

**STRATEGI CRM GUNA PENINGKATAN PELAYANAN  
PELANGGAN DI INDAH SHOP**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Untuk Menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S-1)  
Program Studi Sistem Informasi**

**Disusun Oleh:**

**DICKA SYAH NINDRI**

**NIM. 19.22.0316**



**Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Royal  
STMIK ROYAL  
KISARAN  
2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Pembimbing 1, Pembimbing 2 dan Ketua Program Studi menyatakan bahwa Skripsi dari:

**DICKA SYAH NINDRI**  
NIM. 19.22.0316

Dengan judul:

**“STRATEGI CRM GUNA PENINGKATAN PELAYANAN PELANGGAN DI  
INDAH SHOP”**



Telah diperiksa dan dinyatakan selesai, serta dapat diajukan dalam sidang pertanggungjawaban Skripsi.

Kisaran, 08 April 2023

Disetujui oleh:

Pembimbing 1

**Neni Mulyani, S.Kom., M.Kom**  
NIDN. 0111097201

Pembimbing 2

**Ari Dermawan, S.H., M.H**  
NIDN. 0122028506



Ketua Program Studi

**William Ramdhan, S.Kom., M.Kom.**  
NIDN. 0130048702

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, Tim Penguji dan Ketua STMIK Royal menyatakan bahwa Skripsi dari:

**DICKA SYAH NINDRI**  
**NIM. 19.22.0316**

Dengan judul:


**“STRATEGI CRM GUNA PENINGKATAN PELAYANAN PELANGGAN DI  
INDAH SHOP”**

Telah selesai diujikan dan dinyatakan LULUS dalam Sidang Ujian Skripsi  
Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Royal  
Pada tanggal 29 Agustus 2023

Oleh

**TIM PENGUJI**


**Ketua Penguji,**

  
**Rolly Yesputra, S.KOM, M.KOM**  
**NIDN. 1002048701**

Penguji 1,

  
**Yessica Siagian, M.KOM**  
**NIDN.0105017902**

Penguji 2,

  
**Santoso, M.M**  
**NIDN. 0118067801**

Disahkan oleh:  
**Ketua STMIK Royal Kisaran**  
  
**Wan Mariatul Kifti, S.E., M.M**  
**NIDN. 0114057302**



## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dicka Syah Nindri

NIM : 19.22.0316

Judul Skripsi : Strategi CRM Guna Peningkatan Pelayanan Pelanggan di  
Indah Shop.

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan laporan skripsi berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari penulis sendiri, kecuali kutipan dan ringkasan yang masing-masing penulis akan cantumkan sumbernya dengan jelas, sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Jika dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di STMIK Royal.

Kisaran, 07 Agustus 2023

yang menyatakan



**Dicka Syah Nindri**  
**NIM. 19.22.0316**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, kususun jari jemari ku diatas keyboard laptop ku sebagai pembuka kalimat persembahan ku. Diikuti dengan Bismillahirrahmanirrahim sebagai awal setiap memulai pekerjaanku. Ku persembahkan Skripsi ini kepada orang yang kukasihi dan kusayangi yang selalu menyayangiku...*

### **Teristimewa Ayah dan Mama Terceinta**

*Ayah dan Mama ku tersayang, kupersembahkan sebuah karya kecil ini untukmu, yang tiada pernah hentinya selama ini memberi ku semangat, do'a, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menghadapi setiap rintangan yang ada di depanku. Ayah... Mama.. terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu.. dalam hidupmu demi hidupku kalian ikhlas mengorbankan segalanya untukku.. maafkan anakmu mama.. ayah masih saja menyusahkanmu... Sekali lagi terima kasih Ayah... terima kasih Mama...*

