

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| ABSTRAKSI..... | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 3 |
| 1.3. Pembatasan Masalah | 4 |
| 1.4. Tujuan | 4 |
| 1.5. Sistematika Penulisan..... | 4 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 6 |
| 2.1. Fuzzy Logic..... | 6 |
| 2.2. Data Mining | 15 |
| 2.3. Customer Relationship Management (CRM)..... | 18 |
| 2.4. Analisa dan Perancangan Sistem | 23 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 38 |
| 3.1. Analisa Pemasalahan..... | 38 |
| 3.2. Desain Sistem..... | 39 |
| 3.3. Struktur File | 46 |
| 3.4. Desain Antarmuka..... | 52 |
| 3.5. Desain Uji coba dan Analisa..... | 58 |

| | Halaman |
|---------------------------------------|---------|
| BAB IV IMPLEMENTASI DAN EVALUASI..... | 66 |
| 4.1. Implementasi Sistem..... | 66 |
| 4.2. Evaluasi..... | 77 |
| BAB V PENUTUP..... | 80 |
| 5.1. Kesimpulan | 80 |
| 5.2. Saran..... | 80 |
| DAFTAR PUSTAKA | 81 |
| BIODATA PENULIS | 82 |
| LAMPIRAN | 83 |

