

**PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PADA DEALER
MOTOR HONDA KURNIA MALANG
(STUDI KASUS DEALER MOTOR HONDA KURNIA
MALANG)**

SKRIPSI



**Disusun Oleh :
MOCHAMAD TENBI PERWINTO
11.18.049**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA S-1
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2015**

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PADA DEALER
MOTOR HONDA KURNIA MALANG
(STUDI KASUS DEALER MOTOR HONDA KURNIA
MALANG)

SKRIPSI

*Disusun dan Diajukan untuk melengkapi dan memenuhi persyaratan guna
mencapai Gelar Sarjana Komputer Strata Satu (S-1)*

Disusun Oleh :
Mochamad Tenbi Perwinto
11.18.049

Diperiksa dan Disetujui :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

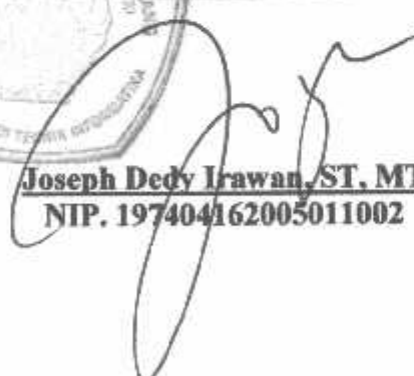

Sonny Prasetyo, ST, MT


Sandy Nataly M, S.Kom

NIP.P. 1031000433

NIP.P 1030800418

Ketua Program Studi Teknik Informatika S-1


Joseph Dedy Irawan, ST, MT
NIP. 197404162005011002

LEMBAR KEASLIAN
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mochamad Tenbi Perwinto
Nim : 11.18.049
Program Studi : Teknik Informatika S-1
Fakultas : Teknologi Industri

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul :
“PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PADA DEALER MOTOR HONDA KURNIA MALANG (Studi Kasus Dealer Motor Honda Kurnia Malang)”

Adalah skripsi saya sendiri bukan duplikat serta mengutip atau menyadur seluruhnya karya orang lain kecuali dari sumber aslinya.

Malang, 05 Oktober 2015

Yang membuat pernyataan



Mochamad Tenbi Perwinto

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA S-1
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PADA DEALER MOTOR
HONDA KURNIA MALANG (Studi Kasus Dealer Motor Honda Kurnia
Malang)

Mochamad Tenbi Perwinto

Program Studi Teknik Informatika S-1
Fakultas Teknologi Industri
Institut Teknologi Nasional Malang
Jl. Raya Karanglo Km. 2 Tasikmadu-Malang
Email: tenbi.perwinto@yahoo.com

Dosen Pembimbing : 1. Sonny Prasetio, ST, MT
2. Sandy Nataly M, S.Kom

Abstraksi

Dealer motor Honda Kurnia Malang adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan yang berupaya meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Dimana saat ini pelayanan terhadap customer masih belum dilakukan secara maksimal. Terdapatnya barang atau sepeda motor baru hanya diketahui secara internal oleh pihak perusahaan sehingga penjualan tidak berjalan secara maksimal. Selain itu, untuk mendapatkan loyalitas dari para konsumen masih terasa amat sulit, karena konsumen atau calon konsumen masih terkendala informasi. Informasi yang diberikan oleh perusahaan hanya berupa selebaran yang disebar dijalanan, sehingga dinilai oleh para konsumen kurang tepat sasaran dan membuang biaya.

Customer Relationship Management (CRM) bukanlah suatu konsep atau proyek, melainkan suatu strategi bisnis yang bertujuan untuk memahami, mengantisipasi, dan mengelola kebutuhan pelanggan yang ada dan pelanggan potensial dari suatu organisasi. Tujuan dari sistem ini adalah dengan penggunaan teknologi diharapkan terjadi jalinan hubungan yang kuat antara perusahaan dan pelanggannya. Manfaat utama dari strategi CRM yang dapat membantu perusahaan untuk merampingkan database pelanggan dan membuat sebagian besar dari kontak mereka saat ini. Konsep utama dari Customer

Relationship Management (CRM) itu adalah penciptaan nilai pelanggan yang bertujuan tidak hanya untuk memaksimalkan pendapatan dari transaksi tunggal melainkan keunggulan bersaing. Dalam membangun aplikasi Pengelolaan Hubungan Pelanggan ini dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL digunakan sebagai media penyimpanan data.

Dari proses pengujian yang telah dilakukan diperoleh hasil pengujian fungsional sistem berjalan 100%. Untuk hasil pengujian pelanggan, pelanggan yang mengatakan aplikasi sangat baik 26%, yang mengatakan aplikasi baik adalah 70%, yang mengatakan aplikasi cukup adalah sebanyak 4% dan yang mengatakan aplikasi masih kurang sebanyak 0%. Untuk hasil pengujian dari pihak dealer yang mengatakan aplikasi sangat sesuai sebanyak 56%, yang mengatakan aplikasi sesuai sebanyak 42%, yang mengatakan aplikasi tidak sesuai sebanyak 2%, dan yang mengatakan aplikasi sangat tidak sesuai sebanyak 0%.

Kata Kunci : Dealer Motor Honda Kurnia Malang, Customer Support Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah yang maha kuasa, karena telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PADA DEALER MOTOR HONDA KURNIA MALANG (Studi kasus Dealer Motor Honda Kurnia Malang) sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program pendidikan Strata Satu (S-1) Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Industri di Institut Teknologi Nasional Malang.

Pada penyusunan skripsi ini penulis mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orangtua penulis, yaitu Bpk. Mayor CPM (Purn) Bambang Isvantoyo dan Ibu Utaryati, A.P.Bid yang selalu mendukung, mendoakan dan membiayai dalam penyelesaian laporan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Lalu Mulyadi, M.T.A, selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Malang.
3. Bapak Ir. Anang Subardi, M.T, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang.
4. Bapak Joseph Dedy Irawan, ST. MT, selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika, Institut Teknologi Nasional Malang.
5. Bapak Sonny Prasetyo, ST. MT, selaku Sekertaris Program Studi Teknik Informatika, Institut Teknologi Nasional Malang. Sekaligus Dosen Pembimbing I, yang selalu memberikan bimbingan dan masukan.
6. Bapak Suryo Adi Wibowo, ST. MT, selaku dosen wali yang selalu mengamati dan memberikan arahan.
7. Ibu Sandy Nataly M, S.Kom, selaku Dosen Pembimbing II, yang selalu memberikan bimbingan dan masukkan.
8. Bapak dan ibu dosen teknik informatika S-1, Institut Teknologi Nasional Malang yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu sehingga dapat diimplementasikan dalam penelitian ini.

9. Dealer Motor Honda Kurnia Malang yang mau menerima penelitian penulis sehingga dapat dikerjakan dan di selesaikan oleh penulis.
10. Kakak saya Nur Istami, A.Md.Far yang telah memberikan doa, nasehat dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Adik saya Ratih Kusuma yang telah memberikan doa dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat saya M. Rahmatullah Ramdhani, S.Kom., Indra Sucipta, S.Kom., Teguh Suzatmiko, S.Kom., A. Rizky Ridho yang telah memberikan doa, masukan, dukungan dan juga sebagai teman sharing dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Serta teman-teman berbagai angkatan yang telah memberikan doa dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca.

Malang, Oktober 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBARAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	1
1.3 Tujuan	2
1.4 Batasan Masalah.....	2
1.5 Metode Penelitian.....	2
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 <i>Customer Relationship Management</i>	5
2.2 <i>Crn And Customer Service</i>	5
1 Alur Kerja Model CRM.....	5
2 Membuat Profil Setiap Pelanggan	6
3 Analisis Profatabilitas Dari Setiap Pelanggan	6
4 Interaksi Dengan Pelangan Yang Lebih <i>Targeted</i> dan <i>Customized</i>	6
2.3 <i>Crn In Marketing</i>	6
2.4 Tujuan Mengembangkan CRM.....	7
2.5 Kemampuan CRM.....	7
1 <i>Cross-Selling</i> dan <i>Up Selling</i>	7
2 <i>Customer Service</i> dan <i>Support</i>	8
3 <i>Loyalitas</i> dan <i>Relation Program</i>	8

2.6	Dealer Motor Honda Kurnia Malang	8
2.7	PHP.....	9
2.8	SQL Server 2005.....	10
2.9	SMS Gateway	11
2.10	Gammu	11
2.11	Java Script.....	12
2.12	Xampp	12
 BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM		14
3.1	Analisa Kebutuhan Sistem.....	14
3.2	Perancangan Sistem.....	15
3.2.1	Blok Diagram	15
3.2.2	DFD (<i>Data Flow Diagram</i>).....	16
3.2.2.1	DFD Level 0.....	16
3.2.2.2	DFD Level 1.....	17
3.2.3	Struktur Menu.....	18
3.2.3.1	Struktur Menu (Pemilik).....	18
3.2.3.2	Struktur Menu (<i>Admin</i>)	20
3.2.3.3	Struktur Menu (<i>Customer Service</i>).....	21
3.2.3.4	Struktur Menu (<i>Marketing</i>).....	22
3.3	Perancangan Database	23
3.3.1	Desain Database	23
3.3.1.1	Tabel Database	27
3.3.2	Desain ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>)	31
3.3.3	Flowchart Aplikasi.....	33
3.3.3.1	Alur Flowchart Aplikasi	34
3.3.4	Flowchart Aplikasi <i>Short Message Service (SMS)</i>	35
3.3.4.1	Alur Flowchart Aplikasi <i>Short Message Service (SMS)</i> ..	36
3.3.5	Flowchart <i>Management User (Login)</i>	37
3.3.5	Alur Flowchart <i>Management User (Login)</i>	38
3.4	Perancangan Tampilan	39
a.	Home.....	39

b. Prouduk.....	40
c. Tentang.....	41
d. Hubungi	42
e. Safety Ridding	43
f. Informasi dan Keluhan	44
g. Login.....	45
h. Hak Akses <i>Admin</i>	46
i. Hak Akses <i>Customer Service</i>	47
j. Hak Akses <i>Marketing</i>	48
k. Hak Akses <i>Pemilik</i>	49
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	50
4.1 Implementasi Sistem	50
4.1.1 Spesifikasi Perangkat Keras	50
4.1.2 Spesifikasi Perangkat Lunak	50
4.1.3 Implementasi Halaman Home	51
4.1.4 Implementasi Halaman Produk.....	51
4.1.5 Implementasi Halaman Tentang	52
4.1.6 Implementasi Halaman Hubungi	53
4.1.7 Implementasi Halaman <i>Safety Ridding</i>	53
4.1.8 Implementasi Halaman Informasi dan Keluhan	54
4.1.9 Implementasi Halaman Login Hak Akses.....	54
4.1.10 Implementasi Halaman Hak Akses <i>Admin</i>	55
4.1.11 Implementasi Halaman Hak Akses <i>Customer Service</i>	55
4.1.12 Implementasi Halaman Hak Akses <i>Marketing</i>	56
4.2 Pengujian Sistem	56
4.2.1 Pengujian Fungsional	57
4.2.2 Pengujian Sistem Oleh Pihak Dealer	62
4.2.3 Pengujian Aplikasi Oleh Pelanggan Dealer	64
4.2.4 Pengujian Aplikasi Pada Sistem Operasi	65
4.2.5 Pengujian <i>Delay</i> Pengiriman SMS.....	66

BAB V PENUTUP	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Diagram Blok	16
Gambar 3.2	DFD Level 0.....	17
Gambar 3.3	DFD Level 1	18
Gambar 3.4	Struktur Menu Pemilik.....	19
Gambar 3.5	Struktur Menu <i>Admin</i>	20
Gambar 3.6	Struktur Menu <i>Customer Service</i>	21
Gambar 3.7	Struktur Menu <i>Marketing</i>	22
Gambar 3.8	Tabel Karyawan.....	28
Gambar 3.9	Tabel <i>Admin</i>	28
Gambar 3.10	Tabel <i>Marketing</i>	28
Gambar 3.11	Tabel <i>Customer Service</i>	29
Gambar 3.12	Tabel Barang	29
Gambar 3.13	Tabel Info Promo.....	29
Gambar 3.14	Tabel Konsumen.....	30
Gambar 3.15	Tabel Keluhan Pelanggan	30
Gambar 3.16	Tabel Laporan Penjualan	30
Gambar 3.17	Tabel Pemilik Usaha	31
Gambar 3.18	ERD	32
Gambar 3.19	Flowchart Aplikasi.....	33
Gambar 3.20	Flowchart Aplikasi Pengiriman SMS	35
Gambar 3.21	Flowchart <i>Management User (Login)</i>	37
Gambar 3.22	Perancangan Tampilan <i>Home</i>	39
Gambar 3.23	Perancangan Tampilan <i>Produk</i>	40
Gambar 3.24	Perancangan Tampilan Tentang	41
Gambar 3.25	Perancangan Tampilan Hubungi	42
Gambar 3.26	Perancangan Tampilan <i>Safety Ridding</i>	43
Gambar 3.27	Perancangan Tampilan Informasi dan Keluhan	44
Gambar 3.28	Perancangan Tampilan <i>Login</i>	45
Gambar 3.29	Perancangan Tampilan Hak Akses <i>Admin</i>	46
Gambar 3.30	Perancangan Tampilan Hak Akses <i>Customer Service</i>	47

Gambar 3.31	Perancangan Tampilan Hak Akses <i>Marketing</i>	48
Gambar 3.32	Perancangan Tampilan Hak Akses <i>Pemilik</i>	49
Gambar 4.1	Halaman <i>Home</i>	51
Gambar 4.2	Halaman Produk	52
Gambar 4.3	Halaman Tentang.....	52
Gambar 4.4	Halaman Hubungi.....	53
Gambar 4.5	Halaman <i>Safety Ridding</i>	53
Gambar 4.6	Halaman Informasi dan Keluhan.....	54
Gambar 4.7	Halaman <i>Login</i> Hak Akses.....	54
Gambar 4.8	Halaman Hak Akses <i>Admin</i>	55
Gambar 4.9	Halaman Hak Akses <i>Customer Service</i>	56
Gambar 4.10	Halaman Hak Akses <i>Marketing</i>	56

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel Karyawan	23
Tabel 3.2	Tabel <i>Admin</i>	24
Tabel 3.3	Tabel <i>Marketing</i>	24
Tabel 3.4	Tabel <i>Customer Service</i>	24
Tabel 3.5	Tabel Barang	25
Tabel 3.6	Tabel Info Promo	25
Tabel 3.7	Tabel Konsumen	26
Tabel 3.8	Tabel Keluhan Pelanggan	26
Tabel 3.9	Tabel Laporan Penjualan	27
Tabel 3.10	Tabel Pemilik Usaha	27
Tabel 4.1	Pengujian Halaman <i>Login</i> Hak Akses	57
Tabel 4.2	Pengujian Halaman Hak Akses <i>Admin</i>	58
Tabel 4.3	Pengujian Halaman Hak Akses <i>Customer Service</i>	58
Tabel 4.4	Pengujian Halaman Hak Akses <i>Marketing</i>	60
Tabel 4.5	Pengujian Halaman Hak Akses Pemilik	61
Tabel 4.6	Pengujian Aplikasi Oleh Pihak Dealer	62
Tabel 4.7	Pengujian Aplikasi Oleh Pelanggan Dealer	64
Tabel 4.8	Pengujian Aplikasi Pada Sistem Operasi	65
Tabel 4.9	Pengujian <i>Delay</i> Pengiriman SMS	66

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi seperti saat ini dunia teknologi dan informasi berkembang pesat, khususnya bidang teknologi. Teknologi yang menunjang kebutuhan manusia dalam melakukan berbagai kegiatan, ditambah teknologi informasi yang berperan penting dalam menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam pekerjaan.

Keberhasilan perusahaan adalah bagaimana memenuhi kebutuhan pelanggan dan menjalin hubungan yang erat. Kesetiaan pelanggan akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi juga keunggulan bersaing yang berkelanjutan karena pelanggan memiliki nilai strategi bagi perusahaan.

Penulis membuat penelitian ini karena sampai saat ini sistem penjualan dan pengelolaan hubungan dengan pelanggan masih secara manual dan masih menggunakan brosur untuk penyampaian informasi kepada pelanggan, sehingga cara ini tidak efisien, karena brosur tidak selalu tepat sasaran, oleh karena itu penulis membuat aplikasi ini, sehingga tidak diperlukan lagi cara-cara manual yang tidak produktif dan tidak efisien dalam meraih keuntungan. Pada penelitian ini penulis menggunakan kemampuan *Customer Support Service* untuk skripsi yang berjudul "PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PADA DEALER MOTOR HONDA KURNIA MALANG".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis akan merumuskan masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

Bagaimana menerapkan pengelolaan hubungan pelanggan dan membentuk *Customer Support Service* pada Dealer Motor Honda Kurnia Malang.

1.3 Tujuan

1. Terciptanya pengelolaan hubungan pelanggan yang baik, efisien dan memberikan promo serta informasi lebih mudah dan otomatis secara berkala, dengan menggunakan *Short Message Service* (SMS) sebagai media menerapkan *Customer Support Service, Marketing* pada Dealer Motor Honda Kurnia Malang.
2. Meningkatkan kenyamanan, kepuasan, dan pendapatan Dealer Motor Honda Kurnia Malang.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Sampel yang digunakan adalah data dari Dealer Honda Kurnia Motor.
2. Penerapan *Customer Support Service* yang dibahas pada penelitian ini adalah dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cara yang otomatis, lebih mudah dan lebih efisien agar pelanggan lebih mudah menerima informasi secara berkala.
3. Aplikasi ini mengirim informasi kepada *customer* menggunakan *sms gateway*.
4. Aplikasi ini dibangun menggunakan PHP.
5. Database yang digunakan adalah SQL Server 2005.

1.5 Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah :

1. Metode Interview

Pada metode ini penulis melakukan wawancara langsung dan Tanya jawab dengan pihak yang berperan dalam Dealer Motor Honda Kurnia sebagai tempat study kasus penelitian. Dalam hal ini penulis memperoleh penjelasan secara langsung tentang data-data dengan metode pengamatan.

2. Metode Observasi Pengamatan
-

Pada metode ini penulis mengadakan pengamatan objek dengan cara melihat secara langsung pada kegiatan yang dilakukan. Metode ini diterapkan dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran dan data-data yang jelas dan akurat.

3. Metode Studi Literatur

Metode ini dilakukan penulis untuk mengumpulkan data-data yang didapatkan dari berbagai catatan dalam perkuliahan, literature yang berhubungan dengan masalah yang diamati dari sumber-sumber bacaan seperti : buku, jurnal, referensi, web page, blog, dan karya tulis ilmiah.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan proposal ditunjukkan untuk memberikan gambaran dan uraian dari proposal skripsi secara garis besar yang meliputi bab-bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan, Batasan Masalah, Metode Penelitian dan sistematika Penulisan Laporan Penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang menunjang judul, dan pembahasan yang langsung berkaitan dengan ilmu atau masalah yang diteliti. Pada bab ini juga dituliskan tentang aplikasi (*software*) yang digunakan dalam pembuatan program atau keperluan saat penelitian.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada Bab ini membahas “analisis masalah”, yang akan menguraikan tentang analisi terhadap permasalahan yang terdapat pada kasus yang sedang di teliti. Meliputi analisi terhadap masalah sistem yang sedang berjalan, analisis hasil solusinya, dan analisis kebutuhan.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini menjelaskan tentang cara penggunaan sistem, yaitu menerapkan hasil rancang dengan menggunakan data yang dibutuhkan dan pengujian akan dilakukan untuk memastikan apakah program yang dibuat sesuai dengan yang dikehendaki.

BAB V PENUTUP

Pada Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan didapat dari ulasan data-data penelitian, Menyimpulkan bukti-bukti yang diperoleh dan akhirnya menarik intisari apakah hasil yang didapat (dikerjakan), layak untuk digunakan (diimplementasi).

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Customer Relationship Management

Definisi CRM adalah sebuah strategi yang mengintegrasikan penjualan, pemasaran dan jasa yang menghindari kepemilikan tunggal dan tergantung pada aktivitas perusahaan yang terkoordinasi luas. ^[1]

Secara garis besar, Kerangka CRM secara keseluruhan dapat diklasifikasikan ke dalam tiga komponen utama:

1. *Operational CRM*, adalah pengolahan secara otomatisasi dari proses bisnis secara terintegrasi dan *horizontal customer touch-point* dan *front-back office*.
2. *Analytical CRM*, adalah analisis data yang diperoleh dari *operational CRM* dengan memanfaatkan *tools* dan *software* untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai perilaku pelanggan atau kelompok pelanggan.
3. *Collaborative CRM*, adalah seperangkat aplikasi dari pelayanan kolaborasi termasuk *e-mail*, *e-communities*, publikasi *personal* dan alat lainnya yang sejenis yang dirancang untuk memfasilitasi interaksi antara pelanggan dan perusahaan.

2.2 Crm And Customer Service

1. Alur kerja model CRM :

1. Membangun database pelanggan yang kuat. Karena database pelanggan adalah salah satu asset utama perusahaan, yang juga dapat dihitung performanya sebagaimana performa *financial* yang lain.
2. Database perusahaan dapat dijadikan ukuran tentang “nilai perusahaan sekarang”, dan kemungkinan performa dimasa yang akan datang.

2. Membuat Profil Setiap Pelanggan

Profil pelanggan menyangkut segala aktifitas yang dilakukan oleh pelanggan mengenai penggunaan produk ataupun layanan perusahaan. Ada 2 hal dalam membuat profil pelanggan :

1. Pemakaian (*Usage*)

Menyangkut seberapa banyak pelanggan memakai produk atau layanan perusahaan, kapan memakai produk atau layanan apa saja yang digunakan.

2. Menggunakan (*Uses*)

Menyangkut bagaimana pelanggan menggunakan produk atau layanan perusahaan.

3. Analisis Profitabilitas Dari Setiap Pelanggan

Ada 2 hal yang perlu diperhatikan dari masing-masing pelanggan:

1. Penerimaan (*revenue*) yang dihasilkan dari masing-masing pelanggan
2. Biaya (*cost*) yang harus dikeluarkan untuk melayani masing-masing pelanggan.

4. Interaksi Dengan Pelanggan Yang Lebih *Targeted* Dan *Customized*

Perusahaan dapat memberikan komunikasi pemasaran terpadu yang lebih personal dan *customized*. Pelanggan akan merasa diperlakukan secara individual yang tentu saja akan memberikan pengalaman yang lebih menarik dan mendukung proses kepuasan pelanggan. Selain aktivitas komunikasi yang lebih *targeted*, perusahaan juga dapat memberikan penawaran produk ataupun layanan yang secara khusus didesain berbeda untuk setiap pelanggan. ^[2]

2.3 Crm In Marketing

Integrated Crm & Marketing Communication

Marketing Communication menurut definisi adalah konsep perencanaan komunikasi pemasaran yang memberikan nilai tambah pada strategi komunikasi yang

melibatkan kegiatan sales *promotion*, periklanan, *public relations*, *direct response* yang dipadukan untuk menghasilkan dampak komunikasi yang berarti. ^[3]

Menurut sebuah artikel tentang *Integrated Marketing* yang dimuat oleh *Sales Marketing Network*, terdapat empat isu kritical dalam menerapkan *Intergrated Marketing Communication*, yakni:

1. Pelanggan makin banyak pilihan dan tuntutananya semakin tinggi. Mereka mempunyai banyak akses ke berbagai produk, memiliki banyak sumber informasi, dan channel untuk membeli,
2. Pasar berubah dari pendekatan "*inside-out*" marketing menjadi "*outside-in*" planning sebagai basis CRM dalam mengetahui kebutuhan pelanggan.
3. Para praktis pemasaran harus mengubah mind-set dari "inilah produk/jasa yang akan saya jual, bagaimana memasarkannya" menjadi "inilah yang diinginkan konsumen, bagaimana saya menunjukkannya". ^[4]

2.4 Tujuan Mengembangkan CRM

Untuk menjadikan perusahaan menjadi *customer-centric*, tidak selalu berarti meningkatkan pelayanan pelanggan.

