DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TABLE xvii
DAFTAR SIMBOL xxiii
DAFTAR LAMPIRAN xxv
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Maksud dan Tujuan 3
1.4 Batasan Masalah 4
1.5 Metodologi Penelitian 5
1.6 Sistematika Penulisan 10
TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1 Profil Perusahaan 11
2.1.1 Sejarah Perusahaan 11
2.1.2 Logo Perusahaan 11
2.1.3 Struktur Perusahaan 12
2.1.4 Deskripsi Tugas 12
2.2 Landasan Teori 13
2.2.1 Konsep Dasar Sistem Informasi 13
2.2.2 Sistem Informasi 14
2.2.2.1 Karakteristik Sistem 15
2.2.2.2 Klasifikasi Sistem 16
2.2.2.3 Customer Relationship Management (CRM) 17
2.2.2.4 Tahapan Dalam CRM 18
2.2.2.5 Tujuan Customer Relationship Management (CRM) 19

2.2.2.6 Manfaat Customer Relationship Management (CRM)..... 20
2.2.2.7 Jenis Customer Relationship Management (CRM)..... 21
2.2.2.8 Kerangka kerja CRM..... 22
2.2.2.8.1 Front CRM..... 22
2.2.2.8.2 Dynamic CRM..... 24
2.2.3 Pengertian Jasa dan Bentuk Jasa 26
2.2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan..... 28
2.2.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan 29
2.2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... 30
2.2.4 Metode Penetapan Harga..... 31
2.2.4.1 Penetapan Harga Berdasarkan Biaya..... 31
2.2.4.2 Penetapan Harga Berdasarkan Nilai 33
2.2.4.3 Penetapan Harga Berdasarkan Wilayah 33
2.2.5 Skala Pengukuran Data..... 33
2.2.6 Skala Instrumen (Model Skala Sikap)..... 35
2.2.7 Teknik Pengumpulan Data 36
2.2.8 Basis Data (Database)..... 37
2.2.9 PHP (Hypertext Preprocessor)..... 39
2.2.10 Notepad++ 39
2.2.11 XAMPP 40
ANALISIS DAN PERANCANGAN..... 41
3.1 Analisis Sistem 41
3.1.1 Analisis Masalah 41
3.1.2 Analisis Sistem yang sedang berjalan 41
3.1.2.1 Prosedur Konsultasi Penentuan Program Training Tahap Awal ... 41
3.1.2.2 Prosedur Konsultasi Penentuan Program Training Tahap Akhir dan Harga 42
3.1.2.3 Prosedur Pendaftaran Calon Peserta Training..... 43
3.1.2.4 Prosedur Kontrak Kerja Sama 44
3.1.2.5 Prosedur Pembatalan Kontrak Kerja Sama 45
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis..... 46

3.1.3.1 Aturan Bisnis yang Sedang Berjalan 46
3.1.3.2 Aturan Bisnis yang Diusulkan 47
3.1.4 Analisis Framework CRM 49
3.1.5 Analisis Penerapan CRM di CV AKSI Indonesia Professional Event & Training 51
3.1.5.1 Tahap Acquisition 51
3.1.5.2 Tahap Retention 61
3.1.5.2.1 Penentuan Biaya Berdasarkan Biaya 61
3.1.5.2.2 Penentuan Biaya Berdasarkan Nilai 64
3.1.5.3 Tahap Expansion 66
3.1.6 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 66
3.1.6.1 Analisis Pengguna 66
3.1.6.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras 69
3.1.6.3 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak 71
3.1.7 Analisis Basis Data 73
3.1.8 Analisis Kebutuhan Fungsional 76
3.1.8.1 Diagram Konteks 77
3.1.8.2 Data Flow Diagram 77
3.1.8.3 DFD Level 1 78
3.1.8.4 DFD Level 2 79
3.1.8.4.1 DFD Level 2 Pengelolaan Pengguna 79
3.1.8.4.2 DFD Level 2 Pengelolaan Pelanggan 80
3.1.8.4.3 DFD Level 2 Pengelolaaan Peserta 81
3.1.8.4.4 DFD Level 2 Pengelolaan Transaksi 82
3.1.8.4.5 DFD Level 2 Pengelolaan Paket 83
3.1.8.4.6 DFD Level 2 Pengelolaan Detail Paket 84
3.1.8.4.7 DFD Level 2 Pengelolaan Jadwal 85
3.1.8.4.8 DFD Level 2 Pengelolaan Kritik Saran 86
3.1.8.4.9 DFD Level 2 Pengelolaan Keluhan 87
3.1.8.4.10 DFD Level 2 Pengelolaan Kuesioner 88
3.1.8.4.11 DFD Level 2 Pengelolaan Pemesanan Paket 89

