Penarikan Kesimpulan dan Saran .....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Tinjauan Perusahaan .....	11
2.1.1 Sejarah PT. Tunggal Jaya Transport .....	11
2.1.2 Visi dan Misi .....	11
2.1.3 Logo Perusahaan .....	12
2.1.4 Struktur Organisasi PT. Tunggal Jaya Transport .....	12

2.1.5	Deskripsi Tugas.....	13
2.2	Landasan Teori .....	14
2.2.1	Sistem Infromasi .....	14
2.2.2	Customer Relationship Management .....	15
2.2.3	Pelanggan .....	19
2.2.4	Pelayanan .....	19
2.2.5	Analisis Kualitas Pelayanan ( <i>Servqual</i> ).....	20
2.2.6	Rumus Kepuasan Pelanggan .....	22
2.2.7	Analisis <i>Five Force Porter</i> .....	23
2.2.8	SWOT .....	25
2.2.9	Kuesioner .....	26
2.2.10	<i>Usability</i> Kuesioner.....	26
2.2.11	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	26
2.2.12	Metode Analisis dan Perancangan Struktur .....	29
2.2.13	Bussines Process Model and Notation (BPMN) .....	31
2.2.14	MySQL.....	33
2.2.15	Basis Data .....	33
2.2.16	PHP .....	34
2.2.17	Internet .....	34
2.2.18	Website.....	34
2.2.19	Skala <i>Likert</i> .....	34
<b>BAB 3</b>	<b>ANALISIS DAN PERANCANGAN .....</b>	<b>37</b>
3.1	Analisis Sistem .....	37
3.1.1	Analisis Masalah .....	37
3.1.2	Analisis Sistem yang Sedang Berjalan.....	37
3.1.3	Analisis Aturan Bisnis .....	42
3.1.4	Analisis CRM.....	43
3.1.5	Analisis Kebutuhan Sistem .....	87
3.2	Perancangan Sistem .....	110
3.2.1	Skema Relasi.....	111
3.2.2	Struktur Tabel.....	112
3.2.3	Perancangan Struktur Menu .....	114

3.2.4	Perancangan Antarmuka .....	116
3.2.5	Perancangan Pesan .....	135
3.2.6	Perancangan Jaringan <i>Semantik</i> .....	135
3.2.7	Perancangan <i>Prosedural</i> .....	137
BAB 4	IMPLEMETASI DAN PENUJIAN .....	145
4.1	Implementasi Sistem.....	145
4.1.1	Implemetasi Perangkat Keras.....	145
4.1.2	Implementasi Perangkat Lunak.....	145
4.1.3	Implementasi Basis Data.....	145
4.2	Pengujian Sistem.....	149
4.2.1	Skenario Pengujian <i>Black Box</i> .....	149
4.2.2	Kasus dan Hasil Pengujian.....	150
4.2.3	Kesimpulan Pengujian <i>Black Box</i> .....	169
4.2.4	Pengujian Beta .....	169
4.2.5	Skenario Pengujian Beta .....	169
4.2.6	Kesimpulan Pengujian .....	171
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN .....	173
5.1	Kesimpulan .....	173
5.2	Saran .....	173
	DAFTAR PUSTAKA .....	175