

# Daftar Isi

Judul Luar	
Judul Dalam.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan Pengujian Sidang.....	iv
Lembar Pernyataan Keaslian.....	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Table.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xv
Bab I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
Bab II Landasan Teori dan Kerangka Pemikiran.....	4
2.1 Analisis.....	4
2.2 CRM ( <i>Customer Relationship Management</i> ).....	4
2.2.1 Definisi CRM.....	4
2.2.2 Asal-usul CRM.....	5
2.2.3 Jenis-jenis CRM.....	8
2.2.4 Strategi CRM.....	9
2.2.5 Arsitektur CRM.....	16
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.4 Perilaku Konsumen.....	19
2.5 Pemasaran.....	21

2.6 Cross-selling.....	23
2.7 Jasa.....	24
2.8 Sistem Informasi ( <i>Information System</i> ).....	30
2.8.1 Pengertian Sistem.....	30
2.8.2 Pengertian Informasi.....	31
2.8.3 Pengertian Sistem Informasi.....	31
2.9 Interaksi Manusia dan Komputer (IMK).....	33
2.10 Basis Data ( <i>Database</i> ).....	34
2.11 Internet.....	35
2.12 Elemen dan Aplikasi Internet.....	35
2.12.1 Protokol Internet.....	35
2.12.2 URL ( <i>Uniform Resource Locator</i> ).....	35
2.12.3 E-mail ( <i>Electronic Mail</i> ).....	35
2.12.4 WWW ( <i>World Wide Web</i> ).....	36
2.12.5 HTML ( <i>Hyper Text Markup Language</i> ).....	36
2.12.6 DNS ( <i>Domain Name System</i> ).....	36
2.13 Web.....	36
2.14 UML ( <i>Unified Modelling Language</i> ).....	37
2.15 Analisis SWOT.....	46
2.16 Dreamweaver.....	47
2.17 PHP.....	48
2.18 XAMPP.....	48
2.19 MySQL.....	48
2.20 Kerangka Pemikiran.....	49
2.21 Metodologi Perencanaan atau Pengembangan Sistem Informasi.....	51
Bab III Gambaran Umum Responden.....	53
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	53
3.1.1 Latar Belakang Perusahaan.....	53

3.1.2 Visi dan Misi.....	54
3.1.3 Struktur Organisasi.....	55
3.2 Proses Bisnis.....	59
3.3 Analisis Masalah.....	61
3.4 Rencana Solusi Pemecahan.....	62
Bab IV Hasil dan Pembahasan.....	63
4.1 Perancangan Aplikasi.....	63
4.1.1 Use Case Diagram.....	63
4.1.2 Class Diagram.....	65
4.1.3 Sequence Diagram.....	66
4.1.4 Collaboration Diagram.....	66
4.1.5 Activity Diagram.....	66
4.1.6 Statechart Diagram.....	71
4.1.7 Component Diagram.....	72
4.1.8 Deployment Diagram.....	73
4.1.9 Package Diagram.....	73
Bab V Simpulan dan Saran.....	77
5.1 Simpulan.....	77
5.2 Saran.....	78
5.3 Keterbatasan Skripsi.....	78
Daftar Pustaka	
Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran	