

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Maksud Dan Tujuan Kerja Praktek	3
1.3.1 Maksud Kerja Praktek	3
1.3.2 Tujuan Kerja Praktek.....	3
1.3.2.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2.2 Tujuan Khusus.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Kerja Praktek.....	4
1.6 Metodologi Penelitian.....	4
1.6.1 Metode Pengumpulan Data dan Analisis.....	4
1.7 Sistematika Penulisan	5

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 <i>Customer Relationship Management</i>	6
2.1.1 Definisi <i>Customer Relationship Management</i>	6
2.1.2 Fase <i>Customer Relationship Management</i>	6
2.1.3 Komponen <i>Customer Relationship Management</i>	7
2.2 Definisi Kepuasan Pengguna	8
2.3 Analisis Sistem.....	9
2.4 Metode Penelitian.....	9
2.4.1 Jenis Penelitian	9
2.4.2 Instrumen Penelitian	9

2.5 <i>PIECES Framework</i>	10
2.6 Skala <i>Likerts</i>	11
BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI	
3.1 Sejarah Perusahaan.....	13
3.2 PCMAN Sebagai <i>Core Value</i>	13
3.3 Visi dan Misi Perusahaan	14
3.3.1 Visi PT Pasifik Cipta Mandiri.....	14
3.3.2 Misi PT Pasifik Cipta Mandiri	14
3.4 Logo Perusahaan dan Struktur Organisasi.....	15
3.4.1 Logo Perusahaan	15
3.4.2 Struktur Organisasi	15
3.4.2.1 Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab.....	16
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian.....	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Proses Bisnis yang Berjalan.....	21
4.1.1 Gambar <i>User Interface</i> Peng-inputan Data Ke CRM.....	22
4.1.1 Analisis Sistem.....	25
4.1.3 Gambar Umum <i>User Interface</i> Aplikasi CRM	26
4.1.3.1 Tampilan Halaman Login CRM Online	26
4.1.3.2 Tampilan Halaman Dashboard	26
4.1.3.3 Tampilan Halaman What's New	27
4.1.3.4 Tampilan Halaman Activities	27
4.1.3.5 Tampilan Halaman Account	28
4.1.3.6 Tampilan Halaman Contact	28
4.1.3.7 Tampilan Halaman Lead	29
4.1.3.8 Tampilan Halaman Opportunities	29
4.1.3.9 Tampilan Halaman Competitors	30
4.2 Metode Analisis Sistem.....	30
4.3 Metode Pengelolaan Data	33
4.4 Pemberian Bobot.....	33
4.5 Variabel Penelitian.....	33
4.6 Penyajian Data Penelitian.....	33

4.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	34
4.2.1 Uji Validitas	34
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	36
4.8 Analisis Tingkat Kepuasan.....	36
4.9 Daftar Frekuensi.....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
4.9 Kesimpulan.....	40
4.9 Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	41