DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR SIMBOL xii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 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 10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1 Tinjauan Perusahaan 11
2.1.1 Sejarah Metro Laundry 11
2.1.2 Visi dan Misi 11
2.1.3 Logo Metro Laundry Dry & Chemical 12
2.2 Struktur Organisasi Metro laundry Dry & Chemical 12
2.2.1 Deskripsi Tugas 14
2.3 Landasan Teori 15
2.3.1 Sistem Informasi 15
2.3.2 Customer Relationship Management 16
2.3.3 Segmentasi pelanggan 20

2.3.4 Analisis RFM (Resensi, Frekuensi, Moneter) 20
2.3.5 SMS Gateway 24
2.3.6 *Application Programming Interface* (API) 24
2.3.7 PHP 25
2.3.8 MySQL 25
2.3.9 Internet 27
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN 28
3.1 Analisis Sistem 28
3.1.1 Analisis Masalah 28
3.1.2 Analisis Sistem yang sedang Berjalan 28
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 35
3.1.4 Analisis CRM 35
3.1.5 Analisis Framework CRM 37
3.1.6 Segementasi Pelanggan dengan Analisis RFM 37
3.1.7 Jenis pelanggan 39
3.1.8 Analilsis SMS gateway 40
3.1.9 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 42
3.1.10 Analisis Kebutuhan Fungsional 46
3.2 Perancangan Sistem 61
3.2.1 Perancangan Basis Data 62
3.2.2 Skema Relasi 62
3.2.3 Struktur Tabel 63
3.2.4 Perancangan Struktur Menu 65
3.2.5 Perancangan Antarmuka 68
3.2.6 Perancangan Pesan 83
3.2.7 Perancangan Jaringan Semantik 84
3.2.8 Perancangan Prosedural 87

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 93
4.1 Implementasi Sistem 93
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 93
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 93
4.1.3 Implementasi Basis Data 93
4.1.1 Implementasi Antarmuka 96
4.2 Pengujian Sistem 98
4.2.1 Skenario Pengujian *Black Box* 98
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian 98
4.2.3 Kesimpulan Pengujian *Blackbox* 104
4.2.4 Pengujian *Beta* 104
4.2.5 Skenario Pengujian *Beta* 104
4.2.6 Kesimpulan Pengujian Beta 106
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 107
5.1 Kesimpulan 107
5.2 Saran 107
DAFTAR PUSTAKA 108