Pelayanan menjadi interaksi yang konsisten, dapat diandalkan, dan menyenangkan pelanggan di setiap pertemuan. Tujuan dari kerangka kerjasi bisa mencakup :

1. Menggunakan hubungan yang sudah ada untuk meningkatkan pendapatan.
2. Menggunakan informasi yang intergrasi untuk kesempurnaan pelayanan.
3. Memperkenalkan prosedur dan saluran proses yang dapat di ulang dan konsisten.

2.5 Kemampuan CRM

Kemampuan CRM itu ada tiga yaitu sebagai berikut :

1. *Cross-Selling* dan *Up-Selling*

Perusahaan menciptakan hubungan yang lebih erat dengan pelanggan sehingga dapat menarik minat pelanggan untuk mencoba penawaran jasa atau penjualan yang lebih dari perusahaan.

2. *Customer Service dan Support*

Merupakan suatu bentuk aplikasi yang menunjukkan kepedulian perusahaan terhadap pelanggannya. Aplikasi ini memberi respon terhadap pelayanan informasi produk atau permasalahan layanan. Tujuannya adalah untuk menyelesaikan permasalahan secara *efisien* dan *efektif*.

3. *Loyalitas dan Relation Program*

Merupakan kemampuan untuk mempertahankan pelanggan yang *potensial* dengan menggunakan sumber daya yang ada sehingga kemudian akan menimbulkan kesetiaan dari pada pelanggan. ^[5]

2.6 Dealer Motor Honda Kurnia Malang

PT. Kurnia Abadi Usaha Makmur (Dealer Motor Honda Kurnia Malang) adalah usaha yang bergerak dibidang penjualan kendaraan roda dua (Sepeda Motor), dealer Honda Kurnia Malang ini berdiri pada tanggal 12 Pebruari 1985, yang ber-alamat di Jalan. JA Suprpto 64 A, Malang. Sampai pada tahun 2005, Dealer Motor Honda Kurnia Malang pindah lokasi, tepatnya di Jalan. Letjen. Sutoyo 37 A, Malang hingga sekarang.

PT. Kurnia Abadi Usaha Makmur (Dealer Motor Honda Kurnia Malang) yang terletak di Jalan. Letjen. Sutoyo 37 A, Malang memiliki cabang di Kota Batu yang bernama PT. Kurnia Abadi Usaha Makmur II (Dealer Motor Honda Kurnia Batu), yang berdiri sejak Tanggal 5 Mei 1985 yang ber-alamat di Jl. Panglima Sudirman 46, Batu. Kemudian Kurnia Batu pindah lokasi di Jl. Diponegoro 175, Batu, hingga sekarang.

2.7 PHP

PHP adalah singkatan dari *PHP Hypertext Preprocessor*, yaitu bahasa pemrograman yang digunakan secara luas untuk pembuatan dan pengembangan sebuah situs web dan bisa digunakan secara bersamaan dengan HTML. PHP pertama kali dikembangkan pada tahun 1995 oleh *Rasmus Lerdorf*, namun sekarang diambil oleh *The PHP Group*. Pada awalnya PHP adalah singkatan dari *Personal Home Page*. PHP dirilis dalam lisensi *PHP License*, yang sedikit berbeda dengan lisensi *GNU General Public License (GPL)* yang biasa digunakan untuk proyek *open source*. Namun penggunaan PHP tetap tidak dikenakan biaya (gratis).

PHP sendiri merupakan bahasa pemrograman *script server-side* yang didesain untuk pengembangan web, tetapi juga bisa digunakan sebagai bahasa pemrograman umum. Dalam membuat *website*, PHP sebenarnya bukanlah bahasa pemrograman yang wajib digunakan. Sebuah *website* sederhana dapat dibuat tanpa menggunakan PHP sama sekali. Anda dapat membuat sebuah *website*, murni dengan menggunakan dan menggabungkan beberapa halaman HTML saja. Namun jika ingin membuat web yang dinamis, bisa berubah-ubah sesuai *input* dari pelanggan, maka pada saat itulah PHP dibutuhkan. Untuk pembuatan web, kode PHP biasanya di sisipkan kedalam dokumen HTML. Karena fitur inilah PHP disebut juga sebagai *Scripting Language* atau bahasa pemrograman *script*. Berikut merupakan contoh sederhana dari PHP.

Syntax Code:

```
<?php
Echo "Hello World";
?>
```

Kelebihan PHP dari bahasa pemrograman lain diantaranya, Bahasa pemrograman PHP adalah sebuah bahasa *script* yang tidak melakukan sebuah kompilasi dalam penggunaannya. Web Server yang mendukung PHP dapat ditemukan dimana-mana dari mulai *apache*, *IIS*, *Lighttpd*, hingga *Xitami* dengan konfigurasi yang relatif mudah. Dalam sisi pengembangan lebih mudah, karena banyaknya *milis*-*milis* dan *developer* yang siap membantu dalam pengembangan. Dalam sisi

pemahaman, PHP adalah bahasa *scripting* yang paling mudah karena memiliki referensi yang banyak. PHP adalah bahasa *open source* yang dapat digunakan di berbagai mesin (*Linux, Unix, Macintosh, Windows*) dan dapat dijalankan secara *runtime* melalui *console* serta juga dapat menjalankan perintah-perintah sistem. ^[6]

2.8 SQL Server 2005

MySQL adalah sebuah perangkat lunak sistem manajemen basis data SQL (*database management System*) atau DBMS yang *multi-thread, multi-pelanggan*, dengan sekitar 6 juta instalasi diseluruh dunia. MySQL merupakan *software* yang tergolong database server dan bersifat *open source*. *Open source* menyatakan bahwa *software* ini dilengkapi dengan *source code* (kode yang dipakai untuk membuat MySQL), selain itu tentu saja bentuk *executable*-nya atau kode yang dapat dijalankan secara langsung dalam sistem operasi, dan bisa diperoleh dengan cara mengunduh di internet secara gratis.

MySQL adalah sebuah implementasi dari sistem manajemen basisdata relasional (RDBMS) yang di distribusikan secara gratis dibawah lisensi GPL (*General Public License*). Setiap pengguna dapat secara bebas menggunakan MySQL, namun dengan batasan perangkat lunak tersebut tidak boleh dijadikan produk turunan yang bersifat komersial.

MySQL sebenarnya turunan salah satu konsep utama dalam database sejak lama, yaitu SQL (*Structured Query Language*). SQL adalah sebuah konsep pengoperasian database terutama untuk pemilihan atau seleksi dan pemasukan data yang memungkinkan pengoperasian data dikerjakan dengan mudah secara otomatis.

Kesinambungan antara PHP dan MySQL. Penggunaan PHP dan MySQL dapat menjadikan dan memudahkan untuk pembuatan aplikasi secara gratis dan stabil (dikarenakan banyak komunitas *developer* PHP dan MySQL yang ber-kontribusi terhadap *bugs*). ^[7]

2.9 SMS Gateway

SMS Gateway adalah kesatuan perangkat yang minimal terdiri dari dari sebuah PC dengan Modem GSM/CDMA, sebuah kartu GSM/CDMA dengan nomor *direct/premium*, dan sebuah program aplikasi yang berfungsi untuk meng-organisir (menerima atau mengirim) pesan. Aplikasi SMS gateway mampu mengintegrasikan antara teknologi ponsel dengan komputer atau PC. SMS Gateway biasanya digunakan untuk mengirim informasi berupa promosi, pelayan konsumen, pelayanan komplain, pemberitahuan terhadap konsumen, dan lain-lain.

SMS Gateway bisa juga disebut perangkat lunak yang berfungsi sebagai gateway (gerbang) untuk menghubungkan antara sistem komputer dengan SMS Center dari operator seluler. Gateway bekerja menerima pesan SMS dan mengirimkannya ke komputer, setelah data pesan SMS diterima oleh komputer, dapat dilakukan berbagai hal terhadap data tersebut seperti pada proses pengolahan data. Hal ini dilakukan dengan melibatkan suatu database. Dengan cara ini SMS Gateway dapat mengirim pesan balasan otomatis kepada pengirim SMS dengan menggunakan layanan SMS *Autorespond*.^[8]

2.10 Gammu

Gammu merupakan salah satu *tools* untuk mengembangkan aplikasi SMS Gateway yang cukup mudah untuk diimplementasikan dan pastinya gratis. Kelebihan Gammu dari *tool* SMS gateway lainnya adalah Gammu bisa dijalankan *windows* maupun *linux*, Gammu menggunakan database MySQL, bisa menggunakan *interface web-based*. Baik kabel data usb maupun *serial* semuanya kompatibel pada Gammu. Dapat membaca, menghapus dan mengirim SMS. Gammu adalah sebuah aplikasi *cross-platform* yang digunakan untuk menjembatani/mengkomunikasikan antara database SMS gateway dengan SMS device. Aplikasi Gammu berupa *daemon* yang berjalan secara *background*. Setiap saat Gammu memonitor SMS device dan database SMS gateway. Saat ada SMS masuk ke SMS device, maka Gammu akan secara otomatis memindahkannya ke dalam database SMS gateway. Sebaliknya, saat aplikasi SMS gateway mengirim SMS dan data masuk ke dalam database SMS gateway, maka

Gammu mengirimkannya melalui SMS *devices*, dan memindahkan SMS ke *sent item* dalam database. ^[9]

2.11 Java Script

Java Script adalah bahasa skrip yang ditempelkan pada kode HTML dan diproses di sisi *klien*. Dengan adanya bahasa ini, kemampuan dokumen HTML menjadi semakin luas. Sebagai contoh, dengan menggunakan *java script* dimungkinkan untuk mem-validasi masukan-masukan pada formulir sebelum formulir tersebut dikirimkan ke *server*. *Java script* bukanlah bahasa *java* dan merupakan dua bahasa yang berbeda. *Java script* di interprestasikan oleh *klien* (kodenya bisa dilihat pada sisi *klien*), sedangkan kode *java* dikompilasi oleh pemrogram dan hasil kompilasi nyalah yang dijalankan oleh *klien*.

Java script sebagai bahasa pemrograman dapat berjalan disemua *browser internet*. *Java script* dipanggil untuk memberikan fungsi pada halaman web dengan meletakkannya secara *internal* pada halaman HTML. *Java script* dapat disisipkan dalam halaman web menggunakan tag. ^[10]

“<script> </script>”.

Syntax Code:

```
<script type="teks/javascript">
```

```
Alert("hello world");
```

```
</script>
```

2.12 Xampp

Xampp adalah *software web server apache* yang didalamnya tertanam *server MySQL* yang didukung dengan bahasa pemrograman PHP untuk membuat website yang *dinamis*. Xampp sendiri mendukung dua sistem operasi, yaitu *windows* dan *linux* dalam proses penginstalan atau menjalankannya. Untuk *linux* dalam proses penginstalan menggunakan *command line*, sedangkan pada *windows* dalam proses

BAB III

ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

3.1 Analisa Kebutuhan Sistem

Analisa kebutuhan sistem merupakan langkah awal yang dilakukan untuk menunjang penerapan sistem dari perancangan proses identifikasi dan evaluasi permasalahan-permasalahan yang ada, sehingga sistem yang dibangun sesuai dengan kriteria yang diharapkan. *Customer Support Service* akan diimplementasikan untuk pengelolaan hubungan antar pelanggan agar dapat meningkatkan hubungan antar pelanggan yang baik serta meningkatkan penjualan dalam perusahaan sehingga mencapai target.

Pada tahap analisa pembuatan sistem ini adalah untuk mengumpulkan, menganalisa, dan mendefinisikan kebutuhan dan fitur sistem *Customer Support Service* dengan cara melakukan wawancara dan observasi langsung pada Dealer Motor Honda Kurnia Malang, sehingga data yang dikumpulkan adalah data yang *real* dan sesuai dengan kebutuhan sistem.

Terdapat 4 (empat) hak akses dalam pelayanan Dealer. Yaitu, Pemilik, *Admin*, *Customer Service*, dan *Marketing*.

1. Database tabel yang digunakan untuk aplikasi CRM Dealer terdapat 10 (sepuluh) tabel yang saling terhubung, yaitu :
 - a. Tabel Laporan Penjualan
 - b. Tabel Admin
 - c. Tabel Barang
 - d. Tabel Pemilik
 - e. Tabel Karyawan
 - f. Tabel Customer Service
 - g. Tabel Keluhan Pelanggan
 - h. Tabel Marketing
 - i. Tabel Info Promo
 - j. Tabel Konsumen

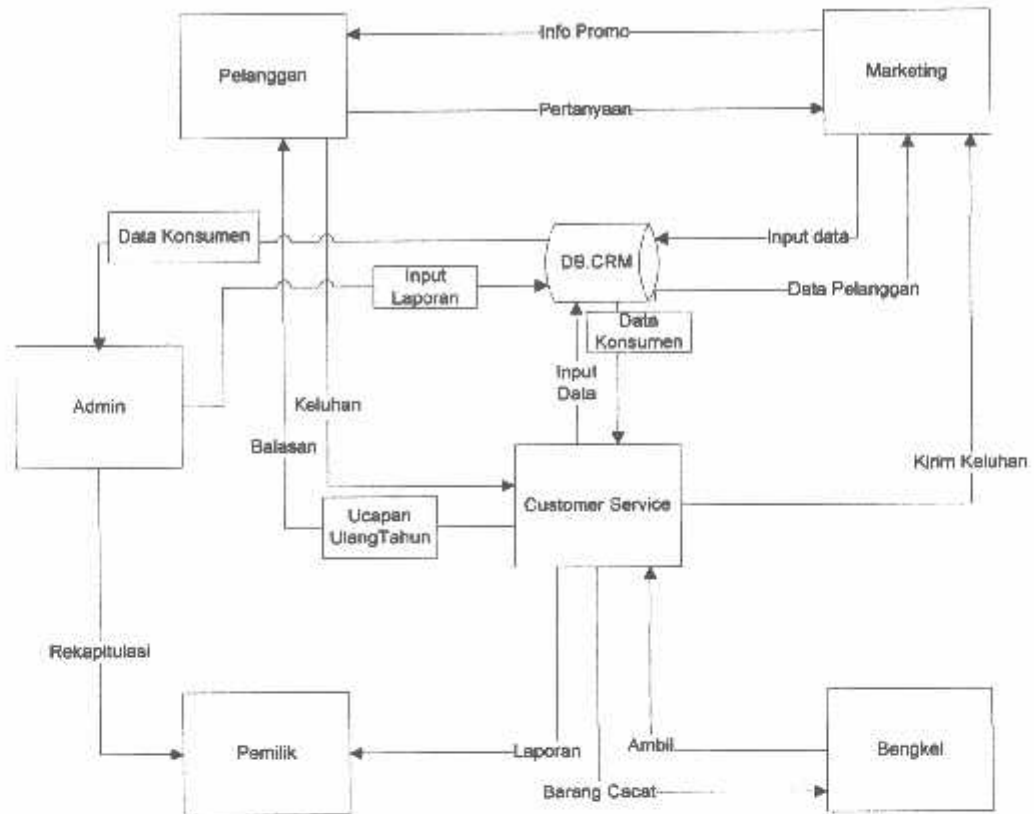
2. Terdapat struktur menu yang sudah terstruktur yang sesuai dengan hak akses pada aplikasi *Customer Support Service Dealer*.
3. Pemilik hak akses akan mengakses aplikasi sesuai dengan kebutuhan masing-masing, sehingga tidak memanipulasi data yang ada pada tabel hak akses yang lain.

3.2 Perancangan Sistem

Dalam pembuatan Aplikasi Pengelolaan Hubungan Pelanggan Pada Dealer Motor Honda Kurnia Malang, terdapat sebuah perancangan yang meliputi Blok Diagram, DFD (*Data Flow Diagram*), *Struktur Menu*, Desain Database, ERD (*Entity Relationship Diagram*) dan Flowchart Aplikasi.

3.2.1 Blok Diagram

Blok diagram disini merupakan gambaran sistem yang menerangkan jalannya sistem, antara *customer service* mengelola / melayani pelanggan, *marketing* melayani keluhan pelanggan serta memberi info promo kepada pelanggan, hingga pemilik mendapat laporan. Adapun alur diagram blok dapat dilihat pada gambar 3.1



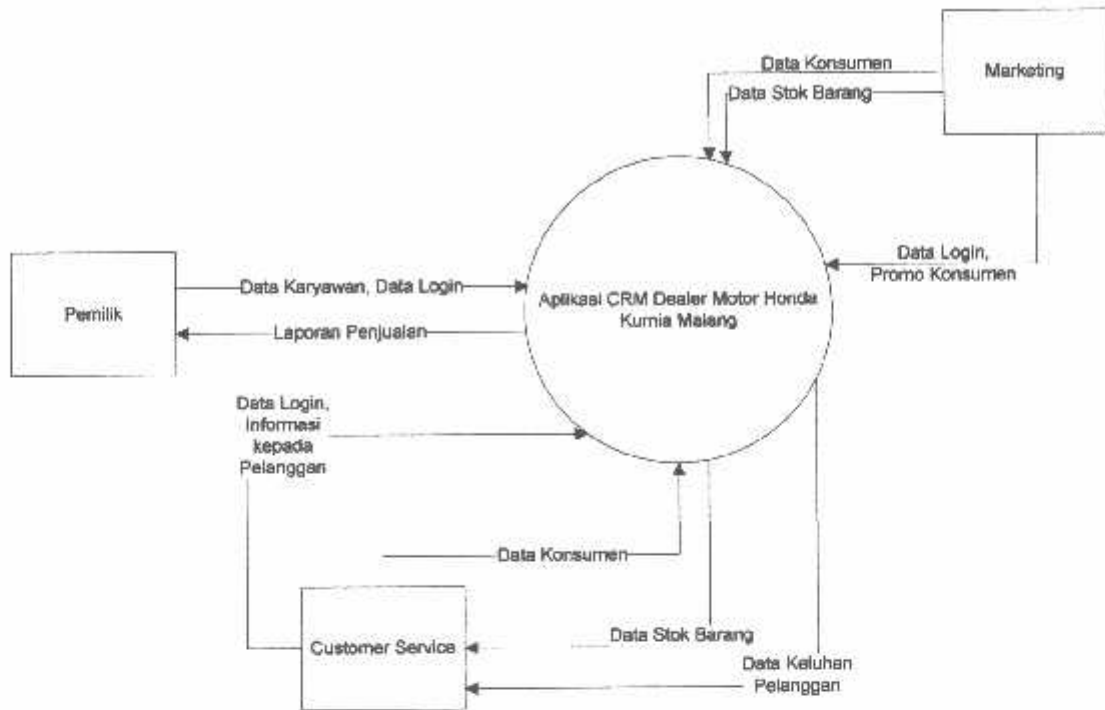
Gambar 3.1 Diagram Blok

3.2.2 DFD (Data Flow Diagram)

Data Flow Diagram (DFD) adalah diagram yang menggunakan notasi-notasi untuk menggambarkan arus dari sistem. DFD sering digunakan untuk menggambarkan arus dari sistem yang telah ada atau sistem yang baru yang akan dikembangkan secara logika tanpa mempertimbangkan lingkungan fisik data tersebut mengalir.

3.2.2.1 DFD Level 0

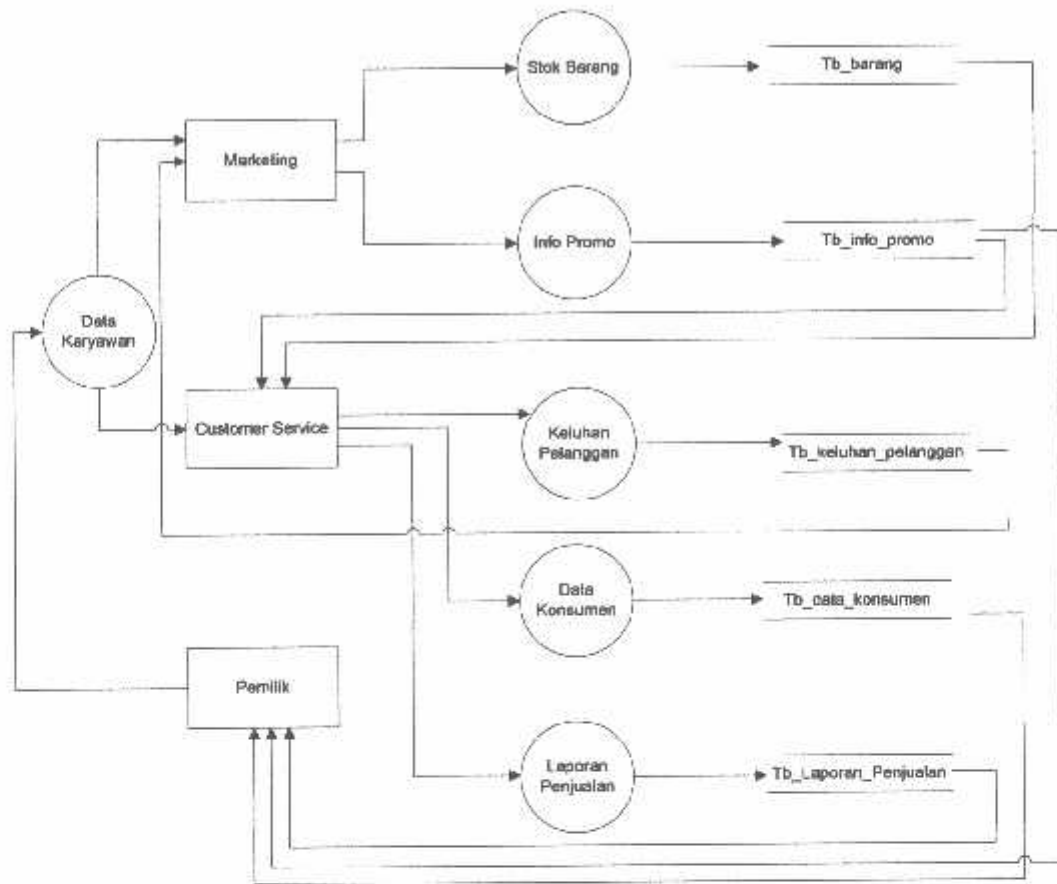
Data flow diagram yang merupakan gambaran sistem secara garis besar yang menerangkan hubungan antara entity dengan proses data dan pembuatan file yang menghasilkan informasi yang diinginkan. Adapun bentuk dari *Data Flow Diagram* (DFD), dapat dilihat pada gambar 3.2 :



Gambar 3.2 DFD Level 0

3.2.2.2 DFD Level 1

Setelah proses *DFD Level 0* maka yang muncul adalah level ke-1, dalam level ke-1 ini dapat menambahkan proses lebih dari satu, dan bisa memasukkan *data store*, seperti pada gambar 3.3 :



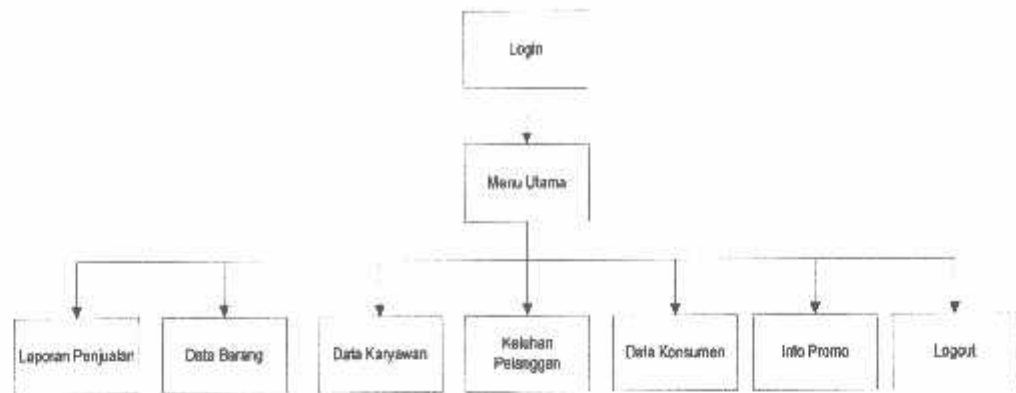
Gambar 3.3 DFD Level 1

3.2.3 Struktur Menu

Aplikasi Pengelolaan Hubungan Pelanggan Pada Dealer Motor Honda Kurnia Malang ini mempunyai masing-masing bagian struktur menu dari setiap hak akses. Yang berisikan penjelasan dari masing-masing hak akses.

