

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR SIMBOL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masaalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Metodologi Penelitian.....	4
1.5.1 Metode Pengumpulan Data	9
1.5.2 Metode Pembangunan Perangkat Lunak.....	10
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Tinjauan Umum Perusahaan	15
2.1.1 Sejarah PT. Surya Cemerlang Logistik.....	15
2.1.2 Logo Perusahaan.....	16
2.1.3 Struktur Organisasi	16
2.1.4 Deskripsi Tugas	17
2.1.5 Jasa Layanan.....	21
2.1.6 Jenis Pelanggan.....	22
2.2 Landasan Teori	22
2.2.1 Sistem Informasi.....	22
2.2.2 Customer Relationship Management	22
2.2.2.1 Jenis-jenis CRM	23
2.2.2.2 Tujuan CRM.....	24
2.2.2.3 Manfaat CRM.....	25

2.2.2.4	Framework of Dynamic CRM.....	26
2.2.3	Manajemen Keluhan	28
2.2.4	Sequential Elimination by Lexicography.....	29
2.2.5	Kualitas Pelayanan.....	30
2.2.5.1	Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan	30
2.2.5.2	Model Kualitas Pelayanan.....	31
2.2.5.3	Rumus dalam Metode Servqual.....	34
2.2.5.4	Kuesioner (Angket).....	35
2.2.5.5	Skala Likert	35
2.2.6	Perangkat Lunak Pendukung.....	36
2.2.6.1	MySQL.....	36
2.2.6.2	XAMPP	38
2.2.6.3	PHP	39
2.2.7	Pemodelan Data	39
2.2.8	Analisis Sistem	40
2.2.9	Business Process Modeling Notation (BPMN)	43
BAB 3	ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM.....	45
3.1	Analisis Sistem	45
3.1.1	Analisis Masalah.....	45
3.1.2	Analisis Sistem yang sedang Berjalan	45
3.1.3	Analisis Aturan Bisnis	50
3.1.4	Analisis Framework of Dynamic CRM	51
3.1.5	Analisis Kebutuhan Non Fungsional	72
3.1.6	Analisis Kebutuhan Fungsional.....	77
3.2	Perancangan Sistem	103
3.2.1	Perancangan Basis Data	104
3.2.2	Skema Relasi	104
3.2.3	Struktur Tabel.....	105
3.2.4	Perancangan Struktur Menu	108
3.2.5	Perancangan Antar Muka.....	110
3.2.6	Perancangan Pesan.....	145
3.2.7	Perancangan Jaringan Semantik	145
3.2.8	Perancangan Prosedural	148
BAB 4	IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM.....	155

4.1	Implementasi Sistem.....	155
4.1.1	Implementasi Perangkat Keras	155
4.1.2	Implementasi Perangkat Lunak	155
4.1.3	Implementasi Basis Data.....	156
4.1.4	Implementasi Antarmuka	160
4.2	Pengujian Sistem	162
4.2.1	Skenario Pengujian Black Box.....	162
4.2.2	Kasus dan Hasil Pengujian.....	163
4.2.3	Kesimpulan Pengujian Black box.....	178
4.2.4	Pengujian Beta.....	178
4.2.5	Skenario Pengujian Beta	179
4.2.6	Kesimpulan Pengujian Beta	180
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	181
5.1	Kesimpulan.....	181
5.2	Saran	181
	DAFTAR PUSTAKA.....	183