

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Pernyataan .....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Pengesahan .....</b>	<b>iii</b>
<b>Halaman Persembahan.....</b>	<b>iv</b>
<b>Kata Pengantar.....</b>	<b>v</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>vi</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xi</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Pembatasan Masalah .....	3
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	3
<b>BAB II Tinjauan Pustaka.....</b>	<b>5</b>
2.1 Penelitian Terkait.....	5
2.2 Gym .....	6
2.3 CRM (Customer Relationship Management).....	7
2.3.1 Konsep CRM (Customer Relationship Management).....	8
2.3.2 Cara Kerja Customer Relationship Management (CRM)	12
2.3.3 Manfaat CRM (Customer Relationship Management) ....	13
2.3.4 Ukuran Keberhasilan Customer Relationship Management (CRM) .....	16
2.4 Whatsapp Gateway .....	16
2.5 Website .....	17
2.6 Laravel.....	17
2.7 PHP.....	18
2.8 HTML.....	18
2.9 Java Script .....	18
2.10 XAMPP .....	18
2.11 <i>Data Flow Diagram (DFD)</i> .....	18
2.12 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> .....	20
2.13 <i>System Development Life Cycle (SDLC)</i> .....	24
2.14 Waterfall .....	25
2.15 Pengujian Perangkat Lunak.....	26
2.15.1 Pengujian <i>Black Box</i> .....	26
2.15.2 Pengujian Aspek Usability .....	27

<b>BAB III Metodologi Penelitian .....</b>	<b>30</b>
3.1 Tahapan Penelitian .....	30
3.2 Data Penelitian.....	33
3.2.1 Pengumpulan Data .....	33
3.3 Alat Bantu Penelitian.....	33
3.4.1 Perancangan Penelitian.....	33
3.4.2 Perangkat Lunak (Software).....	33
3.4.3 Perangkat Keras (Hardware) .....	34
3.4 Analisis Kebutuhan Sistem.....	34
3.5.1 Analisis Segmentasi Pasar.....	35
3.5 Perancangan Sistem.....	36
3.6.1 Perancangan Arsitektur Sistem .....	37
3.6.2 Perancangan <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) .....	37
3.6.3 Perancangan Entity Relationship Diagram (ERD).....	40
3.6.4 Perancangan <i>Database</i> .....	40
3.6.5 Hubungan Antar Tabel .....	43
3.6.6 Perancangan Antar Muka .....	44
3.6.7 Perancangan Layout Antarmuka .....	45
3.6.8 Pengujian <i>Black Box</i> .....	49
3.6.9 Pengujian Usability .....	50
<b>BAB IV Hasil dan Pembahasan .....</b>	<b>53</b>
4.1 Hasil Implementasi.....	53
4.1.1 Tampilan Halaman Login.....	53
4.1.2 Tampilan Halaman Home .....	53
4.1.3 Tampilan Halaman Transaksi.....	54
4.1.4 Tampilan Halaman Tambah Transaksi.....	54
4.1.5 Tampilan Halaman Data <i>Member</i> .....	55
4.1.6 Tampilan Halaman Tambah <i>Member</i> .....	55
4.1.7 Tampilan Halaman Data Harga.....	56
4.1.8 Tampilan Halaman Presensi.....	56
4.1.9 Tampilan Halaman Pesan .....	57
4.1.10 Tampilan Halaman Device .....	57
4.1.11 Tampilan Halaman Profil .....	58
4.1.12 Tampilan Pesan Berhasil Masuk ke Whatsapp Pengguna.....	58
4.2 Hasil Pengujian.....	59
4.2.1 Pengujian Black Box .....	59
4.2.2 Hasil Pengujian Aspek Usability.....	63
4.3 Analisis Hasil Pengujian.....	65
<b>BAB V Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran .....	66
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>68</b>