Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR KEASLIAN

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR viii

DAFTAR TABEL iii

DAFTAR SIMBOL xi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Penelitian 1

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah 3

1.2.1. Identifikasi Masalah 3

1.2.2. Rumusan Masalah 3

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 4

1.3.1. Maksud Penelitian 4

1.3.2. Tujuan Penelitian 4

BAB II LANDASAN TEORI 9

2.1. Konsep Dasar Sistem 9

2.1.1. Pengertian Sistem 9

2.1.2. Kualitas Informasi 14

2.1.3. Nilai Informasi 15

2.2. Konsep Dasar Sistem Informasi 15

2.2.1. Pengertian Sistem Informasi 15

2.2.2. Komponen Sistem Informasi 16

2.2.3. Kegiatan Sistem Informasi 17
2.3. Arsitektur Jaringan Komputer 17
2.3.1. Jenis-Jenis Jaringan Komputer 19
2.3.2. Topologi Jaringan 22
2.4. Konsep dasar *SMS Gateway* 28
2.5. Konsep Dasar Costumer Relationship Management 29
2.5.1. Pengertian Costumer Relationship Management 29
2.5.2. Aspek Costumer Relationship Management 30
2.5.3. Kompetensi Proses Costumer Relationship Management 30
2.5.4. Fase Costumer Relationship Management 31
2.5.5. Tujuan CRM 32
2.5.6. Manfaat CRM 33
2.5.7. Variasi CRM 35
2.5.8. Strategi CRM 36
2.5.9. Hubungan CRM dengan Kepuasan Pelanggan 38
2.5.10. *Electronic Customer Relationship Management(e-CRM)* 39
2.5.11. Faktor yang mempengaruhi kesuksesan *e-CRM* 39
2.5.12. Peralatan *e-CRM* 40
2.5.13. Tujuan *e-CRM* 41
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 42
3.1. Objek Penelitian 42
3.1.1. Sejarah Perusahaan 42
3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan 42
3.1.3. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas 43
3.1.4. Metode Penelitian 46
3.1.5. Desain Penelitian 46
3.1.6. Jenis dan Metode Pengumpulan Data 46

3.1.7. Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem 47
3.1.8. Pengujian Software 54
BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 56
4.1. Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan 56
4.1.1. Analisis Prosedur yang Sedang Berjalan 57
4.1.2. Evaluasi Sistem yang Sedang Berjalan 64
4.2. Perancangan Sistem 64
4.2.1. Tujuan Perancangan Sistem 65
4.2.2. Gambaran Umum Sistem yang Diusulkan 65
4.2.3. Perancangan Prosedur yang Diusulkan 65
4.2.4. Perancangan Antar Muka 83
4.2.5. Perancangan Arsitektur Jaringan 88
BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM 89
5.1. Pengujian 89
5.1.1. Implementasi Perangkat Lunak 89
5.1.2. Implementasi Perangkat Keras 89
5.1.3. Implementasi Basis Data (Sintaks SQL) 90
5.1.4. Implementasi Instalasi Program 91
5.1.5. Penggunaan Program 92
5.2. Pengujian 97
5.2.1. Rencana Pengujian 97
BAB VI KESIMPULAN 102
6.1. Kesimpulan 102
6.2. Saran 102