DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR SIMBOL xvi

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN 1

I.1 Latar Belakang Masalah 1

I.2 Perumusan Masalah 2

I.3 Maksud dan Tujuan 3

I.4 Batasan Masalah 3

I.5 Metodologi Penelitian 3

I.6 Sistematika Penulisan 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 11

II.1 Tinjauan Perusahaan 11

II.2.1 Sejarah Perusahaan 11

II.2.2 Visi dan Misi Perusahaan 11

II.2.3 Logo Perusahaan 12

II.2.4 Struktur Organisasi Perusahaan 13

II.2.5 Deskripsi Tugas 14

II.2 Landasan Teori 17
II.2.1 *Customer Relationship Management* 17
II.2.1.1 Tujuan dalam *Customer Relationship Management* 17
II.2.1.2 Tahapan dalam *Customer Relationship Management* 17
II.2.1.3 Jenis *Customer Relationship Management* 18
II.2.1.4 Kerangka Kerja CRM 19
II.2.1.5 Teknologi Informasi dan *Customer Relationship Management* 22
II.2.2 Penanganan Prioritas Keluhan 23
II.2.3 Pelanggan 25
II.2.4 Harga Produk yang Dijual 25
II.2.5 Metode Segmentasi 29
II.2.5.1 *Sequential Elimination by Lexicography* 29
II.2.5.2 Daftar Distribusi Frekuensi Data Transaksi 30
II.2.6 Basis Data 31
II.2.6.1 Sistem Manajemen Basis Data 31
II.2.7 Perangkat Penunjang 32
II.2.7.1 Internet 32
II.2.7.2 Web 33
II.2.7.3 PHP 33
II.2.7.4 Mysql 34
BAB III ANALISIS PERANCANGAN 37
III.1 Analisis Sistem 37
III.1.1 Analisis Masalah 37
III.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 37
III.1.3 Analisis Aturan Bisnis 40

III.1.3.1 Analisis Aturan Bisnis Pengaduan Keluhan Secara Langsung Ke Perusahaan 41
III.1.3.2 Analisis Aturan Bisnis Pengaduan Keluhan Melalui Sales ... 41
III.1.3.3 Analisis Aturan Bisnis Pengaduan Keluhan Melalui Telepon41
III.1.4 Analisis *Framework Customer Relationship Management* di CV. Megah Agung Persada..... 42
III.1.4.1 *Relationship Phase* 42
III.1.4.2 Dynamic Relationship Management..... 57
III.1.4.1 *Customer Information Type*..... 58
III.1.5 Analisis Kebutuhan Non Fungsional..... 59
III.1.5.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras 59
III.1.5.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak..... 60
III.1.5.3 Analisis Pengguna..... 62
III.1.6 Analisis Kebutuhan Fungsional..... 64
III.1.6.1 Identifikasi Aktor..... 64
III.1.6.2 Diagram *Use Case* 65
III.1.6.3 Definisi *Use Case* 66
III.1.6.4 Skenario *Use Case*..... 67
III.1.6.5 Diagram Aktivitas..... 83
III.1.6.6 Diagram Sekuen..... 93
III.1.6.7 Diagram Kelas 103
III.2 Perancangan Sistem..... 105
III.2.1 Perancangan Basis Data 105
III.2.1.1 Skema Relasi..... 106
III.2.1.2 Perancangan Struktur Tabel..... 106

III.2.2 Peracangan Struktur Menu 110
III.2.2.1 Struktur Menu Manajer Penjualan 110
III.2.2.2 Struktur Menu *Customer Service* 111
III.2.2.3 Struktur Menu Pelanggan 111
III.2.2.4 Struktur Menu Non-Pelanggan 111
III.2.3 Perancangan Antarmuka 112
III.2.3.1 Perancangan Antarmuka *Login* 112
III.2.3.2 Perancangan Antarmuka Manajer Penjualan 112
III.2.3.3 Perancangan Antarmuka *Customer Service* 125
III.2.3.4 Perancangan Antarmuka Pelanggan 132
III.2.4 Perancangan Pesan 134
III.2.5 Perancangan Jaringan Semantik 135
III.2.5.1 Jaringan Semantik Manajer Penjualan 135
III.2.5.2 Jaringan Semantik *Customer Service* 136
III.2.5.3 Jaringan Semantik Pelanggan 137
III.2.6 Perancangan Prosedural 137
III.2.6.1 Prosedural Login 137
III.2.6.2 Prosedural Tambah Data 139
III.2.6.3 Prosedural Ubah Data 140
III.2.6.4 Prosedural Hapus Data 141
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM 143
IV.1 Implementasi Sistem 143
IV.1.1 Implementasi Perangkat Keras Yang Digunakan 143
IV.1.2 Perangakat Lunak Yang Digunakan 143
IV.1.3 Implementasi Basis Data 144

IV.1.4 Implementasi Antarmuka 150
IV.2 Pengujian Sistem 153
IV.2.1 Skenario Pengujian *Black Box* 154
IV.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian 155
IV.2.3 Kesimpulan Pengujian *Black Box* 172
IV.2.4 Pengujian *Beta* 173
IV.2.5 Skenario Pengujian *Beta* 173
IV.2.6 Kesimpulan Pengujian *Beta* 175
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 177
V.1 Kesimpulan 177
V.2 Saran 177
DAFTAR PUSTAKA 108