3.2.3.1 Struktur Menu (Pemilik)

Struktur Menu Pemilik merupakan gambaran sistem secara terstruktur untuk Form Pemilik. Adapun bentuk dari Struktur Menu tersebut dapat dilihat pada gambar 3.4 :



Gambar 3.4 Struktur Menu Pemilik

Keterangan :

- Login* : Pemilik *login* kedalam *form login*.
- Menu Utama : *Form* yang disediakan agar user dapat memilih menu yang tersedia di sistem sesuai dengan kebutuhannya.
- Laporan Penjualan : Pemilik dapat melihat, dan mendapat laporan penjualan.
- Data Barang : Pemilik dapat melihat data barang keseluruhan.
- Data Karyawan : Pemilik dapat mengelola data karyawan.
- Keluhan Pelanggan : Pemilik dapat melihat keluhan pelanggan.
- Data Konsumen : Pemilik dapat melihat data konsumen.
- Info Promo : Pemilik dapat melihat info promo.
- Logout* : Menu untuk keluar dari hak akses.

3.2.3.2 Struktur Menu (*Admin*)

Struktur Menu *Admin* merupakan gambaran sistem secara terstruktur untuk *Form Admin*, yang berfungsi untuk memasukan laporan penjualan dan mengelola data stok barang. Adapun bentuk struktur menu *Admin*, dapat dilihat pada gambar 3.5:



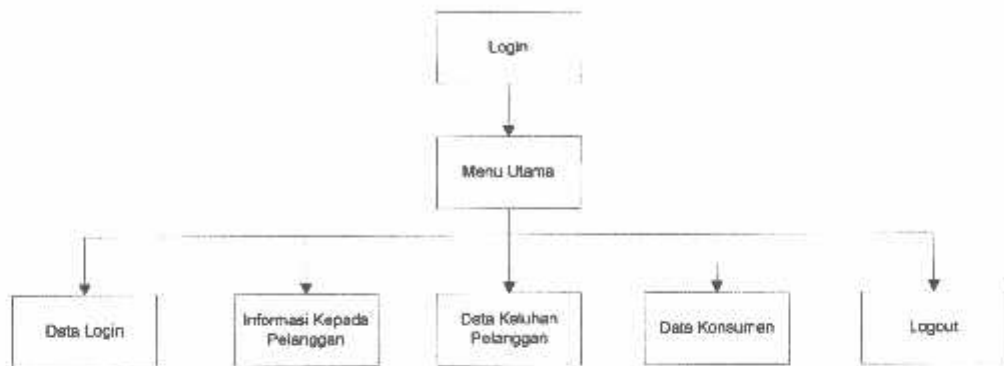
Gambar 3.5 Struktur Menu *Admin*

Keterangan :

- Login* : *Admin login* kedalam form *login*.
- Menu Utama : *Form* yang disediakan agar *user* dapat memilih menu yang tersedia di sistem sesuai dengan kebutuhannya.
- Data Login* : *Admin* memasukan data *login* untuk mengakses dan mengelola data stok barang, serta memasukan laporan penjualan.
- Laporan Penjualan : *Admin* memasukan laporan penjualan.
- Stok Barang : *Admin* mengelola data stok barang.
- Logout* : Menu untuk keluar dari hak akses.

3.2.3.3 Struktur Menu (*Customer Service*)

Struktur Menu *Customer Service* merupakan gambaran sistem secara terstruktur untuk *Form Customer Service*, yang berfungsi mengelola keluhan pelanggan serta memberi informasi pada pelanggan dan mengelola data konsumen. Adapun bentuk dari struktur menu *Customer Service*, dapat dilihat pada gambar 3.6 :



Gambar 3.6 Struktur Menu *Customer Service*

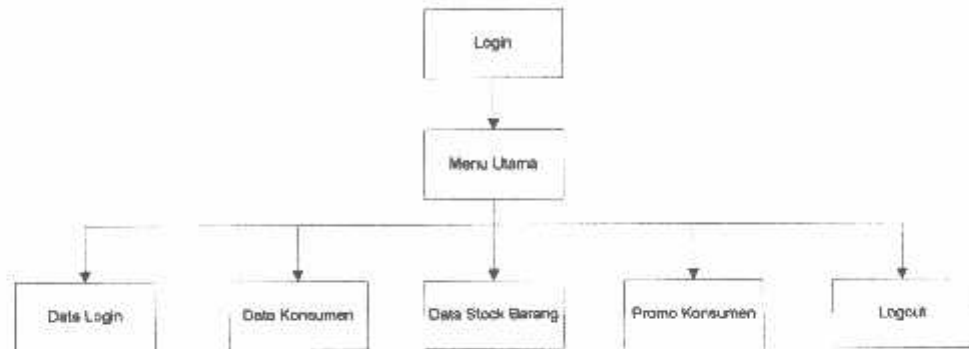
Keterangan :

- Login* : *Customer Service* login kedalam *form login*.
- Menu Utama : *Form* yang disediakan agar *user* dapat memilih menu yang tersedia di sistem sesuai dengan kebutuhannya.
- Data *Login* : *Customer Service* memasukan data *login* untuk mengakses dan mengelola data keluhan pelanggan, mengelola data konsumen, dan memberi informasi kepada pelanggan.
- Informasi Kepada Pelanggan : *Customer service* mengelola data informasi kepada pelanggan, serta memberikan informasi kepada pelanggan.
- Data Keluhan Pelanggan : *Customer Service* dapat melihat data keluhan pelanggan, serta mengelola data pelanggan tersebut.
- Data Konsumen : *Customer Service* dapat melihat data konsumen, serta mengelola data konsumen.

Logout : Menu untuk keluar dari hak akses.

3.2.3.4 Struktur Menu (*Marketing*)

Struktur Menu *Marketing* merupakan gambaran sistem secara terstruktur untuk *Form Marketing* yang berfungsi untuk melihat data konsumen, melihat data stock barang, serta mengelola data promo konsumen dan memberi promo kepada konsumen. Adapun bentuk dari struktur menu *marketing*, dapat dilihat pada gambar 3.7 :



Gambar 3.7 Struktur Menu *Marketing*

Keterangan :

- Login : *Marketing login* kedalam *form login*.
- Menu Utama : *Form* yang disediakan agar user dapat memilih menu yang tersedia di sistem sesuai dengan kebutuhannya.
- Data Login : *Marketing* memasukan data login untuk melihat data konsumen, melihat data stock barang, serta mengelola data promo konsumen dan memberi promo kepada konsumen.
- Data Konsumen : *Marketing* dapat melihat data konsumen.
- Data Stock Barang : *Marketing* dapat melihat data stock barang.
- Promo Konsumen : *Marketing* dapat mengelola data promo konsumen. Serta memberikan promo kepada

konsumen.
Logout : Menu untuk keluar dari hak akses.

3.3 Perancangan Database

Dalam pembuatan program ini diperlukan sebuah database. Karenanya, disini dibahas tentang sebuah desain database yang akan menerangkan hubungan antar tabel dan *Entity Relationship Diagram*.

3.3.1 Desain Database

Sebelum membuat program aplikasi Pengelolaan Hubungan Pelanggan Pada Dealer Motor Honda Kurnia Malang, maka terlebih dahulu membuat database yang nantinya akan dikoneksikan dengan aplikasi aplikasi *Customer Support Service*. Dalam pembuatan projek kali ini database yang akan dibuat diberi nama *tb_karyawan* dengan menggunakan SQL Server 2005. Dan berikut ini tabel-tabel yang akan dibuat dalam database :

a. Tabel Karyawan

Berisi data riwayat karyawan yang ada pada Dealer Motor Honda Kurnia. Seperti yang terdapat pada tabel 3.1 :

Tabel 3.1 Tabel Karyawan

Nama Field	Tipe Data	Panjang / Nilai
Id_karyawan	int	10
nama	varchar	45
alamat	varchar	45
no_telp	varchar	45
tanggal_lahir	date	
jenis_kelamin	varchar	45

b. Tabel *Admin*

Berisi data *id_admin*, *id_karyawan*, *username* dan *password* untuk masing-masing admin sebagai hak akses sistem. Seperti yang terdapat pada tabel 3.2 :

Tabel 3.2 Tabel Admin

Nama Field	Tipe Data	Panjang / Nilai
<i>id_admin</i>	int	
<i>user_name</i>	Varchar	45
<i>password</i>	Varchar	45
<i>Id_karyawan</i>	int	

c. Tabel *Marketing*

Berisi data *id_marketing*, *user_name*, *password*, dan *id_karyawan* untuk masing-masing marketing sebagai hak akses sistem. Seperti yang terdapat pada tabel 3.3 :

Tabel 3.3 Tabel Marketing

Nama field	Tipe Data	Panjang / Nilai
<i>id_marketing</i>	int	
<i>user_name</i>	varchar	45
<i>passsword</i>	varchar	45
<i>id_karyawan</i>	int	

d. Tabel *Customer Service*

Berisi data *id_customer_service*, *user_name*, *password*, dan *id_karyawan* untuk masing-masing *customer service* sebagai hak akses sistem. Seperti yang terdapat pada tabel 3.4 :

Tabel 3.4 Tabel Customer Service

Nama Field	Tipe Data	Panjang / Nilai
<i>id_customer_service</i>	int	

User_name	varchar	45
password	varchar	45
id_karyawan	int	

e. Tabel Barang

Berisi data id_barang, tipe_barang, tahun_perakitan, nama_barang, harga_barang, gambar_barang, spesifikasi_barang, dan id_admin untuk masing-masing admin sebagai penginput data. Seperti yang terdapat pada tabel 3.5 :

Tabel 3.5 Tabel Barang

Nama Field	Tipe Data	Panjang / Nilai
id_barang	Int	
tipe_barang	varchar	45
tahun_perakitan	year	
nama_barang	varchar	45
harga_barang	int	
gambar_barang	varchar	45
spesifikasi_barang	varchar	300
id_admin	int	

f. Info_Promo

Berisi data id_info_promo, deskripsi_info_promo, tanggal_promo, dan id_marketing untuk masing-masing marketing sebagai penginput data info promo. Seperti yang terdapat pada tabel 3.6 :

Tabel 3.6 Tabel Info Promo

Nama Field	Tipe Data	Panjang / Nilai
id_info_promo	int	
deskripsi_info_promo	varchar	500
tanggal_promo	date	

id_marketing	int	
--------------	-----	--

g. Tabel Konsumen

Berisi data id_konsumen, nama, alamat, no_telp, tanggal_lahir, tanggal_pembelian. Seperti yang terdapat pada tabel 3.7 :

Tabel 3.7 Tabel Konsumen

Nama Field	Tipe Data	Panjang / Nilai
id_konsumen	int	
nama	varchar	45
alamat	varchar	45
no_telp	varchar	45
tanggal_lahir	date	
tanggal_pembelian	date	

h. Tabel Keluhan Pelanggan

Berisi data id_keluhan_pelanggan, tanggal_keluhan, id_konsumen, deskripsi_keluhan, id_customer_service, balasan. Seperti terdapat pada tabel 3.8 :

Tabel 3.8 Tabel Keluhan Pelanggan

Nama Field	Tipe Data	Panjang / Nilai
id_keluhan_pelanggan	Int	
tanggal_keluhan	date	
id_konsumen	int	
deskripsi_keluhan	varchar	300
id_customer_service	Int	
balasan	varchar	300

i. Tabel Laporan Penjualan

Berisi data `id_laporan_penjualan`, `tanggal_laporan_penjualan`, `id_barang`, `id_admin`. Seperti yang terdapat pada tabel 3.9 :

Tabel 3.9 Tabel Laporan Penjualan

Nama Field	Type Data	Panjang / Nilai
<code>id_laporan_penjualan</code>	Int	
<code>Tanggal_laporan_penjualan</code>	Varchar	45
<code>id_barang</code>	Varchar	45
<code>id_admin</code>	int	

j. Tabel Pemilik Usaha

Berisi data `id_pemilik_usaha`, `nama`, `alamat`, `no_telp`, `user_name`, `password`, `tanggal_lahir`. Seperti yang terdapat pada tabel 3.10 :

Tabel 3.10 Tabel Pemilik Usaha

Nama Field	Type Data	Panjang / Nilai
<code>id_pemilik_usaha</code>	Int	
<code>nama</code>	varchar	30
<code>alamat</code>	varchar	100
<code>no_telp</code>	varchar	12
<code>user_name</code>	varchar	10
<code>password</code>	varchar	5
<code>tanggal_lahir</code>	date	

3.3.1.1 Tabel Database

Tabel pada database terbuat setelah desain di atas selsesai dibuat, maka struktur tabel yang dibuat pada database adalah sebagai berikut :

- a. Struktur tabel karyawan yang telah dibuat dengan menggunakan SQL Workbench 6.2 CE, ditunjukkan pada Gambar 3.8 :

Column Name	Datatype	PK	NN	UQ	BIN	UN	ZF	AI
id_karyawan	INT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
nama	VARCHAR(45)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
alamat	VARCHAR(45)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
no_belp	VARCHAR(45)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tanggal_lahir	DATE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
jenis_kelamin	VARCHAR(45)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gambar 3.8 Tabel Karyawan

- b. Struktur tabel admin yang telah dibuat dengan menggunakan SQL Workbench 6.2 CE, ditunjukkan pada Gambar 3.9 :

Column Name	Datatype	PK	NN	UQ	BIN	UN	ZF	AI
id_admin	INT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
user_name	VARCHAR(45)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
password	VARCHAR(45)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
id_karyawan	INT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gambar 3.9 Tabel Admin

- c. Struktur tabel marketing yang telah dibuat dengan menggunakan SQL Workbench 6.2 CE, ditunjukkan pada Gambar 3.10 :

Column Name	Datatype	PK	NN	UQ	BIN	UN	ZF	AI
id_marketing	INT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
user_name	VARCHAR(45)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
password	VARCHAR(45)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
id_karyawan	INT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gambar 3.10 Tabel Marketing

- d. Struktur tabel *customer service* yang telah dibuat dengan menggunakan SQL Workbench 6.2 CE, ditunjukkan pada Gambar 3.11 :

Column Name	Datatype	PK	NN	UQ	BIN	UN	ZF	AI
id_customer_service	INT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
user_name	VARCHAR(45)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
password	VARCHAR(45)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
id_karyawan	INT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gambar 3.11 Tabel Customer Service

- e. Struktur tabel barang yang telah dibuat dengan menggunakan SQL Workbench 6.2 CE, ditunjukkan pada Gambar 3.12 :

Column Name	Datatype	PK	NN	UQ	BIN	UN	ZF	AI
id_barang	INT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
tipe_barang	VARCHAR(45)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tahun_kelahiran	YEAR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nama_barang	VARCHAR(45)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
harga_barang	INT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gambar_barang	VARCHAR(45)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
spesifikasi_barang	VARCHAR(300)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
id_admin	INT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

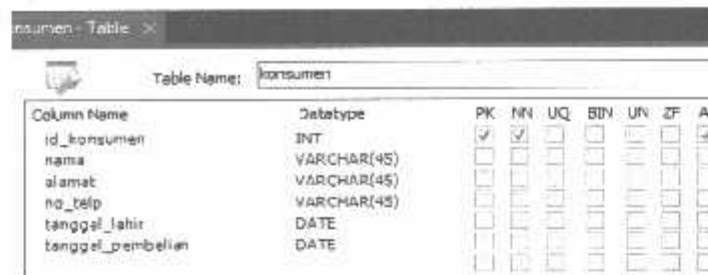
Gambar 3.12 Tabel Barang

- f. Struktur tabel info promo yang telah dibuat dengan menggunakan SQL Workbench 6.2 CE, ditunjukkan pada Gambar 3.13 :

Column Name	Datatype	PK	NN	UQ	BIN	UN	ZF	AI
id_info_promo	INT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
deskripsi_info_promo	VARCHAR(500)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tanggal_promo	DATE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
id_marketing	INT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gambar 3.13 Tabel Info Promo

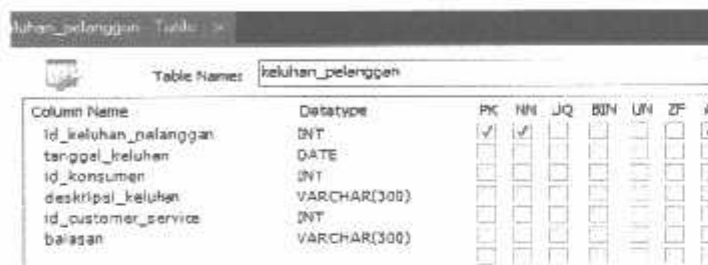
- g. Struktur tabel konsumen yang telah dibuat dengan menggunakan SQL Workbench 6.2 CE, ditunjukkan pada Gambar 3.14 :



Column Name	Datatype	PK	NN	UQ	BIN	UN	ZF	AI
id_konsumen	INT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
nama	VARCHAR(45)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
alamat	VARCHAR(45)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
no_telp	VARCHAR(45)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tanggal_lahir	DATE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tanggal_pembelian	DATE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gambar 3.14 Tabel Konsumen

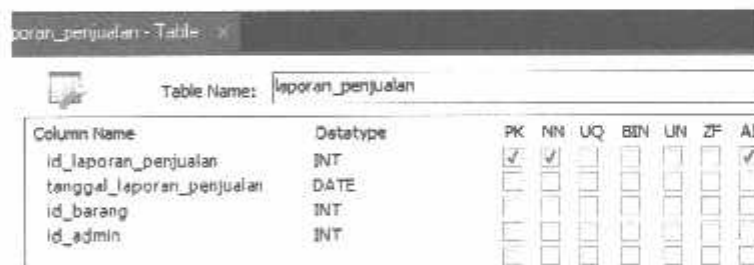
- h. Struktur tabel keluhan pelanggan yang telah dibuat dengan menggunakan SQL Workbench 6.2 CE, ditunjukkan pada Gambar 3.15 :



Column Name	Datatype	PK	NN	UQ	BIN	UN	ZF	AI
id_keluhan_pelanggan	INT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
tanggal_keluhan	DATE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
id_konsumen	INT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
deskripsi_keluhan	VARCHAR(300)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
id_customer_service	INT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
balasan	VARCHAR(300)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gambar 3.15 Tabel Keluhan Pelanggan

- i. Struktur tabel laporan penjualan yang telah dibuat dengan menggunakan SQL Workbench 6.2 CE, ditunjukkan pada Gambar 3.16 :



Column Name	Datatype	PK	NN	UQ	BIN	UN	ZF	AI
id_laporan_penjualan	INT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
tanggal_laporan_penjualan	DATE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
id_barang	INT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
id_admin	INT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gambar 3.16 Tabel Laporan Penjualan

- j. Struktur tabel pemilik usaha yang telah dibuat dengan menggunakan SQL Workbench 6.2 CE, ditunjukkan pada Gambar 3.17 :

The screenshot shows a window titled 'pemilik_usaha - Table' with a sub-window 'Table Name: pemilik_usaha'. Below this is a table defining the columns of the 'pemilik_usaha' table. The columns are: id_pemilik_usaha (INT, PK, NN, AI), nama (VARCHAR(30)), alamat (VARCHAR(100)), no_telp (VARCHAR(12)), user_name (VARCHAR(10)), password (VARCHAR(5)), and tanggal_lahir (DATE). The PK, NN, and AI columns have checkboxes checked.

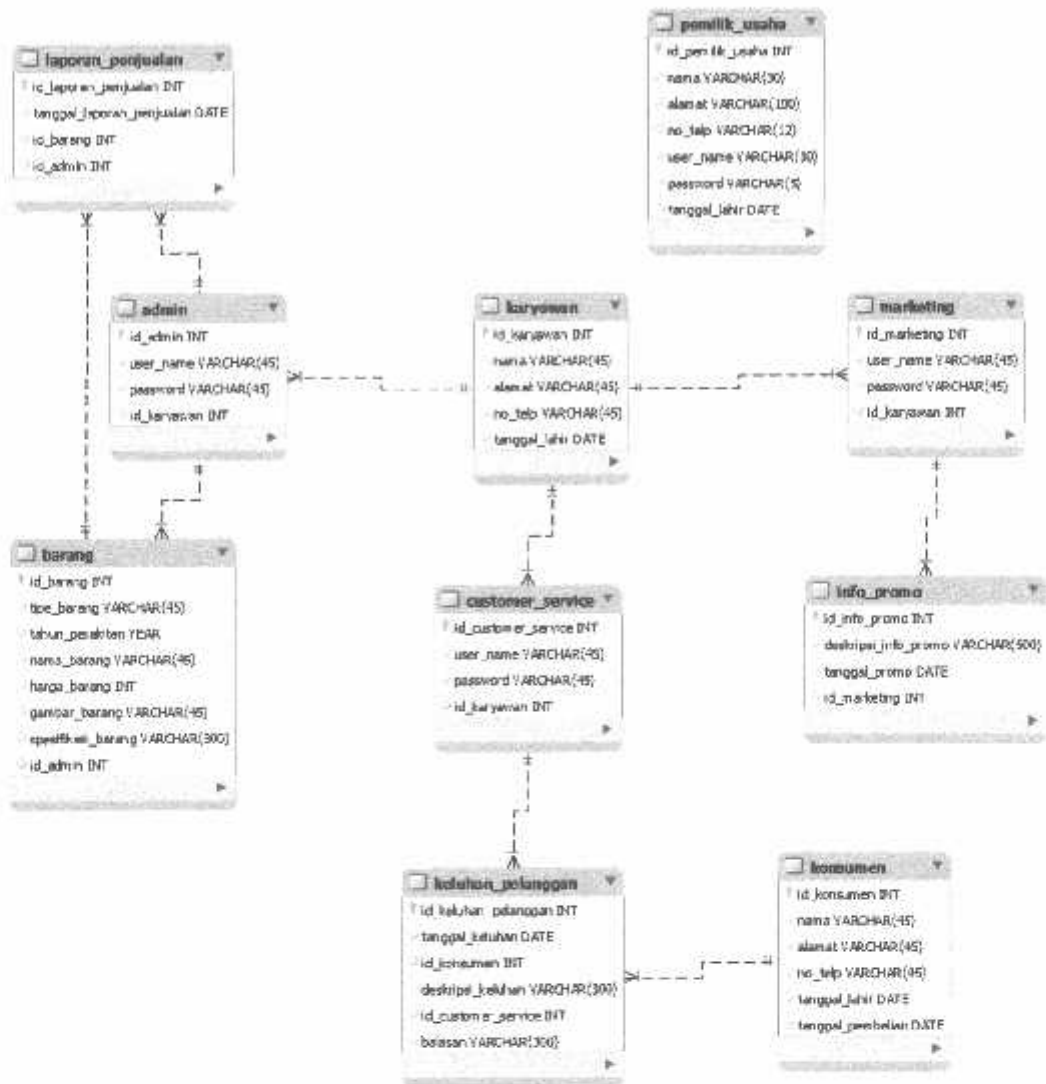
Column Name	Data type	PK	NN	UQ	BIN	UN	ZF	AI
id_pemilik_usaha	INT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
nama	VARCHAR(30)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
alamat	VARCHAR(100)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
no_telp	VARCHAR(12)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
user_name	VARCHAR(10)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
password	VARCHAR(5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tanggal_lahir	DATE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gambar 3.17 Tabel Pemilik Usaha

3.3.2 Desain ERD (*Entity Relationship Diagram*)

ERD (*Entity Relationship Diagram*) adalah gambaran mengenai berelasinya antara entitas. *System* adalah kumpulan elemen yang setiap *element* memiliki fungsi masing-masing dan secara bersamaan mencapai tujuan dari *system* tersebut. Kebersamaan dari *system* tersebut di atas dilambangkan di dalam ilmu berelasi antara satu entitas dengan entitas lainnya.

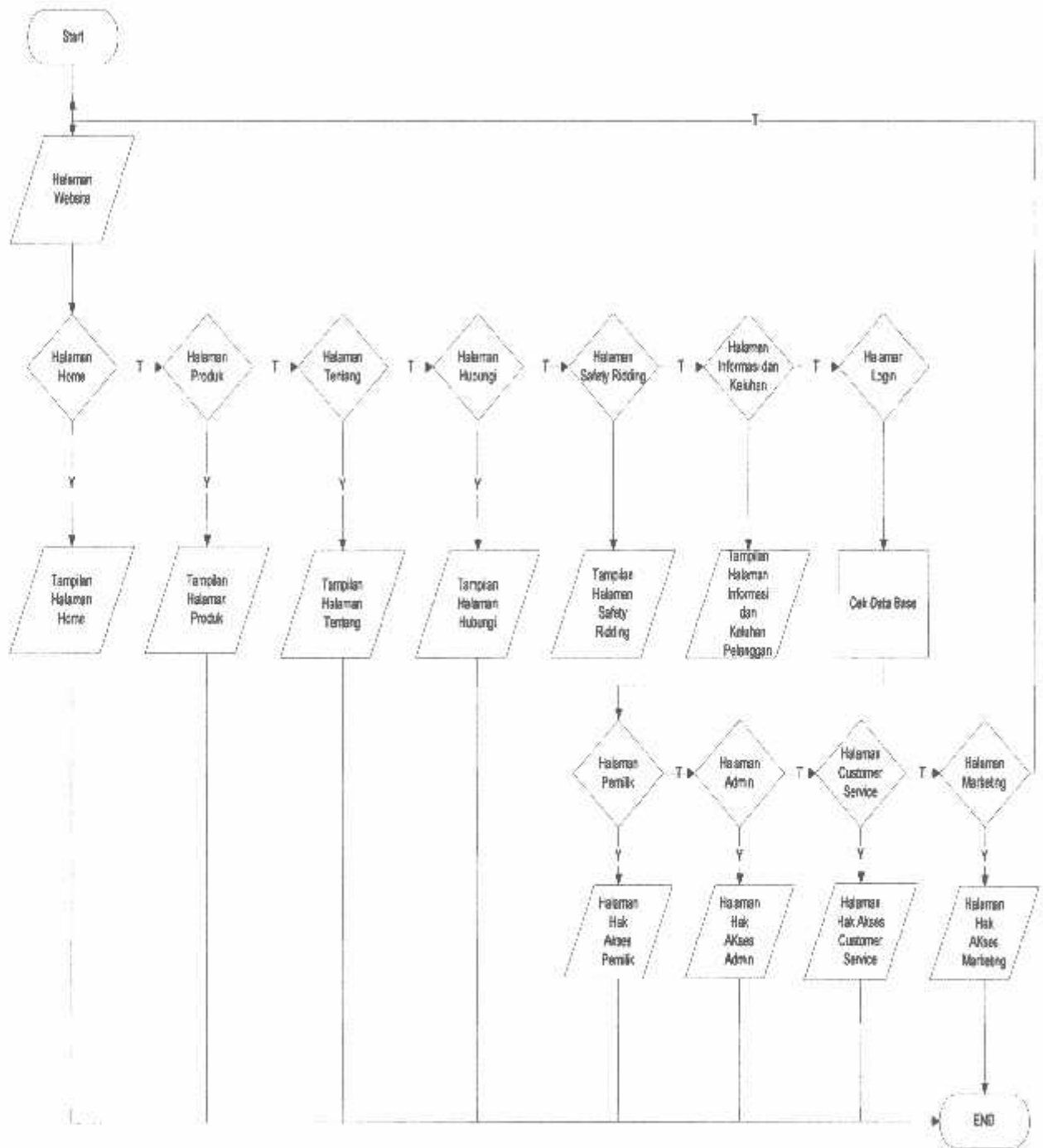
Entitas (*entity / entity set*), memiliki banyak istilah di dalam ilmu komputer, seperti tabel (*table*), berkas (*data file*), penyimpanan data (*data store*), dan sebagainya. Seperti yang ditunjukkan gambar 3.18 :



Gambar 3.18 ERD Pengelolaan Hubungan Pelanggan Pada Dealer Motor Honda Kurnia Malang

3.3.3 Flowchart Aplikasi

Flowchart Aplikasi ditunjukkan pada gambar 3.19 :

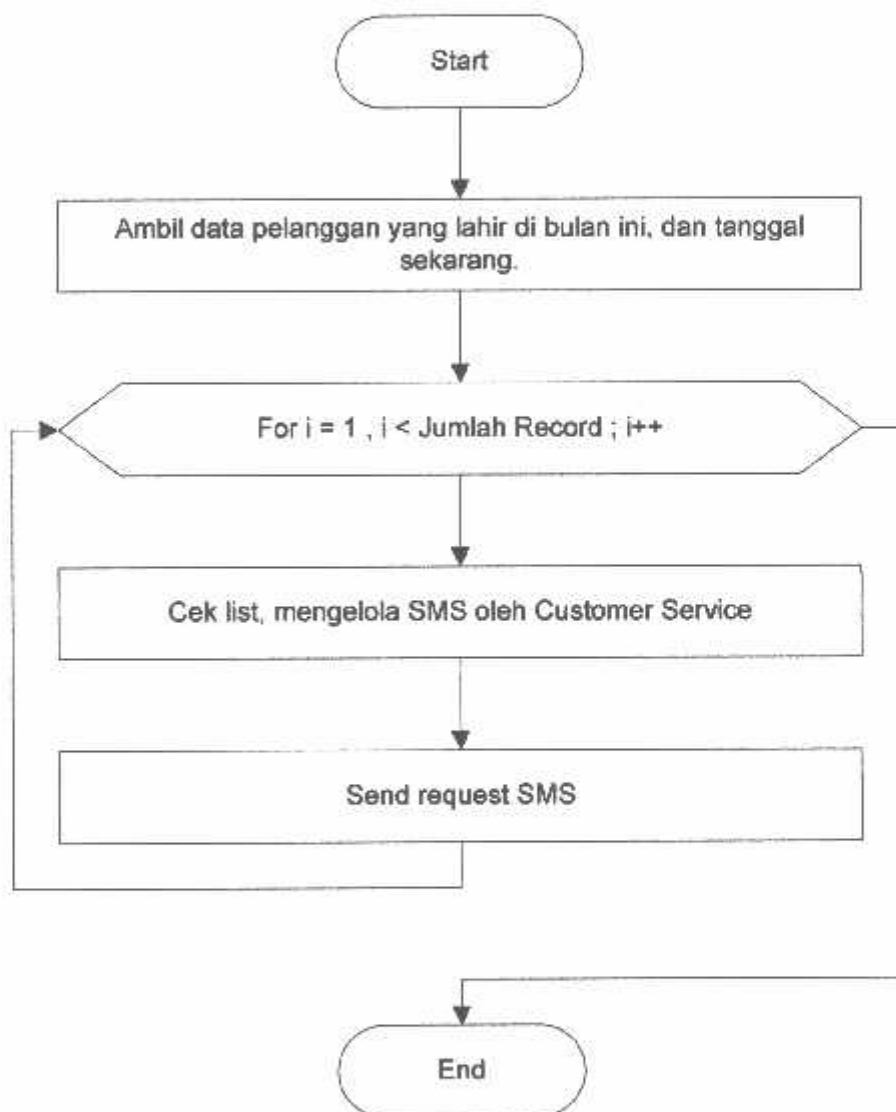


Gambar 3.19 Flowchart Aplikasi

13. Login Sebagai *Marketing* → Setelah memilih *login* sebagai *marketing* maka akan keluar tampilan hak akses *marketing*.
14. *End* → Mengakhiri aplikasi atau aplikasi ditutup, jika *user* tidak memilih menu dan hak akses yang ada pada website.

3.3.4 Flowchart Aplikasi *Short Message Service (SMS)*

Flowchart Aplikasi *Short Message Service (SMS)* ditunjukkan pada gambar 3.20 :



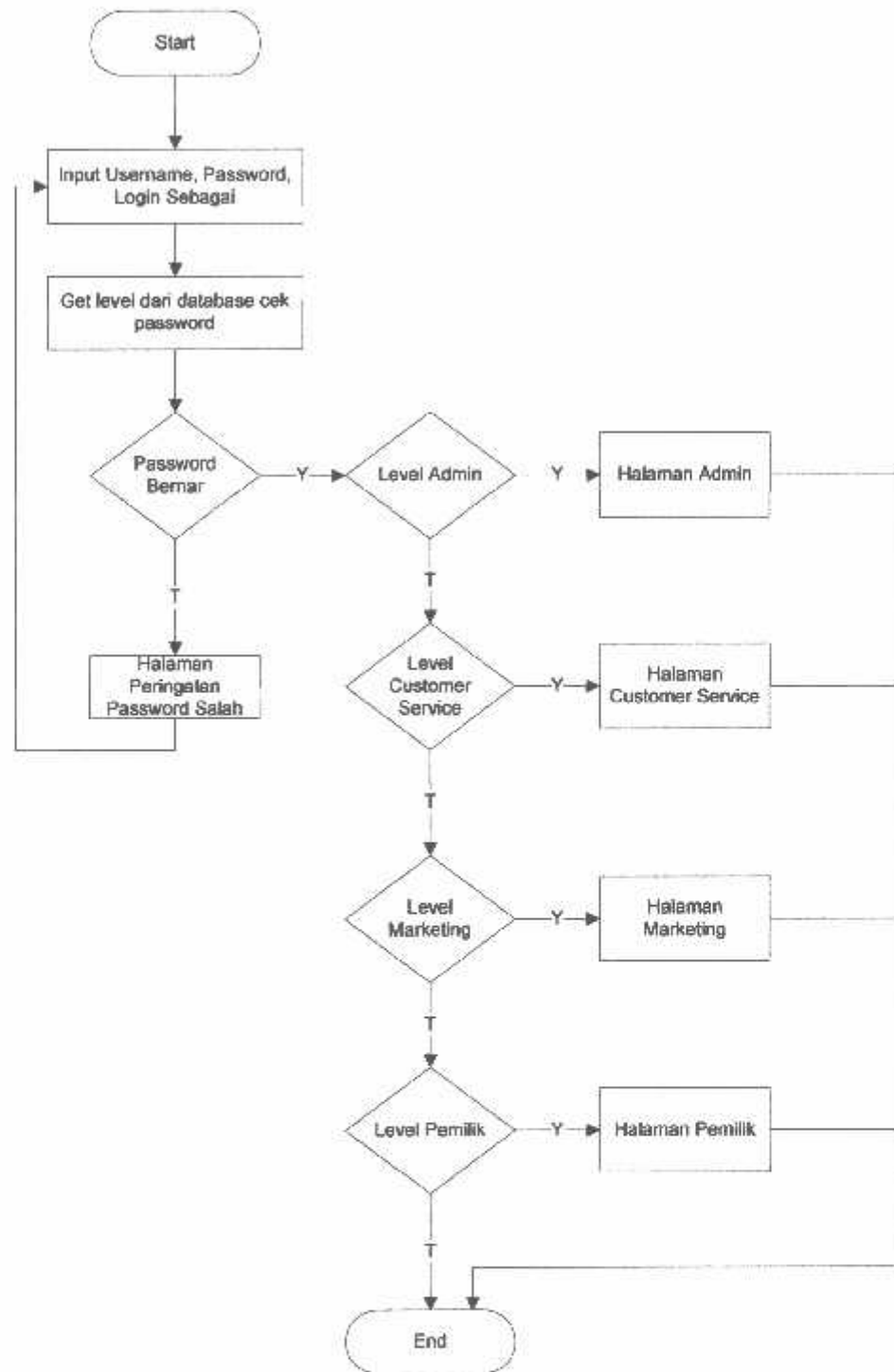
Gambar 3.20 Flowchart Aplikasi Pengiriman SMS

3.3.4.1 Alur Flowchart Aplikasi *Short Message Service (SMS)*

1. *Start* → Mulai menjalankan aplikasi.
 2. Ambil data pelanggan → Selanjutnya aplikasi akan mengambil data dari database crm, untuk pelanggan yang ulangtahun dibulan ini, dan tanggal ini.
 3. For $i = 1, I < \text{Jumlah Record} ; i++$ → Syntax untuk aplikasi untuk pengecekan ulangtahun pelanggan.
 4. Cek *list*, mengelola sms oleh *customer service* → *Customer Service* disini bertugas mengelola sms yang akan ditujukan kepada pelanggan (mana pelanggan yang akan diucapkan ulangtahun, mana yang mau dirubah, dan yang akan balas keluhan).
 5. *Send request* sms → Setelah *customer service* mengelola sms, maka langkah selanjutnya adalah mengirim sms kepada pelanggan yang akan dituju.
 6. *End* → Aplikasi dihentikan.
-

3.3.5 Flowchart Management User (Login)

Flowchart Management User (Login) ditunjukkan pada gambar 3.21 :



Gambar 3.21 Flowchart Management User (Login)

3.3.5.1 Alur Flowchart *Management User (Login)*

1. *Start* → Karyawan menjalankan aplikasi.
 2. *Input username, password, login sebagai* → Karyawan yang akan login ke hak akses dan memiliki wewenang hak akses akan memasukan *username, password, login* sebagai.
 3. *Get level* dari database cek *password* → Selanjutnya aplikasi akan cek *password* yang dimasukan oleh karyawan, dengan *get level* yang diambil dari database.
 4. *Password benar* → Jika *password* yang dimasukan benar maka akan masuk ke halaman *password benar* dan masuk kedalam hak akses.
 5. Halaman peringatan *password salah* → Jika *password* yang dimasukan salah maka akan masuk kedalam halaman peringatan *password salah*, yang jika dipilih (Ya) akan mengulangi memasukan *password, username, login sebagai*, tetapi jika dipilih (Tidak) maka aplikasi berhenti.
 6. *Level admin* → Setelah memasukan *username, password, login* sebagai *admin*. Serta *password* yang dimasukan benar, maka akan masuk ke *level admin* dan masuk kehalaman hak akses *admin*.
 7. *Level customerservice* → Setelah memasukan *username, password, login* sebagai *customerservice*. Serta *password* yang dimasukan benar, maka akan masuk ke *level customerservice* dan masuk kehalaman hak akses *customerservice*.
 8. *Level marketing* → Setelah memasukan *username, password, login* sebagai *marketing*. Serta *password* yang dimasukan benar, maka akan masuk ke *level marketing* dan masuk kehalaman hak akses *marketing*.
 9. *Level pemilik* → Setelah memasukan *username, password, login* sebagai *pemilik*. Serta *password* yang dimasukan benar, maka akan masuk ke *level pemilik* dan masuk kehalaman hak akses *pemilik*.
 10. *End* → Aplikasi dihentikan.
-

3.4 Perancangan Tampilan

a. Home

Perancangan tampilan *Home*, berisi *form* gambar promo terbaru serta keterangan dan spesifikasi kendaraan. Perancangan tampilan *Home* ditunjukkan gambar 3.22 :

Logo, Nama Dealer						
Home	Produk	Tentang	Hubungi	Safety Ridding	Informasi dan Keluhan	Login
Gambar Tentang Promo Terbaru						
Keterangan dan Spesifikasi Promo Kendaraan						

Gambar 3.22 Perancangan Tampilan Home

b. Produk

Perancangan tampilan Produk, berisi *form* pilihan tipe kendaraan serta gambar produk kendaraan lengkap dengan tombol detail. Perancangan tampilan Produk ditunjukkan gambar 3.23 :

Logo. Nama Dealer						
Home	Produk	Tentang	Hubungi	Safety Riding	Informasi dan Keluhan	Login
Pilihan Tipe	Semua	Pilih				
	Matic					
	Sparty					
	Bebek					
Gambar Motor	Gambar Motor	Gambar Motor	Gambar Motor			
Tombol Detail	Tombol Detail	Tombol Detail	Tombol Detail			
Gambar Motor	Gambar Motor	Gambar Motor	Gambar Motor			
Tombol Detail	Tombol Detail	Tombol Detail	Tombol Detail			

Gambar 3.23 Perancangan Tampilan Produk

c. Tentang

Perancangan tampilan Tentang, berisi *form* gambar tentang dealer, keterangan tentang daler, serta visi dan misi dealer. Perancangan tampilan Tentang ditunjukkan gambar 3.24 :

Logo, Nama Dealer						
Home	Produk	Tentang	Hubungi	Safety Riding	Informasi dan Keluhan	Login
Gambar Dealer				Keterangan Tentang Dealer		
Visi dan Misi Dealer						

Gambar 3.24 Perancangan Tampilan Tentang

d. Hubungi

Perancangan tampilan Hubungi, berisi *form* hubungi, serta keterangan yang menjelaskan pengiriman pesan melalui website, alamat, nomor telepon dan status dealer. Perancangan tampilan Hubungi ditunjukkan gambar 3.25 :

Logo, Nama Dealer						
Home	Produk	Tentang	Hubungi	Safety Ridding	Informasi dan Keluhan	Login
Text Bertuliskan Hubungi Kami						
Keterangan yang menjelaskan cara mengirim pesan melalui website, alamat dealer, no telp dealer, dan status dealer.						

Gambar 3.25 Perancangan Tampilan Hubungi

e. Safety Ridding

Perancangan tampilan *Safety Ridding*, berisi *form* gambar dari *safety ridding* serta penjelasan. Perancangan tampilan *Safety Ridding* ditunjukkan gambar 3.26 :

Logo, Nama Dealer						
Home	Produk	Tentang	Hubungi	Safety Ridding	Informasi dan Keluhan	Login
Gambar Safety Ridding		Keterangan Tentang Keselamatan Berkendara / Safety Ridding				
Gambar Safety Ridding		Keterangan Tentang Keselamatan Berkendara / Safety Ridding				

Gambar 3.26 Perancangan Tampilan Safety Ridding

f. Informasi dan Keluhan

Perancangan tampilan *Informasi dan Keluhan*, berisi *form* informasi promo serta kolom pelanggan dan kolom keluhan atau pertanyaan. Perancangan tampilan *Informasi dan Keluhan* ditunjukkan gambar 3.27 :

Logo, Nama Dealer						
Home	Produk	Tentang	Hubungi	Safety Ridding	Informasi dan Keluhan	Login
Informasi Promo Serta Tanggal Promo						
id. Konsumen	<input type="text"/>					
No. Telp	<input type="text"/>					
Keluhan	<input type="text"/>	Isi Keluhan				
	<input type="text"/>					<input type="button" value="Kirim"/>

Gambar 3.27 Perancangan Tampilan Informasi dan Keluhan

g. Login

Perancangan tampilan *Login*, berisi *form login* hak akses untuk petugas dealer. Perancangan tampilan *Login* ditunjukkan gambar 3.28 :

Logo, Nama Dealer						
Home	Produk	Tentang	Hubungi	Safety Ridding	Informasi dan Keluhan	Login
<p>SELAMAT DATANG DI HAK AKSES HONDA KURNIA MOTOR MALANG</p> <p>User Name <input type="text"/></p> <p>Password <input type="password"/></p> <p>Pilih Login Sebagai</p> <p>Kembali ke Home <input type="button"/> Tombol Login <input type="button"/></p>						

Gambar 3.28 Perancangan Tampilan Login

i. Hak Akses *Customer Service*

Perancangan tampilan hak akses *Customer Service*, berisi *form* keluhan pelanggan, konsumen, laporan penjualan, ubah profile, ubah password, logout. Perancangan tampilan hak akses *Customer Service* ditunjukkan gambar 3.30 :

The wireframe shows a web interface for Customer Service. On the left is a vertical sidebar menu with the following items: 'Halaman Customer Service Selamat Datang CS', 'Keluhan Pelanggan', 'Konsumen', 'Laporan Penjualan', 'Ubah Profile', 'Ubah Password', and 'Logout'. The main content area is titled 'Keluhan Pelanggan'. To the right of this title is a 'Statistik Keluhan' box containing four sub-items: 'Total Keluhan', 'Keluhan Terjawab', and 'Keluhan Belum Terjawab'. Below the title and statistics is a table with the following columns: 'Tanggal', 'Nama', 'No. Telp', 'Keluhan', 'Jawaban', and 'Oper'. The table contains several empty rows for data entry.

Gambar 3.30 Perancangan Tampilan Hak Akses Customer Service

j. Hak Akses *Marketing*

Perancangan tampilan hak akses *Marketing*, berisi *form* keluhan pelanggan, data konsumen, infopromo, ubah profile, ubah password, logout.

Perancangan tampilan hak akses *Marketing* ditunjukkan gambar 3.31 :

The image shows a web interface for 'Marketing Access Rights'. On the left is a sidebar menu with the following items: 'Halaman Marketing Selamat Datang Marketing', 'Keluhan Pelanggan', 'Konsumen', 'Info Promo', 'Ubah Profile', 'Ubah Password', and 'Logout'. The main content area is titled 'Info Promo' and contains a table with the following columns: 'No', 'Judul', 'Deskripsi', 'Tanggal', and 'Opel'. Below the table header, there are seven rows of data, each with an 'Edit' button and a 'Hapus' button. At the bottom of the main content area, there is a 'Tambah' button.

Gambar 3.31 Perancangan Tampilan Hak Akses *Marketing*

BAB IV

IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

4.1. Implementasi Sistem

Implementasi sistem adalah proses menerapkan aplikasi yang telah dibuat agar bisa dijalankan pada kenyataan. Implementasi sistem ini dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan dari aplikasi yang telah dibuat. Untuk menunjang implementasi aplikasi Pengelolaan Hubungan Pelanggan Pada Dealer Motor Honda Kurnia Malang harus didukung dengan perangkat keras dan perangkat lunak.

4.1.1 Spesifikasi Perangkat Keras

Implementasi aplikasi Pengelolaan Hubungan Pelanggan Pada Dealer Motor Honda Kurnia Malang membutuhkan perangkat keras dengan spesifikasi sebagai berikut :

- a. Laptop dengan processor Intel Core i3 – 2330M with NVIDIA Geforce.
- b. RAM 2 Gb.
- c. HDD 2.20 GHz.
- d. Printer Canon IP 1800.

4.1.2 Spesifikasi perangkat lunak

Implementasi aplikasi Pengelolaan Hubungan Pelanggan Pada Dealer Motor Honda Kurnia Malang menggunakan perangkat lunak sebagai berikut :

- a. Sistem Operasi Windows 7
- b. MySQL Workbench 6.2 CE
- c. Navicat Premium
- d. SQL Server 2005
- e. Modem

4.1.3 Implementasi Halaman *Home*

Halaman *home* merupakan halaman yang pertamakali muncul pada saat user membuka website Honda Kurnia Malang. Berikut adalah halaman *home* pada aplikasi Pengelolaan Hubungan Pelanggan Pada Dealer Motor Honda Kurnia Malang:



Gambar 4.1 Halaman *Home*

4.1.4 Implementasi Halaman *Produk*

Halaman produk merupakan, halaman yang berisi tentang produk motor Honda yang terbaru dan *ready*, lengkap dengan *spesifikasi* kendaraan ketika kita menekan tombol *detail*. Berikut adalah halaman produk pada aplikasi Pengelolaan Hubungan Pelanggan Pada Dealer Motor Honda Kurnia Malang :

Home	Produk	Tentang	Hubungi	Safety Riding	Informasi dan Keluhan	Customer Service
------	--------	---------	---------	---------------	-----------------------	------------------

Pilihan Tipe: Semua

- Manual
- Matic
- Sporty
- Bebek

Motor Honda



Honda Megapro (New) Street Fighter
Rp. 20.120.000,-



Honda Verza
Rp. 18.140.000,-



Honda CB 150R Street Fire
Rp. 23.425.000,-



Honda CBR 250R (Kageo)
Rp. 57.930.000,-

Gambar 4.2 Halaman Produk

4.1.5 Implementasi Halaman Tentang

Halaman tentang merupakan, halaman yang berisi visi dan misi dari dealer Honda Kurnia Malang. Berikut adalah halaman tentang pada aplikasi Pengelolaan Hubungan Pelanggan Pada Dealer Motor Honda Kurnia Malang :

Home	Produk	Tentang	Hubungi	Safety Riding	Informasi dan Keluhan	Tentang
------	--------	---------	---------	---------------	-----------------------	---------



Dealer Resmi Motor Honda

Kami adalah dealer resmi motor Honda melayani penjualan cash maupun kredit di wilayah Malang Raya dan Sekitarnya. Berdiri pada tahun 1985, Honda Kurnia Motor Malang memiliki visi untuk menjadi Dealer Sepeda Motor Honda dengan penjualan terbesar untuk wilayah Malang raya dan sekitarnya.

Untuk mencapai visi itu, kami selalu mengutamakan kesejahteraan karyawan dan juga pelayanan kami terhadap konsumen.

Kami percaya bahwa kesejahteraan karyawan yang selalu kami utamakan akan berdampak pada pelayanan konsumen yang maksimal.

