DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERNYATAAN ii
HALAMAN PERSETUJUAN iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
MOTTO viii
INTISARI ix
ABSTRACT x
KATA PENGANTAR xi
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Ruang Lingkup 3
1.4 Tujuan Penelitian 3
1.5 Manfaat Penelitian 3
1.6 Sistematika Penulisan 4

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Definisi CRM 7
2.1.1 Tahapan CRM 8
2.1.2 Tujuan CRM 9
2.2 Sistem Informasi 9

2.3 Definisi Layanan Pelanggan 10
2.4 Mebel Jati Ukir Jepara H.Rachmat 10
2.5 Basis Data 11
2.6 Kamus Data 11
2.7 Data Flow Diagram (DFD) 12
2.8 Metode Pengembangan Sistem 14
2.9 Flowchart 15
2.10 Visio 17
2.11 Entity Relationship Diagram (ERD) 17
2.12 Bahasa Pemrograman dan Perangkat Lunak Pendukung 17

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Pengumpulan Data 21
3.2 Metode Pengembangan Sistem 22
3.3 Analisis Sistem 24
3.3.1 Prosedur Penjualan Furniture Pada Mebel Jati Ukir Jepara H. Rachmat 24
3.3.2 Desain Sistem 26
3.3.2.1 Desain Model Sistem 26
3.3.3 Rancangan prosedur pemesanan furniture yang diusulkan 31
3.3.4 Rancangan Database 33
3.3.5 Rancangan Relasi Antar Tabel 34
3.3.6 Rancangan Entity Relational Diagram (ERD) 35
3.3 Kamus Data 35
3.4 Logika Program Aplikasi Pada Mebel Jati Ukir H.Rachmat 47
3.5 Desain Interface (Antarmuka) 52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Perangkat Lunak (*Software*) 63

4.2 Perangkat Keras (Hardware)..... 63

4.3 Hasil Implementasi 63

4.4 Kelayakan Sistem..... 81

4..1 Pengujian Menu login 81

4.5 Hasil Pembahasan 82

4.5.1 Kelebihan Program..... 82

4.5.2 Kekurangan Program 83

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan..... 85

5.2 Saran 86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol – Simbol Kamus Data 12
Tabel 2.2 Simbol *Data Flow Diagram* 13
Tabel 2.3 Simbol –Simbol Flowchart 17
Tabel 3.1 Kamus Data Tabel Admin 36
Tabel 3.2 Kamus Data Tabel Bulan 36
Tabel 3.3 Kamus Data Tabel DetailPenjualan 37
Tabel 3.4 Kamus Data Tabel Driver 37
Tabel 3.5 Kamus Data Tabel Emailsender 38
Tabel 3.6 Kamus Data Tabel Kabupaten 38
Tabel 3.7 Kamus Data Tabel Keluhan 39
Tabel 3.8 Kamus Data Tabel Komentar 39
Tabel 3.9 Kamus Data Tabel Konfirmasi 40
Tabel 3.10 Kamus Data Tabel Pelanggan 40
Tabel 3.11 Kamus Data Tabel Penjualan 41
Tabel 3.12 Kamus Data Tabel Produk 42
Tabel 3.13 Kamus Data Tabel Project 42
Tabel 3.14 Kamus Data Tabel qsr_hasil 43
Tabel 3.15 Kamus Data Tabel qsr_jawab 43
Tabel 3.16 Kamus Data Tabel qsr_Tanya 44
Tabel 3.17 Kamus Data Tabel Rating 44
Tabel 3.18 Kamus Data Tabel Tahun 45
Tabel 3.19 Kamus Data Tabel Temp Detail Penjualan 45
Tabel 3.20 Kamus Data Tabel Tentang Kami 46
Tabel 3.21 Kamus Data Tabel Testimoni 46
Tabel 4.1 Uji Login 81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 metode *Waterfall* 15
Gambar 3.1 Diagram Alir Dokumen (DAD) Sistem Pemesanan Furniture Yang Berjalan 25
Gambar 3.2 *Context Diagram/ Level 0* Sistem Yang Di Usulkan 27
Gambar 3.3 DFD Level 1 Sistem yang Diusulkan 28
Gambar 3.4 DFD Level 1 Proses 1 Sistem Penjualan 29
Gambar 3.5 DFD Level 2 proses 1 Pemesanan 29
Gambar 3.6 DFD Level 1 Proses 2 Sistem Pengaduan 30
Gambar 3.7 DFD Level 1 Proses 3 Sistem Kuisioner 30
Gambar 3.8 DFD Level 1 Proses 5 Sistem Pengiriman 31
Gambar 3.9 Flowchat Sistem Yang Diusulkan 32
Gambar 3.10 Rancangan Database 33
Gambar 3.11 Relasi Antar Tabel Mebel Jati Ukir 34
Gambar 3.12 Entity Relationship Diagram (ERD) 35
Gambar 3.13 Logika Program Pada Admin 47
Gambar 3.14 Logika Program Menu Admin 48
Gambar 3.15 Logika Program Registrasi Pelanggan 49
Gambar 3.16 Logika Program Login Pelanggan 50
Gambar 3.17 Logika Program Halaman Utama 51
Gambar 3.18 Halaman Utama Luar sistem penjualan pada mebel 52
Gambar 3.19 Halaman pendaftaran pada pelanggan mebel 53
Gambar 3.20 Login pada sistem pelanggan 54
Gambar 3.21 Halaman Beranda pada sistem pelanggan mebel 55
Gambar 3.22 Produk penjualan pada mebel 55

