

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTO.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT	x
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	18
1.1 Latar Belakang	18
1.2 Ruang Lingkup.....	20
1.3 Rumusan Masalah	21
1.4 Tujuan Penelitian.....	21
1.5 Manfaat Penelitian.....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1 Tinjauan Studi	22
2.2 Sistem Informasi Manajemen.....	24
2.2.1 Tujuan dan Fungsi Sistem Informasi Manajemen	25
2.2.2 Tahapan-tahapan Sistem Informasi Manajemen	26
2.3 <i>Customer Relationship Management</i>	26
2.3.1 Konsep CRM.....	27
2.3.2 Tujuan CRM.....	27
2.3.3 Tipe CRM.....	28
2.3.4 Proses Bisnis CRM	29
2.4 <i>Mobile</i>	31
2.4.1 <i>Mobile Web</i>	31
2.4.2 <i>JQuery Mobile</i>	31
2.4.3 <i>MySql</i>	32
2.5 Metode Pengembang Sistem	32

2.5.1	<i>Extreme Programming</i>	32
2.5.2	Tahapan Penelitian	34
2.6	Alat Pengembang Sistem	35
2.6.1	<i>Use Case Diagram</i>	35
2.6.2	<i>Activity Diagram</i>	36
2.6.3	<i>Class Diagram</i>	37
2.7	Metode Pengujian Sistem.....	38
2.7.1	Pengujian <i>Black Box</i>	38
2.7.2	Skala <i>Likert</i>	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		41
3.1	Tempat Penelitian.....	41
3.2	Alat dan Bahan Penelitian	41
3.2.1	Perangkat Keras	41
3.2.2	Perangkat Lunak.....	41
3.2.3	Kebutuhan Fungsional	42
3.2.4	Kebutuhan Non Fungsional.....	42
3.3	Tahapan Penelitian	43
3.3.1	Tahap Perencanaan.....	44
3.3.2	Tahap Perancangan	44
3.3.3	Tahap Pengkodean	44
3.3.4	Tahap Pengujian.....	45
3.4	Rancangan Sistem	45
3.4.1	<i>Use Case Diagram</i>	45
3.5	Metode Pengumpulan Data	47
3.6	Metode Penelitian.....	48
3.6.1	Perencanaan.....	48
3.6.2	Perancangan	50
3.6.3	Pengkodean	50
3.6.4	Pengujian.....	51
3.7	Jadwal Penelitian.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		55
4.1	Hasil Pembentukan.....	57
4.2	Implementasi Tampilan Admin.....	58
4.2.1	Implementasi <i>Login</i>	58
4.2.2	Implementasi Utama Admin	58
4.2.3	Implementasi Mengelola Data Pelanggan.....	59
4.2.4	Implementasi Mengeola Data Produk.....	59
4.2.5	Implementasi Konfirmasi Komplain.....	60
4.3	Implementasi Tampilan Konsumen.....	61
4.3.1	Implementasi Registrasi	61
4.3.2	Implementasi <i>Login</i>	61
4.3.3	Implementasi Utama Konsumen	62
4.3.4	Implementasi Melihat Produk	63
4.3.5	Implementasi Melakukan Komplain	64
4.3.6	Implementasi Melakukan Rating	65
4.3.7	Implementasi Melihat FAQ.....	65
4.3.8	Implementasi Melakukan Kontak <i>Whatsapp</i>	66

4.4 Hasil Pengujian	67
4.4.1 Hasil Pengujian <i>Functional Suitability</i>	68
4.4.2 Hasil Pengujian <i>Usability</i>	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tinjauan Studi	22
Tabel 2.2 Simbol <i>Use Case Diagram</i>	36
Tabel 2.3 Simbol <i>Activity Diagram</i>	37
Tabel 2.4 Simbol <i>Class Diagram</i>	37
Tabel 2.5 Bobot Jawaban <i>Usability</i>	39
Tabel 2.6 Rentang <i>Criteria Interpretasi</i>	40
Tabel 3.1 <i>Use Case Description</i>	45
Tabel 3.2 Skenario <i>Usability</i>	51
Tabel 3.3 <i>Skenario Functionality</i>	53
Tabel 3.4 Penjadwalan	54
Tabel 4.1 Hasil Pengujian <i>Functionality</i>	68
Tabel 4.2 Kriteria Presentasi Hasil Uji	69
Tabel 4.3 Hasil Pengujian <i>Usability</i>	69
Tabel 4.4 Hasil Pengukuran Pesentase	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Bisnis CRM.....	30
Gambar 2.2 <i>Extreme Programming</i>	33
Gambar 2.2 Hasil Pengukuran Aspek <i>Usability</i>	39
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	43
Gambar 3.2 <i>Use Case Diagram</i>	46
Gambar 4.1 Proses Bisnis CRM.....	57
Gambar 4.2 Implementasi <i>Login</i>	58
Gambar 4.3 Implementasi Utama Admin.....	59
Gambar 4.4 Implementasi Mengelola Data Pelanggan	59
Gambar 4.5 Implementasi Mengeola Data Produk	60
Gambar 4.6 Implementasi Konfirmasi Komplain	60
Gambar 4.7 Implementasi Registrasi.....	61
Gambar 4.8 Implementasi <i>Login</i>	62
Gambar 4.9 Implementasi Utama Konsumen.....	63
Gambar 4.10 Implementasi Melihat Produk.....	64
Gambar 4.11 Implementasi Melakukan Komplain.....	64
Gambar 4.12 Implementasi Melakukan Rating	65
Gambar 4.13 Implementasi Melihat FAQ	66
Gambar 4.14 Implementasi Melakukan Kontak <i>Whatsapp</i>	67

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 Bukti Hasil Wawancara	76
Lampiran 2 Pelanggan.....	76
Lampiran 3 Produk.....	76
Lampiran 4 Layanan Tersedia.....	76
Lampiran 5 Profil	76
Lampiran 6 Photo Wawancara	76