

## DAFTAR ISI

BAB I .....	3
PENDAHULUAN .....	3
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Ruang Lingkup .....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Konsep Dasar Customer Relationship Management (CRM) .....	8
2.1.1 Pengertian Customer (Pelanggan) .....	8
2.1.2 Pengertian Relationship (Hubungan).....	9
2.1.3 Pengertian Management (Manajemen) .....	9
2.1.4 Pengertian CRM .....	9
2.1.5 Model Customer Relationship Management.....	11
2.1.6 Jenis CRM.....	11
2.1.7 Tahapan CRM .....	12
2.1.8 Manfaat CRM.....	12
2.2 Basis Data.....	13
2.3 PHP (Hypertext Preprocessor) .....	16
2.4 Xampp.....	17
2.5 Adobe Dreamweaver Cs5 .....	17
2.5.1 Tampilan Ruang Kerja Dreamweaver.....	18
2.5.2 Pengertian HTML5 .....	19
2.6 Metode Pengembangan Perangkat Lunak .....	20
2.7 UML (Unified Modelling Language) .....	22
2.7.1 Use Case Diagram.....	22
2.7.2 Activity Diagram .....	23
2.7.3 Class Diagram.....	23
2.7.4 Sequence Diagram .....	23
2.8 Penelitian Sebelumnya.....	25

BAB III.....	28
METODOLOGI PENELITIAN .....	28
3.1    Metode <i>CRM (Customer Relationship Management)</i> .....	28
3.1.1    Mendapatkan Pelanggan Baru.....	28
3.1.2    Meningkatkan Hubungan Dengan Pelanggan Tetap .....	29
3.1.3.    Mempertahankan Pelanggan Bagi Perusahaan .....	29
3.2 Metode Pengembang Perangkat Lunak .....	30
3.2.1 Komunikasi.....	30
3.2.2 Quick Plan .....	30
3.2.3 Modeling Quick Design .....	31
3.2.4 Construction Of Prototype.....	42
3.2.5 Deployment Delivery & Feedback .....	42
BAB IV .....	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	43
4.1 Hasil Program.....	43
4.1.1 Halaman Home Webside .....	43
4.1.2 Halaman Keranjang Belanja .....	44
4.1.3 Halaman Tentang Kami.....	44
4.1.4 Halaman Kontak .....	45
4.1.5 Halaman Log .....	45
4.1.6 Halaman Member.....	46
4.1.7 Halaman Order Saya .....	47
4.1.8 Halaman Pembayaran.....	47
4.1.9 Halaman Utama Admin .....	48
4.1.10 Halaman Kategori Produk .....	48
4.1.11 Halaman Produk.....	49
4.1.12 Halaman Pelanggan.....	49
4.2 Pembahasan Aplikasi.....	50
BAB V.....	51
SIMPULAN DAN SARAN .....	51
5.1 Simpulan .....	51
5.2 Saran .....	51
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	