### **Ayah, Mama dan Adikku yang ku Sayangi & Orang yang ku Sayangi**

*Untuk Adik Ku lihat lah, Alhamdulillah sekarang ku sudah menyelesaikan pendidikan, aku akan membuktikan kepada Ayah dan Mama kalau aku pasti bisa buat mereka bangga... Untuk adik ku yang kusayangi, lihat lah Kakak, tidak mudah dapatkan semua ini, semakin besar perjuangannya maka semakin besar pula hasilnya, jadilah anak yang patuh kepada Mama dan Ayah yaaa, buat mereka bangga punya kita...  
Terima Kasih ...*

*Saudara dan Keluarga Besar Yang Ku Miliki.*

***Terima kasih sebesar-besarnya atas do'a dan dukungannya.***

### **Dosen Pembimbing**

*Terima kasih banyak untuk Ibu Neni Mulyani dan Bapak Ari Dermawan yang telah memberikan semua ilmu, didikan dan pengalaman yang sangat berarti yang*

*telah Bapak/ Ibu berikan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.*

***Tak lupa, sahabat dan teman-teman ku, seperjuangan***

***(Sistem Informasi – Khususnya Sekelas saya)***

*Untuk sahabat ku, yang selalu ada di setiap ku lagi bingung ku ucapkan pada mu terima kasih. Buat yang lainnya juga semuanya terima kasih.*

*Mohon maaf jika ada salah kata. Sukses buat kalian semua.*



## ABSTRAK

### Strategi CRM Guna Peningkatan Pelayanan Pelanggan Di Indah Shop

Oleh: **Dicka Syah Nindri** (19220316)

Indah Shop merupakan toko penjualan yang memasarkan produknya berupa berbagai jenis pakaian dan aksesoris khusus pria. Dalam pengembangan bisnisnya, Indah Shop terus berusaha untuk memperluas target pasarnya sampai luar kota bahkan seluruh Indonesia. Permasalahan yang terjadi adalah penjualan masih dilakukan secara konvensional dalam arti pelanggan harus datang langsung ke toko untuk membeli produk, yang terkadang menimbulkan kekecewaan terhadap pelanggan karena produk yang mereka cari sudah habis atau tidak ada lagi. Indah Shop tidak memanfaatkan *platform e-commerce* atau *marketplace* lain dikarenakan bisa menyebabkan perbandingan harga sehingga pelanggan beralih ke toko lain dan pelanggan tidak fokus ke produk Indah Shop. Permasalahan lain yang terjadi yaitu pendataan di Indah Shop masih secara manual, baik pendataan pada data produk maupun data pelanggan. Sedangkan proses perhitungan dan penjualan masih menggunakan kalkulator dan struk bukti pembelian masih menggunakan kwitansi biasa, yang mana kedua hal tersebut dirasa sangat tidak efektif dan efisien karena rentannya kehilangan data dan sulitnya saat hendak melakukan pemberian bonus sebagai bentuk reward terhadap pelanggan. Untuk mencapai tujuannya, Indah Shop memerlukan *website* yang dapat menghubungkan penjual dan pembeli yang berbeda tempat dan tidak akan menjadi kendala dalam melakukan transaksi. Dengan adanya penerapan CRM pada Indah Shop diharapkan mampu meningkatkan hubungan yang baik antara pelanggan dan penjual sehingga penjual bisa mempertahankan pelanggan lama, dan dengan adanya strategi pemasaran CRM berbasis web ini diharapkan mampu menarik pelanggan baru, meningkatkan kepuasan pelanggan karena adanya layanan respon pelanggan (*handling customer*) yang lebih cepat sehingga meningkatkan penjualan dan pelanggan dapat melakukan pemesanan produk, mengetahui ketersediaan produk, dan informasi potongan harga melalui sistem yang telah dibuat sehingga pelanggan tidak perlu datang langsung dan bisa melakukan pemesanan produk kapan saja dan dimana pun tanpa adanya batasan waktu. Dengan adanya sistem ini, analisis data juga menjadi lebih baik sehingga pembuatan laporan menjadi lebih cepat dan akurat.