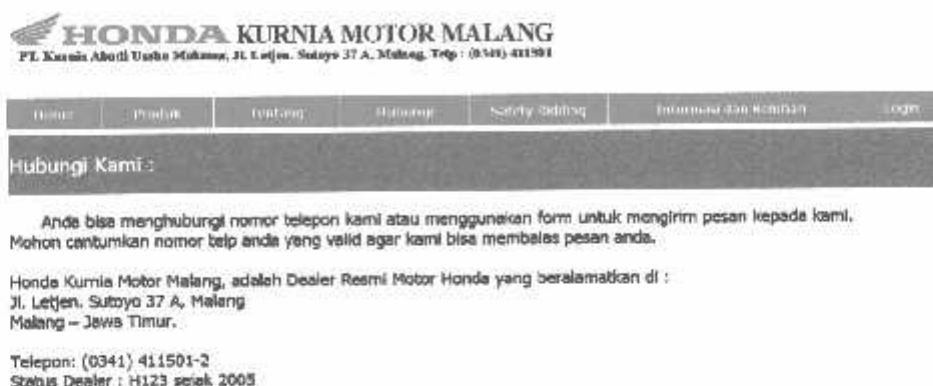
Hingga kini, Honda Kurnia Motor Malang tercatat memiliki lebih dari 50 salesforce & 4 mekanik yang selalu siap melayani anda.

One HEART.
Satu HATI.

Gambar 4.3 Halaman Tentang

4.1.6 Implementasi Halaman Hubungi

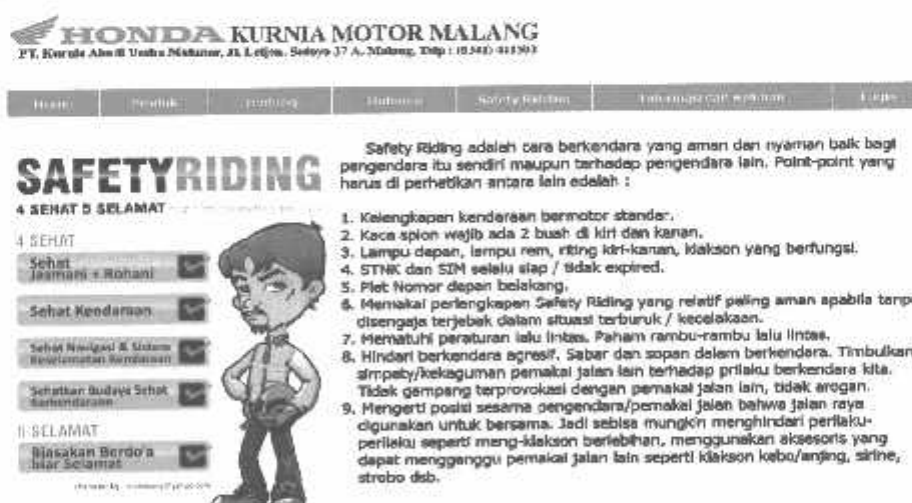
Halaman hubungi merupakan, halaman yang berisi tentang alamat dealer Honda Kurnia Malang lengkap dengan nomor telepon dealer. Berikut adalah halaman hubungi pada aplikasi Pengelolaan Hubungan Pelanggan Pada Dealer Motor Honda Kurnia Malang :



Gambar 4.4 Halaman Hubungi

4.1.7 Implementasi Halaman Safety Ridding

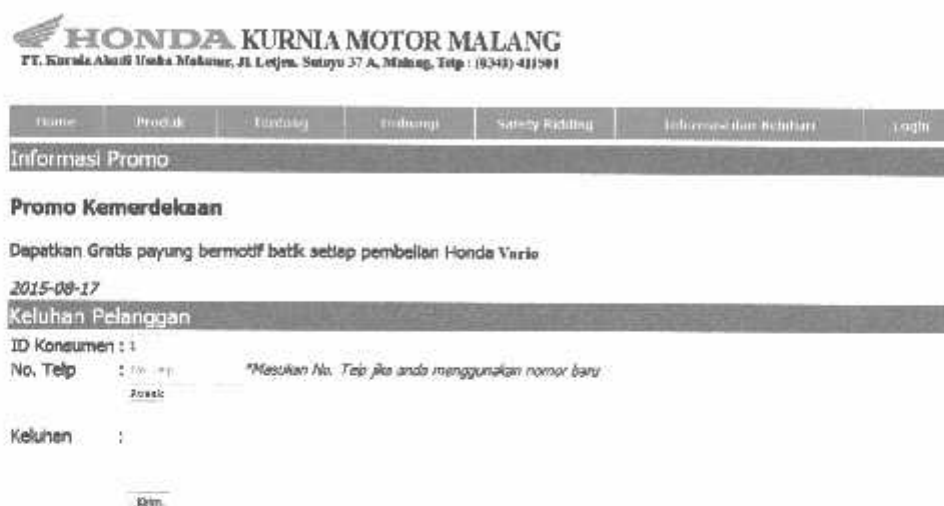
Halaman *safety ridding* merupakan, halaman yang berisi tentang tips dan pentingnya keselamatan berkendara. Berikut adalah halaman *safety ridding* pada aplikasi Pengelolaan Hubungan Pelanggan Pada Dealer Motor Honda Kurnia Malang:



Gambar 4.5 Halaman Safety Ridding

4.1.8 Implementasi Halaman Informasi dan Keluhan

Halaman informasi dan keluhan merupakan, halaman yang disediakan untuk keluhan pelanggan serta informasi mengenai promo dan produk yang ada di dealer. Berikut adalah halaman informasi dan keluhan pada aplikasi Pengelolaan Hubungan Pelanggan Pada Dealer Motor Honda Kurnia Malang :



HONDA KURNIA MOTOR MALANG
 PT. Kurnia Abadi Honda Malang, Jl. Letjen. Setyo 37 A, Malang, Telp : (0343) 411591

Home	Produk	Kontak	Hubungi	Security Riding	Informasi dan Keluhan	Login
------	--------	--------	---------	-----------------	-----------------------	-------

Informasi Promo

Promo Kemerdekaan

Dapatkan Gratis payung bermotif batik setiap pembelian Honda Vario

2015-08-17

Keluhan Pelanggan

ID Konsumen : 1

No. Telp : *Masukan No. Telp jika anda menggunakan nomor baru

Keluhan :

Gambar 4.6 Halaman Informasi dan Keluhan

4.1.9 Implementasi Halaman Login Hak Akses

Halaman login hak akses merupakan halaman yang pertama kali muncul pada saat user memilih halaman menu login. Berikut halaman login hak akses untuk aplikasi Pengelolaan Hubungan Pelanggan Pada Dealer Motor Honda Kurnia Malang :



SELAMAT DATANG DI HAK AKSES
 HONDA KURNIA MOTOR MALANG

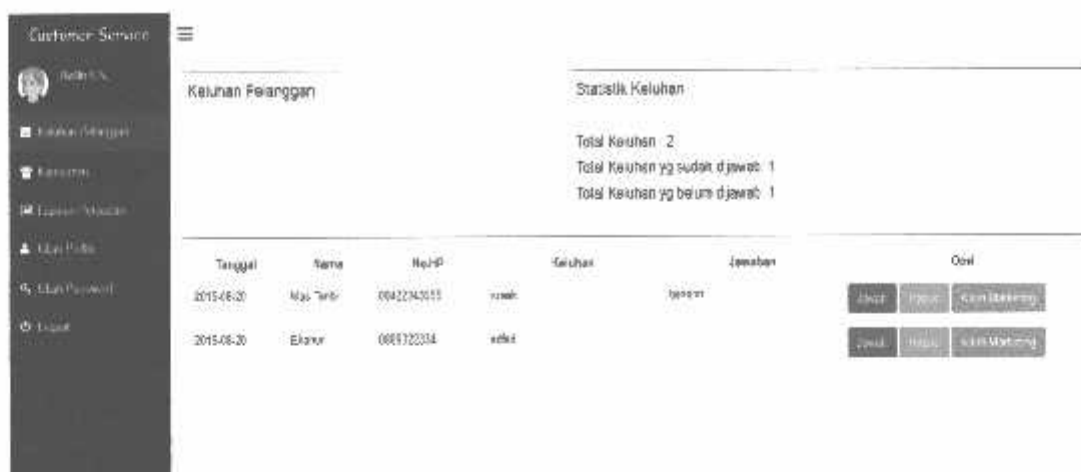
User Name :

Password :

Home

- Home
- Admin
- Customer Service
- Marketing
- Pemilik

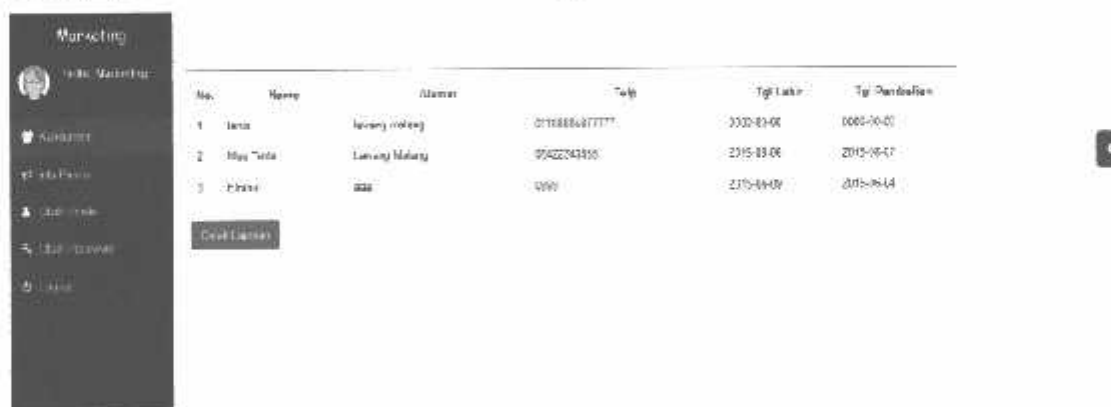
Gambar 4.7 Halaman Login Hak Akses



Gambar 4.9 Halaman Hak Akses Customer Service

4.1.12 Implementasi Hak Akses Marketing

Halaman hak akses *marketing* merupakan halaman yang tampil setelah login sebagai *marketing*. Menu yang ada pada halaman *marketing* adalah menu konsumen, menu info promo, menu ubah *profile*, menu ubah *password*, dan menu *logout*. Berikut adalah halaman hak akses *marketing* :



Gambar 4.10 Halaman Hak Akses Marketing

4.2. Pengujian Sistem

Pengujian sistem merupakan tahapan uji coba terhadap aplikasi Pengelolaan Hubungan Pelanggan Pada Dealer Motor Honda Kurnia Malang. pada tahap pengujian ini penulis dapat mengidentifikasi masalah jika terjadi kesalahan dan mengidentifikasi sejauh mana keberhasilan dari aplikasi yang telah dibuat.

4.2.1 Pengujian Fungsional

Hasil dari pengujian fungsional sistem, dapat dilihat dari tabel–tabel berikut :

Tabel 4.1 Pengujian Halaman *Login* Hak Akses

NO	Nama Fungsi	Browser			
		Internet Explorer8 versi 8.00.7600.16385	Mozilla Firefox versi 40.0	Google Chrome versi 45.0	Opera versi 33.0.1990.43
1	Login Sebagai <i>Admin</i>	√	√	√	√
2	Login Sebagai <i>Customer Service</i>	√	√	√	√
3	Login Sebagai <i>Marketing</i>	√	√	√	√
4	Login Sebagai <i>Pemilik</i>	√	√	√	√
5	Kembali Kehalaman <i>Home</i>	√	√	√	√

Tabel 4.2 Pengujian Halaman Hak Akses *Admin*

No	Nama Fungsi	Browser			
		Internet Explorer8 versi 8.00.7600.16385	Mozilla Firefox versi 40.0	Google Chrome versi 45.0	Opera versi 33.0.1990.43
1	Menu Stok Barang	√	√	√	√
2	Tambah Stok Barang	√	√	√	√
3	Edit Stok Barang	√	√	√	√
4	Hapus Stok Barang	√	√	√	√
5	Ubah <i>Profile</i>	√	√	√	√
6	Ubah <i>Password</i>	√	√	√	√
7	Menu <i>Logout</i>	√	√	√	√

Tabel 4.3 Pengujian Halaman Hak Akses *Customer Service*

No	Nama Fungsi	Browser			
		Internet Explorer8 versi 8.00.7600.16385	Mozilla Firefox versi 40.0	Google Chrome versi 45.0	Opera versi 33.0.1990.43
1	Menu Keluhan Pelangan	√	√	√	√
2	Jawab Keluhan	√	√	√	√

	Pelanggan				
3	Hapus Keluhan Pelanggan	√	√	√	√
4	Kirim Ke- Marketing Keluhan Pelanggan.	√	√	√	√
5	Menu Konsumen	√	√	√	√
6	Menambah Konsumen	√	√	√	√
7	Edit Data Konsumen	√	√	√	√
8	Hapus Data Konsumen	√	√	√	√
9	Memberi Ucapan Ulang Tahun Kepada Konsumen	√	√	√	√
10	Menu Laporan Penjualan	√	√	√	√
11	Cetak Laporan Penjualan	√	√	√	√
12	Ubah	√	√	√	√

	Info Promo				
7	Edit Info Promo	√	√	√	√
8	Hapus Info Promo	√	√	√	√
9	Ubah Profile	√	√	√	√
10	Ubah Password	√	√	√	√
11	Menu Logout	√	√	√	√

Tabel 4.5 Pengujian Hak Akses Pemilik

No	Nama Fungsi	Browser			
		Internet Explorer8 versi 8.00.7600.16385	Mozilla Firefox versi 40.0	Google Chrome versi 45.0	Opera versi 33.0.1990.43
1	Melihat dan Mencetak Laporan Penjualan	√	√	√	√
2	Melihat dan Mencetak Stok Barang	√	√	√	√
3	Mengelola Data Karyawan	√	√	√	√
4	Melihat dan Mencetak	√	√	√	√

	sesuai dengan fungsinya ?				
4	Apakah menu pada hak akses <i>marketing</i> berjalan sesuai dengan fungsinya ?	3	2	-	-
5	Apakah menu pada hak akses pemilik berjalan sesuai dengan fungsinya ?	3	2	-	-
6	Apakah menu yang ada pada aplikasi sesuai dengan pekerjaan nyata petugas dealer ?	2	3	-	-
7	Apakah laporan penjualan pada aplikasi sesuai dengan laporan penjualan dealer yang sebenarnya ?	3	1	1	-
8	Apakah stok barang yang ada pada aplikasi sesuai dengan fungsi stok barang yang sebenarnya ?	3	2	-	-
9	Apakah mencetak laporan penjualan pada aplikasi sesuai dengan laporan penjualan yang sebenarnya ?	3	2	-	-
10	Apakah aplikasi dapat membantu meningkatkan pelayanan pada pelanggan ?	4	1	-	-
Total		28	21	1	0
Total Presentase		56%	42%	2%	0%

Keterangan :

- SS : Sangat Sesuai
 S : Sesuai
 TS : Tidak Sesuai
 STS : Sangat Tidak Sesuai

**Keterangan : Pengujian aplikasi pada tabel diatas, diuji pada browser Internet Explorer8 versi 8.00.7600.16385 ,Mozzila Firefox versi 40.0, dan Google Chrome versi 45.0, Opera versi 33.0.1990.43.*

4.2.3 Pengujian Aplikasi Oleh Pelanggan Dealer

Hasil Pengujian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh pelanggan dealer. Berikut hasil dari kuesioner yang diisi oleh 10 pelanggan dealer :

Tabel 4.7 Pengujian Aplikasi Oleh Pelanggan Dealer

No	Pernyataan	Jawaban			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Bagaimana menurut anda, <i>user interface</i> atau tampilan dari website CRM Dealer Honda Kurnia Motor ?	4	6	-	-
2	Bagaimana menurut anda, tentang menu yang terdapat dalam website CRM Dealer Honda Kurnia Malang	4	6	-	-
3	Bagaimana menurut anda, kinerja dari website CRM Dealer Honda Kurnia Motor ketika	1	8	1	-

	dijalankan ?				
4	Bagaimana menurut anda, ketika mengakses website CRM Dealer Honda Kurnia Motor ?	1	9	-	-
5	Bagaimana menurut anda sudah mampukah website CRM Dealer Honda Kurnia Motor ini membantu pelanggan agar lebih dekat dengan perusahaan ?	3	6	1	-
Total		13	35	2	0
Total persentase (%)		26%	70%	4%	0%

*Keterangan : Pengujian aplikasi pada tabel diatas, diuji pada browser Internet Explorer8 versi 8.00.7600.16385 ,Mozzila Firefox versi 40.0, dan Google Chrome versi 45.0, Opera versi 33.0.1990.43.

4.2.4 Pengujian Aplikasi Pada Sistem Operasi

Pada pengujian sistem ini dilakukan terhadap beberapa sistem operasi. Dari hasil pengujian diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.8 Pengujian Aplikasi Pada Sistem Operasi

No	Sistem Operasi	Berhasil	Tidak Berhasil
1	Windows 7 (32 bit)	√	-
2	Windows 7 (64 bit)	√	-
3	Windows 8 (64 bit)	√	-

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah melalui beberapa tahap perancangan, implementasi dan pengujian aplikasi Pengelolaan Hubungan Pelanggan Pada Dealer Motor Honda Kurnia Malang maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Hasil pengujian fungsional system mulai dari halaman *home*, halaman produk, halaman tentang, halaman hubungi, halaman *safety ridding*, halaman informasi dan keluhan, halaman login hak akses, halaman hak akses *admin*, halaman hak akses *customer service*, halaman hak akses *marketing*, halaman hak akses pemilik, pengujian 100% berhasil dan 0% gagal.
2. Hasil kuesioner yang telah dilakukan oleh pelanggan, pelanggan yang mengatakan aplikasi sangat baik 26%, yang mengatakan aplikasi baik adalah 70%, yang mengatakan aplikasi cukup adalah sebanyak 4% dan yang mengatakan aplikasi masih kurang sebanyak 0%. Untuk hasil pengujian dari pihak dealer yang mengatakan aplikasi sangat sesuai sebanyak 56%, yang mengatakan aplikasi sesuai sebanyak 42%, yang mengatakan aplikasi tidak sesuai sebanyak 2%, dan yang mengatakan aplikasi sangat tidak sesuai sebanyak 0%.
3. Aplikasi ini dapat mengirim sms ucapan ulang tahun, sms promosi, sms balasan keluhan pelanggan, menerima keluhan pelanggan, mencetak laporan penjualan, dan mencetak data konsumen.
4. Pada pengujian tampilan 6 dari 10 orang mengatakan tampilan aplikasi website baik, dan 4 dari 10 orang mengatakan tampilan aplikasi website sangat baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] W, Iza Ardilla Kusuma. (2012). Penerapan Customer Relationship Management pada *website* SMP PGRI 1 Kota Mojokerto. Malang: tidak diterbitkan.
- [2] Maulana Sidik, Gusti, 2014. *Pembuatan Aplikasi Customer Relationship Management (CRM)* PMIMalang dalam pelayanan Donor Darah. Skripsi pada Jurusan Teknik Informatika S-1 Fakultas Teknologi Industri Institut Teknologi Nasional Malang : tidak diterbitkan.
- [3] American Marketing Association. 2003. *Perilaku Konsumen dan Implikasi dalam Strategi Pemasaran*. Terjemahan Nugroho Setiadi J. PT. Prenada Media. Jakarta.
- [4] Rayna Skolnik, IMC Article, Sales Marketing network 2002.
- [5] Kalakota, Ravi dan Robinson, Marcia, 2001, *E – Business 2.0 Roadmap For Success*. Addison – Wesley , USA.
- [6] Saputra, A . 2011. *Membangun Aplikasi SMS dengan PHP dan Mysql*. Cirebon: Penerbit PT. Elex Media Komputindo.
- [7] Virgi, A. H. (2011). *CEPAT MAHIR PEMOGRAMAN WEB DENGAN PHP DAN MySQL*. Jakarta: PT. Prestasi Pustakaraya.
- [8] Utama. 2010. *Pemahaman Utama SMS Gateway*. (online), (<http://www.teknajurnal.com/2010/08/09/pemahaman-scdcrhana-si-sms-gateway/>), diakses 18 Agustus 2015).
- [9] Saungfos. 2010. *Wammu dan Gammu Mengirim dan Menerima Sms Lewat Komputer*. (online), (<http://saungfoss.web.id/2010/09/05/wammu-an-gammu-mengirim-dan-menerima-smslewat-Komputer/>), diakses 10 Februari 2014).

LAMPIRAN



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA S-1
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
MALANG**

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

Nama : Mochamad Tenbi Perwinto
NIM : 11.18.49
Jurusan : Teknik Informatika S-1
Judul : Pengelolaan Hubungan Pelanggan Pada Dealer Motor Honda Kurnia Malang (Studi Kasus Dealer Motor Honda Kurnia Malang).

Dipertahankan dihadapan Majelis Penguji Skripsi Jenjang Strata Satu (S-1) pada :
Hari : Sabtu
Tanggal : 29 Agustus 2015


**Panitia Ujian Skripsi
Ketua Majelis Penguji**


Joseph Dedy Irawan, ST, MT
NIP. 197404162005011002

Anggota Penguji :

Penguji Pertama

Penguji Kedua


Michael Ardita, ST, MT
NIP. P. 1031000434


Ali Mahmudi, B.Eng, PhD
NIP. P. 1031000429



PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA S-1
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
MALANG

FORMULIR PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Mochamad Tenbi Perwinto
NIM : 11.18.049
Jurusan : Teknik Informatika S-1
Judul : Pengelolaan Hubungan Pelanggan Pada Dealer Motor Honda Kurnia
Malang (Studi Kasus Dealer Motor Honda Kurnia Malang).

DosenPenguji	Revisi	Paraf
DosenPenguji 1	<ol style="list-style-type: none">1. Citation style belum sesuai (campur antara Harvard & Ieee) + ada missing references.2. Flowchart dirubah kearah Crm bukan arah menu (Pengiriman SMS, cek ulang tahun)3. Tambahkan flowchart management user	
DosenPenguji 2	<ol style="list-style-type: none">1. Perbaiki blog diagram, struktur menu pemilik (mestinya pemilik melihat semua).2. 3.1 Analisa Kebutuhan, 3.2 Perancangan Sistem, 3.3 Perancangan Database, 3.4 Perancangan Tampilan3. Pengujian browser (tuliskan versi browser).4. Kesimpulan dihubungkan dengan tujuan, rumusan, pengujian, perbaiki saran.5. Perbaiki penulisan skripsi (banyak spasi kosong).6. Lampirkan beberapa skrip, tambah User.	

Anggota Penguji :

Penguji Pertama

Penguji Kedua

Michael Ardita, ST, MT
NIP. P. 1031000434

Ali Mahmudi, B.Eng, PhD
NIP. P. 1031000429

Mengetahui

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Sonny Prasetyo, ST, MT
NIP. P. 1031000433

Sandy Nataly M, S.Kom
NIP. P. 1030800418



PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

Malang, 29 Mei 2015

Nomor : ITN-474/I.T.INF/TA/2015
Lampiran : ---
Perihal : Bimbingan Skripsi

Kepada : Yth. Bpk/Ibu Sonny Prasetyo, ST.,MT.
Dosen Pembina Program Studi Teknik Informatika S-1
Institut Teknologi Nasional
Malang

Dengan Hormat,

Sesuai dengan permohonan dan persetujuan dalam proposal skripsi untuk mahasiswa :

Nama : MOCHAMAD TENBI PERWINTO
Nim : 1118049
Prodi : Teknik Informatika S-1
Fakultas : Teknologi Industri

Maka dengan ini pembimbingan kami serahkan sepenuhnya kepada Saudara/i selama waktu 6 (enam) bulan, terhitung mulai tanggal :

29 Mei 2015 S/D 29 September 2015

Sebagai satu syarat untuk menempuh Ujian Akhir Sarjana Teknik, Program Studi Teknik Informatika S-1.

Demikian agar maklum dan atas perhatian serta bantuannya kami sampaikan terima kasih.

Mengetahui
Program Studi Teknik Informatika S-1
Ketua,



Joseph Dedy Irawan, ST., MT.
NIP. 197404162005021002

Form S-4a



PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA S-1
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
MALANG

FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Mochamad Tenbi Perwinto
NIM : 11.18.049
Jurusan : Teknik Informatika S-1
Judul : Pengelolaan Hubungan Pelanggan Pada Dealer Motor Honda Kurnia
Malang (Studi Kasus Dealer Motor Honda Kurnia Malang).

