

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	3
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	4
KATA PENGANTAR.....	5
ABSTRAK	7
ABSTRACT.....	8
DAFTAR ISI.....	9
BAB I.....	12
PENDAHULUAN	12
1.1 Latar Belakang	12
1.2 Identifikasi Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II	17
LANDASAN TEORI.....	17
2.1 <i>Customer Relationship Management</i>	17
2.1.1 Pengertian Customer Relationship Management.....	17
2.1.2 Manfaat Customer Relationship Management (CRM)	18
2.1.3 Aktifitas Utama CRM.....	19
2.1.4 Klasifikasi dari CRM	19
2.1.5 Fase Customer Relationship Management (CRM)	20

2.1.6	Operational <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	21
2.2	<i>E – Customer Relationship Management (E-CRM)</i>	22
2.2.1	Pengertian <i>E – Customer Relationship Management (E-CRM)</i>	22
2.2.2	Manfaat <i>E – Customer Relationship Management (E-CRM)</i>	22
2.3	Variabel Penelitian	23
2.3.1	Kualitas Layanan (Service quality).....	23
2.3.2	Kepuasan Pelanggan	24
2.3.3	Loyalitas Pelanggan (Customer Loyalty)	24
2.4	Teori Khusus	24
2.4.1	Strategi <i>e-CRM</i>	24
2.4.2	Manajemen Strategis	25
2.5.1	Metode Pengumpulan Data.....	25
2.6	Perancangan Sistem.....	25
2.6.1	Sistem Informasi.....	26
2.6.2	<i>Object Oriented Analysis and Design</i>	26
2.6.3	<i>Waterfall</i>	26
2.6.4	<i>Unified Model Language (UML)</i>	27
2.6.5	<i>Activity Diagram</i>	27
2.6.6	<i>Use Case Diagram</i>	27
2.6.7	<i>Domain Class Diagram</i>	28
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1	Proses Bisnis Berjalan.....	29
3.2	Identifikasi Masalah	32

3.3	Solusi Yang Diusulkan.....	33
3.3.1	Proses Bisnis Yang Diusulkan.....	33
3.3.2	Perancangan Proses.....	34
3.3.3	<i>Use Case</i>	37
3.3.4	<i>Activity Diagram</i>	38
3.3.5	<i>Class Diagram</i>	42
3.3	Desain Antar Muka (<i>Interface</i>)	43
3.4.1	Desain Login.....	43
3.4.2	Desain Home	44
3.4.3	Desain Tampilan Produk	45
BAB IV	46
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	46
4.1.	Perancangan Basis Data	46
4.1.1.	Konsep Basis Data.....	46
4.1.2.	Rancangan Tabel Data.....	49
4.1.3.	Entity Relationship Diagram	56
4.2.	Struktur Menu dan Implementasi Sistem.....	57
4.2.1.	Struktur Menu.....	57
4.2.1.	Implementasi Desain User Interface.....	58
4.3.	Pengujian Fungsionalitas Sistem e-CRM.....	65
BAB V	71
KESIMPULAN DAN SARAN	71
DAFTAR PUSTAKA	73