DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR SIMBOL xv
DAFTAR LAMPIRAN xx
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Identifikasi Masalah 2
1.3. Maksud dan Tujuan 2
1.4. Batasan Masalah 3
1.5. Metodologi Penelitian 3
1.6. Sistematika Penulisan 8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1. Tinjauan Perusahaan 11
2.1.1. Sejarah CV. AL-AZZAM 11
2.1.2. Visi dan Misi 11
2.1.3. Logo CV. AL-AZZAM 12
2.1.4. Struktur Organisasi CV. AL-AZZAM 12
2.1.5. Deskripsi Tugas 12
2.2. Landasan Teori 13
2.2.1. Pengertian Sistem 13
2.2.2. Karakteristik Sistem 13
2.2.3. Pengertian Informasi 16
2.2.4. Pengertian Sistem Informasi 17
2.2.5. Customer Relationship Management (CRM) 17
2.2.5.1. Tahapan Dalam CRM 18

2.2.5.2. Jenis CRM 19
2.2.5.3. Kerangka kerja CRM.....20
2.2.5.3.1. Front CRM.....20
2.2.5.3.2. Dynamic CRM..... 21
2.2.6. Promosi..... 24
2.2.6.1. Pengertian Promosi.....24
2.2.6.2. Bauran Promosi 24
2.2.6.3. Klasifikasi Metode Promosi Penjualan 25
2.2.7. LRFM 26
2.2.8. SMS Gateway..... 28
2.2.9. Internet..... 29
2.2.10. BPMN..... 29
2.2.11. Flowchart..... 29
2.2.12. Entitas Relationship Diagram (ERD) 31
2.2.13. Data Flow Diagram (DFD)..... 31
2.2.14. Tools yang digunakan..... 32
2.2.14.1. Adobe Dreameweaver CS3 32
2.2.14.2. XAMPP 32
2.2.14.3. MySQL 32
2.2.14.4. PHP.....34
2.2.14.5. HyperText Markup Language(HTML) 34
2.2.14.6. JavaScript 35
2.2.14.7. Cascading Style Sheet (CSS).....35
2.2.14.8. Web Browser 36
2.2.15. Pengujian Black Box 36
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 37
3.1. Analisis Sistem 37
3.1.1. Analisis Masalah 37
3.1.2. Analisis sistem yang sedang berjalan 37
3.1.2.1. Prosedur Pendaftaran Pelanggan Baru 37
3.1.2.2. Prosedur Pemasaran.....38
3.1.3. Analisis Aturan Bisnis..... 39

3.1.3.1. Aturan Bisnis yang Sedang Berjalan 39
3.1.3.2. Aturan Bisnis yang Diusulkan 40
3.1.4. Analisis Framework CRM 40
3.1.4.1. Relationship Phase 41
3.1.4.2. Dynamic Relationship Management 42
3.1.5. Analisis Kebutuhan Non Fungsional 52
3.1.7.1. Analisis Pengguna 52
3.1.7.2. Analisis Kebutuhan Perangkat Keras 54
3.1.7.3. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak 55
3.1.7.4. Analisis Basis Data 56
3.1.6. Analisis Kebutuhan Fungsional 57
3.1.8.1. Diagram Konteks 57
3.1.8.2. Data Flow Diagram 58
3.1.8.3. DFD Level 1 58
3.1.8.4. DFD Level 2 60
3.1.8.4.1. DFD Level 2 Ganti Password 60
3.1.8.4.2. DFD Level 2 Pengelolaan Pelanggan 60
3.1.8.4.3. DFD Level 2 Pengelolaan Pegawai 61
3.1.8.4.4. DFD Level 2 Pengelolaan Promosi 61
3.1.8.4.5. DFD Level 2 Pengelolaan SMS 62
3.1.8.4.6. DFD Level 2 Pengelompokan 62
3.1.8.4.7. DFD Level 2 Pengelolaan Barang 63
3.1.8.4.8. DFD Level 2 Lupa Password 63
3.1.8.5. Spesifikasi Proses 63
3.1.8.6. Kamus Data 72
3.2. Perancangan Sistem 75
3.2.1. Perancangan Basis Data 75
3.2.1.1. Skema Relasi 75
3.2.1.2. Struktur Tabel 76
3.2.2. Perancangan Struktur Menu 80
3.2.2.1. Perancangan Struktur Menu Pemilik 80
3.2.2.2. Perancangan Struktur Menu Administrasi 80

3.2.2.3. Perancangan Struktur Menu Pelanggan.....81
3.2.3. Perancangan Antarmuka..... 81
3.2.4. Perancangan Pesan 100
3.2.5. Perancangan Jaringan Semantik..... 102
3.2.5.1. Jaringan Semantik Administrasi.....102
3.2.5.2. Jaringan Semantik Pemilik.....103
3.2.5.3. Jaringan Semantik Pelanggan.....103
3.2.6. Perancangan Prosedural..... 103
3.2.6.1. Prosedural Login 104
3.2.6.2. Prosedural Tambah Data 104
3.2.6.3. Prosedural Edit Data.....105
3.2.6.4. Prosedural Hapus Data 106
3.2.6.5. Prosedural Pengelompokan 107
3.2.6.6. Prosedural Penentuan Promosi.....109
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 111
4.1. Implementasi Sistem 111
4.1.1. Implementasi Perangkat Keras..... 111
4.1.2. Implementasi Perangkat Lunak..... 111
4.1.3. Imlementasi Basis Data..... 112
4.1.4. Implementasi Antarmuka 114
4.1.4.1. Implementasi Antarmuka Pemilik.....114
4.1.4.2. Implementasi Antarmuka Administrasi.....114
4.2. Pengujian Sistem..... 115
4.2.1. Pengujian Black Box 115
4.2.1.1. Skenario Pengujian Black Box.....116
4.2.1.2. Kasus dan Hasil Pengujian 116
4.2.1.3. Kesimpulan Pengujian Black Box.....131
4.2.2. Pengujian Dengan Wawancara..... 131
4.2.2.1. Pengujian Dengan Wawancara.....131
4.2.2.2. Kesimpulan Pengujian dengan Wawancara 132
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 133
5.1 Kesimpulan..... 133

5.2 Saran 133
DAFTAR PUSTAKA 135