DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR SIMBOL xvii
DAFTAR LAMPIRAN xxi
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusahan Masalah 2
1.3 Maksud dan Tujuan 3
1.4 Batasan Masalah 3
1.5 Metodologi Penelitian 3
1.6 Sistematika Penulisan 10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1 Ruang Lingkup Perusahaan 11
2.1.1 Sejarah Perusahaan 11
2.1.2 Visi dan Misi 11
2.1.3 Logo CV Puspita Jaya Mandiri 12
2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan 12
2.1.5 Deskripsi Kerja CV Puspita Jaya Mandiri 13
2.2 Landasan Teori 14
2.2.1 Pengertian Sistem 14
2.2.2 Pengertian Informasi 14
2.2.3 Pengertian Sistem Informasi 14
2.2.4 Customer Relationship Management 15
2.2.4.1 Teknologi CRM 16

2.2.4.2 Arsitektur CRM 17
2.2.5 Pangsa Pasar 23
2.2.6 Pemasaran Sasaran 24
2.2.6.1 Segmentasi Pasar 24
2.2.6.2 Kriteria Memilih Target Pasar 25
2.2.6.3 Penetapan Posisi Pasar (*Positioning*) 26
2.2.7 Sistem Pendukung Keputusan 26
2.2.7.1 *Simple Addictive Weighting* (SAW) 27
2.2.8 Promosi 28
2.2.9 Kepuasan Pelanggan 30
2.2.10 Perangkat Lunak Pendukung 32
2.2.10.1 *Personal Home Page* 32
2.2.10.2 MySQL 33
2.2.10.3 *Application Programming Interface* (API) 34
2.2.11 Internet 34
2.2.12 Basis Data 35
2.2.12.1 Sistem Manajemen Basis Data 35
2.2.13 Pemodelan Data 36
2.2.13.1 *Entity Relationship Diagram* (ERD) 36
2.2.13.2 Kamus Data 37
2.2.13.3 Alat Pemodelan Sistem 37
2.2.14 *Website* 43
2.2.15 Metode Pengujian Sistem 44
2.2.15.1 Pengujian *Black Box* 45
2.2.15.2 Pengujian Beta 45
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 47
3.1 Analisis Sistem 47
3.1.1 Analisis Masalah 47
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 47
3.1.2.1 Prosedur Penyebaran Informasi 47
3.1.2.2 Prosedur Pembelian Ayam 48

3.1.2.3 Prosedur Pengaduan Ayam Mati 51
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 52
3.1.3.1 Aturan Bisnis Berdasarkan Fakta..... 53
3.1.3.2 Aturan Bisnis Berdasarkan Kebutuhan..... 53
3.1.3.3 Prosedur Pembukaan Cabang Baru..... 54
3.1.3.4 Kesimpulan Analisis Aturan Bisnis..... 57
3.1.4 Analisis *Framework* CRM..... 57
3.1.4.1 Tahap *Acquisition* 58
3.1.4.1.1 Analisis Pangsa Pasar untuk Pembukaan Cabang Baru CV Puspita Jaya Mandiri..... 59
3.1.4.2 Fase *Retention*..... 71
3.1.4.2.1 Infomasi Diskon atau Potongan Harga 71
3.1.4.3 Fase *Expansion* 72
3.1.5 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 72
3.1.5.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras..... 72
3.1.5.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak..... 73
3.1.5.3 Analisis Pengguna..... 74
3.1.6 Analisis Kebutuhan Fungsional 74
3.1.6.1 Analisis Basis Data 74
3.1.6.2 Kamus Data *Entity Relationship Diagram* (ERD)..... 75
3.1.6.3 Diagram Konteks 76
3.1.6.4 *Data Flow Diagram*..... 77
3.1.6.4.1 DFD Level 1..... 77
3.1.6.4.2 DFD Level 2 Proses 1 (Login)..... 81
3.1.6.4.3 DFD Level 2 Proses 3 (Pengelolaan Pengguna) 81
3.1.6.4.4 DFD Level 2 Proses 4 (Transaksi)..... 82
3.1.6.4.5 DFD Level 2 Proses 5 (Pengelolaan Produk) 83
3.1.6.4.6 DFD Level 2 Proses 6 (Pengelolaan Kota/Kab) 84
3.1.6.4.7 DFD Level 3 Proses 6.1 (Pengelolaan Kebutuhan) 86
3.1.6.4.8 DFD Level 3 Proses 6.2 (Pengelolaan Temperatur) 86
3.1.6.4.9 DFD Level 3 Proses 6.3 (Pengelolaan Pesaing)..... 87

3.1.6.4.10 DFD Level 2 Proses 7 (Pengelolaan Promosi)..... 88
3.1.6.4.11 DFD Level 2 Proses 8 (Pengelolaan Kritik dan Saran) 89
3.1.6.4 Spesifikasi Proses..... 90
3.1.6.5 Kamus Data DFD..... 105
3.2 Perancangan Sistem 109
3.2.1 Perancangan Basis Data 109
3.2.1.1 Skema Relasi..... 109
3.2.1.2 Struktur Tabel 111
3.2.2 Perancangan Struktur Menu..... 116
3.2.2.1 Perancangan Struktur Menu Direktur Utama 116
3.2.2.2 Perancangan Struktur Menu Kabag. Administrasi..... 117
3.2.2.3 Perancangan Struktur Menu Kabag. Pemasaran..... 117
3.2.2.4 Perancangan Struktur Menu Member 118
3.2.3 Perancangan Antarmuka 118
3.2.3.1 Perancangan Antarmuka *Login*..... 118
3.2.3.3 Perancangan Antarmuka Lupa Password..... 118
3.2.3.4 Perancangan Antarmuka Pendaftaran Member 119
3.2.3.5 Perancangan Antarmuka Direktur Utama..... 119
3.2.3.6 Perancangan Antarmuka Kabag Pemasaran 123
3.2.3.7 Perancangan Antarmuka Kabag Administrasi..... 128
3.2.3.8 Perancangan Antarmuka Member..... 133
3.2.4 Perancangan Pesan..... 134
3.2.5 Perancangan Jaringan Semantik 135
3.2.6 Perancangan Prosedural..... 139
3.2.6.1 Prosedural *Login* 139
3.2.6.2 Prosedural Daftar Member..... 141
3.2.6.3 Prosedural Lupa Password..... 141
3.2.6.4 Prosedural Tambah Data..... 142
3.2.6.5 Prosedural Edit Data 143
3.2.6.6 Prosedural Hapus Data..... 144
3.2.6.7 Prosedural Pemesanan 145

3.2.6.8 Prosedural Kritik dan Saran 146
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 149
4.1 Implementasi Sistem 149
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 149
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 149
4.1.3 Implementasi Basis Data 149
4.1.4 Implementasi Antarmuka 154
4.1.4.1 Implementasi Antarmuka Direktur Utama 154
4.1.4.2 Implementasi Antarmuka Kabag Administrasi 155
4.1.4.3 Implementasi Antarmuka Kabag Pemasaran 155
4.1.4.4 Implementasi Antarmuka Member 156
4.2 Pengujian Sistem 156
4.2.1 Skenario Pengujian *Black Box* 156
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian 157
4.2.3 Kesimpulan Pengujian *Black Box* 175
4.2.4 Pengujian *Beta* 175
4.2.5 Skenario Pengujian Beta 176
4.2.6 Kasus dan Hasil Pengujian *Beta* 178
4.2.7 Kesimpulan Pengujian Beta Pengguna Akhir 179
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 181
5.1 Kesimpulan 181
5.2 Saran 181
DAFTAR PUSTAKA 183