

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGUJI SIDANG	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	3
1.4 Ruang Lingkup Masalah	4
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Definisi Internet.....	7
2.1.1.1 Definisi Intranet.....	8
2.1.1.2 Definisi Ekstranet.....	9
2.1.1.3 Web.....	10
2.1.2 Klasifikasi Website.....	11
2.1.3 Kriteria Website yang baik.....	11
2.1.4 E-Business.....	14
2.1.5 E-Commerce.....	15
2.2 Customer Relationship Management.....	17
2.2.1 Pengertian Customer Relationship Management	17

2.2.2 Tahapan Customer Relationship Management	19
2.2.3 Manfaat Customer Relationship Management	20
2.2.4 Tujuan Customer Relationship Management.....	22
2.2.5 Fase Customer Relationship Management.....	23
2.2.6 Teknologi Customer Relationship Management.....	25
2.3 Electronic Customer Relationship Management.....	25
2.3.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kunci sukses e-CRM	26
2.3.2 Peralatan e-CRM.....	27
2.3.3 Tujuan e-CRM.....	28
2.4 Personal Home Page.....	29
2.5 MySQL.....	29
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	32
3.1 Sejarah Perusahaan	32
3.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	33
3.3 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab.....	33
3.4 Visi dan Misi Perusahaan.....	35
3.4.1 Visi.....	35
3.4.2 Misi.....	35
3.5 Analisis yang berjalan saat ini.....	36
3.5.1 Pelayanan.....	36
3.5.2 Informasi.....	37
3.5.3 Fasilitas.....	38
3.6 Permasalahan yang dihadapi saat ini.....	38
3.7 Usulan Penyelesaian Masalah.....	39

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Use Case Diagram	41
4.2	Class Diagram	44
4.3	Sequence Diagram.....	46
	4.3.1 Sequence Diagram Registrasi.....	46
	4.3.2 Sequence Diagram Contact Us.....	47
	4.3.3 Sequence Diagram Update Produk.....	48
	4.3.4 Sequence Diagram Update My Profile.....	49
	4.3.5 Sequence Diagram FAQ.....	50
	4.3.6 Sequence Diagram Informasi Produk.....	51
	4.3.7 Sequence Diagram Cek FAQ.....	52
	4.3.8 Sequence Diagram Cek Kritik & Saran.....	53
	4.3.9 Sequence Diagram Lihat Data Profile.....	54
4.4	Collaboration Diagram	55
	4.4.1 Collaboration Diagram Registrasi.....	55
	4.4.2 Collaboration Diagram cek FAQ.....	56
	4.4.3 Collaboration Diagram cek Kritik & Saran.....	57
	4.4.4 Collaboration Diagram Lihat Data Profile.....	58
	4.4.5 Collaboration Diagram Contact Us.....	59
	4.4.6 Collaboration Diagram Update Produk.....	60
	4.4.7 Collaboration Diagram Update Profile.....	61
	4.4.8 Collaboration Diagram FAQ.....	62
	4.4.9 Collaboration Diagram Informasi Produk.....	63
4.5	Activity Diagram.....	64
4.6	State Chart Diagram.....	65
	4.6.1 State Chart Diagram Register.....	65
	4.6.2 State Chart Diagram Change Password.....	66
4.7	Package Diagram.....	67
4.8	Deployment Diagram.....	68

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71
5.3 Keterbatasan Skripsi.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	75
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi	33
Gambar 3.2	Bagan arus pelayanan Pada PT.Sumber Pangan Sejahtera	37
Gambar 4.1	Use Case Diagram pada aplikasi e-CRM.....	43
Gambar 4.2	Class Diagram untuk aplikasi e-CRM	46
Gambar 4.3	Sequence Diagram untuk Registrasi	47
Gambar 4.4	Sequence Diagram Contact Us.....	48
Gambar 4.5	Sequence Diagram Update Produk.....	49
Gambar 4.6	Sequence Diagram Update My Profile.....	50
Gambar 4.7	Sequence Diagram FAQ.....	51
Gambar 4.8	Sequence Diagram Informasi Produk.....	52
Gambar 4.9	Sequence Diagram Cek FAQ.....	53
Gambar 4.10	Sequence Diagram Cek Kritik & Saran.....	54
Gambar 4.11	Sequence Diagram Lihat Data Profile.....	55
Gambar 4.12	Collaboration Diagram untuk Register.....	56
Gambar 4.13	Collaboration Diagram untuk cek FAQ.....	57
Gambar 4.14	Collaboration Diagram untuk cek Kritik & Saran.....	58
Gambar 4.15	Collaboration Diagram untuk Lihat Data Profile.....	59
Gambar 4.16	Collaboration Diagram untuk Contact Us.....	60
Gambar 4.17	Collaboration Diagram Update Produk.....	61
Gambar 4.18	Collaboration Diagram Update My Profile.....	62
Gambar 4.19	Collaboration Diagram FAQ.....	63
Gambar 4.20	Collaboration Diagram Informasi Produk.....	64
Gambar 4.21	Activity Diagram Rancangan.....	65
Gambar 4.22	State Chart Diagram untuk Register.....	66
Gambar 4.23	State Chart Diagram Untuk Ganti Password.....	67
Gambar 4.24	Package Diagram untuk Informasi Data Profile.....	68
Gambar 4.25	Deployment Diagram untuk Sistem yang diusulkan.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Requierment Actor dan Use Case pada aplikasi e-CRM	23
Tabel 4.2 Requierment Class Diagram.....	33