DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGHANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR SIMBOL xv
DAFTAR LAMPIRAN xx
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Masalah 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 7
1.5.2. Analisis Sistem Customer Relationship Management 8
1.5.3. Analisis Customer Relationship Management dengan framework Dynamic CRM 8
2.5.3.1. Relationship Phase 8
1.5.4. Analisis Kebutuhan Sistem 8
1.5.4.1. Analisis kebutuhan Fungsional 8
1.5.4.2. Analisis kebutuhan non fungsional 8
1.5.5. Perancangan Sistem 8
1.5.6. Pengkodean 9
1.5.7. Pengujian Sistem 9
1.5.8. Penarikan Kesimpulan dan saran 9
1.6. Sistematika Penulisan 9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1. Tinjauan Perusahaan 11

2.1.1. Sejarah CV. Suara Hati 11
2.1.2. Visi dan Misi 11
2.1.3. Logo Perusahaan 12
2.1.4. Struktur Organisasi CV. Suara Hati 12
2.1.5. Deskripsi Tugas 13
2.2. Landasan Teori 14
2.2.1. Sistem Informasi 14
2.2.2. Customer Relationship Management 15
2.2.2.1. Tujuan CRM 16
2.2.2.2. Tahapan Dalam CRM 16
2.2.2.3. Jenis CRM 16
2.2.2.4. Dynamic CRM 17
2.2.3. Pelanggan 20
2.2.4. Pelayanan (Service) 20
2.2.5. Analisis kualitas Pelayanan 21
2.2.5.1. Rumus Kepuasan Pelanggan 23
2.2.6. Analisis Five Force Porter 25
2.2.7. Swot 28
2.2.8. Kuisioner 29
2.2.9. Uji Validitas dan Reliabilitas 29
2.2.10. Populasi dan Sampel 32
2.2.7.1. Polulasi 33
2.2.7.2. Sampel 33
2.2.11. Metode Analisis dan Perancangan Struktur 34
2.2.12. Bussines Process Model and Notation (BPMN) 35
2.2.13. MySQL 38
2.2.14. Basis data 38
2.2.15. PHP 39
2.2.16. Internet 40
2.2.17. Web 40
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN 41

3.1. Analisis Sistem 41
3.1.1. Analisis Masalah 41
3.1.2 . Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 41
3.1.2.1. Prosedur Pelayanan Penyewaan Rental Studio 41
3.1.2.2. Prosedur Penyewaan Jasa Recording 43
3.1.3. Analisis Aturan Bisnis 46
3.1.3.1. Analisis Aturan Bisnis Pada Sistem Yang Sedang Berjalan 46
3.1.3.2. Analisis Aturan Bisnis Pada Sistem yang diusulkan 46
3.1.4. Analisis CRM 47
3.1.4.1. Analisis Framwork CRM 47
3.1.4.2. Analisis Swot Dengan Matrik *Eksternal Factor Evolution* (EFE) 49
3.1.4.2. Analisis Swot 51
3.1.4.3. Analisis Model Five Force Porter 53
3.1.5.4. Analisis Kualitas Pelayanan di CV. Suara Hati 65
3.1.5.5. Tabel Penyelarasan Kualitas Pelayanan dan Analisis Daya Saing 78
3.1.6. Analisis Kebutuhan Sistem 98
3.1.6.1. Analisis Kebutuhan Non Fungsional 98
3.1.6.2. Analisis Basis Data 101
3.1.6.3. Analisis Kebutuhan Fungsional 104
3.2. Perancangan Sistem 123
3.2.1. Skema Relasi 123
3.2.2. Struktur Tabel 124
3.2.3. Perancangan Struktur Menu 127
3.2.3.1.Perancangan Struktur Menu Administrator 127
3.2.3.2 Perancangan Struktur Menu Manajer 129
3.2.3.3 Perancangan Struktur Menu Pelanggan 129
3.2.4. Perancangan Antarmuka 130
3.2.4.1.Perancangan Antarmuka Administrator 130
3.2.5. Perancangan Pesan 149
3.2.6. Perancangan Jaringan Semantik 149
3.2.6.1.Perancangan Jaringan Semantik Administrator 149

3.2.6.2.Perancangan Jaringan Semantik Manajer 151
3.2.7. Perancangan Prosedural 151
3.2.7.1.Perancangan Prosedur Login 152
3.2.7.2.Perancangan Prosedur Tambah Data 153
3.2.7.3.Perancangan Prosedur Ubah Data 154
3.2.7.4.Perancangan Prosedur Hapus Data 155
3.2.7.5.Perancangan Prosedur Cari Data 156
3.2.7.6.Perancangan Prosedur Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual ... 157
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 159
4.1. Implementasi Sistem 159
4.1.1. Implementasi Perangkat Keras 159
4.1.2. Implementasi Perangkat Lunak 159
4.1.3. Implementasi Basis Data 160
4.2. Pengujian Sistem 163
4.2.1.Skenario Pengujian blackbox 164
4.2.2. Kasus dan Hasil Pengujian 164
4.2.3. Kesimpulan Pengujian blackbox 178
4.2.4. Pengujian Beta 178
4.2.5.Skenario Pengujian Beta 178
4.2.4.Kesimpulan Pengujian 181
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 183
5.1. Kesimpulan 183
5.2. Saran 183
DAFTAR PUSTAKA 185