

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN DEKAN DAN KETUA JURUSAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>I-1</b>
1.1 Latar Belakang .....	I-1
1.2 Rumusan Masalah .....	I-3
1.3 Batasan Masalah.....	I-3
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-4
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-4
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>II-1</b>
2.1 <i>E-Commerce</i> .....	II-1
2.2 CMS ( <i>Content Management System</i> ) .....	II-1

2.3 CRM ( <i>Customer Relationship Management</i> ).....	II-2
2.4 <i>Rapid Application Development</i> (RAD).....	II-7
2.5 <i>Unified Modeling Language</i> (UML).....	II-9
2.6 <i>Black-Box Testing</i> .....	II-11
2.7 <i>User Acceptance Testing</i> (UAT).....	II-11
2.8 Penelitian Terkait ( <i>state-of-the-art</i> ).....	II-12
2.9 Matrikx Penelitian .....	II-24
2.10 Relevansi Penelitian .....	II-27
<b>BAB III METODOLOGI.....</b>	<b>III-1</b>
3.1 Metode Penelitian.....	III-1
3.2 Tahapan Penelitian .....	III-1
3.2.1 Pengumpulan Data.....	III-2
3.2.2 Analisis Masalah.....	III-2
3.2.3 Pengembangan.....	III-3
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>IV-1</b>
4.1. Pengumpulan Data .....	IV-1
4.2. Analisis Masalah .....	IV-2
4.2.1 Fase CRM.....	IV-2
4.2.2 Prosedur Sistem yang Sedang Berjalan.....	IV-5
4.2.3 Prosedur Sistem Usulan .....	IV-6

4.2.4 Hasil Analisis.....	IV-6
4.3. Pengembangan Sistem dengan Metode RAD .....	IV-7
4.3.1 <i>Requirements Planning</i> .....	IV-8
4.3.2 <i>RAD Design Workshop</i> .....	IV-8
4.3.3 <i>Implementation</i> .....	IV-22
4.3.4 <i>Testing</i> (Pengujian).....	IV-31
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>V-1</b>
5.1. Kesimpulan.....	V-1
5.2. Saran.....	V-1
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>1</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>1</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3. 1</b> Tahapan Penelitian.....	III-1
<b>Gambar 3. 2</b> Integrasi Arsitektur sistem CRM .....	III-3
<b>Gambar 3. 3</b> Pengujian <i>Black-Box</i> .....	III-5
<b>Gambar 3. 4</b> Rumus Menghitung Persentase .....	III-6
<b>Gambar 4. 1</b> <i>Rich Picture</i> Sistem yang Sedang Berjalan .....	IV-5
<b>Gambar 4. 2</b> <i>Rich Picture</i> Sistem Usulan yang Dibuat .....	IV-6
<b>Gambar 4. 3</b> Toko T-HYPE.ID .....	IV-8
<b>Gambar 4. 4</b> <i>Use case</i> diagram.....	IV-9
<b>Gambar 4. 5</b> <i>Class</i> diagram .....	IV-12
<b>Gambar 4. 6</b> <i>Relationship</i> dengan <i>Mysql PhpMyadmin</i> .....	IV-13
<b>Gambar 4. 7</b> <i>Squence</i> Diagram.....	IV-14
<b>Gambar 4. 8</b> <i>Activity</i> Diagram Login dan Register .....	IV-16
<b>Gambar 4. 9</b> <i>Activity</i> Diagram Mengelola data pelanggan.....	IV-16
<b>Gambar 4. 10</b> <i>Activity</i> Diagram Mengelola data produk.....	IV-17
<b>Gambar 4. 11</b> <i>Activity</i> Diagram Mengelola data pesanan. ....	IV-18
<b>Gambar 4. 12</b> <i>Activity</i> Diagram Laporan Penjualan.....	IV-18
<b>Gambar 4. 13</b> <i>Activity</i> Diagram Mengelola Profil.....	IV-19
<b>Gambar 4. 14</b> <i>Activity</i> Diagram Pemesanan .....	IV-20
<b>Gambar 4. 15</b> <i>Activity</i> Diagram <i>Refund</i> & <i>Komplain</i> .....	IV-21
<b>Gambar 4. 16</b> Tampilan Menu utama toko T-HYPE.ID .....	IV-23
<b>Gambar 4. 17</b> Tampilan <i>Login/Register</i> toko T-HYPE.ID.....	IV-23
<b>Gambar 4. 18</b> Tampilan Menu <i>Product</i> toko T-HYPE.ID .....	IV-24

<b>Gambar 4. 19</b> Tampilan Menu Desain Custom toko T-HYPE.ID.....	IV-24
<b>Gambar 4. 20</b> Tampilan Menu <i>About Us</i> toko T-HYPE.ID .....	IV-25
<b>Gambar 4. 21</b> Tampilan Menu <i>FAQ</i> toko T-HYPE.ID .....	IV-25
<b>Gambar 4. 22</b> Tampilan Menu <i>Contact</i> toko T-HYPE.ID .....	IV-26
<b>Gambar 4. 23</b> <i>Plugin</i> .....	IV-26

