DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR viii

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR SIMBOL xvii

DAFTAR LAMPIRAN xxi

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Perumusan Masalah 2

1.3 Maksud dan Tujuan 2

1.4 Batasan Masalah 2

1.5 Metodologi Penelitian 3

1.6 Sistematika Penulisan 9

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 11

2.1 Profile Perusahaan 11

2.1.1 Sejarah Perusahaan 11

2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 11

2.1.3 Logo Perusahaan 12

2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan 12

2.1.5 Pengertian Salon 14

2.2 Landasan Teori 18
2.2.1 Customer Relationship Managament 18
2.2.2 *Service Quality* (Kualitas Pelayanan) 23
2.2.3 Validitas 26
2.2.4 Entity Relationship Diagram (ERD) 27
2.2.5 Diagram Konteks 27
2.2.6 Data Flow Diagram (DFD) 27
2.2.7 Kamus data 28
2.2.8 *Business Process Modeling Notation(BPMN)* 28
2.2.9 Jaringan Semantik 29
2.2.10 Flowchart 29
2.2.11 SMS *Gateway* 29
2.2.12 *Personal Home Page* 30
2.2.13 MySQL 31
2.2.14 Pengujian Sistem 31
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 35
3.1 Analisis Sistem 35
3.1.1 Analisis Masalah 35
3.1.2 Analisis Sistem Yang Berjalan 35
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 38
3.1.4 Analisis CRM menggunakan *Framework Dynamic CRM* 39
3.1.5 Analisis Kebutuhan Nonfungsional 69
3.1.6 Analisis Kebutuhan Fungsional 72
3.2 Perancangan Sistem 118
3.2.1 Perancangan Basis Data 118

3.2.2 Perancangan Struktur Menu 125
3.2.3 Perancangan Antarmuka.....128
3.2.4 Perancangan Pesan 167
3.2.5 Jaringan Semantik 167
3.2.6 Perancangan Prosedural.....170
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN.....178
4.1 Implementasi Sistem 178
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 178
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 178
4.1.3 Implementasi Basis Data 178
4.1.4 Implementasi Antarmuka 187
4.2 Pengujian Sistem 192
4.2.1 Pengujian *Black Box*.....192
4.2.2 Kasus Dan Hasil Pengujian 193
4.2.3 Kesimpulan Pengujian *Black box*.....214
4.2.4 Pengujian beta 214
4.2.4 Kesimpulan Hasil Pengujian Beta 220
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 221
5.1 Kesimpulan..... 221
5.2 Saran 222