# **DAFTAR ISI**

**Halaman**

[HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN ii](#_Toc17986991)

[LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR iii](#_Toc17986992)

[HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS iv](#_Toc17986993)

[KATA PENGANTAR v](#_Toc17986994)

[ABSTRAK vii](#_Toc17986995)

[*ABSTRACT* viii](#_Toc17986996)

[DAFTAR ISI ix](#_Toc17986997)

[DAFTAR GAMBAR xiv](#_Toc17986998)

[DAFTAR TABEL xvi](#_Toc17986999)

[DAFTAR SIMBOL xvii](#_Toc17987000)

[Simbol 1 *Use Case Diagram* xvii](#_Toc17987001)

[Simbol 2 Activity Diagram xviii](#_Toc17987002)

[Simbol 3 *Class Diagram* xix](#_Toc17987003)

[Simbol 4 *Deployment Diagram* xx](#_Toc17987004)

[Simbol 5 *Component Diagram* xxi](#_Toc17987005)

[BAB 1 PENDAHULUAN 1](#_Toc17987006)

[1.1 Latar Belakang 1](#_Toc17987007)

[1.2 Identiikasi Masalah 2](#_Toc17987008)

[1.3 Tujuan 3](#_Toc17987009)

[1.4 Batasan Masalah 3](#_Toc17987010)

[1.5 Manfaat 3](#_Toc17987011)

[1.6 Kerangka Berpikir Penelitian 4](#_Toc17987012)

[1.7 Sistematika Penulisan 6](#_Toc17987014)

[BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 8](#_Toc17987015)

[2.1 Pengertian Pengembangan Sistem 8](#_Toc17987016)

[2.1.1 Pengembangan Sistem 8](#_Toc17987017)

[2.1.2 Perlunya Pengembangan Sistem 8](#_Toc17987018)

[2.2 Customer Relationship Management 8](#_Toc17987019)

[2.2.1 Pengertian Customer Relationship Management 8](#_Toc17987020)

[2.2.2 Tataran Customer Relationship Management 9](#_Toc17987021)

[2.2.3 Proses Customer Relationship Management 10](#_Toc17987022)

[2.2.4 Pengertian Loyalitas Pelanggan 10](#_Toc17987024)

[2.3 Perangkat Lunak dan Bahasa Pemrograman 11](#_Toc17987025)

[2.3.1 Web 11](#_Toc17987026)

[2.3.2 MySQL 11](#_Toc17987027)

[2.3 Metode PIECES 12](#_Toc17987028)

[2.7 Metode Pengembangan Sistem Extreme Programming 12](#_Toc17987029)

[2.8 Diagram *UML* (*Unified* *Modeling* *Language*) 14](#_Toc17987031)

[2.8.1 *Use Case Diagram* 15](#_Toc17987032)

[2.8.2 *Class Diagram* 15](#_Toc17987033)

[2.8.3 *Activity Diagram* 15](#_Toc17987034)

[2.8.4 *Component Diagram* 16](#_Toc17987035)

[2.8.5 *Deployment Diagram* 16](#_Toc17987036)

[BAB 3 METODE 17](#_Toc17987037)

[3.1 Tahapan Penelitian 17](#_Toc17987039)

[3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 19](#_Toc17987041)

[3.2.1 Tampat Penelitian 19](#_Toc17987042)

[3.2.2 Waktu Penelitian 19](#_Toc17987043)

[3.3 Obyek Penelitian 20](#_Toc17987045)

[3.4 Teknik Pengumpulan Data 20](#_Toc17987046)

[3.4.1 Observasi 20](#_Toc17987047)

[3.4.2 Wawancara 23](#_Toc17987051)

[3.4.3 Studi Pustaka 23](#_Toc17987053)

[3.5 Analisis Masalah dengan Metode PIECES 23](#_Toc17987054)

[3.6 Analisis Solusi Pemecahan Masalah 25](#_Toc17987061)

[3.7 Metode Pengembangan Sistem *(Extreme Programming)* 25](#_Toc17987062)

[BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN 28](#_Toc17987064)

[4.1 Analisis Kebutuhan (Requirement) 28](#_Toc17987066)

[4.1.1 Analisis Kebutuhan Fungsional 28](#_Toc17987067)

[4.1.2 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 28](#_Toc17987068)

[4.1.3 Analisis Kebutuhan Jenis Pelanggan 29](#_Toc17987070)