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> <i>State-Of-The-Art</i> .....	II-12
<b>Tabel 2. 2</b> Matrix Penelitian .....	II-24
<b>Tabel 2. 3</b> Relevansi Penelitian .....	II-27
<b>Tabel 3. 1</b> Kriteria Penilaian.....	III-6
<b>Tabel 3. 2</b> Pertanyaan Pelanggan.....	III-6
<b>Tabel 3. 3</b> Pertanyaan Admin .....	III-7
<b>Tabel 4. 1</b> Penjelasan <i>Use case</i> Diagram.....	IV-9
<b>Tabel 4. 2</b> <i>Hardware Requirement</i> .....	IV-30
<b>Tabel 4. 3</b> <i>Software Requirement</i> .....	IV-30
<b>Tabel 4. 4</b> Pengujian Proses <i>Login</i> .....	IV-31
<b>Tabel 4. 5</b> Pengujian data pelanggan.....	IV-32
<b>Tabel 4. 6</b> Pengujian Fitur Navigasi.....	IV-33
<b>Tabel 4. 7</b> Pengujian Fitur Pendaftaran .....	IV-34
<b>Tabel 4. 8</b> Pengujian Fitur <i>Wishlist</i> .....	IV-34
<b>Tabel 4. 9</b> Pengujian Fitur Keranjang.....	IV-35
<b>Tabel 4. 10</b> Pengujian Fitur Pembayaran .....	IV-35
<b>Tabel 4. 11</b> Pengujian Fitur Ulasan .....	IV-36
<b>Tabel 4. 12</b> Pengujian Fitur <i>FAQ</i> .....	IV-36
<b>Tabel 4. 13</b> Pengujian Fitur Kontak .....	IV-37
<b>Tabel 4. 14</b> Pengujian Fitur <i>Newsletter</i> .....	IV-37
<b>Tabel 4. 15</b> Pengujian Fitur <i>About Us</i> .....	IV-38
<b>Tabel 4. 16</b> Pengujian Fitur Kebijakan Privasi.....	IV-38

<b>Tabel 4. 17</b> Pengujian Fitur Syarat & Ketentuan .....	IV-39
<b>Tabel 4. 18</b> Pengujian Fitur Pengaturan Akun .....	IV-39
<b>Tabel 4. 19</b> Pengujian <i>Desain Costum</i> .....	IV-40
<b>Tabel 4. 20</b> Pengujian <i>Refund</i> .....	IV-40
<b>Tabel 4. 21</b> Skor Pertanyaan P1 Pelanggan.....	IV-41
<b>Tabel 4. 22</b> Skor Pertanyaan P2 Pelanggan.....	IV-41
<b>Tabel 4. 23</b> Skor Pertanyaan P3 Pelanggan.....	IV-42
<b>Tabel 4. 24</b> Skor Pertanyaan P4 Pelanggan.....	IV-42
<b>Tabel 4. 25</b> Skor Pertanyaan P5 Pelanggan.....	IV-43
<b>Tabel 4. 26</b> Skor Pertanyaan P6 Pelanggan.....	IV-43
<b>Tabel 4. 27</b> Skor Pertanyaan P7 Pelanggan.....	IV-44
<b>Tabel 4. 28</b> Skor Pertanyaan P8 Pelanggan.....	IV-44
<b>Tabel 4. 29</b> Skor Pertanyaan P9 Pelanggan.....	IV-44
<b>Tabel 4. 30</b> Skor Pertanyaan P10 Pelanggan.....	IV-45
<b>Tabel 4. 31</b> Skor Pertanyaan Admin.....	IV-46

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 SK Pembimbing Tugas Akhir.....	L-1
Lampiran 2 Surat Permohonan Ijin Penelitian .....	L-2
Lampiran 3 Lembar Revisi Sidang Usulan Penelitian Pembimbing 1.....	L-3
Lampiran 4 Lembar Revisi Sidang Usulan Penelitian Pembimbing 2.....	L-4
Lampiran 5 Lembar Revisi Sidang Usulan Penelitian Penguji 1 .....	L-5
Lampiran 6 Lembar Revisi Sidang Usulan Penelitian Penguji 2.....	L-6
Lampiran 7 Lembar Daftar Hadir Peserta Sidang UP.....	L-7
Lampiran 8 Lembar Mengikuti Sidang Seminar Hasil .....	L-8
Lampiran 9 Lembar Bimbingan Tugas Akhir Pembimbing 1 .....	L-9
Lampiran 10 Lembar Bimbingan Tugas Akhir Pembimbing 2 .....	L-10
Lampiran 11 Daftar Hadir Seminar.....	L-11
Lampiran 12 Lembar Revisi Seminar Hasil Tugas Akhir Pembimbing 1 .....	L-12
Lampiran 13 Lembar Revisi Seminar Hasil Tugas Akhir Pembimbing 2 .....	L-13
Lampiran 14 Lembar Revisi Seminar Hasil Tugas Akhir Penguji 1 .....	L-14
Lampiran 15 Lembar Revisi Seminar Hasil Tugas Akhir Penguji 2 .....	L-15
Lampiran 16 Rekap Revisi Seminar Hasil.....	L-16
Lampiran 17 Lembar Revisi Tugas Akhir Pembimbing 1 .....	L-18
Lampiran 18 Lembar Revisi Tugas Akhir Pembimbing 2.....	L-19
Lampiran 19 Lembar Revisi Tugas Akhir Penguji 1 .....	L-20
Lampiran 20 Lembar Revisi Tugas Akhir Penguji 2 .....	L-21
Lampiran 21 Rekap Revisi Tugas Akhir.....	L-22
Lampiran 22 Panduan Wawancara Admin .....	L-23



Lampiran 23 Panduan Wawancara Pelanggan.....	L-25
Lampiran 24 Data Kuesioner Pelanggan dan Admin.....	L-27
Lampiran 25 Dokumentasi Hasil Observasi dan Wawancara.....	L-30