No.	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1.	01/07/2015	Revisi Bab III	
2.	10/07/2015	Revisi Flowchart Bab III	
3.	29/07/2015	Acc Bab III	
4.	29/07/2015	Seminar Progres	
5.	20/08/2015	Revisi Bab IV, V	
6.	21/08/2015	Acc Bab IV, V	
7.	21/08/2015	Seminar Hasil	
8.	24/08/2015	Revisi Bab I, II	
9.	25/08/2015	Acc Bab I, II	
10.	27/08/2015	Acc Kompre	

Malang, 12 Oktober 2015
Dosen Pembimbing I

Sonny Prasetyo, ST, MT
NIP.P. 1031000433



PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

Malang, 29 Mei 2015

Nomor : ITN-474/I.T.INF/TA/2015
Lampiran : —
Perihal : Bimbingan Skripsi

Kepada : Yth. Bpk/Ibu Sandy Nataly Mantja S.Kom
Dosen Pembina Program Studi Teknik Informatika S-1
Institut Teknologi Nasional
Malang

Dengan Hormat,
Sesuai dengan permohonan dan persetujuan dalam proposal skripsi untuk mahasiswa :

Nama : MOCHAMAD TENBI PERWINTO
Nim : 1118049
Prodi : Teknik Informatika S-1
Fakultas : Teknologi Industri

Maka dengan ini pembimbingan kami serahkan sepenuhnya kepada Saudara/i selama waktu 6 (enam) bulan, terhitung mulai tanggal :

29 Mei 2015 S/D 29 September 2015

Sebagai satu syarat untuk menempuh Ujian Akhir Sarjana Teknik, Program Studi Teknik Informatika S-1.
Demikian agar maklum dan atas perhatian serta bantuannya kami sampaikan terima kasih.

Mengetahui
Program Studi Teknik Informatika S-1


Joseph Dedy Irawan, ST., MT.
NIP : 197404162005021002

Form S-4a



PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145.
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

Malang, 30 Juli 2015

Nomor : ITN-7-528/IX.T.INF/2015
Lampiran : -
Perihal : **PENELITIAN SKRIPSI / SURVEI**

Kepada : Yth. Pimpinan Dealer Motor Honda Kurnia Malang
Jl. Letien Sutoto 37 A
Malang

Dengan hormat,

Bersama dengan surat ini kami mohon kebijaksanaan Bapak/Ibu agar Mahasiswa kami dari **Fakultas Teknologi Industri, Program Studi Teknik Informatika S-1** mohon dapat di ijinakan untuk melakukan pengambilan data untuk penelitian skripsi di Dealer Motor Honda Kurnia Malang.

Survey akan dilakukan pada : 30 Juli 2015 s/d 31 Agustus 2015

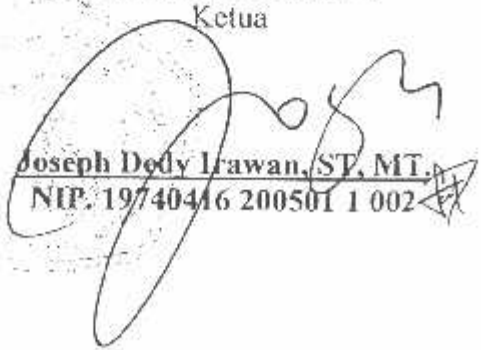
Adapun mahasiswa tersebut adalah :

M. Tenbi NIM : 11.18.049

Setelah melaksanakan survey, hasil dari survey akan digunakan untuk penulisan laporan penelitian/skripsi.

Demikian agar maklum dan atas perhatian serta bantuannya kami ucapkan banyak terima kasih.

Program Studi
Teknik Informatika S-1
Ketua


Joseph Dedy Irawan, ST, MT.
NIP. 19740416 200501 1 002

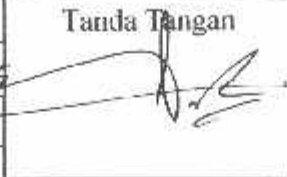
Tembusan Kepada :
1. Arsip

ANGKET SKRIPSI

JUDUL : PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PADA DEALER
MOTOR HONDA KURNIA MALANG (Studi Kasus Dealer
Honda Kurnia Motor Malang)

NAMA : VICTOR S. SJARIEF
ALAMAT : Jl. SUKO NO. 1 MALANG
JABATAN : PIMPINAN DEALER

Tanda Tangan



1) Apakah aplikasi sudah sesuai dengan fungsi yang diharapkan ?

- Sangat sesuai
- b) Sesuai
- c) Tidak sesuai
- d) Sangat tidak sesuai

PT KURNIA ABADI USAHA MAKMUR
MALANG

2) Apakah menu pada hak akses admin berjalan sesuai dengan fungsinya ?

- Sangat sesuai
- b) Sesuai
- c) Tidak sesuai
- d) Sangat tidak sesuai

3) Apakah menu pada hak akses customer service berjalan sesuai dengan fungsinya ?

- Sangat sesuai
- b) Sesuai
- c) Tidak sesuai
- d) Sangat tidak sesuai

4) Apakah menu pada hak akses marketing berjalan sesuai dengan fungsinya ?

- Sangat sesuai
- b) Sesuai
- c) Tidak sesuai
- d) Sangat tidak sesuai

5) Apakah menu pada hak akses pemilik berjalan sesuai dengan fungsinya ?

- Sangat sesuai
- b) Sesuai
- c) Tidak sesuai
- d) Sangat tidak sesuai


- 6) Apakah menu yang ada pada aplikasi sesuai dengan pekerjaan nyata petugas dealer ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 7) Apakah laporan penjualan pada aplikasi sesuai dengan laporan penjualan dealer yang sebenarnya ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 8) Apakah stok barang yang ada pada aplikasi sesuai dengan fungsi stok barang yang sebenarnya ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 9) Apakah mencetak laporan penjualan pada aplikasi sesuai dengan laporan penjualan yang sebenarnya ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 10) Apakah aplikasi dapat membantu meningkatkan pelayanan pada pelanggan ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai

PT KURNIA ABADI USAHA MAKMUR
M A L A N G

ANGKET SKRIPSI

JUDUL : PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PADA DEALER
MOTOR HONDA KURNIA MALANG (Studi Kasus Dealer
Honda Kurnia Motor Malang)

NAMA : SIGIT EKO RANJONO
ALAMAT : JI BANTARAN V D. 26
JABATAN : SENIOR MARKETING

Tanda Tangan


- 1) Apakah aplikasi sudah sesuai dengan fungsi yang diharapkan ?
- Sangat sesuai
b) Sesuai
c) Tidak sesuai
d) Sangat tidak sesuai
- 2) Apakah menu pada hak akses admin berjalan sesuai dengan fungsinya ?
- Sangat sesuai
b) Sesuai
c) Tidak sesuai
d) Sangat tidak sesuai
- 3) Apakah menu pada hak akses customer service berjalan sesuai dengan fungsinya ?
- Sangat sesuai
b) Sesuai
c) Tidak sesuai
d) Sangat tidak sesuai
- 4) Apakah menu pada hak akses marketing berjalan sesuai dengan fungsinya ?
- Sangat sesuai
b) Sesuai
c) Tidak sesuai
d) Sangat tidak sesuai
- 5) Apakah menu pada hak akses pemilik berjalan sesuai dengan fungsinya ?
- Sangat sesuai
b) Sesuai
c) Tidak sesuai
d) Sangat tidak sesuai

PT KURNIA ABADI USAHA MAKMUR
MALANG

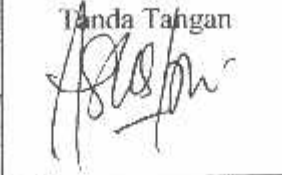
- 6) Apakah menu yang ada pada aplikasi sesuai dengan pekerjaan nyata petugas dealer ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 7) Apakah laporan penjualan pada aplikasi sesuai dengan laporan penjualan dealer yang sebenarnya ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 8) Apakah stok barang yang ada pada aplikasi sesuai dengan fungsi stok barang yang sebenarnya ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 9) Apakah mencetak laporan penjualan pada aplikasi sesuai dengan laporan penjualan yang sebenarnya ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 10) Apakah aplikasi dapat membantu meningkatkan pelayanan pada pelanggan ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai

PT KURNIA ABABI USAHA MAKMUR
M A L A N G

ANGKET SKRIPSI

JUDUL : PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PADA DEALER
MOTOR HONDA KURNIA MALANG (Studi Kasus Dealer
Honda Kurnia Motor Malang)

NAMA : LENNY
ALAMAT : _____
JABATAN : ADMINISTRASI

Tanda Tangan


1) Apakah aplikasi sudah sesuai dengan fungsi yang diharapkan ?

- Sangat sesuai
- b) Sesuai
- c) Tidak sesuai
- d) Sangat tidak sesuai

PT KURNIA ABADI USAHA MAKMUR
M A L A N G

2) Apakah menu pada hak akses admin berjalan sesuai dengan fungsinya ?

- a) Sangat sesuai
- Sesuai
- c) Tidak sesuai
- d) Sangat tidak sesuai

3) Apakah menu pada hak akses customer service berjalan sesuai dengan fungsinya ?

- a) Sangat sesuai
- Sesuai
- c) Tidak sesuai
- d) Sangat tidak sesuai

4) Apakah menu pada hak akses marketing berjalan sesuai dengan fungsinya ?

- Sangat sesuai
- b) Sesuai
- c) Tidak sesuai
- d) Sangat tidak sesuai

5) Apakah menu pada hak akses pemilik berjalan sesuai dengan fungsinya ?

- Sangat sesuai
- b) Sesuai
- c) Tidak sesuai
- d) Sangat tidak sesuai

- 6) Apakah menu yang ada pada aplikasi sesuai dengan pekerjaan nyata petugas dealer ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 7) Apakah laporan penjualan pada aplikasi sesuai dengan laporan penjualan dealer yang sebenarnya ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 8) Apakah stok barang yang ada pada aplikasi sesuai dengan fungsi stok barang yang sebenarnya ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 9) Apakah mencetak laporan penjualan pada aplikasi sesuai dengan laporan penjualan yang sebenarnya ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 10) Apakah aplikasi dapat membantu meningkatkan pelayanan pada pelanggan ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai


PT KURNIA ABADI USAHA MAKMUR
M A L A N G

ANGKET SKRIPSI

JUDUL : PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PADA DEALER
MOTOR HONDA KURNIA MALANG (Studi Kasus Dealer
Honda Kurnia Motor Malang)

NAMA : Ratih Kusumawati
ALAMAT : _____
JABATAN : Customer Service

Tanda Tangan



1) Apakah aplikasi sudah sesuai dengan fungsi yang diharapkan ?

- Sangat sesuai
 Sesuai
 Tidak sesuai
 Sangat tidak sesuai

PT KURNIA ABADI USAHA MAKMUR
M A L A N G

2) Apakah menu pada hak akses admin berjalan sesuai dengan fungsinya ?

- Sangat sesuai
 Sesuai
 Tidak sesuai
 Sangat tidak sesuai

3) Apakah menu pada hak akses customer service berjalan sesuai dengan fungsinya ?

- Sangat sesuai
 Sesuai
 Tidak sesuai
 Sangat tidak sesuai

4) Apakah menu pada hak akses marketing berjalan sesuai dengan fungsinya ?

- Sangat sesuai
 Sesuai
 Tidak sesuai
 Sangat tidak sesuai

5) Apakah menu pada hak akses pemilik berjalan sesuai dengan fungsinya ?

- Sangat sesuai
 Sesuai
 Tidak sesuai
 Sangat tidak sesuai


- 6) Apakah menu yang ada pada aplikasi sesuai dengan pekerjaan nyata petugas dealer ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 7) Apakah laporan penjualan pada aplikasi sesuai dengan laporan penjualan dealer yang sebenarnya ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 8) Apakah stok barang yang ada pada aplikasi sesuai dengan fungsi stok barang yang sebenarnya ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 9) Apakah mencetak laporan penjualan pada aplikasi sesuai dengan laporan penjualan yang sebenarnya ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 10) Apakah aplikasi dapat membantu meningkatkan pelayanan pada pelanggan ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai

PT KURNIA ABADI USAHA MAKMUR
M A L A N G

ANGKET SKRIPSI

JUDUL : PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PADA DEALER
MOTOR HONDA KURNIA MALANG (Studi Kasus Dealer
Honda Kurnia Motor Malang)

NAMA : Elm Herlinawati
ALAMAT :
JABATAN : Marketing

Tanda Tangan


- 1) Apakah aplikasi sudah sesuai dengan fungsi yang diharapkan ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 2) Apakah menu pada hak akses admin berjalan sesuai dengan fungsinya ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 3) Apakah menu pada hak akses customer service berjalan sesuai dengan fungsinya ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 4) Apakah menu pada hak akses marketing berjalan sesuai dengan fungsinya ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 5) Apakah menu pada hak akses pemilik berjalan sesuai dengan fungsinya ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- PT KURNIA ABADI USAHA MAKMUR
MALANG

- 6) Apakah menu yang ada pada aplikasi sesuai dengan pekerjaan nyata petugas dealer ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 7) Apakah laporan penjualan pada aplikasi sesuai dengan laporan penjualan dealer yang sebenarnya ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 8) Apakah stok barang yang ada pada aplikasi sesuai dengan fungsi stok barang yang sebenarnya ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 9) Apakah mencetak laporan penjualan pada aplikasi sesuai dengan laporan penjualan yang sebenarnya ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai
- 10) Apakah aplikasi dapat membantu meningkatkan pelayanan pada pelanggan ?
- a) Sangat sesuai
 - b) Sesuai
 - c) Tidak sesuai
 - d) Sangat tidak sesuai


PT KURNIA ABADI USAHA MAKMUR
M A L A N G

ANGKET SKRIPSI

JUDUL : PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PADA DEALER
MOTOR HONDA KURNIA MALANG (Studi Kasus Dealer
Honda Kurnia Motor Malang)

NAMA : Bambang G.
ALAMAT : Juwang
PEKERJAAN : Pekerja

Tanda Tangan




- 1) Bagaimana menurut anda, user interface atau tampilan dari website CRM Dealer Honda Kurnia Motor ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 2) Bagaimana menurut anda, tentang menu yang terdapat dalam website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 3) Bagaimana menurut anda, kinerja dari website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ketika dijalankan ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 4) Bagaimana menurut anda, ketika mengakses website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 5) Bagaimana menurut anda sudah mampukah website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ini membantu pelanggan agar lebih dekat dengan perusahaan ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang

PT KURNIA ABADI USAHA MAKMUR
MALANG

ANGKET SKRIPSI

JUDUL : PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PADA DEALER
MOTOR HONDA KURNIA MALANG (Studi Kasus Dealer
Honda Kurnia Motor Malang)

NAMA : Utanzati
ALAMAT : Singosari
PEKERJAAN : Ibu Rumah Tangga

Tanda Tangan  Utanzati


- 1) Bagaimana menurut anda, user interface atau tampilan dari website CRM Dealer Honda Kurnia Motor ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 2) Bagaimana menurut anda, tentang menu yang terdapat dalam website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 3) Bagaimana menurut anda, kinerja dari website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ketika dijalankan ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 4) Bagaimana menurut anda, ketika mengakses website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 5) Bagaimana menurut anda sudah mampukah website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ini membantu pelanggan agar lebih dekat dengan perusahaan ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang

PT KURNIA ABADI USAHA MAKMUR
MALANG

ANGKET SKRIPSI

JUDUL : PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PADA DEALER
MOTOR HONDA KURNIA MALANG (Studi Kasus Dealer
Honda Kurnia Motor Malang)

NAMA : Moch. Miftahul Jannah
ALAMAT : Jl Barong gang : 02 45
PEKERJAAN : Reparasi Permadax

Tanda Tangan 


- 1) Bagaimana menurut anda, user interface atau tampilan dari website CRM Dealer Honda Kurnia Motor ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 2) Bagaimana menurut anda, tentang menu yang terdapat dalam website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 3) Bagaimana menurut anda, kinerja dari website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ketika dijalankan ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 4) Bagaimana menurut anda, ketika mengakses website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 5) Bagaimana menurut anda sudah mampukah website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ini membantu pelanggan agar lebih dekat dengan perusahaan ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang

PT KURNIA ABAJI USAHA MAKMUR
M A L A N G

ANGKET SKRIPSI

JUDUL : PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PADA DEALER
MOTOR HONDA KURNIA MALANG (Studi Kasus Dealer
Honda Kurnia Motor Malang)

NAMA : Abdul kolek
ALAMAT : Jl. TRIMO
PEKERJAAN : mandor batu

Tanda Tangan


- 1) Bagaimana menurut anda, user interface atau tampilan dari website CRM Dealer Honda Kurnia Motor ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 2) Bagaimana menurut anda, tentang menu yang terdapat dalam website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 3) Bagaimana menurut anda, kinerja dari website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ketika dijalankan ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 4) Bagaimana menurut anda, ketika mengakses website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 5) Bagaimana menurut anda sudah mampukah website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ini membantu pelanggan agar lebih dekat dengan perusahaan ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang


PT KURNIA ABADI USAHA MAKMUR
M A L A N G

ANGKET SKRIPSI

JUDUL : PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PADA DEALER
MOTOR HONDA KURNIA MALANG (Studi Kasus Dealer
Honda Kurnia Motor Malang)

NAMA : Supri
ALAMAT : Purwadari
PEKERJAAN : lesan kopi

Tanda Tangan



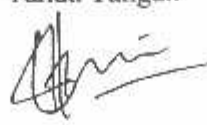
- 1) Bagaimana menurut anda, user interface atau tampilan dari website CRM Dealer Honda Kurnia Motor ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 2) Bagaimana menurut anda, tentang menu yang terdapat dalam website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 3) Bagaimana menurut anda, kinerja dari website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ketika dijalankan ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 4) Bagaimana menurut anda, ketika mengakses website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 5) Bagaimana menurut anda sudah mampukah website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ini membantu pelanggan agar lebih dekat dengan perusahaan ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang

PT KURNIA ABADI USAHA MAKMUR
MALANG

ANGKET SKRIPSI

JUDUL : PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PADA DEALER
MOTOR HONDA KURNIA MALANG (Studi Kasus Dealer
Honda Kurnia Motor Malang)

NAMA : Suagik
ALAMAT : pelabuhan Ratu
PEKERJAAN : Swasta

Tanda Tangan



- 1) Bagaimana menurut anda, user interface atau tampilan dari website CRM Dealer Honda Kurnia Motor ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 2) Bagaimana menurut anda, tentang menu yang terdapat dalam website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 3) Bagaimana menurut anda, kinerja dari website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ketika dijalankan ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 4) Bagaimana menurut anda, ketika mengakses website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 5) Bagaimana menurut anda sudah mampukah website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ini membantu pelanggan agar lebih dekat dengan perusahaan ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang

PT KURNIA ABADI USAHA MAKMUR
MALANG

ANGKET SKRIPSI

JUDUL : PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PADA DEALER
MOTOR HONDA KURNIA MALANG (Studi Kasus Dealer
Honda Kurnia Motor Malang)

NAMA : Abdurrahman Kholis
ALAMAT : Jl. Danau Toba II Sawojajar
PEKERJAAN : Koperasi Simpan Pinjam

Tanda Tangan 

- 1) Bagaimana menurut anda, user interface atau tampilan dari website CRM Dealer Honda Kurnia Motor ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 2) Bagaimana menurut anda, tentang menu yang terdapat dalam website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 3) Bagaimana menurut anda, kinerja dari website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ketika dijalankan ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 4) Bagaimana menurut anda, ketika mengakses website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 5) Bagaimana menurut anda sudah mampukah website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ini membantu pelanggan agar lebih dekat dengan perusahaan ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang

PT KURNIA ABADI USAHA MAKMUR
M A L A N G

ANGKET SKRIPSI

JUDUL : PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PADA DEALER
MOTOR HONDA KURNIA MALANG (Studi Kasus Dealer
Honda Kurnia Motor Malang)

NAMA : Hidayat Nur-Wahid
ALAMAT : Kepanjen
PEKERJAAN : Mahasiswa

Tanda Tangan



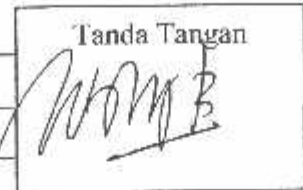
- 1) Bagaimana menurut anda, user interface atau tampilan dari website CRM Dealer Honda Kurnia Motor ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 2) Bagaimana menurut anda, tentang menu yang terdapat dalam website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 3) Bagaimana menurut anda, kinerja dari website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ketika dijalankan ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 4) Bagaimana menurut anda, ketika mengakses website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 5) Bagaimana menurut anda sudah mampukah website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ini membantu pelanggan agar lebih dekat dengan perusahaan ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang

PT KURNIA ABADI USAHA MAKMUR
MALANG

ANGKET SKRIPSI

JUDUL : PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PADA DEALER
MOTOR HONDA KURNIA MALANG (Studi Kasus Dealer
Honda Kurnia Motor Malang)

NAMA : WAHYUDI BASTIAR
ALAMAT : JL. MASSID BARAT
PEKERJAAN : KIRASWASTA

Tanda Tangan


- 1) Bagaimana menurut anda, user interface atau tampilan dari website CRM Dealer Honda Kurnia Motor ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 2) Bagaimana menurut anda, tentang menu yang terdapat dalam website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 3) Bagaimana menurut anda, kinerja dari website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ketika dijalankan ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 4) Bagaimana menurut anda, ketika mengakses website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 5) Bagaimana menurut anda sudah mampukah website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ini membantu pelanggan agar lebih dekat dengan perusahaan ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang

PT KURNIA ABADI USAHA MAKMUR
M A L A N G

ANGKET SKRIPSI

JUDUL : PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PADA DEALER
MOTOR HONDA KURNIA MALANG (Studi Kasus Dealer
Honda Kurnia Motor Malang)

NAMA : Grace Sonia A
ALAMAT : Jl. Sumber kembar no: 3
PEKERJAAN : Mahasiswa



- 1) Bagaimana menurut anda, user interface atau tampilan dari website CRM Dealer Honda Kurnia Motor ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 2) Bagaimana menurut anda, tentang menu yang terdapat dalam website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 3) Bagaimana menurut anda, kinerja dari website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ketika dijalankan ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 4) Bagaimana menurut anda, ketika mengakses website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang
- 5) Bagaimana menurut anda sudah mampukah website CRM Dealer Honda Kurnia Malang ini membantu pelanggan agar lebih dekat dengan perusahaan ?
 - a) Sangat Baik
 - b) Baik
 - c) Cukup
 - d) Kurang

PT KURNIA ABADI USAHA MAKMUR
MALANG



Pesan SMS dari website.

Operator XL Axiata



Pesan SMS dari website.

Operator IM3



Pesan SMS dari website.