**Kata Kunci:** *Customer Relationship Management (CRM), Indah Shop.*

## **ABSTRACT**

### ***CRM Strategy to Improve Customer Service at Indah Shop***

***By: Dicka Syah Nindri (19220316)***

*Indah Shop is a sales shop that markets its products in the form of various types of clothing and accessories especially for men. In developing its business, Indah Shop continues to strive to expand its target market to outside cities and even throughout Indonesia. The problem that occurs is that sales are still carried out conventionally in the sense that customers have to come directly to the store to buy products, which sometimes results in disappointment for customers because the product they are looking for has run out or is no longer available. Indah Shop does not utilize e-commerce platforms or other marketplaces because it can cause price comparisons so that customers switch to other stores and customers do not focus on Indah Shop products. Another problem that occurred was that data collection at Indah Shop was still done manually, both product data and customer data. While the calculation and sales processes still use calculators and proof of purchase receipts still use ordinary receipts, both of which are considered very ineffective and efficient because of the vulnerability to data loss and the difficulty when giving bonuses as a form of reward to customers. To achieve its goals, Indah Shop needs a website that can connect sellers and buyers from different places and will not be an obstacle in making transactions. With the implementation of CRM at Indah Shop, it is hoped that it will be able to improve good relations between customers and sellers so that sellers can retain old customers, and with a web-based CRM marketing strategy it is hoped that it will be able to attract new customers, because customers can place product orders, find out product availability, and price discount information through a system that has been created so that customers do not need to come in person and can order products anytime and anywhere without any time limits.*

***Keyword: Customer Relationship Management (CRM), Indah Shop.***



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunianya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi penulis susun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata-1 pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Royal Kisaran. Dalam penyusunan skripsi ini penulis mengambil judul: “Strategi CRM Guna Peningkatan Pelayanan Pelanggan Di Indah Shop”.

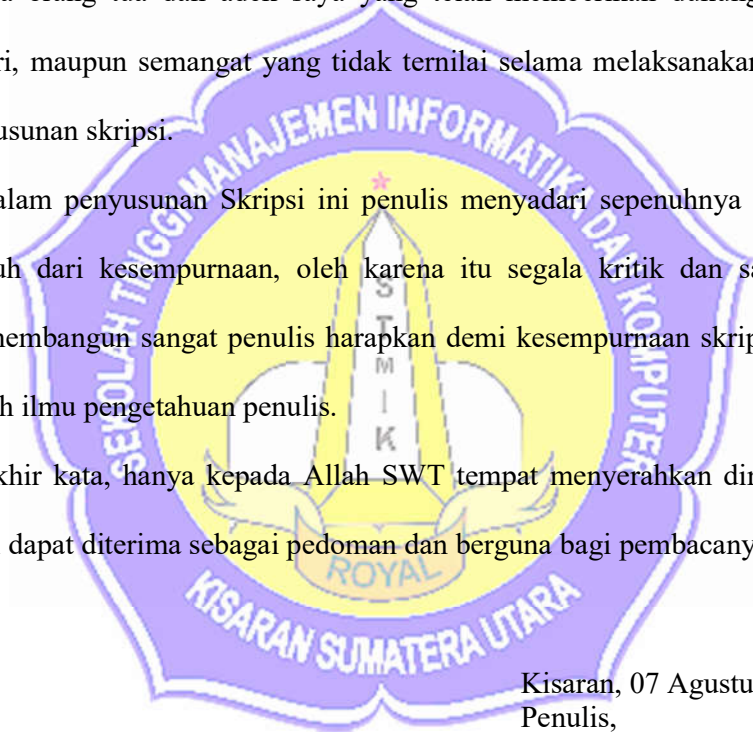
Selama proses skripsi ini penulis telah banyak mendapat bimbingan, nasehat, doa dan materi dari berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Anda Putra Lubis, S.E, M.MA Selaku Ketua Yayasan Pendidikan Royal Teladan Asahan.
2. Ibu Wan Mariatul Kifti, S.E., M.M Selaku Ketua STMIK Royal.
3. Ibu Rizky Fauziah, S.Sos., M.I.Kom., M.Kom Selaku Wakil Ketua I STMIK Royal.
4. Ibu Rohminatin, S.E, M.Ak Selaku Wakil Ketua II STMIK Royal.
5. Bapak Sudarmin, S.Kom., M.Kom Selaku Wakil Ketua III STMIK Royal.
6. Bapak William Ramdhan, S.Kom., M.Kom Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
7. Ibu Neni Mulyani, S.Kom., M.Kom Selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi.

