DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i
DAFTAR GAMBAR iv
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR SIMBOL xi
DAFTAR LAMPIRAN xv
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. Metodologi Penelitian 4
1.6. Sistematika Penulisan 11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 13
2.1 Tinjauan Perusahaan 13
2.1.1 Sejarah PD. Axa 13
2.1.2 Visi dan Misi 15
2.1.3 Logo Perusahaan 15
2.1.4 Struktur Organisasi PD. Axa 15
2.1.5 Deskripsi Tugas 17
2.2 Landasan Teori 18
2.2.1 Sistem Informasi 18
2.2.2 Customer Relationship Management 19
2.2.3 Jenis CRM 19
2.2.4 Arsitektur CRM 20
2.2.5 Association Rule 24
2.2.6 PHP 32
2.2.7 MySQL 34
2.2.8 Internet 34
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN 35
3.1. Analisis Sistem 35
3.1.1. Analisis Masalah 35

3.1.2. Analisis Sistem yang sedang Berjalan 35
3.1.3. Analisis aturan bisnis yang sedang berjalan 42
3.1.4. Aturan Bisnis yang diusulkan 42
3.1.6. Analisis Framework CRM 43
3.1.7. Analisis Metode *Association Rules* 48
3.1.8. Pengiriman Email sesuai hasil rekomendasi 90
3.1.9. Analisis Pengelolaan Keluhan 91
3.1.10 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 93
3.1.11 Analisis Basis Data 97
3.1.12 Analisis Kebutuhan Fungsional 99
3.2 Perancangan Sistem 139
3.2.1. Skema Relasi 139
3.2.2. Struktur Tabel 141
3.2.3. Perancangan Struktur Menu 146
3.2.4. Perancangan Antarmuka 149
3.2.5. Perancangan Pesan 182
3.2.6. Peracangan Jaringan Semantik 183
3.2.7. Perancangan Prosedural 188
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 191
4.1. Implementasi Sistem 191
4.1.1. Implementasi Perangkat Lunak 191
4.1.2. Implementasi Perangkat Keras 191
4.1.3. Implementasi Basis Data 192
4.1.4 Implementasi Antarmuka 196
4.2. Pengujian Sistem 200
4.2.1. Skenario Pengujian *Black Box* 200
4.2.2. Kasus dan Hasil Pengujian 201
4.2.3. Kesimpulan Pengujian *Black Box* 215
4.2.4. Pengujian *Beta* 215
4.2.5. Skenario Pengujian Beta 216
4.2.6. Kesimpulan Pengujian Beta 220
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 221
5.1. Kesimpulan 221
5.2. Saran 221

DAFTAR PUSTAKA 222