

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR SIMBOL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Metodologi Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Perusahaan	11
2.1.1 Profil Perusahaan	11
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	12
2.1.3 Logo Perusahaan.....	12
2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	13
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Pengertian Sistem	15
2.2.2 Pengertian Informasi.....	16
2.2.3 Pengertian Sistem Informasi.....	16
2.2.4 <i>Customer Relationship Management</i>	18
2.2.6 Kepuasan Pelanggan	35
2.2.7 Kuisoner.....	36

2.2.8	Sistem Pendukung Keputusan	37
2.2.9	PHP	40
2.2.10	MySQL	41
2.2.11	Bussines Process Modeling Notation (BPMN)	42
2.2.12	Entity Relationship Diagram(ERD)	42
2.2.13	Data Flow Diagram (DFD)	42
2.2.14	Pengujian Sistem.....	43
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN		47
3.1	Analisis Sistem	47
3.1.1	Analisis Masalah.....	47
3.1.2	Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan	47
3.1.3	Analisis Aturan Bisnis	50
3.1.4	Analisis Framework CRM	52
3.1.5	Analisis Pengkodean.....	82
3.1.6	Analisis Kebutuhan Non Fungsional	82
3.1.7	Analisis Jaringan.....	86
3.1.8	Spesifikasi Proses	87
3.2	Perancangan Sistem	133
3.2.1	Perancangan Basis Data.....	133
3.2.2	Perancangan Struktur Menu.....	140
3.2.3	Perancangan Antarmuka	143
3.2.4	Perancangan Pesan.....	182
3.2.6	Perancangan Prosedural	184
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN.....		189
4.1	Implementasi Sistem.....	189
4.1.1	Implementasi Perangkat Lunak	189
4.1.2	Implementasi Perangkat Keras	189
4.1.3	Implementasi Basis Data	190
4.1.4	Implementasi Antarmuka.....	196
4.2	Pengujian Sistem	198
4.2.1	Skenario Pengujian Fungsional	199

4.2.2	Kasus dan Hasil Pengujian Fungsional.....	200
4.2.3	Kesimpulam Pengujian Fungsional	210
4.2.4	Skenario Pengujian UAT	210
4.2.5	Kasus dan Hasil Pengujian UAT	201
4.2.6	Kesimpulan Pengujian UAT	214
4.2.7	Skenario Pengujian Penerimaan Pengguna.....	215
4.2.8	Kasus dan Hasil Pengujian Penerimaan Pengguna.....	217
4.3.9	Kesimpulan Hasil Pengujian Penerimaan Pengguna	217
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		218
5.1	KESIMPULAN.....	218
5.2	SARAN.....	218