8. Bapak Ari Dermawan, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu dalam penulisan dan memberikan banyak masukan terhadap skripsi
9. Ibu Kasmali selaku Pemilik Indah Shop.
10. Seluruh Dosen dan Staff Kependidikan STMIK Royal yang telah banyak membantu kelancaran perkuliahan penulis.
11. Kedua orang tua dan adek saya yang telah memberikan dukungan moril, materi, maupun semangat yang tidak ternilai selama melaksanakan kegiatan penyusunan skripsi.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini dan menambah ilmu pengetahuan penulis.

Akhir kata, hanya kepada Allah SWT tempat menyerahkan diri, semoga skripsi ini dapat diterima sebagai pedoman dan berguna bagi pembacanya.



Kisaran, 07 Agustus 2023  
Penulis,

**Dicka Syah Nindri**  
**NIM. 19.22.0316**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Pembatasan Masalah .....	5
1.4 Perumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
1.7 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Dasar Teori .....	10
2.1.1 Sistem .....	10
2.1.2 Pengertian Informasi .....	12
2.1.3 Sistem Informasi .....	14
2.1.4 Penjualan .....	16
2.1.5 <i>Online Shop</i> .....	18
2.1.6 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	19
2.1.7 Alat Bantu Analisis dan Perancangan Sistem .....	26
2.1.8 Perangkat Lunak Yang Digunakan .....	34
2.2 Tinjauan Penelitian .....	38
2.3 Kerangka Pemikiran .....	40
2.4 Tinjauan Perusahaan/Instansi .....	42
2.4.1 Sejarah Indah Shop .....	42
2.4.2 Struktur Organisasi Indah Shop .....	42
2.4.3 Tugas dan Wewenang .....	43
2.5 Hipotesis .....	44
<b>BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Kerangka Kerja Penelitian .....	45
3.2. Metode Penelitian .....	47
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.4. Tempat dan Waktu Penelitian .....	49

<b>BAB 4. ANALISA DAN PERANCANGAN</b>	
4.1 Analisis Sistem .....	50
4.1.1 Analisis Masalah .....	56
4.1.2 Analisis Kebutuhan Sistem.....	56
4.1.2.1 Analisis Data .....	57
4.1.2.2 Analisis Proses .....	57
4.1.2.3 Analisis Pengguna .....	58
4.1.2.4 Kebutuhan Perangkat Keras.....	59
4.1.2.5 Kebutuhan Perangkat Lunak .....	59
4.1.2.6 Analisis Konfigurasi Sistem.....	61
4.2 Analisis Biaya.....	61
4.3 Perancangan Sistem Secara Umum .....	62
4.3.1 <i>Unified Modelling Language</i> (UML).....	62
4.3.2 <i>Flowchart</i> .....	92
4.3.3 Perancangan Basis Data .....	102
4.3.4 Desain Antar Muka ( <i>User Interface</i> ) .....	110
<b>BAB 5. IMPLEMENTASI DAN HASIL</b>	
5.1 Sistem Implementasi .....	116
5.1.1 Spesifikasi Perangkat Keras ( <i>hardware</i> ) .....	116
5.1.2 Spesifikasi Perangkat Lunak ( <i>software</i> ) .....	117
5.2 Pengujian Sistem.....	117
5.3 Hasil Pengujian .....	119
<b>BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	133
6.2 Saran .....	134
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	
1. Kartu Bimbingan Skripsi	
2. Surat Riset	
3. Surat Balasan Riset	

