

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| ABSTRAK | i |
| <i>ABSTRACT</i> | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR SIMBOL | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xix |
| BAB 1 | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 2 |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian | 2 |
| 1.4. Batasan Masalah | 3 |
| 1.5. Metode Penelitian | 4 |
| 1.6. Sistematika Penulisan | 8 |
| BAB 2 | 9 |
| 2.1. Tinjauan Perusahaan | 9 |
| 2.2. Sejarah PT. Expert Indonesia | 9 |
| 2.3. Visi dan Misi Perusahaan | 10 |
| 2.4. Logo Perusahaan | 10 |
| 2.5. Struktur Organisasi Perusahaan | 10 |
| 2.6. Deskripsi Pekerjaan | 11 |
| 2.7. Produk Layanan | 13 |

| | | |
|---------|--|----|
| 2.8. | Jenis Pelanggan..... | 13 |
| 2.9. | Landasan Teori..... | 14 |
| 2.9.1. | Sistem Informasi..... | 14 |
| 2.9.2. | <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> | 16 |
| 2.9.3. | <i>Framework Of Dynamic CRM</i> | 17 |
| 2.9.4. | <i>Analytical Customer Relationship Management (CRM)</i> | 21 |
| 2.9.5. | Pelayanan | 22 |
| 2.9.6. | <i>Service Quality Model</i> | 22 |
| 2.9.7. | Uji Validitas | 24 |
| 2.9.8. | Uji Reliabilitas..... | 25 |
| 2.9.9. | Pemodelan Data..... | 26 |
| 2.9.10. | Internet | 27 |
| 2.9.11. | <i>Website</i> | 27 |
| 2.9.12. | MySQL | 28 |
| 2.9.13. | PHP..... | 28 |
| 2.9.14. | <i>State of The Art</i> | 29 |
| BAB 3 | | 34 |
| 3.1. | Analisis Sistem..... | 34 |
| 3.1.1. | Analisis Masalah | 34 |
| 3.1.2. | Analisis Sistem yang Sedang Berjalan | 34 |
| 3.1.3. | Analisis Aturan Bisnis yang Berjalan..... | 35 |
| 3.1.4. | Analisis Sistem yang Diusulkan..... | 35 |
| 3.1.5. | <i>Analisis framework of dynamic CRM</i> | 38 |
| 3.1.6. | Analisis Kebutuhan Non Fungsional | 82 |
| 3.1.7. | Analisis Kebutuhan Fungsional..... | 86 |

| | | |
|----------------|---|-----|
| 3.2. | Perancangan Sistem..... | 129 |
| 3.2.1. | Perancangan Basis Data..... | 130 |
| 3.2.2. | Skema Relasi..... | 130 |
| 3.2.3. | Struktur Tabel..... | 130 |
| 3.2.4. | Perancangan Struktur Menu..... | 134 |
| 3.2.5. | Perancangan Antarmuka..... | 136 |
| 3.2.6. | Perancangan Pesan..... | 186 |
| 3.2.7. | Perancangan Jaringan Semantik..... | 187 |
| 3.2.8. | Perancangan Prosedural..... | 189 |
| BAB 4 | | 194 |
| 4.1. | Implementasi Sistem..... | 194 |
| 4.1.1. | Implementasi Perangkat Keras..... | 194 |
| 4.1.2. | Implementasi Perangkat Lunak..... | 194 |
| 4.1.3. | Implementasi Basis Data..... | 194 |
| 4.1.4. | Implementasi Antarmuka..... | 198 |
| 4.2. | Pengujian Sistem..... | 202 |
| 4.2.1. | Skenario Pengujian <i>Black Box</i> | 202 |
| 4.2.2. | Skenario Pengujian Beta..... | 220 |
| BAB 5 | | 226 |
| 5.1. | Kesimpulan..... | 226 |
| 5.2. | Saran..... | 226 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 227 |