DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI vi
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR SIMBOL viii
DAFTAR LAMPIRAN xii
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
1.6 Sistematika Penulisan 6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 7
2.1 Tinjauan Perusahaan 7
2.1.1 Profil Perusahaan 7
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 7
2.1.3 Logo Perusahaan 8
2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan 9
2.2 Landasan Teori 11
2.2.1 Pengertian Sistem 12
2.2.2 Pengertian Informasi 12
2.2.3 Pengertian Sistem Informasi 12

2.2.4 Customer Relationship Management 13
2.2.5 Manajemen Pemasaran 25
2.2.6 Kepuasan Pelanggan 25
2.2.7 Sistem Pendukung Keputusan 26
2.2.8 Statistika 31
2.2.9 PHP 35
2.2.10 Bussiness Process Modelling Notation (BPMN) 35
2.2.11 MySQL 37
2.2.12 Entity Relationship Diagram (ERD) 38
2.2.13 Data Flow Diagram (DFD) 39
2.2.14 Pengujian Sistem 40
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN 44
3.1 Analisis Sistem 44
3.1.1 Analisis Masalah 44
3.1.2 Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan 45
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 51
3.1.4 Analisis Framework CRM 52
3.1.5 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 73
3.1.6 Analisis Kebutuhan Fungsional 77
3.2 Perancangan Sistem 115
3.2.1 Perancangan Basis Data 116
3.2.2 Perancangan Struktur Menu 120
3.2.3 Perancangan Antarmuka 123
3.2.4 Perancangan Pesan 147
3.2.5 Jaringan Semantik 147

3.2.6 Perancangan Prosedural 152
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 163
4.1 Implementasi Sistem 163
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 163
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 163
4.1.3 Implementasi Basis Data 164
4.1.4 Implementasi Antarmuka 173
4.2 Pengujian Sistem 184
4.2.1 Skenario Pengujian Fungsional 185
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian Fungsional 186
4.2.3 Kesimpulan Pengujian Fungsional 205
4.2.4 Skenario Pengujian User Acceptance Test (UAT) 205
4.2.5 Kasus dan Hasil Pengujian User Acceptance Test (UAT) 220
4.2.6 Kesimpulan Pengujian User Acceptance Test (UAT) 237
4.2.7 Skenario Pengujian Penerimaan Pengguna Akhir 237
4.2.8 Kasus dan Hasil Pengujian Penerimaan Pengguna Akhir 240
4.2.9 Kesimpulan Pengujian Penerimaan Pengguna Akhir 243
BAB 5 KESIMPULAN 245
5.1 Kesimpulan 245
5.2 Saran 245
DAFTAR PUSTAKA 246