Daftar Isi

Abstrak i
Abstract ii
Kata Pengantar iii
Daftar Isi v
Daftar Gambar x
Daftar Tabel xiv
Daftar Simbol xviii
Daftar Lampiran xxv
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Identifikasi Masalah 3
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 3
1.4. Batasan Masalah 3
1.5. Metodologi Penelitian 4
1.6. Sistematika Penulisan 9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1. Objek Penelitian 11
2.1.1. Sejarah Formen Galeri Lelaki 11
2.1.2. Visi 11
2.1.3. Misi 11
2.1.4. Logo Formen Galeri Lelaki 12
2.2. Struktur Organisasi Perusahaan 12
2.2.1. Deskripsi Kerja Formen Galeri Lelaki 13
2.3. Landasan Teori 14
2.3.1. Pengertian Sistem 14
2.3.2. Pengertian Informasi 14
2.3.3. Pengertian Sistem Informasi 14
2.3.4. Customer Relationship Management 15
2.3.4.1. Analytical CRM 16

2.3.4.2. Dynamic CRM 16
2.3.4.3. Analisis *Customer Lifetime Value* (CLV) 19
2.3.4.4. Analisis Value Chain 20
2.3.5. Segmentasi Pelanggan 22
2.3.6. Pemodelan Data 22
2.3.6.1. ERD (Entitiy Relationship Diagram) 22
2.3.6.2. DFD (Data Flow Diagram) 24
2.3.6.3. Business Process Modeling Notation (BPMN) 26
2.3.6.4. Flowchart 27
2.3.7. Black Box Testing 27
2.3.8. Perangkat Lunak Pendukung 28
2.3.8.1. Notepad++ 28
2.3 ANALISIS DAN PERANCANGAN 31
3.1. Analisis Sistem 31
3.1.1. Analisis Masalah 31
3.1.2. Analisis Sistem yang sedang berjalan 32
3.1.3. Analisis Aturan Proses Bisnis 34
3.1.3.1. Aturan Proses Bisnis yang Sedang Berjalan 34
3.1.3.2. Aturan Proses Bisnis yang Diusulkan 34
3.1.4. Analisis Value Chain 35
3.1.5. Analisis Framework CRM 37
3.1.5.1. Relationship Phase 38
3.1.5.2. Dynamic Relationship Management 39
3.1.6. Analisis SMS Gateway 51
3.1.7. Analisis Kebutuhan Non Fungsional 52
3.1.7.1. Analisis Kebutuhan Perangkat Keras 53
3.1.7.2. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak 54
3.1.7.3. Analisis Pengguna 55
3.1.7.4. Analisis Pengkodean 56
3.1.7.5. Analisis Basis Data 57
3.1.8. Analisis Kebutuhan Fungsional 61
3.1.8.1. Diagram Konteks 61
3.1.8.2. Data Flow Diagram (DFD) 62

3.1.8.3. Spesifikasi Proses 70
3.1.8.4. Kamus Data 91
3.2. Perancangan Sistem 97
3.2.1. Perancangan Basis Data 97
3.2.2. Skema Relasi 97
3.2.3. Struktur Tabel 98
3.2.4. Perancangan Struktur Menu 104
3.2.4.1. Struktur Menu Pengunjung 104
3.2.4.2. Struktur Menu Member 105
3.2.4.3. Struktur Menu Admin 105
3.2.4.4. Struktur Menu Supervisor 106
3.2.5. Perancangan Antarmuka 108
3.2.5.1. Perancangan Antarmuka Beranda 108
3.2.5.2. Perancangan Antarmuka Lupa Password 109
3.2.5.3. Antarmuka Beranda Admin 109
3.2.5.4. Antarmuka Daftar Transaksi 110
3.2.5.5. Antarmuka Keranjang Transaksi Kosong 111
3.2.5.6. Antarmuka Tambahkan Transaksi 112
3.2.5.7. Antarmuka Keranjang Transaksi Isi 113
3.2.5.8. Antarmuka Tambah / Edit Barang 114
3.2.5.9. Antarmuka Daftar Barang 115
3.2.5.10. Antarmuka Tambahkan Data Barang 116
3.2.5.11. Antarmuka Daftar Pelanggan 116
3.2.5.12. Antarmuka Tambah Pelanggan 117
3.2.5.13. Antarmuka Konfirmasi Pelanggan 118
3.2.5.14. Antarmuka Info Beranda 118
3.2.5.15. Antarmuka Tambah Info Beranda 119
3.2.5.16. Antarmuka Profile Anda (Admin & Supervisor) 119
3.2.5.17. Antarmuka Beranda Supervisor 120
3.2.5.18. Antarmuka Kritik & Saran Supervisor 121
3.2.5.19. Antarmuka Daftar Administrator 122
3.2.5.20. Antarmuka Tambah Administrator 122
3.2.5.21. Antarmuka Laporan Transaksi 123

3.2.5.22. Antarmuka Laporan Segmentasi 124
3.2.5.23. Antarmuka Laporan Pelanggan 125
3.2.5.24. Antarmuka Laporan Barang 125
3.2.5.25. Antarmuka Data Level 126
3.2.5.26. Antarmuka Log Akses 126
3.2.5.27. Antarmuka Beranda Member 128
3.2.5.28. Antarmuka Member 128
3.2.5.29. Antarmuka Kritik & Saran Member 129
3.2.5.30. Antarmuka Profile Anda (Member) 130
3.2.6. Perancangan Pesan 131
3.2.7. Perancangan Jaringan Semantik 133
3.2.8. Perancangan Prosedural 135
3.2.8.1. Prosedural Login 135
3.2.8.2. Prosedural Lupa Password 137
3.2.8.3. Prosedural Tambah Data Transaksi 138
3.2.8.4. Prosedural Tambah Data Barang 140
3.2.8.5. Prosedural Tambah Data Pengguna 141
3.2.8.6. Prosedural Tambah Data Info 142
3.2.8.7. Prosedural Ubah Data Barang 143
3.2.8.8. Prosedural Ubah Data Pengguna 144
3.2.8.9. Prosedural Ubah Data Info 145
3.2.8.10. Prosedural Hapus Data 146
3.2.8.11. Prosedural Export Data 146
3.2.8.12. Prosedural Import Data 147
3.2.8.13. Prosedural Registrasi Online 148
3.2.8.14. Prosedural Kritik & Saran 150
3.2.8.15. Prosedural Tanggapan Kritik & Saran 151
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM 153
4.1. Implementasi Sistem 153
4.1.1. Implementasi Perangkat Keras 153
4.1.2. Implementasi Perangkat Lunak 154
4.1.3. Implementasi Basis Data 154
4.1.4. Implementasi Antarmuka 161

4.2. Pengujian Sistem 164
4.2.1. Skenario Pengujian Black Box 165
4.2.2. Kasus dan Hasil Pengujian 166
4.2.3. Kesimpulan Pengujian Blackbox 178
4.2.4. Pengujian Wawancara dan Kuesioner 178
4.2.4.1. Wawancara 178
4.2.4.2. Kuesioner 180
4.2.5. Kesimpulan Hasil Pengujian Wawancara dan Kuesioner 184
BAB 5 KESIMPULAN & SARAN 185
5.1. Kesimpulan 185
5.2. Saran 185
DAFTAR PUSTAKA 187