Operator Simpati

Source Code Tampilan Halaman Website

```
<?php
    session_start();
?>
<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD XHTML 1.0 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/xhtml1/DTD/xhtml1-transitional.dtd">
<html xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml">
<head>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8" />
<title>Untitled Document</title>
<style type="text/css">
.Home {
    font-size: 16px;
    text-align: center;
    font-family: "Times New Roman", Times, serif;
    font-weight: bold;
}
.Produk {
    font-size: 16px;
    text-align: center;
    font-family: "Times New Roman", Times, serif;
    font-weight: bold;
}
.Tentang {
    font-size: 16px;
    text-align: center;
    font-family: "Times New Roman", Times, serif;
    font-weight: bold;
}
.Hubungi {
    font-size: 16px;
    text-align: center;
    font-family: "Times New Roman", Times, serif;
    font-weight: bold;
}
.Login {
    font-size: 16px;
    font-family: "Times New Roman", Times, serif;
    text-align: center;
    font-weight: bold;
}
.SafetyRidding {
    font-size: 16px;
    font-family: "Times New Roman", Times, serif;
    text-align: center;
    font-weight: bold;
}
}
```



```

.InformasidanKeluhan {
    font-size: 16px;
    text-align: center;
    font-family: "Times New Roman", Times, serif;
    font-weight: bold;
}
</style>
<link rel="stylesheet" type="text/css" href="style.css">
</head>

<body>
<table width="1099" height="140" border="0" align="center">
    <tr>
        <th width="988" height="94" scope="row" class="header">&nbsp;</th>
    </tr>
</table>
<table width="1102" border="0" align="center">
    <tr>
        <td width="105" height="36" class="Home"><a class="menu"
href="home.php">Home</a></td>
        <td width="125" class="Produk"><a class="menu"
href="produk.php">Produk</a></td>
        <td width="142" class="Tentang"><a class="menu"
href="tentang.php">Tentang</a></td>
        <td width="144" class="Hubungi"><a class="menu"
href="hubungi_kami.php">Hubungi</a></td>
        <td width="156" class="SafetyRidding"><a class="menu"
href="safety_ridding.php">Safety Ridding</a></td>
        <td width="279" class="InformasidanKeluhan"><a class="menu"
href="informasi_dan_keluhan.php">Informasi dan Keluhan</a></td>
    <?php
        if
(!isset($_SESSION['login'])&&!isset($_SESSION['id_admin'])&&!isset($_
SESSION['login_sebagai'])) {
            echo "<td width='105' class='Login'><a class='menu'
href='login.php'>Login</a></td>";
        }
        else{
            echo "<td width='105' class='Login'><a class='menu'
href='".$_SESSION['login_sebagai']."'>".$_SESSION['login_sebagai']."'</a
></td>";
        }
    <?>

```


Source Code Login

```
<?php
session_start();
?>
<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD XHTML 1.0 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/xhtml1/DTD/xhtml1-transitional.dtd">
<html xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml">
<head>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8" />
<title>Untitled Document</title>
<style type="text/css">
.Home {
    font-size: 16px;
    text-align: center;
    font-family: "Times New Roman", Times, serif;
    font-weight: bold;
}
.Produk {
    font-size: 16px;
    text-align: center;
    font-family: "Times New Roman", Times, serif;
    font-weight: bold;
}
.Tentang {
    font-size: 16px;
    text-align: center;
    font-family: "Times New Roman", Times, serif;
    font-weight: bold;
}
.Hubungi {
    font-size: 16px;
    text-align: center;
    font-family: "Times New Roman", Times, serif;
    font-weight: bold;
}
.Login {
    font-size: 16px;
    font-family: "Times New Roman", Times, serif;
    text-align: center;
    font-weight: bold;
}
.Informasidankeluhan {
    font-size: 14px;
}

```

```

.Informasi.dan.Keluhan {
    font-size: 16px;
    text-align: center;
    font-family: "Times New Roman", Times, serif;
    font-weight: bold;
}
.login_honda_kurnia_motor_malang {
    text-align: center;
    font-weight: bold;
}
}
.login_hak tr .login_hak p {
    text-align: center;
}
</style>
<link rel="stylesheet" type="text/css" href="style.css">
</head>

<body>
<table width="376" height="206" border="1" class="login_hak"
align="center">
<tr>
<td width="266" height="61" class="login_hak"><p>SELAMAT
DATANG DI HAK AKSES HONDA KURNIA MOTOR
MALANG</p></td>
</tr>
<tr>
<td>
<form action="<?php $_SERVER ['PHP_SELF'];?>" method="Post">
<table class="form_login">
<tr><td>User Name </td><td>:</td><td><input type="text"
name="user_name" /><br/></td></tr>
<tr><td>Password </td><td>:</td><td><input
type="password" name="password" /><br/></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>
<select name="login_sebagai">
<option value="">Pilih</option>
<option value="admin">Admin</option>
<option value="cs"> Customer Service</option>
<option value="marketing">Marketing</option>
<option value="pemilik">Pemilik</option>
</select>

```

```

</td></tr>
        <tr><td><a href="home.php"
class="loginhome">Home</a></td><td></td><td><input
class="tombol_login" type="submit" value="Login"
name="Login"/></td></tr>
    </table>
</form>
</td>
</tr>
</table>
</body>
</html>
<?php
if (isset($_POST['Login'])) {
    $user_name=$_POST['user_name'];
    $password=$_POST['password'];
    $login_sebagai=$_POST['login_sebagai'];

if ($login_sebagai=="admin") {
mysql_connect("localhost", "root", ""); //fungsinya untuk melakukan
koneksi dari mysql dengan file php.
mysql_select_db("dbcrm"); //fungsinya untuk memilih database yang akan
digunakan.
$hasil = mysql_query("SELECT
admin.id_admin,
admin.user_name,
admin.`password`,
admin.id_karyawan
FROM
admin
WHERE
user_name='".$_.$user_name.'"
AND password='".$_.$password.'"

");
$cek_login=mysql_num_rows($hasil);
if ($cek_login==0) {
    echo('GAGAL LOGIN');
}
}
}

```

```

else {
    $data=mysql_fetch_assoc($hasil);
    $_SESSION['login'] = $user_name;
    $_SESSION['id_admin'] = $data['id_admin'];
    $_SESSION['login_sebagai']='admin';
    header("Location:admin");
    // echo "sukses";
    }

}

if ($login_sebagai=="cs") {
mysql_connect("localhost", "root", ""); //fungsinya untuk melakukan
koneksi dari mysql dengan file php.
mysql_select_db("dberm"); //fungsinya untuk memilih database yang akan
digunakan.
    $hasil = mysql_query("SELECT
customer_service.id_customer_service,
customer_service.user_name,
customer_service.`password`,
customer_service.id_karyawan
FROM
customer_service
WHERE
user_name='".$user_name.'"
AND password='".$password.'"
") or die(mysql_error());
    $cek_login=mysql_num_rows($hasil);
    if ($cek_login==0) {
    echo('GAGAL LOGIN');
    }
    else {
    $data=mysql_fetch_assoc($hasil);
    $_SESSION['login'] = $user_name;
    $_SESSION['id_customer_service'] =
$data['id_customer_service'];
    $_SESSION['login_sebagai']='customer_service';
    header("Location:cs");
    // echo "sukses";
    }
}

if ($login_sebagai=="marketing") {
mysql_connect("localhost", "root", ""); //fungsinya untuk melakukan
koneksi dari mysql dengan file php.
mysql_select_db("dberm"); //fungsinya untuk memilih database yang akan
digunakan.

```



```

$hasil = mysql_query("SELECT
pemilik_usaha.id_pemilik_usaha,
pemilik_usaha.user_name,
pemilik_usaha.`password`
FROM
pemilik_usaha
WHERE
user_name='".$user_name.'"
AND password='".$password.'"
") or die(mysql_error());
$cek_login=mysql_num_rows($hasil);
if ($cek_login==0) {
echo('GAGAL LOGIN');

}
else {
$data=mysql_fetch_assoc($hasil);
$_SESSION['login'] = $user_name;
$_SESSION['id_pemilik_usaha'] =
$data['id_pemilik_usaha'];
$_SESSION['login_sebagai']='pemilik_usaha';
header('Location:pemilik');
// echo "sukses";
}

}

?>

```

Source Code Hak Akses

```
<!DOCTYPE html>
<html>
  <head>
    <meta charset="UTF-8">
    <title>Admin|Honda Kurnia</title>
    <meta content='width=device-width, initial-scale=1, maximum-
scale=1, user-scalable=no' name='viewport'>
    <!-- bootstrap 3.0.2 -->
    <link href="css/bootstrap.min.css" rel="stylesheet" type="text/css" />
    <!-- font Awesome -->
    <link href="css/font-awesome.min.css" rel="stylesheet"
type="text/css" />
    <!-- Ionicons -->
    <link href="css/ionicons.min.css" rel="stylesheet" type="text/css" />
    <!-- Theme style -->
    <link href="css/AdminLTE.css" rel="stylesheet" type="text/css" />

    <!-- HTML5 Shim and Respond.js IE8 support of HTML5 elements
and media queries -->
    <!-- WARNING: Respond.js doesn't work if you view the page via
file:// -->
    <!--[if lt IE 9]>
    <script
src="https://oss.maxcdn.com/libs/html5shiv/3.7.0/html5shiv.js"></script>
    <script
src="https://oss.maxcdn.com/libs/respond.js/1.3.0/respond.min.js"></script
    >
    <![endif]-->
  </head>
  <body class="skin-black">
    <!-- header logo: style can be found in header.less -->
    <header class="header">
      <a href="index.html" class="logo">
        <!-- Add the class icon to your logo image or logo icon to add the
margining -->
        Admin Honda Kurnia
      </a>
    <!-- Header Navbar: style can be found in header.less -->
    <nav class="navbar navbar-static-top" role="navigation">
      <!-- Sidebar toggle button-->
      <a href="#" class="navbar-btn sidebar-toggle" data-toggle="offcanvas"
role="button">
        <span class="sr-only">Toggle navigation</span>
        <span class="icon-bar"></span>
        <span class="icon-bar"></span>
        <span class="icon-bar"></span>
      </a>
    </nav>
  </body>
</html>
```

```

</a>
  <div class="navbar-right">
    <ul class="nav navbar-nav">
      <!-- Messages: style can be found in dropdown.less-->
      <li class="dropdown messages-menu">
        <a href="#" class="dropdown-toggle" data-
toggle="dropdown">
          <i class="fa fa-envelope"></i>
          <span class="label label-success">4</span>
        </a>
        <ul class="dropdown-menu">
          <li class="header">You have 4 messages</li>
          <li>
            <!-- inner menu: contains the actual data -->
            <ul class="menu">
              <li><!-- start message -->
                <a href="#">
                  <div class="pull-left">
                    
                  </div>
                  <h4>
                    Support Team
                    <small><i class="fa fa-clock-o"></i> 5
mins</small>
                  </h4>
                  <p>Why not buy a new awesome theme?</p>
                </a>
              </li><!-- end message -->
              <li>
                <a href="#">
                  <div class="pull-left">
                    
                  </div>
                  <h4>
                    AdminLTE Design Team
                    <small><i class="fa fa-clock-o"></i> 2
hours</small>
                  </h4>
                  <p>Why not buy a new awesome theme?</p>
                </a>
              </li>
            </ul>
          </li>
        </ul>
      </li>
    </ul>
  </div>

```

```

</li>
    <a href="#">
        <div class="pull-left">
            
        </div>
        <h4>
            Developers
            <small><i class="fa fa-clock-o"></i>
Today</small>
        </h4>
        <p>Why not buy a new awesome theme?</p>
    </a>
</li>
<li>
    <a href="#">
        <div class="pull-left">
            
        </div>
        <h4>
            Sales Department
            <small><i class="fa fa-clock-o"></i>
Yesterday</small>
        </h4>
        <p>Why not buy a new awesome theme?</p>
    </a>
</li>
<li>
    <a href="#">
        <div class="pull-left">
            
        </div>
        <h4>
            Reviewers
            <small><i class="fa fa-clock-o"></i> 2
days</small>
        </h4>
        <p>Why not buy a new awesome theme?</p>
    </a>
</li>
</ul>
</li>
<i class="footer"><a href="#">See All
Messages</a></li>

```

```

</li>
    <!-- Notifications: style can be found in dropdown.less -->
    <li class="dropdown notifications-menu">
        <a href="#" class="dropdown-toggle" data-
toggle="dropdown">
            <i class="fa fa-warning"></i>
            <span class="label label-warning">10</span>
        </a>
        <ul class="dropdown-menu">
            <li class="header">You have 10 notifications</li>
            <li>
                <!-- inner menu: contains the actual data -->
                <ul class="menu">
                    <li>
                        <a href="#">
                            <i class="ion ion-ios7-people info"></i> 5
new members joined today
                        </a>
                    </li>
                    <li>
                        <a href="#">
                            <i class="fa fa-warning danger"></i> Very long description here that may
not fit into the page and may cause design problems
                        </a>
                    </li>
                    <li>
                        <a href="#">
                            <i class="fa fa-users warning"></i> 5 new
members joined
                        </a>
                    </li>
                    <li>
                        <a href="#">
                            <i class="ion ion-ios7-cart success"></i> 25
sales made
                        </a>
                    </li>
                    <li>
                        <a href="#">
                            <i class="ion ion-ios7-person danger"></i> You changed your username
                        </a>
                    </li>
                </ul>
            </li>
        </ul>
    </li>

```

```

<li class="footer"><a href="#">View all</a></li>
  </ul>
</li>
<!-- Tasks: style can be found in dropdown.less -->
<li class="dropdown tasks-menu">
  <a href="#" class="dropdown-toggle" data-
toggle="dropdown">
    <i class="fa fa-tasks"></i>
    <span class="label label-danger">9</span>
  </a>
  <ul class="dropdown-menu">
    <li class="header">You have 9 tasks</li>
    <li>
      <!-- inner menu: contains the actual data -->
      <ul class="menu">
        <li><!-- Task item -->
          <a href="#">
            <h3>
              Design some buttons
            </h3>
            <small class="pull-right">20%</small>
            <div class="progress xs">
              <div class="progress-bar progress-bar-
aqua" style="width: 20%" role="progressbar" aria-valuenow="20" aria-
valuemin="0" aria-valuemax="100">
                <span class="sr-only">20%
              </div>
            </div>
            <div>
              <div>
                <a>
                  </li><!-- end task item -->
                <li><!-- Task item -->
                  <a href="#">
                    <h3>
                      Create a nice theme
                    </h3>
                    <small class="pull-right">40%</small>
                    <div class="progress xs">
                      <div class="progress-bar progress-bar-
green" style="width: 40%" role="progressbar" aria-valuenow="20" aria-
valuemin="0" aria-valuemax="100">
                        <span class="sr-only">40%
                      </div>
                    </div>
                    <div>
                      <div>
                        </div>
                      </div>
                    </a>

```

```

</li><!-- end task item -->
    <li><!-- Task item -->
        <a href="#">
            <h3>
                Some task I need to do
                <small class="pull-right">60%</small>
            </h3>
            <div class="progress xs">
                <div class="progress-bar progress-bar-red"
style="width: 60%" role="progressbar" aria-valuenow="20" aria-
valuemin="0" aria-valuemax="100">
                    <span class="sr-only">60%
Complete</span>
                </div>
            </div>
        </a>
    </li><!-- end task item -->
    <li><!-- Task item -->
        <a href="#">
            <h3>
                Make beautiful transitions
                <small class="pull-right">80%</small>
            </h3>
            <div class="progress xs">
                <div class="progress-bar progress-bar-
yellow" style="width: 80%" role="progressbar" aria-valuenow="20" aria-
valuemin="0" aria-valuemax="100">
                    <span class="sr-only">80%
Complete</span>
                </div>
            </div>
        </a>
    </li><!-- end task item -->
</ul>
</li>
<li class="footer">
    <a href="#">View all tasks</a>
</li>
</ul>
</li>
<!-- User Account: style can be found in dropdown.less -->
<li class="dropdown user user-menu">
    <a href="#" class="dropdown-toggle" data-
toggle="dropdown">
        <i class="glyphicon glyphicon-user"></i>
        <span>Jane Doe <i class="caret"></i></span>

```

```

</a>
    <ul class="dropdown-menu">
      <!-- User image -->
      <li class="user-header bg-light-blue">
        
        <p>
          Jane Doe - Web Developer
          <small>Member since Nov. 2012</small>
        </p>
      </li>
      <!-- Menu Body -->
      <li class="user-body">
        <div class="col-xs-4 text-center">
          <a href="#">Followers</a>
        </div>
        <div class="col-xs-4 text-center">
          <a href="#">Sales</a>
        </div>
        <div class="col-xs-4 text-center">
          <a href="#">Friends</a>
        </div>
      </li>
      <!-- Menu Footer-->
      <li class="user-footer">
        <div class="pull-left">
          <a href="#" class="btn btn-default btn-
flat">Profile</a>
        </div>
        <div class="pull-right">
          <a href="#" class="btn btn-default btn-flat">Sign
out</a>
        </div>
      </li>
    </ul>
  </li>
</ul>
</div>
</nav>
</header>

```



```

<div class="wrapper row-offcanvas row-offcanvas-left">
  <!-- Left side column. contains the logo and sidebar -->
  <aside class="left-side sidebar-offcanvas">
    <!-- sidebar: style can be found in sidebar.less -->
    <section class="sidebar">
      <!-- Sidebar user panel -->
      <div class="user-panel">
        <div class="pull-left image">
          
        </div>
        <div class="pull-left info">
          <p>Hello, Jane</p>

          <a href="#"><i class="fa fa-circle text-success"></i>
Online</a>
        </div>
      </div>
      <!-- search form -->
      <form action="#" method="get" class="sidebar-form">
        <div class="input-group">
          <input type="text" name="q" class="form-control"
placeholder="Search..." />
          <span class="input-group-btn">
            <button type="submit" name="search" id="search-btn"
class="btn btn-flat"><i class="fa fa-search"></i></button>
          </span>
        </div>
      </form>
      <!-- /.search form -->
      <!-- sidebar menu: : style can be found in sidebar.less -->
      <ul class="sidebar-menu">
        <li class="active">
          <a href="index.html">
            <i class="fa fa-dashboard"></i>
<span>Dashboard</span>
          </a>
        </li>
        <li>
          <a href="pages/widgets.html">
            <i class="fa fa-th"></i> <span>Widgets</span> <small
class="badge pull-right bg-green">new</small>
          </a>
        </li>
        <li class="treeview">

```

```

<a href="#">
    <i class="fa fa-bar-chart-o"></i>
    <span>Charts</span>
    <i class="fa fa-angle-left pull-right"></i>
</a>
<ul class="treeview-menu">
    <li><a href="pages/charts/morris.html"><i class="fa fa-
angle-double-right"></i> Morris</a></li>
    <li><a href="pages/charts/flot.html"><i class="fa fa-
angle-double-right"></i> Flot</a></li>
    <li><a href="pages/charts/inline.html"><i class="fa fa-
angle-double-right"></i> Inline charts</a></li>
</ul>
</li>
<li class="treeview">
    <a href="#">
        <i class="fa fa-laptop"></i>
        <span>UI Elements</span>
        <i class="fa fa-angle-left pull-right"></i>
    </a>
    <ul class="treeview-menu">
        <li><a href="pages/UI/general.html"><i class="fa fa-
angle-double-right"></i> General</a></li>
        <li><a href="pages/UI/icons.html"><i class="fa fa-
angle-double-right"></i> Icons</a></li>
        <li><a href="pages/UI/buttons.html"><i class="fa fa-
angle-double-right"></i> Buttons</a></li>
        <li><a href="pages/UI/sliders.html"><i class="fa fa-
angle-double-right"></i> Sliders</a></li>
        <li><a href="pages/UI/timeline.html"><i class="fa fa-
angle-double-right"></i> Timeline</a></li>
    </ul>
</li>
<li class="treeview">
    <a href="#">
        <i class="fa fa-edit"></i> <span>Forms</span>
        <i class="fa fa-angle-left pull-right"></i>
    </a>
    <ul class="treeview-menu">
        <li><a href="pages/forms/general.html"><i class="fa
fa-angle-double-right"></i> General Elements</a></li>
        <li><a href="pages/forms/advanced.html"><i class="fa
fa-angle-double-right"></i> Advanced Elements</a></li>
        <li><a href="pages/forms/editors.html"><i class="fa fa-
angle-double-right"></i> Editors</a></li>

```

```

</ul>
    </li>
    <li class="treeview">
      <a href="#">
        <i class="fa fa-table"></i> <span>Tables</span>
        <i class="fa fa-angle-left pull-right"></i>
      </a>
      <ul class="treeview-menu">
        <li><a href="pages/tables/simple.html"><i class="fa fa-angle-double-right"></i> Simple tables</a></li>
        <li><a href="pages/tables/data.html"><i class="fa fa-angle-double-right"></i> Data tables</a></li>
      </ul>
    </li>
    <li>
      <a href="pages/calendar.html">
        <i class="fa fa-calendar"></i> <span>Calendar</span>
        <small class="badge pull-right bg-red">3</small>
      </a>
    </li>
    <li>
      <a href="pages/mailbox.html">
        <i class="fa fa-envelope"></i> <span>Mailbox</span>
        <small class="badge pull-right bg-yellow">12</small>
      </a>
    </li>
    <li class="treeview">
      <a href="#">
        <i class="fa fa-folder"></i> <span>Examples</span>
        <i class="fa fa-angle-left pull-right"></i>
      </a>
      <ul class="treeview-menu">
        <li><a href="pages/examples/invoice.html"><i class="fa fa-angle-double-right"></i> Invoice</a></li>
        <li><a href="pages/examples/login.html"><i class="fa fa-angle-double-right"></i> Login</a></li>
        <li><a href="pages/examples/register.html"><i class="fa fa-angle-double-right"></i> Register</a></li>
        <li><a href="pages/examples/lockscreen.html"><i class="fa fa-angle-double-right"></i> Lockscreen</a></li>
        <li><a href="pages/examples/404.html"><i class="fa fa-angle-double-right"></i> 404 Error</a></li>
        <li><a href="pages/examples/500.html"><i class="fa fa-angle-double-right"></i> 500 Error</a></li>
        <li><a href="pages/examples/blank.html"><i class="fa fa-angle-double-right"></i> Blank Page</a></li>
      </ul>
    </li>
  </ul>

```

```

</ul>
        </li>
    </ul>
</section>
<!-- /.sidebar -->
</aside>

<!-- Right side column. Contains the navbar and content of the page
-->
<aside class="right-side">
    <!-- Content Header (Page header) -->
    <section class="content-header">
        <h1>
            Blank page
            <small>Control panel</small>
        </h1>
        <ol class="breadcrumb">
            <li><a href="#"><i class="fa fa-dashboard"></i>
Home</a></li>
            <li class="active">Blank page</li>
        </ol>
    </section>

    <!-- Main content -->
    <section class="content">

        </section><!-- /.content -->
    </aside><!-- /.right-side -->
</div><!-- /.wrapper -->

<!-- jQuery 2.0.2 -->
<script
src="http://ajax.googleapis.com/ajax/libs/jquery/2.0.2/jquery.min.js"></scri
pt>
    <!-- Bootstrap -->
    <script src="js/plugins/bootstrap.min.js"
type="text/javascript"></script>
    <!-- AdminLTE App -->
    <script src="js/plugins/AdminLTE/app.js"
type="text/javascript"></script>

</body>
</html>

```

Source Code Keluhan Pelanggan

```
<?php
    session_start();

    include("koneksi.php");
?>
<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD XHTML 1.0 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/xhtml1/DTD/xhtml1-transitional.dtd">
<html xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml">
<head>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8" />
<title>Untitled Document</title>
<style type="text/css">
.Home {
    font-size: 16px;
    text-align: center;
    font-family: "Times New Roman", Times, serif;
    font-weight: bold;
}
.Produk {
    font-size: 16px;
    text-align: center;
    font-family: "Times New Roman", Times, serif;
    font-weight: bold;
}
.Tentang {
    font-size: 16px;
    text-align: center;
    font-family: "Times New Roman", Times, serif;
    font-weight: bold;
}
.Hubungi {
    font-size: 16px;
    text-align: center;
    font-family: "Times New Roman", Times, serif;
    font-weight: bold;
}
.Login {
    font-size: 16px;
    font-family: "Times New Roman", Times, serif;
    text-align: center;
    font-weight: bold;
}
.SafetyRidding {
    font-size: 16px;
    font-family: "Times New Roman", Times, serif;
    text-align: center;
}
```

```

text-align: center;
    font-weight: bold;
}
.InformasidanKeluhan {
    font-size: 16px;
    text-align: center;
    font-family: "Times New Roman", Times, serif;
    font-weight: bold;
}
</style>
<link rel="stylesheet" type="text/css" href="style.css">
</head>

<body>
<table width="1099" height="140" border="0" align="center">
<tr>
<th width="988" height="94" scope="row" class="header">&nbsp;&nbsp;&nbsp;</th>
</tr>
</table>
<table width="1102" border="0" align="center">
<tr>
<td width="105" height="36" class="Home"><a class="menu"
href="home.php">Home</a></td>
<td width="125" class="Produk"><a class="menu"
href="produk.php">Produk</a></td>
<td width="142" class="Tentang"><a class="menu"
href="tentang.php">Tentang</a></td>
<td width="144" class="Hubungi"><a class="menu"
href="hubungi_kami.php">Hubungi</a></td>
<td width="156" class="SafetyRidding"><a class="menu"
href="safety_ridding.php">Safety Ridding</a></td>
<td width="279" class="InformasidanKeluhan"><a class="menu"
href="informasi_dan_keluhan.php">Informasi dan Keluhan</a></td>
<?php
    if
(!isset($_SESSION['login'])&&!isset($_SESSION['id_admin'])&&!isset($_
SESSION['login_sebagai'])) {
        echo "<td width='105' class='Login'><a class='menu'
href='login.php'>Login</a></td>";
    }
    else{
        echo "<td width='105' class='Login'><a class='menu'
href='".$_SESSION['login_sebagai']."'>".$_SESSION['login_sebagai']."'</a
></td>";
    }
}