3.1.8.4.12 DFD Level 2 Pengelolaan Team Project 90
3.1.8.5 DFD Level 3 91
3.1.8.5.1 DFD Level 3 Proses 12 Pengelolaan Pertanyaan 91
3.1.8.5.2 DFD Level 3 Proses 12 Pengelolaan Daftar Pilihan 92
3.1.8.5.3 DFD Level 3 Proses 12 Pengelolaan Jawaban 93
3.1.8.5.4 DFD Level 3 Proses 14 Pengelolaan Team Project..... 94
3.1.8.5.5 DFD Level 3 Proses 14 Pengelolaan Team Project..... 95
3.1.8.6 Spesifikasi Proses 96
3.1.8.7 Kamus Data 133
3.2 Perancangan Sistem 144
3.2.1 Perancangan Basis Data..... 145
3.2.1.1 Skema Relasi 145
3.2.1.2 Struktur Tabel 146
3.2.2 Perancangan Struktur Menu 155
3.2.2.1 Perancangan Struktur Menu Administrator..... 156
3.2.2.2 Perancangan Struktur Menu CEO 157
3.2.2.3 Perancangan Struktur Menu Administrasi..... 158
3.2.2.4 Perancangan Struktur Menu Public Relation..... 159
3.2.2.5 Perancangan Struktur Menu Halaman Utama 160
3.2.3 Perancangaan Antarmuka 162
3.2.3.1 Perancangan Antarmuka Login Administrator..... 162
3.2.3.2 Perancangan Antarmuka Login CEO 163
3.2.3.3 PerancanganAntarmua Login Administasi 163
3.2.3.4 Perancangan Antarmuka Login Public Relation 164
3.2.3.5 Perancangan Antarmuka Lupa Password 164
3.2.3.5.1 Perancangan Antarmuka Administrator 165
3.2.3.5.2 Perancangan Antarmuka Administrator Pengelolaan Pengguna..... 166
3.2.3.5.3 Perancangan Antarmuka Administrator Pengelolaan Pelanggan.... 167
3.2.3.5.4 Perancangan Antarmuka Administrator Lihat Peserta..... 168
3.2.3.5.5 Perancangan Antarmuka Administrator Pengelolaan Transaksi..... 168
3.2.3.5.6 Perancangan Antarmuka Administrator Pengelolaan Paket 169

3.2.3.5.7 Perancangan Antarmuka Administrator Lihat Detail Paket..... 170
3.2.3.5.8Perancangan Antarmuka Administrator Pengelolaan Jadwal 170
3.2.3.5.9Perancangan Antarmuka Administrator Pengelolaan KritikSaran... 171
3.2.3.5.10Perancangan Antarmuka Administrator Pengelolaan Keluhan..... 172
3.2.3.5.11 Perancangan Antarmuka Administrator Ubah Profil 173
3.2.3.6 Perancangan Antarmuka CEO..... 174
3.2.3.6.1 Perancangan Antarmuka CEO Lihat Transaksi..... 175
3.2.3.6.2 Perancangan Antarmuka CEO Lihat Pelanggan..... 175
3.2.3.6.3 Perancangan Antarmuka CEO Lihat Peserta..... 176
3.2.3.6.4 Perancangan Antarmuka CEO Lihat Paket 176
3.2.3.6.5 Perancangan Antarmuka CEO Lihat Detail Paket..... 177
3.2.3.6.6 Perancangan Antarmuka CEO Lihat Jadwal 177
3.2.3.6.7 Perancangan Antarmuka CEO Lihat Kuesioner..... 178
3.2.3.6.8 Perancangan Antarmuka CEO Pengelolaan Kritik Saran 178
3.2.3.6.9 Perancangan Antarmuka CEO Pengelolaan Keluhan..... 179
3.2.3.6.10 Perancangan Antarmuka CEO Ubah Profil..... 180
3.2.3.7 Perancangan Antarmuka Administrasi..... 181
3.2.3.7.1 Perancangan Antarmuka Administrasi Pengelolaan Transaksi..... 181
3.2.3.7.2 Perancangan Antarmuka Administrasi Ubah Transaksi 182
3.2.3.7.3 Perancangan Antarmuka Administrasi Pengelolaan Pelanggan 183
3.2.3.7.4 Perancangan Antarmuka Administrasi Pengelolaan Peserta..... 186
3.2.3.7.5 Perancangan Antarmuka Administrasi Pengelolaan Paket..... 187
3.2.3.7.6 Perancangan Antarmuka Administrasi Pengelolaan Detail Paket. 190
3.2.3.7.7 Perancangan Antarmuka Administrasi Pengelolaan Jadwal 192
3.2.3.7.8 Perancangan Antarmuka Administrasi Ubah Profil 193
3.2.3.8 Perancangan Antarmuka Public Relation..... 194
3.2.3.8.1 Perancangan Antarmuka Public Relation Lihat Pelanggan 194
3.2.3.8.2 Perancangan Antarmuka Public Relation Lihat Peserta..... 195
3.2.3.8.3 Perancangan Antarmuka Public Relation Lihat Paket 195
3.2.3.8.4 Perancangan Antarmuka Public Relation Lihat Detail Paket 196
3.2.3.8.5 Perancangan Antarmuka Public Relation Pengelolaan Pertanyaan 196

