

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI.....	xiii
DAFTAR TABLE	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	18
I.1 Latar Belakang	18
I.2 Rumusan Masalah	22
I.3 Tujuan Penelitian	22
I.4 Batasan Penelitian	22
I.5 Manfaat Penelitian	22
I.6 Sistematika Pelaporan	23
BAB II LANDASAN TEORI	25
II.1 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	25
II.2 <i>Software Development</i>	26
II.2.1 Proses <i>Development</i>	27
II.2.2 Perbandingan Metode	31
II.2.3 Arsitektur <i>Website</i>	32
II.2.4 Arsitektur Android	32
II.2.5 <i>Tools</i>	34
II.2.6 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	35

II.2.7	<i>Black Box Testing</i>	36
II.2.8	<i>State of The Art</i>	38
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	43
III.1	Model Konseptual	43
III.2	Sistematika Penelitian	44
III.2.1	Tahap Pendahuluan	44
III.2.2	Tahap Pengembangan Sistem	45
III.2.3	Tahap Kesimpulan dan Saran	46
BAB IV	ANALISIS DAN PERANCANGAN.....	47
IV.1	Analisis Kebutuhan	47
IV.1.1	Analisis Fitur Eksisting Aplikasi Backind.....	47
IV.1.2	Analisis Kebutuhan	48
IV.1.3	Aktor.....	52
IV.2	Perancangan CRM	54
IV.2.1	Perancangan <i>System</i>	54
IV.2.2	Perancangan Data.....	69
IV.2.3	Perancangan <i>Mockup</i>	73
BAB V	IMPLEMENTASI DAN TESTING.....	82
V.1	Implementasi	82
V.1.1	Implementasi Aplikasi.....	82
V.2	Testing.....	86
V.2.1	<i>Black Box Testing</i>	86
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	104
VI.1	Kesimpulan.....	104
VI.2	Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....		106
LAMPIRAN A		108
A.1 Kelola Promo.....		108

A.2 Kelola Pengaduan	109
A.3 Kelola <i>Survey</i>	114
LAMPIRAN B	117
LAMPIRAN C	125
C.1 Unit Testing	125
C.2 <i>Integration Testing</i>	132