```

```

else{
    echo "<td width='105' class='Login'><a class='menu'
href='\".$_SESSION['login_sebagai'].\">".$_SESSION['login_sebagai'].\"</a
></td>";
}

}

</tr>
<tr>
</table>
<table width="1101" border="0" class="table" align="center">

<tr><td class="text8">Informasi Promo</td></tr>

        <?php
            $query=mysql_query("select * from info_promo
order by id_info_promo desc");

            while ($info_promo=mysql_fetch_array($query)) {
                <tr>
                    <td class="text9">
                        <h3><?php echo
$info_promo['judul']?></h3>
                        <p>
<?php echo
$info_promo['deskripsi_info_promo'] ?>
                        <p>
<cite><em><?php echo
$info_promo['tanggal_promo'] ?></em></cite>
                    </td>
                </tr>
                <?php
            }
        ?>

<tr><td class="text8">Keluhan Pelanggan</td></tr>
<form action=""?act=simpan_keluhan" method="post">
    <tr>
        <td class="text9">
            <table>

```

Source Code Customer Service (Pengiriman SMS)

```
<?php
session_start();
if
(isset($_SESSION['login'])&&!isset($_SESSION['id_customer_service'])
&&!isset($_SESSION['login_sebagai'])) {
    header('Location:../home.php');
}

include("../koneksi.php");
?>
<!DOCTYPE html>
<html>
    <head>
        <meta charset="UTF-8">
        <title>CS Honda Kurnia Malang</title>
        <meta content='width=device-width, initial-scale=1, maximum-
scale=1, user-scalable=no' name='viewport'>
        <!-- bootstrap 3.0.2 -->
        <link href="css/bootstrap.min.css" rel="stylesheet" type="text/css" />
        <!-- font Awesome -->
        <link href="css/font-awesome.min.css" rel="stylesheet"
type="text/css" />
        <!-- Ionicons -->
        <link href="css/ionicons.min.css" rel="stylesheet" type="text/css" />
        <!-- Morris chart -->
        <link href="css/morris/morris.css" rel="stylesheet" type="text/css" />
        <!-- jvectormap -->
        <link href="css/jvectormap/jquery-jvectormap-1.2.2.css"
rel="stylesheet" type="text/css" />
        <!-- fullCalendar -->
        <link href="css/fullcalendar/fullcalendar.css" rel="stylesheet"
type="text/css" />
        <!-- Daterange picker -->
        <link href="css/daterangepicker/daterangepicker-bs3.css"
rel="stylesheet" type="text/css" />
        <!-- bootstrap wysihtml5 - text editor -->
        <link href="css/bootstrap-wysihtml5/bootstrap3-wysihtml5.min.css"
rel="stylesheet" type="text/css" />
        <!-- Theme style -->
        <link href="css/AdminLTE.css" rel="stylesheet" type="text/css" />
        <!-- HTML5 Shim and Respond.js IE8 support of HTML5 elements and
media queries -->
        <!-- WARNING: Respond.js doesn't work if you view the page via
file:// -->
        <!--[if lt IE 9]>
```



```

<script
src="https://oss.maxcdn.com/libs/html5shiv/3.7.0/html5shiv.js"></script>
  <script
src="https://oss.maxcdn.com/libs/respond.js/1.3.0/respond.min.js"></script
>
  <![endif]-->
</head>
<body class="skin-black">
  <!-- header logo: style can be found in header.less -->
  <header class="header">
    <a href="index.php" class="logo">
      <!-- Add the class icon to your logo image or logo icon to add the
margining -->
      Customer Service
    </a>
    <!-- Header Navbar: style can be found in header.less -->
    <nav class="navbar navbar-static-top" role="navigation">
      <!-- Sidebar toggle button-->
      <a href="#" class="navbar-btn sidebar-toggle" data-toggle="offcanvas"
role="button">
        <span class="sr-only">Toggle navigation</span>
        <span class="icon-bar"></span>
        <span class="icon-bar"></span>
        <span class="icon-bar"></span>
      </a>

      </nav>
    </header>
    <aside class="left-side sidebar-offcanvas">
      <!-- sidebar: style can be found in sidebar.less -->
      <section class="sidebar">
        <!-- Sidebar user panel -->
        <div class="user-panel">
          <div class="pull-left image">
            
          </div>
          <div class="pull-left info">
            <p>Hallo CS, </p>
          </div>
        </div>
        <div>
          <ul class="sidebar-menu">
            <li class="active">
              <a href="index.php">
                <i class="fa fa-envelope"></i> <span>Keluhan
Pelanggan</span>

```

```

</a>
    </li>
    <li>
      <a href="konsumen.php">
        <i class="fa fa-users"></i>
        <span>Konsumen</span>
      </a>
    </li>
    <li>
      <a href="laporan_penjualan.php">
        <i class="fa fa-bar-chart-o"></i> <span>Laporan
Penjualan</span>
      </a>
    </li>
    <li>
      <a href="ubah_profile.php">
        <i class="fa fa-user"></i> <span>Ubah Profile</span>
      </a>
    </li>
    <li>
      <a href="ubah_password.php">
        <i class="fa fa-key"></i> <span>Ubah
Password</span>
      </a>
    </li>
    <li>
      <a href="logout.php">
        <i class="fa fa-power-off"></i> <span>Logout</span>
      </a>
    </li>
  </ul>
</section>
<!-- /.sidebar -->
</aside>
<!-- Right side column. Contains the navbar and content of the page -->
<aside class="right-side">
  <section class="content">
    <div class="row">
      <div class="col-md-4">
        <div class="box box-primary">

```

```

<?php
    if(isset($_GET['act'])&&$_GET['act']=='jawab'){
        $query=mysql_query("SELECT
            keluhan_pelanggan.id_keluhan_pelanggan,
            keluhan_pelanggan.tanggal_keluhan,
            keluhan_pelanggan.id_konsumen,
            keluhan_pelanggan.deskripsi_keluhan,
            keluhan_pelanggan.balasan,
            konsumen.nama,
            konsumen.alamat,
            konsumen.no_telp
        FROM
            keluhan_pelanggan
        INNER JOIN konsumen ON konsumen.id_konsumen
        = keluhan_pelanggan.id_konsumen
        where
        id_keluhan_pelanggan='$_GET[id_keluhan_pelanggan]");
        $data=mysql_fetch_array($query);

        echo "

        <form action='?act=simpan_jawaban' method='post'>
            <input type='hidden' value='$data[id_keluhan_pelanggan]'
name='id_keluhan_pelanggan'>
            <div class='box-body'>
                <div class='form-group'>
                    <label>Nama Konsumen</label>
                    <input type='text' disabled class='form-control'
placeholder='Placelhoder' value='$data[nama]'/>
                </div>
                <div class='form-group'>
                    <label>No. HP</label>
                    <input type='text' class='form-control'
placeholder='Placelhoder' disabled value='$data[no_telp]'/>
                </div>
                <div class='form-group'>
                    <label>Keluhan</label>
                    <textarea disabled class='form-control' cols='40'
rows='3'>$data[deskripsi_keluhan]</textarea>
                </div>
                <div class='form-group'>
                    <label>Jawab</label>
                    <textarea name='jawaban' class='form-control'
cols='40' rows='3'>$data[balasan]</textarea>
                </div>
            </div>
        </form>
    }
}

```

```

<div class='box-footer'>
    <button type='submit' class='btn btn-
success'>Simpan</button>
</div>
</form>
";
}
elseif(isset($_GET['act'])&&$_GET['act']=='hapus'){
    $hapus=mysql_query("delete from keluhan_pelanggan
where id_keluhan_pelanggan=$_GET[id_keluhan_pelanggan]");
    echo "<div class='box-body'>";
    if ($hapus) {
        echo "Keluhan telah dihapus";
    }
    else{
        echo "Gagal menghapus keluhan";
    }
    echo "</div>";
}

elseif(isset($_GET['act'])&&$_GET['act']=='simpan_jawaban'){
    $simpan_jawaban=mysql_query("update
keluhan_pelanggan set balasan = '$_POST[jawaban]' where
id_keluhan_pelanggan=$_POST[id_keluhan_pelanggan]");
    echo "<div class='box-body'>";
    if ($simpan_jawaban) {
        echo "Keluhan telah dijawab";
    }
    else{
        echo "Gagal menjawab keluhan";
    }
    echo "</div>";
}

elseif(isset($_GET['act'])&&$_GET['act']=='kirim_marketing'){
    $kirim_marketing=mysql_query("insert into
keluhan_marketing values('".$_GET[id_keluhan_pelanggan]."',
".$_SESSION[id_customer_service]."')");

    echo "<div class='box-body'>";
    if ($kirim_marketing) {
        echo "Keluhan telah dikirm ke marketing";
    }
    else{
        echo "Gagal mengirim keluhan";
    }
}

```

```

    }
        echo "</div>";
    }
    else{
        echo "<div class='box-header'>
            <h3 class='box-title'>Keluhan Pelanggan</h3>
        </div>
        ";
    }

?>
</div>
</div>
<div class="col-md-7 col-md-offset-1">
    <div class="box box-success">
        <div class="box-header">
            <h3 class="box-title">Statistik Keluhan</h3>
        </div>
        <div class="box-body">

            <?php

$total_keluhan=mysql_num_rows(mysql_query("select
id_keluhan_pelanggan from keluhan_pelanggan"));

$total_keluhan_dijawab=mysql_num_rows(mysql_query("select
id_keluhan_pelanggan from keluhan_pelanggan where balasan != ""));
?>

            <h4>Total Keluhan : <?php echo $total_keluhan
?></h4>
            <h4>Total Keluhan yg sudah dijawab: <?php echo
$total_keluhan_dijawab ?></h4>
            <h4>Total Keluhan yg belum dijawab: <?php echo
$total_keluhan-$total_keluhan_dijawab ?></h4>

                </div>
            </div>
        </div>
    </div>
</div>
    <div class="row">
        <div class="col-md-12">
            <div class="box box-success">

```

```

<div class="box-body">
    <table class="table table-bordered">
        <th style="text-align:center">Tanggal</th><th style="text-align:center">Nama</th><th style="text-align:center">No.HP</th><th style="text-align:center">Keluhan</th><th style="text-align:center">Jawaban</th><th style="text-align:center">Opsi</th>

    <?php

    $query="SELECT
    keluhan_pelanggan.id_keluhan_pelanggan,
    keluhan_pelanggan.tanggal_keluhan,
    keluhan_pelanggan.deskripsi_keluhan,
    keluhan_pelanggan.balasan,
    konsumen.nama,
    konsumen.no_telp
    FROM
    keluhan_pelanggan
    INNER JOIN konsumen ON konsumen.id_konsumen =
    keluhan_pelanggan.id_konsumen
    where
    id_customer_service=".$_SESSION['id_customer_service'].'"
    order by id_keluhan_pelanggan desc";

    $select=mysql_query($query);

    while ($data=mysql_fetch_object($select)) {
        ?><tr>
        <td><?php echo $data->tanggal_keluhan ?></td>
        <td><?php echo $data->nama ?></td>
        <td><?php echo $data->no_telp ?></td>
        <td width="20%"><?php echo $data->deskripsi_keluhan ?></td>
        <td width="20%"><?php echo $data->balasan ?></td>
        <td width="27%">
            <a href="?act=jawab&id_keluhan_pelanggan=<?php echo
            $data->id_keluhan_pelanggan ?>" class="btn btn-success">Jawab</a>
            <a href="?act=hapus&id_keluhan_pelanggan=<?php echo
            $data->id_keluhan_pelanggan ?>" class="btn btn-danger" OnClick="return
            confirm('Anda yakin menghapus data?');">Hapus</a>
            <a href="?act=kirim_marketing&id_keluhan_pelanggan=<?php
            echo $data->id_keluhan_pelanggan ?>" class="btn btn-primary">Kirim
            Marketing</a>
        </td>
        </tr>
    <?php

```

```

}
    ?>

    </table>
  </div>
  </div>
  </div>
  </div>
</section>

</aside>

</div><!-- /wrapper -->

<!-- add new calendar event modal -->

<!-- jQuery 2.0.2 -->
<script
src="http://ajax.googleapis.com/ajax/libs/jquery/2.0.2/jquery.min.js"></scri
pt>
  <!-- jQuery UI 1.10.3 -->
  <script src="js/jquery-ui-1.10.3.min.js"
type="text/javascript"></script>
  <!-- Bootstrap -->
  <script src="js/bootstrap.min.js" type="text/javascript"></script>
  <!-- Morris.js charts -->
  <script src="//cdnjs.cloudflare.com/ajax/libs/raphael/2.1.0/raphael-
min.js"></script>
  <script src="js/plugins/morris/morris.min.js"
type="text/javascript"></script>
  <!-- Sparkline -->
  <script src="js/plugins/sparkline/jquery.sparkline.min.js"
type="text/javascript"></script>
  <!-- jvectormap -->
  <script src="js/plugins/jvectormap/jquery-jvectormap-1.2.2.min.js"
type="text/javascript"></script>
  <script src="js/plugins/jvectormap/jquery-jvectormap-world-mill-
en.js" type="text/javascript"></script>
  <!-- fullCalendar -->
  <script src="js/plugins/fullcalendar/fullcalendar.min.js"
type="text/javascript"></script>
  <!-- jQuery Knob Chart -->
  <script src="js/plugins/jqueryKnob/jquery.knob.js"
type="text/javascript"></script>
  <!-- daterangepicker -->

```

```
<script src="js/plugins/daterangepicker/daterangepicker.js"
type="text/javascript"></script>
  <!-- Bootstrap WYSIHTML5 -->
  <script src="js/plugins/bootstrap-wysihtml5/bootstrap3-
wysihtml5.all.min.js" type="text/javascript"></script>
  <!-- iCheck -->
  <script src="js/plugins/iCheck/ichack.min.js"
type="text/javascript"></script>

  <!-- AdminLTE App -->
  <script src="js/AdminLTE/app.js" type="text/javascript"></script>

  <!-- AdminLTE dashboard demo (This is only for demo purposes) -->
  <script src="js/AdminLTE/dashboard.js"
type="text/javascript"></script>

  </body>
</html>
```


Source Code Marketig (Info Promosi)

```
<?php
session_start();
if
(!isset($_SESSION['login'])&&!isset($_SESSION['id_marketing'])&&!isset
($_SESSION['login_sebagai'])) {
    header('Location:../home.php');
}

include('../koneksi.php');
?>
<!DOCTYPE html>
<html>
<head>
<meta charset="UTF-8">
<title>Marketing Honda Kurnia Malang</title>
<meta content='width=device-width, initial-scale=1, maximum-
scale=1, user-scalable=no' name='viewport'>
<!-- bootstrap 3.0.2 -->
<link href="css/bootstrap.min.css" rel="stylesheet" type="text/css" />
<!-- font Awesome -->
<link href="css/font-awesome.min.css" rel="stylesheet"
type="text/css" />
<!-- Ionicons -->
<link href="css/ionicons.min.css" rel="stylesheet" type="text/css" />
<!-- Morris chart -->
<link href="css/morris/morris.css" rel="stylesheet" type="text/css" />
<!-- jvectormap -->
<link href="css/jvectormap/jquery-jvectormap-1.2.2.css" rel="stylesheet"
type="text/css" />
<!-- fullCalendar -->
<link href="css/fullcalendar/fullcalendar.css" rel="stylesheet"
type="text/css" />
<!-- Daterange picker -->
<link href="css/daterangepicker/daterangepicker-bs3.css"
rel="stylesheet" type="text/css" />
<!-- bootstrap wysihtml5 - text editor -->
<link href="css/bootstrap-wysihtml5/bootstrap3-wysihtml5.min.css"
rel="stylesheet" type="text/css" />
<!-- Theme style -->
<link href="css/AdminLTE.css" rel="stylesheet" type="text/css" />
<!-- HTML5 Shim and Respond.js IE8 support of HTML5 elements and
media queries -->
<!-- WARNING: Respond.js doesn't work if you view the page via
file:// -->
<!--[if lt IE 9]>
```

```

<script
src="https://oss.maxcdn.com/libs/html5shiv/3.7.0/html5shiv.js"></script>
  <script
src="https://oss.maxcdn.com/libs/respond.js/1.3.0/respond.min.js"></script
>
  <![endif]-->
</head>
<body class="skin-black">
  <!-- header logo: style can be found in header.less -->
  <header class="header">
    <a href="index.php" class="logo">
      <!-- Add the class icon to your logo image or logo icon to add the
margining -->
      Marketing
    </a>
    <!-- Header Navbar: style can be found in header.less -->
    <nav class="navbar navbar-static-top" role="navigation">
      <div class="navbar-right">
        </div>
      </nav>
    </header>
    <div class="wrapper row-offcanvas row-offcanvas-left">
      <!-- Left side column. contains the logo and sidebar -->
      <aside class="left-side sidebar-offcanvas">
        <!-- sidebar: style can be found in sidebar.less -->
        <section class="sidebar">
          <!-- Sidebar user panel -->
          <div class="user-panel">
            <div class="pull-left image">
              
            </div>
            <div class="pull-left info">
              <p>Hello, Marketing</p>
            </div>
          </div>
          <!-- search form -->
          <form action="#" method="get" class="sidebar-form">
            </form>
          <!-- /.search form -->
          <!-- sidebar menu: : style can be found in sidebar.less -->
          <ul class="sidebar-menu">
            <li class="active">
              <a href="index.php">
                <i class="fa fa-users"></i> <span>Keluhan
Pelanggan</span>

```

```

</a>
    </li>
    <li>
        <a href="konsumen.php">
            <i class="fa fa-users"></i> <span>Konsumen</span>
        </a>
    </li>
    <li>
        <a href="info_promo.php">
            <i class="fa fa-bullhorn"></i> <span>Info
Promo</span>
        </a>
    </li>
    <li>
        <a href="ubah_profile.php">
            <i class="fa fa-user"></i> <span>Ubah Profile</span>
        </a>
    </li>
    <li>
        <a href="ubah_password.php">
            <i class="fa fa-key"></i> <span>Ubah
Password</span>
        </a>
    </li>
    <li>
        <a href="logout.php">
            <i class="fa fa-power-off"></i> <span>Logout</span>
        </a>
    </li>
</ul>
</section>
<!-- /.sidebar -->
</aside>
<!-- Right side column. Contains the navbar and content of the page -->
<aside class="right-side">
<section class="content">
<div class="row">
<div class="col-md-4">
<div class="box box-success">
<div class="box-body">
<?php
if (isset($_GET['act'])&&$_GET['act']=='jawab_keluhan') {

```

```

keluhan_marketing=mysql_fetch_array(mysql_query("SELECT
keluhan_marketing.id_keluhan_pelanggan,
keluhan_marketing.id_keluhan_marketing,
keluhan_pelanggan.deskripsi_keluhan,
konsumen.nama,
keluhan_pelanggan.balasan
FROM
keluhan_marketing
INNER JOIN keluhan_pelanggan ON
keluhan_pelanggan.id_keluhan_pelanggan =
keluhan_marketing.id_keluhan_pelanggan
INNER JOIN konsumen ON
konsumen.id_konsumen = keluhan_pelanggan.id_konsumen
where
id_keluhan_marketing='".$_$_GET['id_keluhan_marketing']."'"));

?>
<form class="form form-bordered" action="?act=do_jawab"
method="post">
    <input type="hidden"
name="id_keluhan_pelanggan" value="<?php echo
$keluhan_marketing[id_keluhan_pelanggan] ?>">
    <div class="form-group">
        <label for="">Nama</label>
        <input type="text" disabled value='<?php echo
$keluhan_marketing[nama] ?>' class="form-control">
    </div>
    <div class="form-group">
        <label for="">Keluhan</label>
        <textarea disabled="" id="" cols="20" rows="3"
class="form-control"><?php echo
$keluhan_marketing[deskripsi_keluhan]?></textarea>
    </div>
    <div class="form-group">
        <label for="">Jawaban</label>
        <textarea name="balasan" class="form-control"
id="" cols="20" rows="3"><?php echo $keluhan_marketing["balasan"]
?></textarea>
    </div>
    <div class="form-group">
        <button class="btn btn-success"
type="submit">Simpan</button>
    </div>
</form>
<?php

```

```

}
elseif(isset($_GET['act'])&&$_GET['act']=='do_jawab'){
    $simpan_jawaban=mysql_query("update
keluhan_pelanggan set balasan='".$_POST['balasan']."' where
id_keluhan_pelanggan='".$_POST['id_keluhan_pelanggan']."'") or
die(mysql_error());

    if ($simpan_jawaban) {
        echo "Berhasil menyimpan jawaban";
    } else {
        echo "Gagal menyimpan jawaban";
    }
}
else {
    echo "<h3 class='box-title'>Keluhan untuk
Marketing</h3>";
}

?>
</div>
</div>
</div>
</div>
<div class="row">
<div class="col-md-10">
<div class="box box-success">
<div class="box-body" id='print_area'>

<table class="table table-bordered">
<tr>
<th style="text-align:center">No.</th>
<th style="text-align:center">ID CS</th>
<th style="text-align:center">Tgl</th>
<th style="text-align:center">Nama</th>
<th style="text-align:center">Keluhan</th>
<th style="text-align:center">Jawaban</th>
<th style="text-align:center">Ops</th>
</tr>

<?php

```

```

query="SELECT
    keluhan_marketing.id_keluhan_marketing,
    keluhan_marketing.id_customer_service,
    keluhan_pelanggan.tanggal_keluhan,
    keluhan_pelanggan.deskripsi_keluhan,
    konsumen.nama,
    keluhan_pelanggan.balasan
FROM
    keluhan_marketing
    INNER JOIN keluhan_pelanggan ON
    keluhan_pelanggan.id_keluhan_pelanggan =
    keluhan_marketing.id_keluhan_pelanggan
    INNER JOIN konsumen ON konsumen.id_konsumen =
    keluhan_pelanggan.id_konsumen
    order by keluhan_marketing.id_keluhan_marketing desc";
$select=mysql_query($query);
    $i=1;
    while ($data=mysql_fetch_object($select)) {
        ?><tr>
            <td width="2%"><?php echo $i ?></td>
            <td width="3%"><?php echo $data->id_customer_service
        ?></td>
            <td width="10%"><?php echo $data->tanggal_keluhan ?></td>
            <td width="15%"><?php echo $data->nama ?></td>
            <td width="25%"><?php echo $data->deskripsi_keluhan ?></td>
            <td width="25%"><?php echo $data->balasan ?></td>
            <td width="5%"><a
    href="?act=jawab_keluhan&id_keluhan_marketing=<?php echo $data-
    >id_keluhan_marketing ?>" class="btn btn-success">Balas</a></td>
        </tr>
        <?php
        $i++;
    }
    ?>
</table>

</div>

</div>
</div>
</div>
</section>
</aside><!-- /.right-side -->
</div><!-- ./wrapper -->

```

```
<!-- add new calendar event modal -->

    <!-- jQuery 2.0.2 -->
    <script
src="http://ajax.googleapis.com/ajax/libs/jquery/2.0.2/jquery.min.js"></scri
pt>
    <script src="js/jquery-1.9.1.js"></script>
    <!-- jQuery UI 1.10.3 -->
    <script src="js/jquery-ui-1.10.3.min.js"
type="text/javascript"></script>
    <!-- Bootstrap -->
    <script src="js/bootstrap.min.js" type="text/javascript"></script>
    <script src="js/jquery.PrintArea.js" type="text/javascript"></script>
    <!-- Morris.js charts -->
    <script src="js/plugins/bootstrap-wysihtml5/bootstrap3-
wysihtml5.all.min.js" type="text/javascript"></script>
    <!-- AdminLTE App -->
    <script src="js/AdminLTE/app.js" type="text/javascript"></script>

    <script type="text/javascript">

    </script>
</body>
</html>
```