DAFTAR ISI

ABSTRAK……i
ABSTRACT……ii
KATA PENGANTAR …….....iii
DAFTAR ISI……...v
DAFTAR TABEL……..ix
DAFTAR GAMBAR……...xiii
DAFTAR SIMBOL……..xiv
DAFTAR LAMPIRAN……xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....1
1.2 Perumusan Masalah 2
1.3 Maksud dan Tujuan.....3
1.4 Batasan Masalah 4
1.5 Metedologi Penelitian…….5
1.6 Sistematika Penulisan.....7

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Perusahaan.....9
2.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 9
2.1.2 Logo Perusahaan 10
2.1.3 Stuktur Organisasi 10
2.1.4 Visi dan Misi 12
2.2 Landasan Teori 12
2.2.1 Sistem.....12
2.2.1.1 Karakter sistem 13
2.2.1.2 Klasifikasi Sistem 14
2.2.2 Informasi 15
2.2.3 Sistem Informasi.....15
2.2.4 Customer Relarionship Management 17
2.2.4.1 Fungsi fungsi dalam CRM.....17

2.2.4.2 Tahapan dalam CRM 18
2.2.4.3 Jenis CRM 20
2.2.4.4 Aplikasi aplikasi CRM……21
2.2.5 Basis Data..... 22
2.2.6 Database Management System (DBMS) 23
2.2.6.1 Tujuan basis Data 23
2.2.7 Pemodelan Data..... 24
2.2.7.1 Entity-Relationship (ER)l..... 22
2.2.7.2 Kamus Data 25
2.2.7.3 Alat Pemodelan Sistem 25
2.3 Perangkat Lunak Penunjang…….28
2.3.1 Internet……...28
2.3.1.1 Home Page,Web Pages dan Web sites……29
2.3.1.2 Hypertext Transfer Protocol(HTTP)……...……30
2.3.1.3 URL…….30
2.3.1.4 Web Server……..…30
2.3.1.5 Web Browser……...31
2.3.2 Pengenalan PHP…….....31
2.3.3 Mysql……..…32

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

3.1 Analisis Sistem 34
3.1.1 Analisis Masalah 34
3.1.2 Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan 35
3.1.3 Analisis Tahap Pengimplementasian Konsep CRM..... 40
3.1.4 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 42
3.1.4.1 Analisis dan Kebutuhan Pengguna…….42
3.1.4.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras……..….46
3.1.4.3 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak……...…….48
3.1.4.4 Analisis Basis Data……...…….48
3.1.5 Analisis Kebutuhan Fungisonal…….50

3.1.5.1 Daigram Konteks…….....50
3.1.5.2 DFD (Data Flow Diagram)…….51
3.1.6 Spesifikasi Proses……...……...…….…..66
3.1.7 Kamus Data……..…..…88

3.2 Perancangan Sistem.....91
3.2.1 Perancangan Data 91
3.2.1.1 Skema Relasi.....92
3.2.1.2 Struktur Tabel 93
3.2.2 Perancangan Arsitektur.....99
3.2.3 Perancangan Antarmuka 101
3.2.4 Rancangan Pesan ……111

3.2.5 Jaringan Semantik.....113
3.2.5 Perancangan Pocedural 115

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

4.1 Implementasi.....119

4.1.1 Kebutuhan Perangkat Keras……119

4.1.2 Kebutuhan Perangkat Lunak……...120

4.1.3 Implementasi Basis Data……..120

4.1.4 Implementasi Antarmuka……..122

4.2 Pengujian Alpha……..……..125

4..2.1 Rencana Pengujian……...125

4.2.2 Skenario Pengujian dan Hasilnya……129

4.2.3 Kesimpulan Hasil Pengujian Alpha……147

4.3 Pengujian Beta…….....147

4.3.1 Kesimpulan Hasil Pengujian……...154

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan…….....155

5.2 Saran……...…...156

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN