DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR SIMBOL xiii
DAFTAR LAMPIRAN xvii
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Masalah **1**
1.2. Rumusan Masalah **3**
1.3. Maksud dan Tujuan **3**
1.4. Batasan Masalah **3**
1.5. Metode Penelitian **4**
1.5.1. Metode Pengumpulan Data 5
1.5.2. Metode Pembangunan Perangkat Lunak 6
1.6. Sistematika Penulisan **7**
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 9
2.1 Ruang Lingkup Perusahaan **9**
2.1.1 Sejarah Perusahaan 9
2.1.2 Logo Koperasi Usaha Kita 10
2.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan 11
2.1.4 Deskripsi Jabatan 12
2.2 Landasan Teori **13**
2.2.1 Pengertian Sistem 13
2.2.2 Pengertian Informasi 13
2.2.3 Pengertian Sistem Informasi 13
2.2.4 Customer Relationship Management 15
2.2.5 Jenis CRM 17

2.2.6 Sistem Pendukung Keputusan 19
2.2.7 Metode TOPSIS (Technique For Others Preference by Similarity to Ideal Solution) 19
2.2.8 Service Quality 22
2.2.9 Personal Home Page 28
2.2.10 MySQL 28
2.2.11 Internet 29
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN 31
3.1. Analisis Sistem **31**
3.3 Analisis Masalah **31**
3.4 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan **31**
3.4.9 Prosedur Penanganan Keluhan 31
3.3.2 Diagram Alir (Flowmap) 32
3.3.3 Aturan Proses Bisnis 32
3.4.12 Analisis Framework CRM di Koperasi Usaha Kita 33
3.5 Analisis Kebutuhan Non Fungsional **48**
3.5.9 Analisis kebutuhan perangkat keras 48
3.5.10 Analisis kebutuhan perangkat lunak 50
3.5.11 Analisis Pengguna 50
3.5.12 Analisis Basis Data 52
3.6 Analisis Kebutuhan Fungsional **54**
3.6.9 Diagram Konteks 54
3.6.10 Data Flow Diagram 54
3.6.11 Spesifikasi Proses 61
3.6.12 Kamus Data 71
3.6.13 Skema Relasi 79
3.6.14 Struktur Tabel 80
3.6.15 Perancangan Struktur Menu 83
3.7 Perancangan Antarmuka **86**
3.7.9 Perancangan Login 86

3.7. Perancangan semantik **100**
3.8 Perancangan Prosedural **101**
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 107
4.1 Implementasi Sistem **107**
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 107
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 107
4.1.3 Implementasi Basis Data 107
4.1.4 Implementasi Antarmuka 110
4.2 Pengujian Sistem **111**
4.2.1 Pengujian Fungsional 111
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian Fungsional 112
4.2.3 Kesimpulan Pengujian Fungsional 119
4.2.4 Pengujian Penerimaan User (Pengguna Akhir) 119
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 129
5.1 Kesimpulan **129**
5.2 Saran **129**
DAFTAR PUSTAKA 130