DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR SIMBOL xv
DAFTAR LAMPIRAN xviii
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
1.3.1 Maksud 2
1.3.2 Tujuan 2
1.4 Batasan Masalah 3
1.5 Metodologi Penelitian 3
1.6 Sistematika Penulisan 8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 9
2.1 Tinjauan Perusahaan 9
2.1.1 Sejarah Singkat dan Profil Perusahaan 9
2.1.2 Visi dan Misi 9
2.1.3 Fan's Topi 10
2.1.4 Struktur Organisasi Fan's Topi 10
2.1.5 Deskripsi Tugas 12
2.2 Landasan Teori 13
2.2.1 Sistem Informasi 13
2.2.2 Customer Relationship Management 13
2.2.3 Segmentasi Pelanggan 19
2.2.4 Analisis LRFM *(Length, Resensi, Frekuensi, Monetari)* 20

2.2.5 Penjelasan Kategori Pelanggan dalam Analisis LRFM 22
2.2.6 *Email* 24
2.2.7 PHP 25
2.2.8 MySQL 25
2.2.9 Internet 27
2.2.10 *Website* 27
2.2.11 Pengujian *Black Box* 27
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 29
3.1 Analisis Sistem 29
3.1.1 Analisis Masalah 29
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 29
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 34
3.1.4 Analisis *Framework* CRM 35
3.1.5 Analisis Segmentasi Pelanggan dengan Metode LRFM 39
3.1.6 Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak 43
3.1.7 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 44
3.1.8 Analisis Kebutuhan Fungsional 52
3.1.8.1 Diagram Konteks.. 53
3.1.8.2 *Data Flow Diagram* 5
3.2 Perancangan Sistem 70
3.2.1 Perancangan Basis Data 70
3.2.2 Perancangan Struktur Menu 78
3.2.2.1 Perancangan Struktur Menu Admin 79
3.2.2.2 Perancangan Struktur Menu Manajer 80
3.2.2.3 Perancangan Struktur Menu *Member* 81
3.2.3 Perancangan Antarmuka 81
3.2.3.1 Perancangan Antarmuka Menu Admin 82
3.2.3.2 Perancangan Antarmuka Menu Manajer 92
3.2.3.3 Perancangan Antarmuka Menu *Member* 98
3.2.4 Perancangan Pesan 102
3.2.5 Perancangan Jaringan Semantik 102

3.2.6 Perancangan Prosedural 105
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM 111
4.1 Implementasi Sistem 111
4.1.1 Perangkat Keras yang digunakan 111
4.1.2 Perangkat Lunak yang digunakan 111
4.1.3 Implementasi Basis Data 112
4.1.4 Implementasi Antarmuka 120
4.2 Pengujian Sistem 121
4.2.1 Skenario Pengujian *Black Box* 121
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian 122
4.2.3 Kesimpulan Hasil Pengujian *Black Box* 127
4.3 Pengujian Beta 128
4.3.1 Wawancara Pengguna 128
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 131
5.1 Kesimpulan 131
DAFTAR PUSTAKA 133