DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xiii
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 3
1.5.1. Pengumpulan Data 6
1.5.2. Analisis Customer Relationship Management Menggunakan Framework Dynamic CRM 6
1.5.2.1. Analisis Framework Dynamic CRM 7
1.5.2.2. Relationship Phase 7
1.5.3. Analisis Kebutuhan Sistem 7
1.5.2.3. Analisis Kebutuhan Fungsional 7
1.5.2.4. Analisis Kebutuhan Non Fungsional 8
1.5.4. Perancangan dan Desain Sistem Customer Relationship Management . 9
1.5.5. Implementasi Sistem Customer Relationship Management 10
1.5.6. Pengujian Sistem Customer Relationship Management 10
1.5.7. Penerapan dan Pemeliharaan Sistem Customer Relationship Management 10
1.6. Penarikan Kesimpulan dan Saran 10
1.7. Sistematika Penulisan 11

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 13
2.1. Tinjauan Perusahaan 13
2.1.1. Sejarah PT. Afrilia Mega Wisata 13
2.1.2. Visi dan Misi Perusahaan 13
2.1.3. Logo Perusahaan 14
2.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan 14
2.1.4.1. Job Description 15
2.1.4.2. Produk Layanan 15
2.1.4.3. Jenis Pelanggan 16
2.2. Landasan Teori 16
2.2.1. Sistem Informasi 16
2.2.2. Customer Relationship Management 17
2.2.2.1. Jenis dan Kerangka CRM 18
2.2.2.2. Framework of Dynamic CRM 19
2.2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas 21
2.2.4. Kualitas Pelayanan 22
2.2.4.1. Dimensi – dimensi Kualitas Layanan 22
2.2.4.2. Model Kualitas Pelayanan 24
2.2.4.3. Rumus dalam Metode Servqual 27
2.2.5. Pemodelan Data 28
2.2.6. Analisis Sistem 29
2.2.7. Basis Data 30
2.2.8. Business Process Model and Notation (BPMN) 31
2.2.9. Perangkat Penunjang 32
2.2.9.1. Internet 32
2.2.9.2. PHP 33
2.2.9.3. MySql 35
2.2.9.4. SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) 36
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN 37
3.1. Analisis Sistem 37
3.1.1. Analisis Masalah 37

3.1.2. Analisis Prosedur yang Sedang Berjalan 37
3.1.3. Analisis Aturan Bisnis 42
3.1.3.1. Analisis Aturan Bisnis yang Sedang Berjalan 42
3.1.3.2. Analisis Aturan Bisnis yang Diusulkan 43
3.2. Analisis Customer Relationship Management Menggunakan Framework Dynamic CRM 44
3.2.1. Relationship Phase 45
3.2.2. Tahapan Customer Relationship Management (CRM) 46
3.2.2.1. Tahapan Acquire 46
3.2.2.2. Tahapan Enhance 47
3.2.2.3. Tahapan Retain 47
3.3. Analisis Kualitas Pelayanan 48
3.4. Analisis Kebutuhan Sistem CRM 68
3.4.1. Analisis Kebutuhan Non Fungsional 68
3.4.1.1. Analisis Kebutuhan Perangkat Keras 69
3.4.1.2. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak 69
3.4.1.3. Analisis Pengguna 70
3.4.1.4. Analisis Pengkodean 71
3.4.1.5. Analisis Basis Data 72
3.4.2. Analisis Kebutuhan Fungsional 74
3.4.2.1. Diagram Konteks 74
3.4.2.2. Data Flow Diagram 75
3.4.2.2.1. DFD Level 1 75
3.4.2.2.2. DFD Level 2 Proses Pengelolahan Data Master 76
3.4.2.2.3. DFD Level 2 Proses Pengelolahan Data Kuesioner 76
3.4.2.2.4. DFD Level 2 Proses Pengelolahan Data Hasil Kuesioner 77
3.4.2.2.5. DFD Level 2 Proses Pengelolahan Data Rekomendasi Perbaikan 78
3.4.2.2.6. DFD Level 3 Proses Pengelolahan Data Pelanggan 79
3.4.2.2.7. DFD Level 3 Proses Pengelolahan Data Karyawan 80
3.4.2.2.8. DFD Level 3 Proses Pengelolahan Data Penyewaan 81
3.4.2.3. Spesifikasi Proses 83

3.4.2.4. Kamus Data 87
3.5. Perancangan Sistem 91
3.5.1. Perancangan Basis Data 91
3.5.1.1. Diagram Relasi 91
3.5.1.2. Struktur Tabel 92
3.5.2. Perancangan Struktur Menu 95
3.5.2.1. Struktur Menu Admin 95
3.5.2.2. Struktur Menu Direktur 96
3.5.2.3. Struktur Menu Manager Kapal 96
3.5.3. Perancangan Antarmuka 97
3.5.3.1. Perancangan Antarmuka Login 97
3.5.3.2. Perancangan Antarmuka Admin 98
3.5.3.3. Perancangan Antarmuka Direktur 108
3.5.3.4. Perancangan Antarmuka Manager Kapal 110
3.5.4. Perancangan Pesan 113
3.5.5. Perancangan Jaringan Semantik 113
3.5.5.1. Jaringan Semantik Admin 114
3.5.5.2. Jaringan Semantik Direktur 114
3.5.5.3. Jaringan Semantik Manager Kapal 115
3.5.6. Perancangan Prosedural 115
3.5.6.1. Flowchart Login 116
3.5.6.2. Flowchart Penambahan Data 117
3.5.6.3. Flowchart Edit Data 118
3.5.6.4. Flowchart Hapus Data 119
3.5.6.5. Flowchart Analisis Kualitas Pelayanan Metode Servqual 120
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 121
4.1. Implementasi Sistem 121
4.1.1. Implementasi Perangkat Keras 121
4.1.2. Implementasi Perangkat Lunak 121
4.1.3. Implementasi Basis Data 121
4.1.4. Implementasi Antarmuka 126

4.2. Pengujian Sistem 128
4.2.1. Skenario Pengujian Black Box 128
4.2.2. Kasus dan Hasil Pengujian 129
4.2.3. Kesimpulan Pengujian Black Box 135
4.2.4. Pengujian Penerimaan User (Pengguna Akhir) 136
4.2.4.1. Skenario User Acceptance Test (UAT) 136
4.2.4.2. Hasil Pengujian User Acceptance Test (UAT) 137
4.2.4.3. Kesimpulan Pengujian User Acceptance Test (UAT) 139
4.2.4.4. Pengujian Penerimaan Pengguna Akhir Setelah Sistem diterapkan di Lingkungan Perusahaan 139
4.2.4.5. Kesimpulan Pengujian Penerimaan Pengguna Akhir Setelah Sistem diterapkan di Lingkungan Perusahaan 141
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 143
5.1. Kesimpulan 143
5.2. Saran 143
DAFTAR PUSTAKA 145