DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR vii
KATA TABEL xi
KATA SIMBOL xiv
DAFTAR LAMPIRAN xviii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
1.4 Batasan Masalah 3
1.5 Metodologi Penelitian 3
1.6 Sistematika Pembahasan 9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1 Profil Perusahaan 11
2.1.1 Sejarah Perusahaan 11
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 11
2.1.3 Logo CV. Ni Kawa 12
2.1.4 Struktur Organisasi 12
2.1.5 Deskripsi Kerja CV. Ni Kawa 12
2.2 Landasan Teori 13
2.2.1 Sistem Informasi 13
2.2.2 *Customer Relationship Management* 14
2.2.3 Analisis *Value Chain* 19
2.2.4 Sistem Rekomendasi 22
2.2.5 Algoritma *Nearest Neighbor* 23

2.2.13 SMS Gateway 26
2.2.16 Pengujian Sistem 28
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 33
3.1 Analisis Sistem 33
3.1.1 Analisis Masalah 33
3.1.2 Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan 33
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 41
3.1.4 Analisis *CRM* 42
3.1.5 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 58
3.1.6 Analisis Kebutuhan Fungsional 62
3.2 Perancangan Sistem 99
3.2.1 Perancangan Basis Data 100
3.2.2 Perancangan Struktur Menu 105
3.2.3 Perancangan Antarmuka 107
3.2.4 Perancangan Pesan 135
3.2.5 Jaringan Semantik 136
3.2.6 Perancangan Prosedural 141
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 151
4.1 Implementasi Sistem 151
4.1.4 Implementasi Antarmuka 157
4.2 Pengujian Sistem 162
4.2.1 Pengujian Alpha 162
4.2.2 Kesimpulan Pengujian Blackbox 179
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 185
5.1 Kesimpulan 185
5.2 Saran 185
DAFTAR PUSTAKA 187