DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI vi
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR SIMBOL xviii
DAFTAR LAMPIRAN xxii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Perumusan Masalah 3
1.3 Maksud dan Tujuan 3
1.4 Batasan Masalah 3
1.5 Metodologi Penelitian 5
1.6 Sistematika Penulisan 12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 13
2.1 Ruang Lingkup Perusahaan 13
2.1.1 Sejarah Perusahaan 13
2.1.2 Visi dan Misi 15
2.1.3 Logo CV Cantik Kreasi 15
2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan 16
2.1.5 Deskripsi Kerja CV Cantik Kreasi 17
2.2 Landasan Teori 18
2.2.1 Pengertian Sistem 18
2.2.2 Pengertian Informasi 19
2.2.3 Pengertian Sistem Informasi 19
2.2.4 Customer Relationship Management 20
2.2.5 Pangsa Pasar (*Market Share*) 28
2.2.6 Pemasaran Sasaran 29

2.2.7 Sistem Pendukung Keputusan 32
2.2.8 Perangkat Lunak Pendukung 34
2.2.9 Pemodelan Data 36
2.2.10 Pengujian Sistem 42
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN 47
3.1 Analisis Sistem 47
3.1.1 Analisis Masalah 47
3.1.2 Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan 47
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 54
3.1.4 Analisis Framework CRM 55
3.1.5 Analisis Pengkodean 70
3.1.6 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 75
3.1.7 Analisis Basis Data 78
3.1.8 Analisis Kebutuhan Fungsional 82
3.2 Perancangan Sistem 147
3.2.1 Perancangan Basis Data 147
3.2.2 Perancangan Struktur Menu 157
3.2.3 Perancangan Antarmuka 162
3.2.4 Perancangan Jaringan Semantik 205
3.2.5 Perancangan Prosedural 209
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 217
4.1 Implementasi Sistem 217
4.1.1 Implementasi Perangkat Lunak 217
4.1.2 Implementasi Perangkat Keras 217
4.1.3 Implementasi Basis Data 218
4.1.4 Implmentasi Antarmuka 224
4.2 Pengujian Sistem 230
4.2.1 Skenario Pengujian Fungsional 230
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian Fungsional 232
4.2.3 Kesimpulan Pengujian Fungsional 247
4.2.4 Skenario Pengujian User Acceptence Test (UAT) 247

4.2.5 Kasus dan Hasil Pengujian User Acceptence Test (UAT) 249
4.2.6 Kesimpulan Pengujian User Acceptence Test (UAT)..... 253
4.2.7 Skenario Pengujian Penerimaan Pengguna 253
4.2.8 Kasus dan Hasil Pengujian Penerimaan Pengguna 253
4.2.9 Kesimpulan Pengujian Penerimaan Pengguna..... 256
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 257
5.1 Kesimpulan 257
5.2 Saran..... 257
DAFTAR PUSTAKA 259