DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR SIMBOL xvii
DAFTAR LAMPIRAN xix
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 3
1.6 Sistematika Penulisan 9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1 Tinjauan Perusahaan 11
2.1.1 Profil Perusahaan 11
2.1.2 Struktur Organisasi 12
2.2 Landasan Teori 18
2.2.1 Sistem Informasi 18
2.2.2 *Customer Relationship Management* 20

2.2.2.1 Kebutuhan *Customer Relationship Management* 20
2.2.2.2 Jenis *Customer RelationshipManagement* 21
2.2.3 *Framework of Dymanic CRM* 23
2.2.4 Klasifikasi Fuzzy RFM 26
2.2.5 Pemrograman Berorientasi Objek 27
2.2.5.1 Konsep Berorientasi Objek 29
2.2.5.2 Unified Model Language (UML) 32
2.2.5.2.1 Diagram UML 33
2.2.5.2.2 Use Case Diagram 34
2.2.5.2.3 Activity Diagram 35
2.2.5.2.4 Sequence Diagram 36
2.2.5.2.5 Class Diagram 37
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 41
3.1 Analisis Sistem 41
3.1.1 Analisis Masalah 41
3.1.2 Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan 41
3.1.2.1 Prosedur Pemesanan Produk 42
3.1.2.2 Prosedur Pembayaran 44
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 46
3.1.4 Analisis Framework CRM 47
3.1.4.1 Acquistion 47
3.1.4.2 Retention 48
3.1.4.3 Expansion 48
3.1.5 Analisis Konsep *Customer Relationship Management* 49
3.1.6 Analisis Penggunaan Jenis CRM 50

3.1.7 Analisis RFM dalam Potensi Pelanggan 50
3.1.7.1 Analisis RFM 50
3.1.7.2 Analisis Penanganan Berdasarkan Kategori Pelanggan 53
3.1.8 Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak (SKPL) 54
3.1.9 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 55
3.1.9.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras 55
3.1.9.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak 56
3.1.9.3 Analisis Pengguna 56
3.1.9.3 Analisis Jaringan 59
3.1.9.4 Analisis Pengkodean 59
3.1.10 Analisis Kebutuhan Fungsional 60
3.1.10.1 Identifikasi Aktor 60
3.1.10.2 Use Case Diagram 61
3.1.10.3 Use Case Scenario 62
3.1.10.3.1 Use Case Scenario Login 62
3.1.10.3.2 Use Case Scenario Lupa Password 63
3.1.10.3.3 Use Case Scenario Pengolahan User 64
3.1.10.3.4 Use Case Scenario Pengolahan Pelanggan 65
3.1.10.3.5 Use Case Scenario Pengolahan Produk 67
3.1.10.3.6 Use Case Scenario Pengolahan Kategori 68
3.1.10.3.7 Use Case Scenario Pengolahan Pemesanan 69
3.1.10.3.8 Use Case Scenario Verifikasi Transaksi 70
3.1.10.3.9 Use Case Scenario Pengolahan Rekomendasi 71
3.1.10.3.10 Use Case Scenario Pengolahan Perencanaan 71
3.1.10.4 Activity Diagram 72

3.1.10.4.1 Activity Diagram Login 72
3.1.10.4.2 Activity Diagram Lupa Password 72
3.1.10.4.3 Activity Diagram Pengolahan User 73
3.1.10.4.4 Activity Diagram Pengolahan Pelanggan 74
3.1.10.4.5 Activity Diagram Pengolahan Produk 75
3.1.10.4.6 Activity Diagram Pengolahan Kategori 76
3.1.10.4.7 Activity Diagram Pengolahan Pemesanan 77
3.1.10.4.8 Activity Diagram Verifikasi Transaksi 77
3.1.10.4.9 Activity Diagram Pengolahan Rekomendasi 78
3.1.10.4.10 Activity Diagram Pengolahan Perencanaan 78
3.1.10.5 Sequence Diagram 79
3.1.10.5.1 Sequence Diagram Login 79
3.1.10.5.2 Sequence Diagram Lupa Password 80
3.1.10.5.3 Sequence Diagram Pengolahan User 81
3.1.10.5.4 Sequence Diagram Pengolahan Pelanggan 82
3.1.10.5.5 Sequence Diagram Pengolahan Produk 83
3.1.10.5.6 Sequence Diagram Pengolahan Kategori 84
3.1.10.5.7 Sequence Diagram Pengolahan Pemesanan 85
3.1.10.5.8 Sequence Diagram Verifikasi Transaksi 86
3.1.10.5.9 Sequence Diagram Pengolahan Rekomendasi 86
3.1.10.5.10 Sequence Diagram Pengolahan Perencanaan 87
3.1.10.6 Class Diagram 87
3.1.10.6.1 Perancangan Detail Class 91
3.2 Perancangan Sistem 100
3.2.1 Perancangan Basis Data 100

3.2.1.1 Diagram Relasi 100
3.2.1.2 Struktur Tabel 102
3.2.2 Perancangan Menu 105
3.2.3 Perancangan Antarmuka 107
3.2.4 Perancangan Pesan 117
3.2.5 Perancangan Method 117
BAB 5 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM 125
4.1 Implementasi Sistem 125
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 125
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 125
4.1.3 Implementasi Basis Data 126
4.1.4 Implementasi Antarmuka 130
4.2 Pengujian Sistem 132
4.2.1 Skenario Pengujian Balck Box 132
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian 133
4.2.3 Kesimpulan Pengujian Blackbox 141
4.2.4 Pengujian Beta 141
4.2.5 Kesimpulan Pengujian Beta 146
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 147
5.1 Kesimpulan 147
5.2 Saran 147
DAFTAR PUSTAKA 148