DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR SIMBOL xvii
DAFTAR LAMPIRAN xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 3
1.3. Maksud dan Tujuan 3
1.4. Batasan Masalah 3
1.5. Metodologi Penelitian 4
1.5.1. Pengumpulan Data 5
1.5.2. Analisis Sistem Customer Relationship Management 6
1.5.3. Analisis Sistem Customer Relationship Management Menggunakan Framework Dynamic CRM 7
1.5.4. Analisis Kebutuhan Sistem 8
1.5.5 . Perancangan Sistem 10
1.5.6. Implementasi Sistem Customer Relationship Management 11
1.5.7. Pengujian Sistem Customer Relationship Management 11
1.5.8. Penarikan Kesimpulan dan Saran 11
1.6. Sistematika Penulisan 12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 13
2.1. Tinjauan Perusahaan 13
2.1.1. Sejarah Apotik Wira Prima 13
2.1.2. Visi dan Misi Perusahaan 14
2.1.3. Logo Perusahaan 14

2.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan 15
2.1.5. Jenis Layanan 17
2.1.6. Jenis Pelanggan 17
2.2. Landasan Teori 18
2.2.1. Sistem Informasi 18
2.2.2. Customer Relationship Management 18
2.2.3. Pelanggan 22
2.2.4. Pelayanan (Service) 23
2.2.5. Analisis Kualitas Pelayanan (Service Quality) 24
2.2.6. Analisis Five Forces Porter 27
2.2.7. Metodologi Berorientasi Objek 29
2.2.8. Unifield Modelling Language 32
2.2.9. Basis Data 36
2.2.10. Pengujian Black Box 37
2.2.11. User Acceptance Test (UAT) 37
2.2.12. Pemodelan Data 38
2.2.13. Perangkat Penunjang 39
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN 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 Yang Sedang Berjalan 48
3.1.4. Analisis Aturan Bisnis Yang Di Usulkan 49
3.2. Analisis Customer Relationship Management di Apotik Wira Prima 49
3.3. Analisis Kebutuhan Sistem CRM 71
3.3.1. Analisis Kebutuhan Non Fungsional 71
3.3.2. Analisis Kebutuhan Fungsional 74
3.4. Perancangan Sistem 124
3.4.1. Perancangan Basis Data 124
3.4.2. Perancangan Struktur Menu 127
3.4.3. Perancangan Pesan 144

3.4.4. Perancangan Jaringan Semantik.....145
3.4.5. Perancangan Prosedural 148
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM.....157
4.1. Implementasi Sistem.....157
4.1.1. Implementasi Perangkat Keras.....157
4.1.2. Implementasi Perangkat Lunak.....157
4.1.3. Implementasi Basis Data.....157
4.1.4. Implementasi Antar Muka 162
4.2. Pengujian Sistem.....164
4.2.1. Skenario Pengujian Black box 164
4.2.2. Kasus dan Hasil Pengujian Black Box.....165
4.2.3. Kesimpulan Pengujian Black Box 181
4.2.4. Pengujian Penerimaan User (Pengguna Akhir).....181
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 191
5.1. Kesimpulan 191
5.2. Saran.....191
DAFTAR PUSTAKA 193