3.2.3.8.6 Perancangan Antarmuka Public Relation Lihat Hasil Kuesioner.. 198
3.2.3.8.7 Perancangan Antarmuka Public Relation Pengelolaan Kritik Saran 199
3.2.3.8.8 Perancangan Antarmuka Public Relation Pengelolaan Keluhan 200
3.2.3.8.9 Perancangan Antarmuka Public Relation Ubah Profil 201
3.2.3.9 Perancangan Antarmuka Halaman Utama..... 201
3.2.3.9.1 Perancangan Antarmuka Kegiatan 202
3.2.3.9.2 Perancangan Antarmuka Paket..... 202
3.2.3.9.3 Perancangan Antarmuka Jadwal..... 203
3.2.3.9.4 Perancangan Antarmuka Kritik Saran 203
3.2.3.9.5 Perancangan Antarmuka Keluhan 204
3.2.3.9.6 Perancangan Antarmuka Kuesioner 204
3.2.3.9.7 Perancangan Antarmuka Tentang Kami..... 205
3.2.4 Perancangan Pesan 206
3.2.4.1 Perancangan Jaringan Semantik 208
3.2.4.2 Jaringan Semantik Administrator 209
3.2.4.3 Jaringan Semantik CEO 210
3.2.4.4 Jaringan Semantik Administrasi..... 211
3.2.4.5 Jaringan Semantik Public Relation..... 212
3.2.4.6 Jaringan Semantik Halaman Utama 212
3.2.5 Perancangan Prosedural..... 213
3.2.5.1 Prosedural Login 213
3.2.5.2 Prosedural Tambah Data 214
3.2.5.3 Prosedural Ubah Data..... 215
3.2.5.4 Prosedural Hapus Data 216
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN..... 217
4.1 Implementasi Sistem 217
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 217
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 217
4.1.3 Implementasi Basis Data 218
4.1.4 Implementasi Antarmuka 223
4.1.4.1 Implementasi Antarmuka Product Development 224

4.1.4.2 Implementasi Antarmuka CEO 225
4.1.4.3 Implementasi Antarmuka Administrasi 226
4.1.4.4 Implementasi Antarmuka Public Relation 227
4.1.4.5 Implementasi Antarmuka Pelanggan dan Peserta 228
4.2 Pengujian Sistem 228
4.2.1 Pengujian Black Box 228
4.2.1.1 Skenario Pengujian Black Box 229
4.2.1.2 Kasus dan Hasil Pengujian 230
4.2.1.3 Kesimpulan Pengujian Black Box 249
4.2.2 Pengujian Beta 249
4.2.2.1 Wawancara Pengguna 249
4.2.2.2 Wawancara Pengujian Beta untuk CEO 250
4.2.2.3 Kesimpulan Pengujian Beta 250
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 251
5.1 Kesimpulan 251
5.2 Saran 251
DAFTAR PUSTAKA 253