DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI ..... ……v
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR SIMBOL xviii
DAFTAR LAMPIRAN xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 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 8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1 Profil Perusahaan 11
2.1.1 Sejarah Perusahaan 11
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 11
2.1.3 Logo CV. Adara Fashion Art 11
2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan 12
2.1.5 Deskripsi Kerja CV. Adara Fashion Art 12
2.2 Landasan Teori 14
2.2.1 Sistem Informasi 14
2.2.2 Customer Relationship Management 14
2.2.3 Pangsa Pasar 20
2.2.4 Pemasaran 21
2.2.5 Pasar Sasaran 21

2.2.6 Sistem Pendukung Keputusan 28
2.2.7 Entity Relationship Diagram (ERD) 30
2.2.8 Diagram Konteks 31
2.2.9 Data Flow Diagram 31
2.2.10 Kamus Data 31
2.2.11 Business Process Modeling Notation (BPMN) 33
2.2.12 Jaringan Semantik 34
2.2.13 Flowchart 34
2.2.14 Personal Home Page 35
2.2.15 MySQL 36
2.2.16 Pengujian Sistem 37
2.2.18 Website 40
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 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 Pada Sistem Yang Sedang Berjalan 46
3.1.3.1 Aturan Bisnis Pada Prosedur Order Jasa 46
3.1.3.2 Analisis Aturan Pada Strategi pemasaran 46
3.1.4 Aturan Bisnis Yang Diusulkan 47
3.1.4.1 Aturan Bisnis Pada Penentuan Daerah Pemasaran 47
3.1.5 Analisis CRM 47
3.1.5.1 *Customer Information* 48
3.1.5.2 *Dynamic Relationship Management* 49
3.1.5.3 Analisis Perhitungan Daerah Pemasaran 54
3.1.5.4 *Relationship Phase* 75
3.1.6 Analisis Pengkodean 77
3.1.7 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 77
3.1.7.1 Analisis Pengguna 77
3.1.7.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras 79
3.1.7.3 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak 80

3.1.8 Analisis Basis Data.....81
3.1.9 Analisis Kebutuhan Fungsional 83
3.1.9.1 Diagram Konteks.....83
3.1.9.2 Data Flow Diagram 86
3.1.9.2.1 Data Flow Diagram Level 1 86
3.1.9.2.2 Data Flow Diagram Level 2 Proses 4 Pengolahan Data Profil Pengguna 88
3.1.9.2.3 Data Flow Diagram Level 2 Proses 5 Pengolahan Data Master 89
3.1.9.2.4 Data Flow Diagram Level 2 Proses 6 Pengolahan Data Transaksi.....90
3.1.9.2.5 Data Flow Diagram Level 2 Proses 7 Pengolahan Segmentasi Pasar.91
3.1.9.2.6 Data Flow Diagram Level 2 Proses 8 Pengolahan Pemberitahuan.....92
3.1.9.2.7 Data Flow Diagram Level 3 Proses 5.1 Pengolahan Data Pegawai....92
3.1.9.2.8 Data Flow Diagram Level 3 Proses 5.2 Pengolahan Data Pengguna..93
3.1.9.2.9 Data Flow Diagram Level 3 Proses 5.3 Pengolahan Data Pelanggan.95
3.1.9.2.10 Data Flow Diagram Level 3 Proses 5.4 Pengolahan Periode Penilaian.....96
3.1.9.2.11 Data Flow Diagram Level 3 Proses 5.5 Pengolahan Data Wilayah Pasar 97
3.1.9.2.12 Data Flow Diagram Level 3 Proses 5.6 Pengelolaan Data Jasa.....98
3.1.9.2.13 Data Flow Diagram Level 3 Proses 5.7 Pengolahan Promosi.....99
3.1.9.2.14 Data Flow Diagram Level 3 Proses 7.1 Pengelolaan Data Kriteria Penilaian Segmentasi.....100
3.1.9.2.15 Data Flow Diagram Level 3 Proses 7.2 Penentuan Bobot dan Kriteria Penilaian.....102
3.1.9.2.16 Data Flow Diagram Level 4 Proses 7.1.1 Pengelolaan Kriteria Segmentasi 104
3.1.9.3 Spesifikasi Proses.....105
3.1.9.4 Kamus Data.....123
3.2 Perancangan Sistem..... 144
3.1.2.1 Perancangan Basis Data 144
3.1.2.1 Diagram Relasi.....144

3.1.2.2 Struktur Tabel....146
3.2.2 Perancangan Struktur Menu....151
3.2.2.1 Struktur Menu Direktur....151
3.2.2.2 Struktur Menu *General Manager*....152
3.2.2.3 Struktur Menu Marketing....153
3.2.2.4 Struktur Menu Administrasi....154
3.2.2.5 Struktur Menu Pelanggan....155
3.2.3 Perancangan Antarmuka....156
3.2.3.1 Perancangan Antarmuka Tampilan Awal....156
3.2.3.2 Perancangan Antarmuka Direktur....157
3.2.3.3 Perancangan Antarmuka *General Manager*....163
3.2.3.4 Perancangan Antarmuka Marketing....170
3.2.3.5 Perancangan Antarmuka Administrasi....178
3.2.3.6 Perancangan Antarmuka Pelanggan....187
3.2.3.7 Perancangan Pesan....190
3.2.4 Jaringan Semantik....190
3.2.4.1 Jaringan Semantik Direktur Umum....190
3.2.4.2 Jaringan Semantik *General Manager*....191
3.2.4.3 Jaringan Semantik Marketing....192
3.2.4.4 Jaringan Semantik Admin....192
3.2.4.5 Jaringan Semantik Pelanggan....193
3.2.5 Perancangan Prosedural....194
3.2.5.1 Prosedural Login Pengguna....194
3.2.5.2 Prosedural Penambahan Data....195
3.2.5.3 Prosedural Pengubahan Data....195
3.2.5.4 Prosedural Penghapusan Data....196
3.2.5.5 Prosedural Perhitungan SAW....197
3.2.5.6 Prosedural Cari Data....198
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN....201
4.1 Implementasi Sistem....201
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras....201

1.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 201
4.1.3 Implementasi Basis Data 202
4.1.4 Implmentasi Antarmuka 208
4.2 Pengujian Sistem 213
4.2.1 Pengujian Black Box 213
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian Fungsional.....214
4.2.3 Kesimpulan Pengujian Fungsional 224
4.2.4 Skenario Pengujian User Acceptence Test (UAT) 224
4.2.5 Kasus dan Hasil Pengujian User Acceptence Test (UAT) 226
4.2.6 Kesimpulan Pengujian User Acceptence Test (UAT) 228
4.2.7 Pengujian *Beta* 229
4.2.8 Skenario Pengujian *Beta*.....229
4.2.8 Kesimpulan Hasil Pengujian.....231
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 234
5.1 Kesimpulan.....234
5.2 Saran.....234
DAFTAR PUSTAKA..... 220