DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR SIMBOL xiv
DAFTAR LAMPIRAN xx
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 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 Penulisan 6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 7
2.1 Ruang Lingkup Perusahaan 7
2.1.1 Sejarah Perusahaan 7
2.1.2 Visi dan Misi 7
2.1.3 Logo CV.Moniek Media Mandiri 8
2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan 8
2.1.5 Deskripsi Kerja Perusahaan 8
2.2 Landasan Teori 9
2.2.1 Pengertian Sistem 9
2.2.2 Pengertian Informasi 9
2.2.3 Pengertian Sistem Informasi 10
2.2.4 *Customer Relationship Management* 10
2.2.5 *Object Oriented Analysis and Design* (OOAD) 14
2.2.6 *Unified Modeling Language* (UML) 15
2.2.7 *Object Oriented Programming* (OOP) 17

2.2.8 K-Means 19
2.2.9 Perangkat Lunak Pendukung 20
2.2.10 Internet 21
2.2.11 Skala Likert 23
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 25
3.1 Analisis Sistem 25
3.1.1 Analisis Masalah 25
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 25
3.1.2.1 Prosedur Penerimaan Pemesanan 25
3.1.2.2 Prosedur Pengambilan Pesanan 26
3.1.2.3 Prosedur Komplain Pesanan 27
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 28
3.1.3.1 Aturan Bisnis Pemesanan 28
3.1.3.2 Aturan Bisnis Pengambilan Pesanan 29
3.1.3.3 Aturan Bisnis Komplain 29
3.1.3.4 Aturan Bisnis yang diusulkan 29
3.1.4 Analisis CRM 29
3.1.5 Analisis *Framework of Dynamic* 31
3.1.6 Analisis Pengelompokkan Pelanggan Potensial 34
3.1.7 Analisis Kuesioner Keluhan 49
3.1.8 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 69
3.1.9 Analisis Kebutuhan Fungsional 71
3.2 Perancangan Sistem 93
3.2.1 Perancangan Skema Relasi 93
3.2.2 Perancangan Struktur Tabel 93
3.2.3 Perancangan Struktur Menu 95
3.2.4 Perancangan Antar Muka 97
3.2.5 Perancangan Pesan 104
3.2.6 Perancangan Jaringan Semantik 107
3.2.7 Perancangan *Method* 109
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM 113
4.1 Implementasi Sistem 113

4.2 Pengujian Sistem 118
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 129
5.1 Kesimpulan 129
5.2 Saran 129
DAFTAR PUSTAKA 131