**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERNYATAAN ii

HALAMAN PERSETUJUAN iii

HALAMAN PENGESAHAN iv

RIWAYAT HIDUP v

MOTTO vi

ABSTRAK vii

ABSTRACT viii

PRAKATA ix

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvii

**BAB I PENDAHULUAN**

* 1. Latar Belakang 1
  2. Rumusan masalah 3
  3. Batasan masalah 3
  4. Tujuan 3
  5. Manfaat 3
  6. Sistematika penulisan 4

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 *Customer Relationship Management* (CRM) 5

2.1.1 Tahapan Crm 5

2.2 Sistem 6

2.3 Informasi 6

2.4 Sistem Informasi 6

2.5 Pemesanan 6

2.5.1 Jenis Pemesanan 6

2.6 Layanan Pelanggan 7

2.7 Metode Pengembangan Sistem *Prototype* 7

2.8 Pengertian Bahasa Pemodelan Pengembangan Sistem (UML) 9

2.8.1 *Usecase Diagram* 9

2.8.2 *Class Diagram* 10

2.8.3 *Activity Digram* 11

2.9 Pengertian SQL 13

2.10 Pengujian *Black-Box* 13

2.11 Hasil Penelitian Sebelumnya 14

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Tahapan Pengembangan Sistem 21

3.2 Tahapan Penelitian 21

3.2.1 Teknik Pengumpulan Data 22

3.2.2 Teknik Pengembangan Sistem 22

3.3 Desain Program 56

3.3.1 Rancangan *Interface* Menu Utama 56

3.3.2 Rancangan *Interface* Menu Pendaftaran 56

3.3.3 Rancangan *Interface* Menu Login 57

3.3.4 Tampilan Yang Diakses Pelanggan 58

3.3.4.1 Rancangan *Interface* Menu Utama 58

3.3.4.2 Rancangan *Interface* menu pemesanan 58

3.3.4.3 Rancangan *Interface* Menu Penilaian 59

3.3.4.4 Rancangan *Interface* Menu Complain 60

3.3.4.5 Rancangan *Interface* Menu Kritik 61

3.3.4.6 Rancangan *Interface* Menu Profil User 61

3.3.5 Tampilan Yang Di Akses Admin 62

3.3.5.1 Rancangan *Interface* Menu Utama 62

3.3.5.2 Rancangan *Interface* Menu Produk 62

3.3.5.3 Rancangan *Interface* Menu Customer 63

3.3.5.4 Rancangan *Interface* Menu Complain 63

3.3.5.5 Rancangan *Interface* Menu Kritik dan Saran 65

3.3.5.6 *Interface* Menu Laporan Order 65

3.3.5.7 *Interface* Menu Laporan Complain 66

3.3.5.8 *Interface* Menu Laporan Tanggapan 66

3.3.5.9 Rancangan *Interface* Menu laporan produk 67

3.3.6 Tampilan Yang Di Akses Pimpinan 67

3.3.6.1 Rancangan *Interface* Menu Pimpinan 67

3.3.6.2 *Interface* Menu Laporan Order 68

3.3.6.3 *Interface* Menu Laporan Complain 68

3.4 Kebutuhan Penelitian 69

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Implementasi Sistem 70

4.1.1 Implementasi Menu Utama 70

4.1.2 Implementasi Menu Pendaftaran 71

4.1.3 Implementasi Menu Login 71

4.1.4 Tampilan Yang Diakses pelanggan 72

4.1.4.1 Implementasi Menu Utama 72

4.1.4.2 Implementasi Menu Pemesanan 73

4.1.4.3 Implementasi Menu Penilaian 74

4.1.4.4 Implementasi Menu Complain 74

4.1.4.5 Implementasi Menu Kritik Dan Saran 75

4.1.4.6 Implementasi Menu Profil User 76

4.1.5 Tampilan Yang Diakses Admin 77

4.1.5.1 Implementasi Menu Utama 77

4.1.5.2 Implementasi Menu Produk 78

4.1.5.3 Implementasi Menu Customer 79

4.1.5.4 Implementasi Menu Complain 80

4.1.5.5 Implementasi Menu Kritik Dan Saran 81

4.1.5.6 Implementasi Menu Grafik Penilaian 82

4.1.5.7 Implementasi Menu laporan order 83

4.1.5.8 Implementasi Menu Laporan Complain 83

4.1.5.9 Implementasi Menu Laporan Tanggapan 84

4.1.6 Tampilan Yang Diakses Pimpinan 85

4.1.6.1 Implementasi Menu Utama 85

4.1.6.2 Implementasi Menu Laporan Order 86

4.1.6.2 Implementasi Menu Laporan Complain 86

4.2 Hasil Pengujian *Black-Box* 87

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan 90

5.2 Saran 90