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Logo PHP .....	35
Gambar 2.2 MySQL .....	35
Gambar 2.3 Xampp 1.7.7.....	37
Gambar 2.4 Tampilan Sublime Text 3.....	38
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran .....	41
Gambar 2.6 Lokasi Indah Shop.....	42
Gambar 2.7 Struktur Organisasi.....	43
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian.....	45
Gambar 4.1 Aliran Sistem Informasi yang Sedang Berjalan .....	52
Gambar 4.2 Aliran Sistem Informasi yang Diusulkan.....	55
Gambar 4.3 Use Case Diagram.....	65
Gambar 4.4 Class Diagram.....	66
Gambar 4.5 Sequence Diagram Login Admin.....	67
Gambar 4.6 Sequence Diagram Tambah Data User.....	67
Gambar 4.7 Sequence Diagram Hapus Data User.....	68
Gambar 4.8 Sequence Diagram Update Data User.....	68
Gambar 4.9 Sequence Diagram Daftar Pelanggan.....	69
Gambar 4.10 Sequence Diagram Informasi Pelanggan Admin.....	69
Gambar 4.11 Sequence Diagram Tambah Data Produk Admin.....	70
Gambar 4.12 Sequence Diagram Edit Data Produk Admin.....	70
Gambar 4.13 Sequence Diagram Hapus Data Produk Admin.....	71
Gambar 4.14 Sequence Diagram Penilaian Produk Admin.....	71
Gambar 4.15 Sequence Diagram Data Pembelian Admin.....	72
Gambar 4.16 Sequence Diagram Bukti Pembayaran Admin.....	72
Gambar 4.17 Sequence Diagram Laporan Transaksi Pembelian Admin.....	73
Gambar 4.18 Sequence Diagram Tambah Hadiah Poin Admin.....	73
Gambar 4.19 Sequence Diagram Edit Hadiah Poin Admin.....	74
Gambar 4.20 Sequence Diagram Hapus Hadiah Poin Admin.....	74
Gambar 4.21 Sequence Diagram Stok Produk Admin.....	75
Gambar 4.22 Sequence Diagram Logout Admin.....	75
Gambar 4.23 Sequence Diagram Login Pelanggan.....	76
Gambar 4.24 Sequence Diagram Daftar Pesanan Pelanggan.....	76
Gambar 4.25 Sequence Diagram Konfirmasi Pembayaran Pelanggan.....	77
Gambar 4.26 Sequence Diagram Keranjang Belanja Pelanggan.....	77
Gambar 4.27 Sequence Diagram Profil Pelanggan.....	78
Gambar 4.28 Sequence Diagram Edit Profil Pelanggan.....	78
Gambar 4.29 Sequence Diagram Layanan Komplain.....	79
Gambar 4.30 Sequence Diagram Logout Pelanggan.....	79
Gambar 4.31 Activity Diagram login Admin.....	80
Gambar 4.32 Activity Diagram Tambah Admin.....	81
Gambar 4.33 Activity Diagram Edit Admin.....	81
Gambar 4.34 Activity Diagram Hapus Admin.....	82
Gambar 4.35 Activity Diagram Melihat Daftar Pelanggan Admin.....	82
Gambar 4.36 Activity Diagram Informasi Pelanggan Admin.....	83
Gambar 4.37 Activity Diagram Tambah Data Produk Admin.....	83

