

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
PERNYATAAN ORISINIL PENELITIAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4

BAB II TINJUAN PUSATAKA

2.1 Penerapan	6
2.2 Pengertiann CRM.....	6
A. Sasaran dan Tujuan	7
B. Tipe dan Jenis.....	7
C. Tahapan-Tahapan Daalam CRM.....	8
D. Fase Dalam CRM.....	8
E. Fase CRM.....	9

F. Kriteria Penelitian CRM.....	10
2.2.1 Skala Likert.....	10
2.3 Sistem.....	12
2.4 Informasi.....	12
2.5 Sistem Informasi.....	12
2.6 WEB (Website).....	12
2.7 Metode Pengembangan Sistem.....	13
2.7.1 Tahapan Metode Prototype.....	13
2.8 Metode Pengumpulan Data.....	14
2.9 PHP.....	15
2.10 HTML.....	15
2.11 MySQL.....	15
2.12 URL.....	16
2.13 UML.....	16
2.14 Use Case Diagram.....	16
2.15 Activity Diagram.....	18
2.16 Class Diagram.....	18
2.17 Perangkat Lunak Terkait.....	19
2.18 Penelitian Terkait.....	20
2.19 Basis Data.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.....	25
3.2 Kebutuhan Pengembangan Sistem.....	29
3.3 Analisis Sistem yang berjalan.....	29
3.4 Use Case.....	31

3.5 Class diagram	32
3.6 Activitiy Diagram.....	33
3.7 Squence Diagram	35
3.8 User Interface	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Implementasi Program	42
4.1.1 Halaman Log In Admin.....	42
4.1.2 Halaman Beranda Admin	43
4.1.3 Halaman Data Produk Admin.....	44
4.1.4 Halaman Data Kusisioner Admin.....	44
4.1.5 Halaman Data Pelanggan.....	45
4.1.6 Halaman Data Pemasanan Admin	46
4.1.7 Halaman Data Pembayaran Admin	46
4.1.8 Halaman Data Tanggapan Admin	46
4.1.9 Halaman Data Laporan Kwisioner Admin	49
4.1.10 Halaman Log In	50
4.1.11 Halaman Menu Utama.....	51
4.1.12 Halaman Menu Produk.....	52
4.1.13 Halaman Konfirmasi Pembayaran.....	53
4.1.14 Halaman Kwisioner	54
4.2 Kelebihan Sistem.....	55
4.3 Kekurangan Sistem.....	56

BAB V Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan.....57

5.2 Saran.....58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN