



LAPORAN TUGAS AKHIR

**SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN ARMADA
PARIWISATA PO. TEGAR RAYA DENGAN INDIKATOR
CUSTOMER SATISFACTION SCORE (CSAT) SEBAGAI
IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM)* UNTUK MENGUKUR KEPUASAN
PELANGGAN**

**MUHAMMAD RAIHAN NUR FARIZI
NIM. 201953038**

**DOSEN PEMBIMBING
NANIK SUSANTI, S.KOM., M.KOM
RHOEDY SETIAWAN, S.KOM., M.KOM**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN ARMADA
PARIWISATA PO. TEGAR RAYA DENGAN INDIKATOR
CUSTOMER SATISFACTION SCORE (CSAT) SEBAGAI
IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM)* UNTUK MENGUKUR KEPUASAN
PELANGGAN**

**MUHAMMAD RAIHAN NUR FARIZI
NIM. 201953038**

Kudus, 20 Januari 2024

Menyetujui,

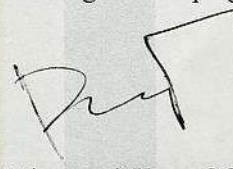
Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Nanik Susanti, S.Kom., M.Kom

NIDN. 0608088201

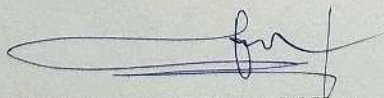


Rhoedy Setiawan, S.Kom., M.Kom

NIDN. 0607067001

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir



Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom., MTA

NIDN. 0004047501

HALAMAN PENGESAHAN

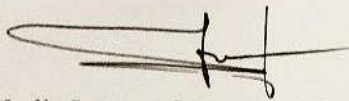
SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN ARMADA PARIWISATA PO. TEGAR RAYA DENGAN INDIKATOR *CUSTOMER SATISFACTION SCORE (CSAT)* SEBAGAI IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* UNTUK MENGUKUR KEPUASAN PELANGGAN

MUHAMMAD RAIHAN NUR FARIZI
NIM. 201953038

Kudus, 27 Februari 2024

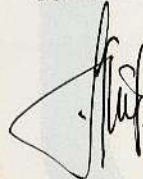
Menyetujui,

Ketua Penguji



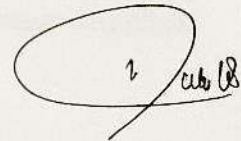
Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0004047501

Anggota Penguji I



Nanik Susanti, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0608088201

Anggota Penguji II



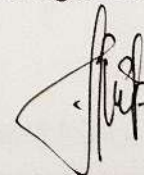
Putri Kurnia Handayani, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0610128601

Mengetahui,



Plt. Dekan, Fakultas Teknik
Dr. Eko Daryanto, S.Kom., M.Cs
NIDN. 0608047901

Plt. Ketua Program Studi Sistem Informasi



Nanik Susanti, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0608088201

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Raihan Nur Farizi
NIM : 201953038
Tempat & Tanggal Lahir : Kudus, 9 Juli 2001
Judul Tugas Akhir : Sistem Informasi Pengelolaan Armada Pariwisata Po. Tegar Raya Dengan Indikator *Customer Satisfaction Score* (CSAT) Sebagai Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Tugas Akhir ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan lain yang tercantum sebagai bagian dari Tugas Akhir ini. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dalam Tugas Akhir dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Kudus, 27 Februari 2024

Yang memberi pernyataan,



Muhammad Raihan Nur Farizi

NIM. 201953038

**SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN ARMADA PARIWISATA PO.
TEGAR RAYA DENGAN INDIKATOR *CUSTOMER SATISFACTION*
SCORE (CSAT) SEBAGAI IMPLEMENTASI *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) UNTUK MENGUKUR
KEPUASAN PELANGGAN**

Nama mahasiswa : Muhammad Raihan Nur Farizi

NIM : 201953038

Pembimbing :

1. Nanik Susanti, S.Kom., M.Kom
2. Rhoedy Setiawan, S.Kom., M.Kom

RINGKASAN

Penelitian ini membahas tentang pengembangan aplikasi sistem CRM pada PO. Tegar Raya. dalam kegiatannya, ditemukan kesulitan dalam mendapatkan pelanggan baru, belum ada informasi penyewaan bus secara online dan testimoni dari pelanggan terhadap pelayanan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengenalkan lebih luas profile perusahaan kepada masyarakat dengan dibuatkan sistem berbasis web dan pemberian pelayanan terbaik untuk mendapatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan menggunakan pendekatan Customer Relationship Management (CRM). Metode analisis Customer Relationship Management (CRM) ini digunakan untuk identifikasi pengembangan penerapan strategi Customer Relationship Management (CRM), untuk mendukung keberhasilan metode tersebut diterapkan indikator Customer Satisfaction Score (CSAT). Adapun Metode pengembangan sistem yang digunakan yaitu metode waterfall. Sedangkan Metode perancangan sistem menggunakan UML. Metode penelitian mendapatkan data dan ditemukan pengetahuan teori dalam konteks memahami dan memecahkan permasalahan pelayanan. Penggunaan CRM pada penelitian ini memanfaatkan teknologi yang ada untuk membangun sebuah sistem yang diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan pada PO. Tegar Raya

Hasil dari penelitian ini adalah sebuah sistem informasi pengelolaan armada pariwisata pada PO. Tegar Raya dengan mengimplementasikan metode *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis *website* yang diharapkan mampu mengoptimalkan suatu pelayanan perusahaan.

Kata Kunci : *CRM, UML, CSAT, Kepuasan Pelanggan, Waterfall*

**SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN ARMADA PARIWISATA PO.
TEGAR RAYA DENGAN INDIKATOR *CUSTOMER SATISFACTION*
SCORE (CSAT) SEBAGAI IMPLEMENTASI *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) UNTUK MENGUKUR
KEPUASAN PELANGGAN**

Nama mahasiswa : Muhammad Raihan Nur Farizi

NIM : 201953038

Pembimbing :

1. Nanik Susanti, S.Kom., M.Kom
2. Rhoedy Setiawan, S.Kom., M.Kom

ABSTRACT

This research discusses the development of CRM system applications at PO. Tegar Raya. in its activities, it was found that it was difficult to get new customers, there was no online bus rental information and testimonials from customers regarding the company's services. This research aims to introduce the company's profile more broadly to the public by creating a web-based system and providing the best service to obtain customer satisfaction and loyalty using a Customer Relationship Management (CRM) approach. This Customer Relationship Management (CRM) analysis method is used to identify the development of the application of Customer Relationship Management (CRM) strategies, to support the success of this method, the Customer Satisfaction Score (CSAT) indicator is applied. The system development method used is the waterfall method. Meanwhile, the system design method uses UML. The research method obtains data and finds theoretical knowledge in the context of understanding and solving service problems. The use of CRM in this research utilizes existing technology to build a system that is expected to improve the quality of service at PO. Tegar Raya

The result of this research is an information system for managing tourism fleets at PO. Tegar Raya implements a website-based Customer Relationship Management (CRM) method which is expected to be able to optimize company services.

Kata Kunci : CRM,UML,CSAT, *Customer satisfaction, Waterfall*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga pada kesempatan kali ini penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Sistem Informasi Pengelolaan Armada Pariwisata Po. Tegar Raya Dengan Indikator *Customer Satisfaction Score* (CSAT) Sebagai Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan”. Sholawat beserta salam tak lupa penulis haturkan kepada beliau baginda Rasulullah SAW yang selalu kita nantikan syafaatnya kelak di Yaumul Qiyamah.

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Sistem Informasi S-1 pada Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus. Dengan adanya Tugas Akhir ini penulis diharapkan dapat mengamati dan mempelajari teori yang didapatkan diperkuliahan dan praktek di lapangan.

Penulis menyadari bahwa pada penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tentunya masih terdapat kekurangan, sehingga penulis akan sangat menerima dan menghargai segala masukan yang berguna dari pembaca. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang sistem informasi.

Dengan bimbingan, dorongan semangat, dan dukungan dari berbagai pihak atas tersusunnya Laporan Tugas Akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Nanik Susanti, S.Kom., M.Kom., selaku Plt. Kepala Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
4. Ibu Nanik Susanti, S.Kom., M.Kom., dan Bapak Rhoedy Setiawan, S.Kom., M.Kom., selaku pembimbing yang telah banyak memberikan petunjuk,

nasihat, bimbingan, dan arahan hingga terselesaikannya penulisan laporan ini.

5. Bapak Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom., selaku koordinator Tugas Akhir.
6. Bapak Diana Laily Fithri, S.Kom, M.Kom, selaku dosen akademik penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang senantiasa memberi ilmu kepada penulis di bangku perkuliahan.
8. Bapak Jojok Supriyanto dan Ibu Nisrokhah selaku orang tua penulis yang telah mendoakan, mendukung, memberi semangat, serta menasehati kepada penulis sehingga dapat terselesaikan laporan ini.
9. Semua teman di Program Studi Sistem Informasi , teman main dan semua teman yang hadir dikehidupan saya, terimakasih atas semangat, doa dan arahan kepada penulis yang selalu menguatkan penulis.
10. Pemilik nama Elin Nova Widiani, orang yang selalu menemani dan menjadi *support system* penulis selama proses pengerjaan skripsi. Telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan dan semangat. Selalu meyakinkan kalau saya bisa. Terimakasih telah menjadi bagian perjalanan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Terakhir, terimakasih untuk diri saya sendiri karena mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Menyelesaikan skripsi dengan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan.

Allah adalah Maha Sempurna dan Maha Segala-Nya, tiada yang sempurna dan Maha Adil dari apa yang telah dimiliki-Nya. Semoga dengan hidayah dan inayah-Nya yang diberikan Allah SWT kita dapat menjadikan apa yang kita perbuat mendapatkan ridho-Nya di jalan baik. Aamiin.

Kudus, 27 Februari 2024

Penulis

Muhammad Raihan Nur Farizi

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
RINGKASAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	5
1.6 Metode Penelitian	6
1.7 Kerangka Pemikiran	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terkait	13
2.2 Tabel Perbandingan Penelitian Terkait	15
2.3 Landasan Teori	17
2.3.1 Konsep Dasar Sistem Informasi	17
2.3.2 Pengertian Pengelolaan	17
2.3.3 CRM (Customer Relationship Management)	18

2.3.4.	Indikator Keberhasilan CRM.....	18
2.3.5.	Pengertian Web.....	19
2.3.6.	Pengertian WhatsApp.....	19
2.3.7.	Pengertian Payment Gateway	20
2.3.8.	Pengertian Midtrans	20
2.4	Alat Bantu Desain Sistem	20
2.4.1.	FOD (Flow Of Document).....	20
2.4.2.	UML (Unified Modelling Language).....	22
2.4.3.	ERD (Entity Relationship Diagram)	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		29
3.1	Objek Penelitian.....	29
3.1.1.	Profil PO.Tegar Raya	29
3.1.2.	Visi & Misi	30
3.1.3.	Struktur Organisasi.....	31
3.1.4.	Deskripsi Tugas	31
3.2	Analisa Sistem Lama	32
3.3	Analisa dan Rancangan Sistem Baru.....	35
3.3.1.	Analisa Kebutuhan	35
3.3.2.	Rancangan Sistem Baru	37
3.3.3	Rancangan Basis Data	87
3.3.4	Desain Input dan Output	105
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		113
4.1	Hasil Pembahasan.....	113
4.2	Implementasi Sistem.....	113
4.3	Implementasi Layar Antarmuka	113

4.4	Tampilan Sistem	113
4.4.1.	Halaman Login User	113
4.4.2.	Halaman Login Admin.....	114
4.4.3.	Halaman Utama <i>User</i>	115
4.4.4.	Halaman Utama Admin.....	115
4.4.5.	Halaman Utama Sopir	116
4.4.6.	Halaman Utama Pemilik	116
4.4.7.	Halaman Pemesanan	117
4.4.8.	Halaman Pembayaran.....	117
4.4.9.	Halaman Mengisi <i>Survey</i> Kepuasan Pelanggan	118
4.4.10.	Halaman Jadwal keberangkatan	118
4.4.11.	Halaman Kelola User	119
4.4.12.	Halaman Kelola Armada.....	119
4.4.13.	Halaman Kelola Tujuan	120
4.4.14.	Halaman Kelola Paket.....	120
4.4.15.	Halaman Kelola <i>Survey</i> Kepuasan Pelanggan	121
4.4.16.	Halaman Cetak Surat Perintah Jalan (SPJ)	121
4.4.17.	Halaman Cetak Laporan Transaksi	122
4.4.18.	Halaman Laporan Penyewa	122
4.5	Pengujian Sistem.....	123
4.5.1.	<i>Blackbox Testing</i>	123
4.6	Pengukuran Perangkat Lunak (<i>Software Measurement</i>)	129
4.6.1.	T.Test.....	129
BAB V	PENUTUP.....	137
5.1	Kesimpulan	137

