

DAFTAR ISI

Halaman:

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	4
BAB II	6
KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENELITIAN	6

A. Kajian Teoritis.....	6
B. Kerangka Berpikir.....	27
C. Metodologi Penelitian.....	32
BAB III.....	36
PEMBAHASAN.....	36
A. Deskripsi Kasus.....	36
B. Analisis Kasus.....	39
BAB IV.....	46
KESIMPULAN.....	46
A. Kesimpulan.....	46
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Observasi.....	54
Lampiran 2 Surat Keterangan Observasi.....	55
Lampiran 3 Kartu Konsultasi Bimbingan Karya Ilmiah.....	56
Lampiran 4 Format Saran dan Perbaikan.....	58
Lampiran 5 Persetujuan Judul KI.....	59
Lampiran 6 Persetujuan Sidang Karya Ilmiah.....	60
Lampiran 7 Hasil Turnitin.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1Tampilan Awal DMS.....	17
Gambar II. 2 Tampilan apk DMS.....	18
Gambar II. 3 Tampilan DMS pada saat mencari data customer.....	19
Gambar II. 4 Tampilan DMS untuk mencari data customer yang sudah terinput..	19