

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAKSI	i
ABSTRACTS	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	I – 1
1.2. Perumusan Masalah	I – 2
1.3. Tujuan Penelitian	I – 3
1.4. Manfaat Penelitian	I – 3
1.5. Batasan Masalah	I – 4
1.6. Sistematika Penulisan	I – 4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Layanan Telkom Flexi.....	II - 1
2.2. Customer Relationship Management.....	II - 2
2.2.1 Definisi CRM (customer Relationship Management).....	II - 2
2.2.2 Tujuan CRM.....	II - 2
2.2.3 Komponen CRM Telkom.....	II - 3
2.2.4 Esensi Program CRM.....	II - 4
2.2.5 Traditional Marketing vs CRM.....	II - 4
2.3 Sistem Informasi	II - 5
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Model Konseptual.....	III-1
3.2 Sistematika Pemecahan Masalah	III-2
3.2.1 Tahap Identifikasi.....	III-3
3.2.2 Tahap Pengumpulan Data.....	III-3

3.2.3 Tahap Analisis dan Perancangan Aplikasi.....	III-3
3.2.4 Perancangan Aplikasi.....	III-4
3.2.5 Tahap Kesimpulan	III-5
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1. Profil Perusahaan.....	IV -1
4.1.1 Visi.....	IV -1
4.1.2 Misi.....	IV -1
4.1.3 Sasaran Strategi Telkom.....	IV -1
4.2 Pengumpulan Data.....	IV -1
4.2.1 Data Primer.....	IV -1
4.2.2 Data Sekunder.....	IV -2
4.3 Pengolahan Data.....	IV -2
4.3.1 Data Audit.....	IV -2
4.3.2 Audit Sistem Informasi dan Aplikasi CRM	IV -4
4.3.3 Audit Data Pelanggan	IV -5
4.3.4 Audit Pemasaran.....	IV -6
4.4 Audit Saluran Interaksi Pelanggan.....	IV -8
BAB V ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM USULAN	
5.1 Analisis Audit CRM.....	V - 1
5.1.1 Bagian Pemasaran.....	V - 1
5.1.2 Bagian Operasi dan Pelayanan.....	V - 4
5.2 Perancangan Sistem.....	V -10
5.2.1. Diagram Konteks.....	V -10
5.2.2. Diagram Aliran Data.....	V -10
5.2.3. Kamus Data.....	V -11
5.2.4. Spesifikasi Proses.....	V -11
5.2.5. Diagram Entity-Relationship (E-R).....	V -11
5.2.6 Perancangan Struktur Menu.....	V -11
5.2.7 Perancangan Antarmuka / Tampilan.....	V -12
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	VI - 1
6.2. Saran	VI - 3
6.2.1. Saran Bagi Perusahaan.	VI - 3
6.2.2. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	VI - 3
DAFTAR PUSTAKA	

LAMPIRAN	I	Daftar Wawancara / Kuesioner
	II.	Pengkodean Jawaban Wawancara .
	III.	Spesifikasi Proses
	IV.	Diagram E-R
	V	Kamus Data
	IV	Tampilan Program

STTTELKOM