

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|---|--------------|
| PERNYATAAN | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| PERSEMBAHAN | v |
| RIWAYAT HIDUP | vi |
| MOTTO | vii |
| PRAKATA | viii |
| IKHTISAR | ix |
| ABSTRAK | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR TABEL | xviii |
| DAFTAR PUSTAKA | xix |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 LatarBelakang | 1 |
| 1.2 RumusanMasalah | 2 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 3 |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 3 |
| 1.4.1 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.4.2 Manfaat Penelitian | 3 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 4 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | 5 |
| 2.1 Teori Dasar..... | 5 |
| 2.1.1 Analisis | 5 |
| 2.1.2 Teknik Wawancara | 5 |
| 2.1.3 Teknik Observasi | 6 |
| 2.1.4 Teknik Kuesioner..... | 6 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2 Manajemen | 7 |
| 2.3 Pelayanan | 7 |
| 2.4 Customer Relationship Management(CRM)..... | 7 |
| 2.4.1 Sasaran dan Tujuan | 8 |
| 2.4.2 Tipe dan Jenis | 8 |
| 2.4.3 Tahapan-tahapan dalam CRM | 9 |
| 2.4.4 Fase Customer Relationship Manajemen (CRM)..... | 10 |
| 2.4.4.1 Strategy Development..... | 10 |
| 2.4.4.2 Value Creation | 10 |
| 2.4.4.3 Multichannel Integration..... | 10 |
| 2.4.4.4 Information Management..... | 10 |
| 2.4.4.5 Performance Assesment..... | 10 |
| 2.4.5 Kriteria Penilaian Customer Relantionship Management | 10 |
| 2.5 Populasi dan Sampel | 11 |
| 2.5.1 Populasi..... | 11 |
| 2.5.2 Sampel..... | 11 |
| 2.5.2.1 Teknik Sampling | 11 |
| 2.5.2.2 Probability Sampling..... | 11 |
| 2.5.2.3 Non Probability Sampling..... | 14 |
| 2.6 Prilaku Konsumen..... | 14 |
| 2.7 Online Shop..... | 16 |
| 2.8 Tahapan Pengembangan Sistem Waterfall..... | 16 |
| 2.9 Tools/Alat Analisis Sistem..... | 17 |
| 2.9.1 Use Case Diagram | 17 |
| 2.9.2 Activity Diagram | 19 |
| 2.9.3 Sequence Diagram | 20 |
| 2.9.4 Class Diagram..... | 21 |
| 2.10 Referensi Penelitian Terkait | 23 |
| | |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 25 |
| 3.1 Metode Pengembangan sistem..... | 25 |
| 3.1.1. Analisa | 25 |

| | |
|--|----|
| 3.1.2. Design | 25 |
| 3.1.3. Pengkodea..... | 26 |
| 3.1.4. Pengujian | 26 |
| 3.1.5. Maintenance..... | 26 |
| 3.2 Teknik Pengumpulan Data..... | 26 |
| 3.2.1. Wawancara (Interview) | 27 |
| 3.2.2. Studi Pustaka | 27 |
| 3.2.2. Pengamatan (Observasi) | 27 |
| 3.3 Analisis Sistem yang Berjalan | 27 |
| 3.3.1. Scenario Use Case Pemesanan | 28 |
| 3.3.2. Scenario Use Case Proses Pembayaran | 29 |
| 3.3.3. Scenario Use Case Kuesioner | 30 |
| 3.3.4. Scenario Use Case Membuat Laporan..... | 31 |
| 3.4 Sistem yang Diusulkan..... | 32 |
| 3.4.1 Use Case Diagram | 32 |
| 3.4.2. Scenario Use Case | 33 |
| 3.4.2.1. Login admin / pelanggan..... | 33 |
| 3.4.2.2. Mengolah Data Produk..... | 33 |
| 3.4.2.3. Mengolah Data Pelanggan | 33 |
| 3.4.2.4. Mengolah Data Pemesanan | 34 |
| 3.4.2.5. Mengolah Data Pembayaran | 34 |
| 3.4.2.6. Mengolah Data Pengiriman..... | 34 |
| 3.4.2.7. Mengolah Data Kuesioner..... | 35 |
| 3.4.2.8. Mengolah Data Laporan..... | 35 |
| 3.4.2.9. View Data Produk | 36 |
| 3.4.2.10. Pemesanan | 35 |
| 3.4.2.11. Pembayaran | 36 |
| 3.4.2.12. Memberikan Tanggapan..... | 36 |
| 3.4.2.13. Review Produk | 37 |
| 3.5.3. Activity Diagram | 37 |
| 3.5.3.1. Activity Diagram Login | 37 |
| 3.5.3.2. Activity Diagram Mengolah Data Produk | 38 |

