

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAKSI	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR ISTILAH	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang	I - 1
1.2 Perumusan Masalah	I - 2
1.3 Tujuan Penelitian	I - 2
1.4 Manfaat Penelitian	I - 3
1.5 Batasan Masalah	I - 3
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 PT Duta Kalingga Pratama	II - 1
2.1.1 Profil Perusahaan	II - 1
2.1.2 Bisnis PT Duta Kalingga Pratama	II - 1
2.1.3 Nilai tambah di PT Duta Kalingga Pratama	II - 1
2.2 Customer Relationship Management (CRM)	II - 2
2.2.1 Pengertian Customer Relationship Management	II - 2
2.2.2 Latar Belakang CRM	II - 2
2.2.3 Elemen Teknologi CRM	II - 3
2.2.4 Aktivitas CRM	II - 3
2.2.5 Analytical CRM	II - 5
2.3 Sistem Informasi	II - 5
2.3.1 Teknik analisis dan perancangan terstruktur	II - 6
2.3.1.1 Diagram Context	II - 7
2.3.1.2 Diagram Aliran Data	II - 7
2.3.1.3 Spesifikasi Proses	II - 8
2.3.1.4 Kamus Data	II - 8
2.3.1.5 Diagram E-R	II - 8
2.4 Metode Statistika Deskriptif	II - 10
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Model Konseptual	III - 1
3.2 Sistematika Pemecahan Masalah	III - 2
3.2.1 Perumusan Masalah	III - 3
3.2.2 Tujuan Penelitian	III - 3
3.2.3 Studi Pendahuluan	III - 3
3.2.4 Identifikasi Variabel	III - 3
3.2.5 Pengumpulan Data	III - 3
3.2.6 Perancangan Sistem Informasi	III - 4
3.2.7 Uji Test Keandalan Sistem	III - 4
3.2.8 Analisis Hasil Sistem Informasi	III - 4

3.2.9	Evaluasi	III - 5
3.2.10	Kesimpulan dan Saran	III - 5
<b>BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS KEBUTUHAN SISTEM</b>		
4.1	Pengumpulan data	IV - 1
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	IV - 1
4.1.1.1	Basis Segmentasi Pelanggan	IV - 1
4.1.2	Struktur Organisasi, Tugas dan Wewenang	IV - 1
4.2	Analisis Sistem	IV - 4
4.2.1	Identifikasi Sistem Eksisting	IV - 4
4.2.2	Identifikasi Permasalahan	IV - 6
4.2.3	Analisis Proses Pelayanan Usulan	IV - 7
4.2.4	Identifikasi Kebutuhan Pengguna	IV - 8
4.2.5	Identifikasi Aliran Proses	IV - 8
4.2.6	Identifikasi Kebutuhan Informasi	IV - 9
4.2.7	Identifikasi Sumber Informasi	IV - 10
4.3	Perancangan Sistem Informasi	IV - 11
4.3.1	Rancangan Umum Sistem	IV - 11
4.3.2	Data Flow Diagram	IV - 12
4.3.3	Spesifikasi Proses	IV - 12
4.3.4	Kamus data	IV - 12
4.3.5	Entity Relationship Diagram	IV - 13
4.3.6	Struktur Table	IV - 13
4.3.7	Struktur Menu	IV - 13
<b>BAB V ANALISIS HASIL SISTEM INFORMASI DAN EVALUASI</b>		
5.1	Uji Test Keandalan Sistem	V - 1
5.1.1	Analisis Pengujian Data Test	V - 1
5.1.2	Analisis Hasil Verifikasi	V - 2
5.2	Analisis Hasil Sistem Informasi	V - 3
5.2.1	Analisis Hasil Rancangan	V - 3
5.2.2	Analisis Aliran Proses	V - 6
5.2.3	Analisis Output Data	V - 7
5.2.4	Perbandingan Sistem Eksisting dan Usulan	V - 8
5.2.5	Analisis Kelebihan dan Kekurangan Sistem	V - 9
5.3	Evaluasi	V - 10
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
6.1	Kesimpulan	VI - 1
6.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya	VI - 1

## DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

LAMPIRAN A	CUSTOMER REFERENCES
LAMPIRAN B	DATA FLOW DIAGRAM LEVEL 2
LAMPIRAN C	PSPEC
LAMPIRAN D	KAMUS DATA
LAMPIRAN E	DIAGRAM E-R
LAMPIRAN F	STRUKTUR TABLE
LAMPIRAN G	STRUKTUR MENU
LAMPIRAN H	USER INTERFACE