Gambar 4.38 <i>Activity Diagram</i> Edit Data Produk Admin .....	84
Gambar 4.39 <i>Activity Diagram</i> Hapus Data Produk Admin.....	84
Gambar 4.40 <i>Activity Diagram</i> Penilaian Produk Admin.....	85
Gambar 4.41 <i>Activity Diagram</i> Data Order Admin.....	85
Gambar 4.42 <i>Activity Diagram</i> Grafik Admin.....	85
Gambar 4.43 <i>Activity Diagram</i> Laporan Transaksi Pembelian Admin.....	86
Gambar 4.44 <i>Activity Diagram</i> Tambah Hadiah Poin Admin.....	86
Gambar 4.45 <i>Activity Diagram</i> Edit Hadiah Poin Admin.....	87
Gambar 4.46 <i>Activity Diagram</i> Hapus Hadiah Poin Admin.....	87
Gambar 4.47 <i>Activity Diagram</i> Stok Produk Admin .....	88
Gambar 4.48 <i>Activity Diagram</i> Layanan Komplain Admin.....	88
Gambar 4.49 <i>Activity Diagram</i> Logout Admin.....	88
Gambar 4.50 <i>Activity Diagram</i> Login Pelanggan.....	89
Gambar 4.51 <i>Activity Diagram</i> Daftar Belanja Pelanggan.....	89
Gambar 4.52 <i>Activity Diagram</i> Konfirmasi Pembayaran Pelanggan.....	90
Gambar 4.53 <i>Activity Diagram</i> Keranjang Belanja Pelanggan.....	90
Gambar 4.54 <i>Activity Diagram</i> Profil Pelanggan.....	91
Gambar 4.55 <i>Activity Diagram</i> Edit Profil Pelanggan .....	91
Gambar 4.56 <i>Activity Diagram</i> Konfirmasi Penerimaan Pelanggan.....	92
Gambar 4.57 <i>Activity Diagram</i> Logout Pelanggan.....	92
Gambar 4.58 <i>Flowchart</i> Login .....	93
Gambar 4.59 <i>Flowchart</i> Menu Utama .....	94
Gambar 4.60 <i>Flowchart</i> Order .....	95
Gambar 4.61 <i>Flowchart</i> Produk.....	96
Gambar 4.62 <i>Flowchart</i> Hadiah Poin.....	97
Gambar 4.63 <i>Flowchart</i> Voucher Belanja .....	98
Gambar 4.64 <i>Flowchart</i> Laporan .....	99
Gambar 4.65 <i>Flowchart</i> Pengaturan.....	100
Gambar 4.66 <i>Flowchart</i> Management User.....	101
Gambar 4.67 <i>Flowchart</i> Detail Pelanggan.....	102
Gambar 4.68 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD) .....	109
Gambar 4.69 Desain Global Pelanggan.....	110
Gambar 4.70 Desain Global Admin .....	110
Gambar 4.71 Desain <i>Input</i> Login .....	111
Gambar 4.72 Desain <i>Input</i> Login Pelanggan .....	111
Gambar 4.73 Desain <i>Input</i> Data Kategori.....	112
Gambar 4.74 Desain <i>Input</i> Data Produk.....	112
Gambar 4.75 Desain <i>Input</i> Data Pelanggan .....	112
Gambar 4.76 Desain <i>Input</i> Data Admin.....	113
Gambar 4.77 Desain Ulasan Produk.....	113
Gambar 4.78 Desain Daftar Order.....	114
Gambar 4.79 Desain Program Penukaran Poin.....	114
Gambar 5.1 Halaman Utama.....	120
Gambar 5.2 Tentang Kami.....	120
Gambar 5.3 Halaman Kontak.....	121
Gambar 5.4 Halaman Program Poin.....	121
Gambar 5.5 Halaman Layanan Komplain.....	122
Gambar 5.6 Halaman Pendaftaran Pelanggan.....	122

