DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR viii

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR SIMBOL xvii

DAFTAR LAMPIRAN xxiv

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Rumusan Masalah 2

1.3. Maksud dan Tujuan 2

1.4. Batasan Masalah 2

1.4.1. Analisis Sistem *Customer Relationship Management* 6

1.4.2. Analisis Sistem *Customer Relationship Management* Menggunakan *Framework Dynamic* CRM 7

1.4.3. Analisis Kebutuhan Sistem 9

1.4.4. Perancangan Sistem 11

1.4.5. Implementasi Sistem *Customer Relationship Management* 12

1.4.6. Pengujian Sistem *Customer Relationship Management* 12

1.4.7. Penarikan Kesimpulan dan Saran 12

1.5. Sistematika Penulisan 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 15

2.1. Tinjauan Perusahaan 15

2.1.1. Sejarah CV. Azzam Jaya Teknik 15

2.1.2. Visi dan Misi Perusahaan 16

2.1.3. Logo Perusahaan 16

2.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan 17

2.1.5. Produk Layanan 19
2.1.6. Jenis Pelanggan 19
2.2. Landasan Teori 20
2.2.1. Sistem Informasi 20
2.2.2. *Customer Relationship Management* 20
2.2.3. Pelanggan 24
2.2.4. *Unifield Modelling Language* 25
2.2.5. Pelayanan (*Service*) 28
2.2.6. Analisis Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) 30
2.2.7. Analisis *Five Forces Porter* 33
2.2.8. Metodologi Berorientasi Objek 36
2.2.9. Basis Data 39
2.2.10. Pemodelan Data 40
2.2.11. Perangkat Penunjang 41
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 47
3.1. Analisis Sistem 47
3.1.1. Analisis Masalah 47
3.1.2. Analisis Prosedur yang Sedang Berjalan 47
3.1.3. Analisis Aturan Bisnis 53
3.2. Analisis *Customer Relationship Management* Menggunakan *Framework Dynamic* CRM 55
3.2.1. *Relationship Phase* 56
3.2.2. *Dynamic Relationship Management* 60
3.2.3. *Customer Information Type* 69
3.3. Analisis Kebutuhan Sistem CRM 70
3.3.1. Analisis Kebutuhan Non Fungsional 70
3.3.2. Analisis Kebutuhan Fungsional 74
3.4. Perancangan Sistem 122
3.4.1. Perancangan Basis Data 122
3.4.2. Struktur Tabel 123

3.4.3. Perancangan Struktur Menu 128
3.4.4. Perancangan Antarmuka 133
3.4.5. Perancangan Pesan 150
3.4.6. Perancangan Jaringan Semantik 151
3.4.7. Perancangan Prosedural 154
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM 163
4.1. Implementasi Sistem 163
4.1.1. Implementasi Perangkat Keras 163
4.1.2. Implementasi Perangkat Lunak 163
4.1.3. Implementasi Basis Data 164
4.1.4. Implementasi Antar Muka 169
4.2. Pengujian Sistem 173
4.2.1. Skenario Pengujian *Black box* 174
4.2.2. Kasus dan Hasil Pengujian 175
4.2.3. Kesimpulan Pengujian *Black Box* 195
4.2.4. Pengujian Beta 195
4.2.5. Skenario Pengujian Beta 195
4.2.6. Kesimpulan Pengujian Beta 197
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 195
5.1. Kesimpulan 195
5.2. Saran 195
DAFTAR PUSTAKA 199