DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR SIMBOL xiv
DAFTAR LAMPIRAN xviii
BAB I 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 4
1.6 Sistematika Penulisan 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1. Tinjauan Perusahaan 11
2.1.1. Sejarah CV. Cetra Meru 11
2.1.2. Visi dan Misi 11
2.1.3. Logo Perusahaan 12
2.1.4. Struktur Organisasi CV. Cetra Meru 12
2.1.5. Deskripsi Tugas 14
2.2. Landasan Teori 15
2.2.1. Sistem Informasi 15

2.2.1. Customer Relationship Management 16
2.2.2. Segmentasi Pelanggan.....22
2.2.3. Metode LRFM (Lenght, Recency, Frequency, Monetary) 23
2.2.4. PHP 27
2.2.5. MySQL.....27
2.2.6. Internet 28
2.2.7. Promosi 28
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 31
3.1. Analisis Sistem 31
3.1.1. Analisis Masalah 31
3.1.2. Analisis Sistem yang sedang Berjalan 31
3.1.3. Analisis Aturan Bisnis 36
3.1.4. Analisis CRM.....37
3.1.5. Analisis Framwork CRM 39
3.1.6 Analisis Pengelompokan Pelanggan 41
3.1.7. Analisis Pengelolaan Keluhan.....48
3.1.8. Analisis Kebutuhan Non Fungsional 51
3.1.9. Analisis Basis Data 55
3.1.10. Analisis Kebutuhan Fungsional 58
3.2. Perancangan Sistem.....78
3.2.1. Skema Relasi.....78
3.2.2. Struktur Tabel.....79
3.2.3. Perancangan Struktur Menu.....84
3.2.4. Perancangan Antarmuka 88
3.2.5. Perancangan Pesan 109

3.2.6. Perancangan Jaringan Semantik.....110
3.2.7. Perancangan Prosedural 112
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN.....119
4.1 Implementasi Sistem 119
4.1.1 Implementasi Perangkat Lunak.....119
4.1.2 Implementasi Perangkat Keras.....119
4.1.3 Implementasi Basis Data.....120
4.1.4 Implementasi Antarmuka 124
4.2 Pengujian Sistem 127
4.2.1 Skenario Pengujian *Black Box* 128
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian.....129
4.2.3 Kesimpulan Pengujian *Black Box* 145
4.2.4 Pengujian Beta 145
4.2.5 Skenario Pengujian Beta 145
4.2.6 Kesimpulan Pengujian Beta 149
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....151
5.1 Kesimpulan.....151
5.2 Saran.....151
DAFTAR PUSTAKA 152