[4.2 Pembahasan Hasil Penelitian 29](#_Toc17987072)

[4.2.1 Tabel Kesimpulan Perbandingan Sistem Lama dan Usulan 29](#_Toc17987073)

[4.3 Rancangan Aplikasi CRM Berbasis Mobile 30](#_Toc17987075)

[4.3.1 *Use Case* Diagram 31](#_Toc17987076)

[4.3.2 *Class* Diagram 34](#_Toc17987080)

[4.3.3 *Component Diagram* 35](#_Toc17987082)

[4.3.4 *Deployment Diagram* 36](#_Toc17987084)

[4.3.5 *Activity Diagram* Layanan Komplain 37](#_Toc17987086)

[4.4 Rancangan User Interface Aplikasi 38](#_Toc17987088)

[4.4.1 Tampilan Menu *Login* 38](#_Toc17987089)

[4.4.2 Tampilan Menu Utama Admin 39](#_Toc17987091)

[4.4.3 Tampilan Menu Utama Admin 40](#_Toc17987093)

[4.4.4 Tampilan Form Tambah Barang 41](#_Toc17987095)

[4.4.5 Tampilan Stok Barang 42](#_Toc17987097)

[4.4.6 Tampilan Form Kategori Barang 43](#_Toc17987099)

[4.4.7 Tampilan Kategori Barang 44](#_Toc17987101)

[4.4.8 Tampilan Form Data Pelanggan 45](#_Toc17987103)

[4.4.9 Tampilan Data Pelanggan 46](#_Toc17987105)

[4.4.10 Tampilan Form Sales Baru 47](#_Toc17987107)

[4.4.11 Tampilan Data Sales 48](#_Toc17987109)

[4.4.12 Tampilan Target Sales 49](#_Toc17987111)

[4.4.13 Tampilan Daftar Wilayah Pelanggan 50](#_Toc17987113)

[4.4.14 Tampilan Komisi Sales 51](#_Toc17987115)

[4.4.15 Tampilan Penjualan Sales 52](#_Toc17987117)

[4.4.16 Tampilan Laporan Barang Terjual 53](#_Toc17987119)

[4.4.17 Tampilan Tagihan *Customer* 54](#_Toc17987121)

[4.4.18 Tampilan Form Tagihan *Customer* 55](#_Toc17987123)

[4.4.19 Tampilan Stok Persediaan Barang 56](#_Toc17987125)

[4.4.20 Tampilan Form Komplain 57](#_Toc17987127)

[4.4.21 Tampilan Komplain Barang 58](#_Toc17987129)

[4.4.22 Tampilan Menu Utama *Supervisor* 59](#_Toc17987131)

[4.4.23 Tampilan Detail Penjualan 60](#_Toc17987133)

[4.4.24 Tampilan Pembuatan Transaksi Pelanggan 61](#_Toc17987135)

[4.4.25 Tampilan Menu Utama Manager 62](#_Toc17987137)

[4.4.26 Tampilan Menu Utama Direktur 63](#_Toc17987139)

[4.5 Pengujian Aplikasi 64](#_Toc17987141)

[4.6 Perbandingan dengan Penelitian Lain 66](#_Toc17987143)

[BAB 5 KESIMPULAN 68](#_Toc17987145)

[5.1 Kesimpulan 68](#_Toc17987147)

[5.2 Saran 68](#_Toc17987148)

[DAFTAR REFERENSI 69](#_Toc17987149)

[Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup 1](#_Toc17987150)

[Lampiran 2 Wawancara 2](#_Toc17987151)

[Lampiran 3 *Source Code home.php* 3](#_Toc17987152)

[Lampiran 4 *Source Code* tampil\_transaksi.php 6](#_Toc17987153)

[Lampiran 5 *Source Code* laporan\_*customer*.php 9](#_Toc17987154)

[Lampiran 6 *Source Code* persediaan.php 17](#_Toc17987155)

[Lampiran 7 *Source Code* *helpdesk.php* 22](#_Toc17987156)

[Lampiran 8 *Source Code* detail\_transaksi\_komplain.php 25](#_Toc17987157)

[Lampiran 9 Surat Ijin Penelitian PT Bando Indonesia 32](#_Toc17987157)

[Lampiran 10 Surat Penelitian PT Bando Indonesia 33](#_Toc17987157)