Gambar 3.23 Halaman Tentang Kami profil usaha mebel.....56
Gambar 3.24 Cara Pembelian Produk Di Mebel Jati Ukir.....56
Gambar 3.25 Testimoni Dari Pelanggan Mebel.....57
Gambar 3.26 Kontak Dari Pihak Mebel.....57
Gambar 3.27 Quisioner Yang Dapat Diisi Oleh Pelanggan.....58
Gambar 3.28 Login Admin 58
Gambar 3.29 *Home Admin*.....59
Gambar 3.30 Data Driver Mebel Jati Ukir.....59
Gambar 3.31 Data Produk Pada Mebel.....60
Gambar 3.31 Data Penjualan Produk Mebel.....60
Gambar 3.32 Login Untuk Driver.....61
Gambar 3.33 Data Pengiriman Produk 61
Gambar 4.1 Tampilan Home sebelum Login.....64
Gambar 4.2 Tampilan Pendaftaran 65
Gambar 4.3 Tampilan Login.....65
Gambar 4.4 Tampilan beranda setelah login.....66
Gambar 4.5 Tampilan Produk.....67
Gambar 4.6 Tampilan Tentang Kami.....67
Gambar 4.7 Tampilan Cara Beli 68
Gambar 4.8 Tampilan Testimoni 68
Gambar 4.9 Tampilan Kontak.....69
Gambar 4.10 Tampilan Quisioner.....69
Gambar 4.11 Tampilan Pesanan 70
Gambar 4.12 Tampilan Profil Pelanggan.....70
Gambar 4.13 Tampilan Keranjang Belanja.....71
Gambar 4.14 Tampilan Rating Produk 72

Gambar 4.15 Tampilan Login Admin 72
Gambar 4.16 Tampilan Home Admin 73
Gambar 4.17 Tampilan Data Driver 73
Gambar 4.18 Data Produk 74
Gambar 4.19 Data Penjualan 75
Gambar 4.20 Tampilan Data Pelanggan 75
Gambar 4.21 Tampilan Data Pengiriman 76
Gambar 4.22 Tampilan Keluhan(Return) dari Pelanggan 76
Gambar 4.23 Pertanyaan Quisioner 77
Gambar 4.24 Hasil Quisioner 77
Gambar 4.25 Login Driver 78
Gambar 4.26 Tampilan Home Driver 78
Gambar 4.27 Tampilan Pengiriman Dari Driver 79
Gambar 4.28 Tampilan Sejarah Pengiriman Driver 79
Gambar 4.29 Tampilan Pengiriman Email Ke Pelanggan 80
Gambar 4.30 Grafik Rating 80
Gambar 4.31 Login Gagal 82