DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING .... **Error! Bookmark not defined.**
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI ..... **Error! Bookmark not defined.**
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR iii
HALAMAN PERSEMBAHAN iv
HALAMAN MOTO vi
KATA PENGANTAR vii
SARI viii
GLOSARIUM ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Batasan Masalah 3
1.4 Tujuan Penelitian 3
1.5 Manfaat Penelitian 3
1.6 Manfaat Penelitian 4
1.7 Sistematika Penulisan 4
BAB II LANDASAN TEORI 6
2.1 *Customer Relationship Management* (CRM) 6
2.2 *Electronic Customer Relationship Management* (e-CRM) 6
2.3 Perbedaan CRM dan e-CRM 7
2.4 Aspek yang Berhubungan dengan CRM atau e-CRM 7
2.5 Variasi CRM atau e-CRM 8
2.6 Strategi dan Implementasi CRM atau e-CRM 9
2.7 Toko *Retail* atau *Retailer* 9
2.8 *Collaborative Filtering* 10
2.9 Algoritma *Collaborative Filtering* 11
2.10 *Item Based Collaborative Filtering* 11
2.11 Pengertian *Website* 12
2.12 Tinjauan Pustaka 12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 15
3.1 Komunikasi ..... **Error! Bookmark not defined.**
3.1.1 Gambaran Umum Sistem 15
3.1.2 Analisis Masalah 15
3.1.3 Pengumpulan Data 15
3.2 Perancangan 16
3.2.1 Analisis Kebutuhan Sistem 16
3.2.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak dan Perangkat Keras 16
3.3 Lokasi dan Waktu Pengembangan Sistem 17
3.3.1 Lokasi Penelitian 17

3.3.2 Waktu Penelitian 17
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian 17
3.4.1 Populasi 17
3.4.2 Sampel Penelitian 17
3.5 Contoh Perhitungan *Item Based Collaborative Filtering* 17
3.6 Perancangan Sistem 20
3.6.1 *Flow Chart* 21
3.6.2 *Use Case Diagram* 22
3.6.3 *Entity Relationship Diagram* 23
3.7 Perancangan Antarmuka 24
3.7.1 Tampilan Awal Website e-CRM Toko Retail 24
3.7.2 Halaman Login 24
3.7.3 Halaman *Home* 25
3.7.4 Halaman Informasi dan Galeri 25
3.7.5 Halaman *About Us* 26
3.7.6 Halaman Kuesioner 26
3.8 Perancangan Pengujian 27
3.8.1 *Black Box Testing* 27
3.8.2 Perancangan *User Acceptance Test* 28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 30
4.1 Hasil Implementasi Sistem 30
4.1.1 *Customer* 30
4.1.2 *Admin* 35
4.2 Pengujian Sistem 41
4.2.1 Pengujian menggunakan *Black Box Testing* 41
4.2.2 Hasil User Acceptance Test (UAT) 42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 45
5.1 Kesimpulan 45
5.2 Saran 45
DAFTAR PUSTAKA 46
LAMPIRAN 47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel referensi sistem sejenis. 14
Tabel 3.1 Tabel prosedur pengumpulan data 15
Tabel 3.2 Tabel contoh data *rating* produk dari pelanggan 17
Tabel 3.3 Tabel nilai kemiripan antar produk 19
Tabel 3.4 Tabel nilai prediksi *rating* produk 20
Tabel 3.5 Tabel Rancangan *Black Box Testing* Pelanggan 27
Tabel 3.6 Tabel Rancangan *Black Box Testing Admin* 28
Tabel 3.7 Rancangan kuesioner e-CRM 29
Tabel 4.1 Pengujian black box testing pada sisi *Customer* 41
Tabel 4.2 Pengujian black box testing pada sisi *Admin* 42
Tabel 4.3 Data Responden 43
Tabel 4.4 Hasil *user acceptance test* 44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 *Flowchart Customer* 21
Gambar 3.2 *Flowchart Admin* 22
Gambar 3.3 *Use Case Diagram* sistem e-CRM 23
Gambar 3.4 *ERD* sistem e-CRM 23
Gambar 3.5 Tampilan Awal Website e-CRM Toko Retail 24
Gambar 3.6 Halaman *Login* 24
Gambar 3.7 Halaman *Home* 25
Gambar 3.8 Halaman Informasi dan Galeri 25
Gambar 3.9 Halaman *About Us* 26
Gambar 3.10 Halaman Kuesioner 26
Gambar 4.1 Halaman *Login* 30
Gambar 4.2 Halaman *Home* 31
Gambar 4.3 Halaman *Product Info* 32
Gambar 4.4 Halaman *Product Info* 32
Gambar 4.5 Halaman *Contact* 33
Gambar 4.6 Halaman *About Us* 33
Gambar 4.7 Halaman Kuesioner 34
Gambar 4.8 Halaman Rekomendasi 34
Gambar 4.9 Halaman *Login Admin* 35
Gambar 4.10 Halaman *Dashboard* 36
Gambar 4.11 Halaman *Customer List* 36
Gambar 4.12 Halaman Produk 37
Gambar 4.13 Halaman *Review List Product Info* 37
Gambar 4.14 Halaman *Reccomendation List Product Info* 38
Gambar 4.15 Halaman Daftar Rating Kuesioner 38
Gambar 4.16 Halaman Rekomendasi Kuesioner 39
Gambar 4.17 Halaman Similiaritas *Product Info* 39
Gambar 4.18 Halaman Hasil Perhitungan Similiaritas Kuesioner 40
Gambar 4.19 Halaman Hasil Perhitungan Prediksi Rating Produk Info 40
Gambar 4.20 Halaman Hasil Perhitungan Prediksi Rating Kuesioner 41