DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR SIMBOL xv
DAFTAR LAMPIRAN xviii
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
1.4 Batasan Masalah 3
1.5 Metodologi Penelitian 4
1.6 Sistematika Penulisan 10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 13
2.1 Tinjauan Perusahaan 13
2.1.1 Sejarah CV. Eka Dwi Anugrah 13
2.1.2 Visi dan Misi 13
2.1.3 Logo CV. Eka Dwi Anugrah 14
2.1.4 Sejarah CV. Eka Dwi Anugrah 14
2.1.5 Deskripsi Tugas 15
2.2 Sistem Informasi 15
2.2.1 Definisi Sistem Informasi 15
2.2.2 Basis Data 16
2.2.3 Sistem Basis Data 17
2.2.4 Pemodelan Data 18
2.2.5 Diagram Alir 19

2.2.6 Analisis Sistem 20
2.2.7 Analisis Sistem 23
2.2.8 PHP 24
2.2.9 MySQL 25
2.3 Customer Relationship Management 27
2.3.1 Jenis dan Tingkatan CRM 28
2.3.2 Arsitektur CRM 31
2.3.3 Tahapan Dalam CRM 33
2.4 Pengembangan Produk 34
2.4.1 Definisi Pengembangan Produk 34
2.4.2 Proses Pengembangan Produk 35
2.4.3 Proses Pengembangan Konsep 37
2.4.4 Konsep Produk 40
2.4.5 Produk 41
2.4.6 Atribut Produk dan Jasa 41
2.4.7 Kepuasan Pelanggan 42
2.4.8 Segmentasi Pasar Konsumen 44
2.4.9 Bauran Promosi 47
2.4.10 Alat-alat dalam Bauran Promosi 48
2.4.11 Orientasi Perusahaan Ke Arah Pasar 52
2.4.12 Promosi yang Berorientasi Konsumen 52
2.4.13 Segmentasi Pasar Konsumen 56
2.5 Metodologi Penelitian 57
2.6 Pengujian Sistem 62
2.6.1 Pengujian *Black Box* 62
2.6.2 Klasifikasi Black Box Testing 63

2.6.3 Klasifikasi Black Box Testing 64
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN 67
3.1. Analisis Sistem 67
3.1.1. Analisis Masalah 67
3.1.2. Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 67
3.1.3. Analisis Aturan Bisnis 72
3.1.4. Analisis Aturan Bisnis yang Diusulkan 73
3.1.5. Analisis CRM Di CV. Eka Dwi Anugrah 73
3.1.6. Menentukan Produk Sesuai Atribut Produk 102
3.1.7. Analisis Kebutuhan Non Fungsional 102
3.1.8. Analisis Kebutuhan Fungsional 109
3.2. Perancangan Sistem 131
3.2.1. Perancangan Basis Data 131
3.2.2. Skema Relasi 131
3.2.3. Struktur Tabel 133
3.2.4. Perancangan Struktur Menu 136
3.2.5. Perancangan Antarmuka 139
3.2.6. Perancangan Pesan 159
3.2.7. Perancangan Jaringan Semantik 160
3.2.8. Perancangan Prosedural 163
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 169
4.1. Implementasi Sistem 169
4.1.1. Implementasi Perangkat Keras 169
4.1.2. Implementasi Perangkat Lunak 169
4.1.3. Implementasi Basis Data 170
4.1.4. Implementasi Antarmuka 174

4.2. Pengujian Sistem 176
4.2.1. Skenario Pengujian *Black Box* 177
4.2.2. Kasus dan Hasil Pengujian 177
4.2.3. Kesimpulan Pengujian *Black Box* 206
4.2.4. Skenario Pengujian Penerimaan User (Pengguna Akhir) 206
4.2.5. Kasus dan Hasil Pengujian 206
4.2.6. Pengujian *Beta* 207
4.2.7. Skenario Pengujian *Beta* 207
4.2.8. Kesimpulan Pengujian *Beta* 209
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 211
5.1. Kesimpulan 211
5.2. Saran 211
DAFTAR PUSTAKA 213