| | |
|--|----|
| 3.5.3.3. Activity Diagram Mengolah Data Pelanggan | 39 |
| 3.5.3.4. Activity Diagram Mengolah Data Pemesanan | 40 |
| 3.5.3.5. Activity Diagram Mengolah Data Pembayaran | 41 |
| 3.5.3.6. Activity Diagram Mengolah Data Pengiriman..... | 42 |
| 3.5.3.7. Activity Diagram Mengolah Data Kuesioner..... | 43 |
| 3.5.3.8. Activity Diagram Mengolah Data Laporan..... | 44 |
| 3.5.3.9. Activity Diagram Pemesanan Produk | 45 |
| 3.5.3.10. Activity Diagram Konfirmasi Pembayaran..... | 46 |
| 3.5.3.11. Activity Diagram Mengisi Kuesioner | 47 |
| 3.5.3.12. Activity Diagram Konfirmasi Pembayaran..... | 48 |
| 3.5.3.13. Activity Diagram Review Produk | 49 |
| 3.5.4 Class Diagram..... | 50 |
| 3.5.5. Sequence Diagram..... | 51 |
| 3.5.5.1. Sequence Diagram Login..... | 51 |
| 3.5.5.2. Sequence Diagram Olah Data Produk | 51 |
| 3.5.5.3. Sequence Diagram Data Pemesanan..... | 52 |
| 3.5.5.4. Sequence Diagram Data Pembayaran | 52 |
| 3.5.5.5. Sequence Diagram Data Pengiriman | 53 |
| 3.5.5.6. Sequence Diagram Laporan | 53 |
| 3.5.5.7. Sequence Diagram Pemesanan | 54 |
| 3.5.5.8. Sequence Diagram Pembayaran..... | 54 |
| 3.5.5.9. Sequence Diagram Kuesioner | 55 |
| 3.5.5.10. Sequence Diagram Review Produk..... | 55 |
| 3.6. User Interface | 56 |
| 3.6.1. Rancangan Form Login | 56 |
| 3.6.2. Rancangan Form Menu Utama | 56 |
| 3.6.3. Rancangan Form Menu Produk | 57 |
| 3.6.4. Rancangan Form Menu Pelanggan | 57 |
| 3.6.5. Rancangan Form Menu Kuesioner | 58 |
| 3.6.6. Rancangan Form Menu Pemesanan..... | 58 |
| 3.6.7. Rancangan Form Menu Pembayaran..... | 59 |
| 3.6.8 Rancangan Form Menu Pengiriman..... | 59 |

| | |
|---|----|
| 3.6.9 Rancangan Form Menu Review Produk | 60 |
| 3.6.7. Rancangan Form Menu Laporan | 60 |
| | |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 61 |
| 4.1. Implementasi Program | 61 |
| 4.1.1. Halaman Login Admin | 61 |
| 4.1.2. Halaman Beranda Admin | 62 |
| 4.1.3. Halaman Data Produk Admin..... | 63 |
| 4.1.4. Halaman Data Kuesioner Admin..... | 64 |
| 4.1.5. Halaman Data Pelanggan Admin..... | 65 |
| 4.1.6. Halaman Data Pemesanan Admin | 66 |
| 4.1.7. Halaman Data Pembayaran Admin | 67 |
| 4.1.8 Halaman Data Pengiriman Admin..... | 68 |
| 4.1.9. Halaman Data Tanggapan Admin | 69 |
| 4.1.10 Halaman Data Review Produk Admin | 70 |
| 4.1.11. Halaman Laporan Kuesioner Admin..... | 71 |
| 4.1.12. Halaman Laporan Review Produk Admin..... | 72 |
| 4.1.13. Halaman Laporan Analisa Produk Admin..... | 73 |
| 4.1.14. Halaman Pendaftaran Pelanggan | 74 |
| 4.1.15. Halaman Login | 75 |
| 4.1.16. Halaman Menu Utama..... | 76 |
| 4.1.17. Halaman Menu Produk | 77 |
| 4.1.18. Halaman Konfirmasi Pembayaran..... | 78 |
| 4.1.19. Halaman Kuesioner | 79 |
| | |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 80 |
| 5.1 Kesimpulan | 80 |
| 5.2 Saran..... | 80 |