DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI vi
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR SIMBOL xvi
DAFTAR LAMPIRAN xix
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
1.4 Batasan Masalah 3
1.5 Metodologi Penelitian 4
1.6 Sistematika Penulisan 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1 Tinjauan Perusahaan 11
2.1.1 Sejarah Sari Kedelai 11
2.1.2 Visi dan Misi 11
2.1.3 Logo Sari Kedelai 12
2.1.4 Struktur Organisasi Sari Kedelai 12
2.1.5 Deskripsi Kerja Struktur Organisasi Sari Kedelai 12

2.2 Landasan Teori 13
2.2.1 Sistem 13
2.2.2 Data dan Informasi 14
2.2.3 Sistem Informasi 14
2.2.4 CRM 15
2.2.5 Pangsa Pasar 22
2.2.6 Pasar Sasaran 22
2.2.7 Segmenting Targeting Positioning (STP) 23
2.2.8 Produk 25
2.2.9 Kepuasan Pelanggan 28
2.2.10 Business Process Modelling Notation (BPMN) 31
2.2.11 Internet 31
2.2.12 MySQL 32
2.2.13 Entity Relational Diagram (ERD) 32
2.2.14 Flowchart 32
2.2.15 Tools yang Digunakan 33
2.2.16 Pengujian Sistem 33
2.2.17 Skala Likert 35
2.2.18 Statistik Deskriptif 38
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 41
3.1 Analisis Sistem 41
3.1.1 Analisis Masalah 41
3.1.2 Analisis Sistem yang sedang Berjalan 41
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 45
3.1.4 Analisis Framework CRM Sari Kedelai 46

3.1.5 Analisis Penerapan CRM di Sari Kedelai 47
3.1.6 Analisis Kebutuhan Non Fungisonal 57
3.1.7 Analisis Kebutuhan Fungsional 62
3.2 Perancangan Sistem 89
3.2.1 Perancangan Basis Data 89
3.2.2 Perancangan Struktur Menu 94
3.2.3 Perancangan Antarmuka 97
3.2.4 Perancangan Pesan 117
3.2.5 Perancangan Jaringan Semantik 117
3.2.6 Perancangan Prosedural 121
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 129
4.1 Implementasi sistem 129
4.1.1 Implementasi perangkat keras 129
4.1.2 Implementasi perangkat lunak 129
4.1.3 Implementasi basis data 130
4.1.4 Implementasi antarmuka 133
4.2 Pengujian sistem 135
4.2.1 Skenario Pengujian Fungsionalitas 136
4.2.2 Kasus dan hasil pengujian 137
4.2.3 Kesimpulan pengujian Fungsionalitas 156
4.2.4 Pengujian Pengguna Akhir (User Acceptance Test) 156
4.2.5 Hasil Pengujian User Acceptance Test 156
4.2.6 Kesimpulan Pengujian User Acceptance Test 165
4.2.7 Skenario Penerimaan Pengguna Akhir 165
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 173

5.1 Kesimpulan 173
5.2 Saran..... 173
DAFTAR PUSTAKA 175