DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR vii
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR SIMBOL xii
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 2
1.3 Maksud dan Tujuan 3
1.4 Batasan Masalah 3
1.5 Metodologi Penelitian 4
1.6 Sistematika Penulisan 9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1 Tinjauan Perusahaan 11
2.1.1 Profil Rabbani Semesta Utama 11
2.1.2 Sejarah Rabbani Semesta Utama 11
2.1.3 Logo Instansi 12
2.1.4 Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan 13
2.1.5 Visi dan Misi Rabbani Semesta Utama 15
2.1.6 Deskripsi Lokasi 15
2.2 Landasan Teori 16
2.2.1 Pengertian Sistem Informasi 16
2.2.2 Customer Relationship Management 19
2.2.3 Pangsa Pasar 28
2.2.4 Tools Pemodelan Aplikasi 33
2.2.5 Tools Pembangunan Aplikasi 37
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 47

3.1 Analisis Sistem 47
3.1.1 Analisis Masalah.....47
3.1.2 Analisis Sistem yang sedang Berjalan.....48
3.1.3 Analisis Framework CRM.....53
3.1.4 Analisis Tahapan CRM 58
3.1.5 Analisis Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak.....82
3.1.6 Analisis Kebutuhan Non Fungsional.....83
3.1.7 Analisis Kebutuhan Fungsional.....88
3.2 Perancangan Sistem.....119
3.2.1 Skema Relasi 119
3.2.2 Struktur Tabel.....121
3.2.3 Perancangan Struktur Menu 122
3.2.4 Perancangan Antarmuka.....126
3.2.5 Perancangan Pesan 133
3.2.6 Perancangan Jaringan Semantik.....134
3.2.7 Perancangan Prosedural.....139
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM.....145
4.1 Implementasi 145
4.1.1 Kebutuhan Perangkat Lunak 145
4.1.2 Kebutuhan Perangkat Keras 146
4.1.3 Kebutuhan web hosting 146
4.1.4 Implementasi Basis Data (Database).....147
4.1.5 Implementasi Antarmuka 148
4.2 Pengujian 150
4.2.1 Rencana Pengujian 150
4.2.2 Skenario Pengujian.....151
4.2.3 Kasus dan Hasil Pengujian 153
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 167
5.1 Kesimpulan.....167
5.2 Saran 167
DAFTAR PUSTAKA 169