DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
DAFTAR ISI iii
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR SIMBOL xii
DAFTAR LAMPIRAN xvi
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2. Rumusan 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 9
2.1 Tinjauan Perusahaan 9
2.1.1 Sejarah CV. Khana Mandiri 9
2.1.2 Visi dan Misi 10
2.1.3 Logo Perusahaan 10
2.1.4 Struktur Organisasi CV. Khana Mandiri 11
2.1.5 Deskripsi Tugas 12
2.2 Landasan Teori 13
2.2.1 Sistem Informasi 13
2.2.2 Customer Relationship Management 15
2.2.3 Tahapan CRM 16
2.2.4 Teknologi CRM 17
2.2.5 Dynamic CRM 18

2.2.6 Pangsa Pasar (Market Share) 21
2.2.7 Pemasaran Sasaran 22
2.2.8 Segmentasi Pasar 22
2.2.9 Kriteria Memilih Target Pasar 23
2.2.10 Penetapan Posisi Pasar 24
2.2.11 Sistem Pendukung Keputusan 24
2.2.12 Simple Additive Weighting (SAW) 25
2.2.13 PHP 27
2.2.14 MySQL 27
2.2.15 Internet 28
2.2.16 ERD 28
2.2.17 DFD 31
2.2.18 Flowchart 32
2.2.19 Kamus Data 35
2.2.20 BPMN 37
2.2.21 Metode Pengujian Perangkat Lunak 39
2.2.22 Pengujian Black Box 40
2.2.23 Pengujian White Box 41
2.2.24 Pengujian Alpha dan Beta 41
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 43
3.1 Analisis Sistem 43
3.1.1 Analisis Masalah 43
3.1.2 Analisis Sistem yang sedang Berjalan 43
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 48
3.1.4 Analisis CRM 52
3.1.5 Analisis Pangsa Pasar Untuk Pembukaan Cabang Baru 54
3.1.6 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 66
3.1.7 Analisis Basis Data 69
3.1.8 Analisis Kebutuhan Fungsional 71
3.1.8 Data Flow Diagram (DFD) 72

3.2.1. Skema Relasi 104
3.2.2. Struktur Tabel 105
3.2.3. Perancangan Struktur Menu 109
3.2.4. Perancangan Antarmuka 111
3.2.5. Perancangan Pesan 127
3.2.6. Peracangan Jaringan Semantik 127
3.2.7. Perancangan Prosedural 129
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 133
4.1. Implementasi Sistem 133
4.1.1. Implementasi Perangkat Lunak 133
4.1.2. Implementasi Perangkat Keras 133
4.1.3 Implementasi Basis Data 134
4.1.4. Implementasi Antarmuka 137
4.2. Pengujian Sistem 140
4.2.1. Skenario Pengujian *Black Box* 140
4.2.2 Kasus dan hasil Pengujian *Black Box* 141
4.2.3. Kesimpulan Pengujian *Black Box* 151
4.2.4. Pengujian *Beta* 151
4.2.5. Skenario Pengujian *Beta* 151
4.2.6. Kesimpulan Pengujian *Beta* 155
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 157
5.1. Kesimpulan 157
5.2. Saran 157
DAFTAR PUSTAKA 158