

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Pengertian <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) .....	7
2.2 Langkah Penting Peningkatan Strategi CRM.....	8
2.3 Pengertian Web Mobile .....	8
2.4 Pengertian Flowchart.....	8
2.5 Data Diagram (DFD).....	10
2.6 Database.....	10
2.7 Kamus Data .....	11
2.8 Metode Pengembangan Sistem.....	11
2.9 Tahapan Pengembangan Sistem Waterfall .....	12
2.10 Perangkat Lunak Terkait .....	13
2.11 Pengembangan CRM Operasional.....	15
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	30
3.1 Metode Pengumpulan Data .....	30
3.2 Metode Pendekatan Sistem.....	32
3.3 Analisis Sistem Berjalan.....	34
3.4 Analisis Sistem .....	34

3.5 Desain Sistem .....	37
3.6 Desain Terperinci .....	41
3.6.1 Halaman Login .....	41
3.6.2 Halaman Form Pendaftaran Pelanggan .....	42
3.6.3 Halaman Login Admin .....	42
3.6.4 Halaman Form Promosi.....	43
3.7 Rancangan Database.....	44
3.8 Kamus Data .....	45
3.9 Rancangan Flowchart .....	51
3.9.1 Rancangan Flowchart Menu Utama .....	52
3.9.2 Rancangan Flowchart Menu Profil .....	54
3.9.3 Rancangan Flowchart Menu Cara Pembelian .....	55
3.9.4 Rancangan Flowchart Menu Keranjang Belanja .....	56
3.9.5 Rancangan Flowchart Menu Keranjang Belanja .....	57
3.9.6 Rancangan Flowchart Menu Keranjang Belanja .....	58
3.9.7 Rancangan Flowchart Hubungi Kami .....	59
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>60</b>
4.1 Implementasi Pada Sistem.....	60
4.1.1 Tampilan Login Pelanggan.....	60
4.1.2 Tampilan Beranda Pelanggan .....	61
4.1.3 Tampilan Halaman Produk.....	61
4.1.4 Tampilan Halaman Administrator .....	62
4.1.5 Tampilan Halaman Data Pelanggan .....	63
4.1.6 Tampilan Data Order .....	64
4.1.7 Tampilan Laporan Grafik Penjualan .....	64
4.1.8 Tampilan Rating Produk .....	65
4.1.9 Tampilan Registrasi.....	65

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>67</b>
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>40</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Tahapan Metode Waterfall.....	12
3.1 Flowchart Sistem Penjualan yang sedang berjalan .....	36
3.2 Diagram Konteks yang diusulkan .....	38
3.3 DFD Level 0.....	38
3.4 DFD Level 1.1 Sistem Penjualan .....	39
3.5 DFD Leel 1.2 Sistem Pemesanan.....	40
3.6 DFD Level 1.2 Sistem Pengaduan .....	40
3.7 Data Flow Diagram yang diusulkan.....	41
3.8 Halaman Login User .....	42
3.9 Form Pendaftaran Pelanggan .....	42
3.10 Halaman Login Admin.....	43
3.11 Halaman Tambah Promosi admin.....	43
3.12 Rancangan Database .....	30
3.13 Rancangan Flowchart Menu Utama.....	52
3.14 Rancangan Flowchart Menu Profile .....	54
3.15 Rancangan Flowchart Menu cara Pemesanan.....	55
3.16 Rancangan Flowchart menu Keranjang Belanja .....	56
3.17 Rancangan Flowchart Menu Keranjang Belanja.....	57
3.18 Rancangan Flowchart Menu Keranjang Belanja.....	58
3.19 Rancangan Flowchart menu hubungi kami.....	59
4.1 Tampilan Login Pelanggan .....	60
4.2Tampilan Halaman Beranda Pelanggan .....	61
4.3 Tampilan Halaman Produk .....	62
4.4 Tampilan Halaman Administrator.....	63
4.5 Tampilan Halaman Data Pelanggan .....	63
4.6 Data Order.....	64
4.7 Grafik Penjualan.....	64
4.8 Tampilan Pada Rating Produk .....	65
4.9 Tampilan Pada Form Registrasi Akun .....	66

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Simbol-simbol Flowchart.....	9
2.2 Reverensi Jurnal .....	16
3.1 Tabel Pelanggan .....	45
3.2 Tabel Produk .....	46
3.3 Tabel Admin.....	47
3.4 Tabel Komentar.....	47
3.5 Tabel Kategori.....	48
3.6 Tabel Hubungi.....	49
3.7 Tabel Order Detail.....	49
3.8 Tabel Kota.....	50
3.9 Tabel Order Detail.....	50