Gambar 5.7 Halaman <i>Login</i> Pelanggan .....	123
Gambar 5.8 Halaman Keranjang .....	123
Gambar 5.9 Halaman <i>Checkout</i> .....	124
Gambar 5.10 Halaman Detail Pemesanan.....	124
Gambar 5.11 Halaman Pemesanan Pelanggan.....	125
Gambar 5.12 Halaman Konfirmasi Pembayaran.....	125
Gambar 5.13 <i>Edit Account</i> .....	126
Gambar 5.14 Halaman <i>Login Admin</i> .....	126
Gambar 5.15 Halaman Kategori Produk.....	127
Gambar 5.16 Data Pelanggan.....	127
Gambar 5.17 Halaman Daftar Produk Oleh <i>Admin</i> .....	128
Gambar 5.18 Halaman Detail Pemesanan Oleh <i>Admin</i> .....	128
Gambar 5.19 Halaman <i>Voucher</i> Oleh <i>Admin</i> .....	129
Gambar 5.20 Halaman Konfirmasi Pesanan Oleh Pelanggan.....	129
Gambar 5.21 Halaman Balasan Ulasan Oleh <i>Admin</i> .....	130
Gambar 5.22 Halaman Poin Oleh Pelanggan.....	130
Gambar 5.23 Halaman <i>Complaint</i> Oleh Pelanggan .....	131
Gambar 5.24 Halaman Balasan <i>Complain</i> Oleh Pelanggan .....	131
Gambar 5.25 Halaman Laporan Pemesanan Oleh <i>Admin</i> .....	132
Gambar 5.26 Halaman Laporan Penjualan Perkategori Oleh <i>Admin</i> .....	132



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Simbol-Simbol yang digunakan dalam ASI .....	27
Tabel 2.2 Simbol <i>Flowchart</i> .....	28
Tabel 2.3 <i>Simbol-simbol Class Diagram</i> .....	29
Tabel 2.4 <i>Simbol-simbol Use Case Diagram</i> .....	30
Tabel 2.5 <i>Simbol-simbol Activity Diagram</i> .....	31
Tabel 2.6 <i>Simbol-simbol Sequence Diagram</i> .....	32
Tabel 2.7 Simbol <i>Entity Relationship Diagram</i> .....	34
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	49
Tabel 4.1 Perangkat Keras yang Digunakan.....	59
Tabel 4.2 Perangkat Lunak yang Digunakan.....	60
Tabel 4.3 Analisis Biaya .....	61
Tabel 4.4 Definisi Aktor .....	63
Tabel 4.5 Definisi <i>Use Case Diagram</i> .....	64
Tabel 4.6 <i>User</i> .....	103
Tabel 4.7 Alamat Pengiriman.....	103
Tabel 4.8 <i>Bank</i> .....	103
Tabel 4.9 Detail Komplain.....	104
Tabel 4.10 <i>Order</i> .....	104
Tabel 4.11 Hadiah.....	104
Tabel 4.12 Kategori .....	105
Tabel 4.13 Komplain .....	105
Tabel 4.14 Kupon .....	105
Tabel 4.15 Pelanggan.....	106
Tabel 4.16 Produk.....	106
Tabel 4.17 Varian .....	107
Tabel 4.18 Provinsi.....	107
Tabel 4.19 Kabupaten.....	107
Tabel 4.20 Ulasan.....	107
Tabel 4.21 Desain <i>Output</i> Laporan Penjualan Indah Shop.....	115
Tabel 4.22 Desain <i>Output</i> Laporan Produk Terjual Indah Shop.....	115
Tabel 4.23 Desain <i>Output</i> Laporan Daftar Pelanggan Indah Shop .....	115
Tabel 4.24 Desain <i>Output</i> Laporan Laporan Belanja Pelanggan .....	115
Tabel 5.1 Implementasi Perangkat Keras .....	121
Tabel 5.2 Implementasi Perangkat Lunak.....	122
Tabel 5.3 Pengujian <i>Black Box</i> .....	123
Tabel 5.4 Pengujian <i>White Box</i> .....	123