5.2	Saran	137
	DAFTAR PUSTAKA	139
	LAMPIRAN	141
	BIODATA PENULIS	151



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Model <i>Waterfall</i>	8
Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran	11
Gambar 3. 1 Denah Lokasi	30
Gambar 3. 2 Striktur Organisasi Perusahaan.....	31
Gambar 3. 3 Flow of Document Proses Pengelolaan Management Pelayanan Armada Pariwisata Pada PO. Tegar Raya	34
Gambar 3. 4 Business Use Case Proses Proses Pengelolaan dan Pelayanan Armada Pariwisata PO. Tegar Raya	39
Gambar 3. 5 Diagram sistem use case	40
Gambar 3. 6 <i>class user</i>	49
Gambar 3. 7 <i>class administrasi</i>	50
Gambar 3. 8 <i>class sopir</i>	50
Gambar 3. 9 <i>class Pemilik</i>	50
Gambar 3. 10 <i>class penyewa</i>	51
Gambar 3. 11 <i>Class kelola tujuan</i>	51
Gambar 3. 12 <i>class kelola armada</i>	51
Gambar 3. 13 <i>class pemesanan armada</i>	52
Gambar 3. 14 <i>class verifikasi pemesanan</i>	52
Gambar 3. 15 <i>class pembuatan SPJ</i>	53
Gambar 3. 16 <i>class cek jadwal keberangkatan</i>	53
Gambar 3. 17 <i>class pembayaran pelunasan</i>	54
Gambar 3. 18 <i>class penilaian kepuasan pelanggan</i>	54
Gambar 3. 19 <i>class pelaporan transaksi</i>	55
Gambar 3. 20 <i>Class Diagram</i>	56
Gambar 3. 21 <i>Sequence diagram user</i>	57
Gambar 3. 22 <i>Sequence diagram kelola tujuan</i>	58
Gambar 3. 23 <i>Sequence diagram kelola armada</i>	59
Gambar 3. 24 <i>Sequence diagram pemesanan</i>	60
Gambar 3. 25 <i>Sequence diagram verifikasi pemesanan</i>	61
Gambar 3. 26 <i>Sequence diagram Pembayaran DP</i>	62

Gambar 3. 27 <i>Sequence diagram</i> pembuatan SPJ	63
Gambar 3. 28 <i>Sequence diagram</i> cek jadwal keberangkatan	64
Gambar 3. 29 <i>Sequence diagram</i> pembayaran pelunasan	65
Gambar 3. 30 <i>Sequence diagram</i> penilaian kepuasan pelanggan	66
Gambar 3. 31 <i>Sequence diagram</i> kelola pelaporan transaksi	67
Gambar 3. 32 <i>Activity diagram</i> user	68
Gambar 3. 33 <i>Activity diagram</i> kelola tujuan.....	69
Gambar 3. 34 <i>Activity diagram</i> kelola armada.....	70
Gambar 3. 35 <i>Activity diagram</i> pemesanan armada tujuan	71
Gambar 3. 36 <i>Activity diagram</i> verifikasi pemesanan	72
Gambar 3. 37 <i>Activity diagram</i> pembuatan SPJ yang dilakukan	73
Gambar 3. 38 <i>Activity diagram</i> cek jadwal keberangkatan	74
Gambar 3. 39 <i>Activity diagram</i> pembayaran DP.....	75
Gambar 3. 40 <i>Activity diagram</i> pembayaran pelunasan	76
Gambar 3. 41 <i>Activity diagram</i> penilaian kepuasan pelanggan	77
Gambar 3. 42 <i>Activity diagram</i> pelaporan transaksi	78
Gambar 3. 43 <i>Statechart diagram</i> method login	79
Gambar 3. 44 <i>Statechart diagram</i> method logout	79
Gambar 3. 45 <i>Statechart diagram</i> method tambah	80
Gambar 3. 46 <i>Statechart diagram</i> method edit	80
Gambar 3. 47 <i>Statechart diagram</i> method hapus	80
Gambar 3. 48 <i>Statechart diagram</i> method cari	80
Gambar 3. 49 <i>Statechart diagram</i> method tambah	81
Gambar 3. 50 <i>Statechart diagram</i> method ubah.....	81
Gambar 3. 51 <i>Statechart diagram</i> method cari	81
Gambar 3. 52 <i>Statechart diagram</i> method hapus	81
Gambar 3. 53 <i>Statechart diagram</i> method tambah	82
Gambar 3. 54 <i>Statechart diagram</i> method cari	82
Gambar 3. 55 <i>Statechart diagram</i> method verifikasi	82
Gambar 3. 56 <i>Statechart diagram</i> method tolak	83
Gambar 3. 57 <i>Statechart diagram</i> method cari	83

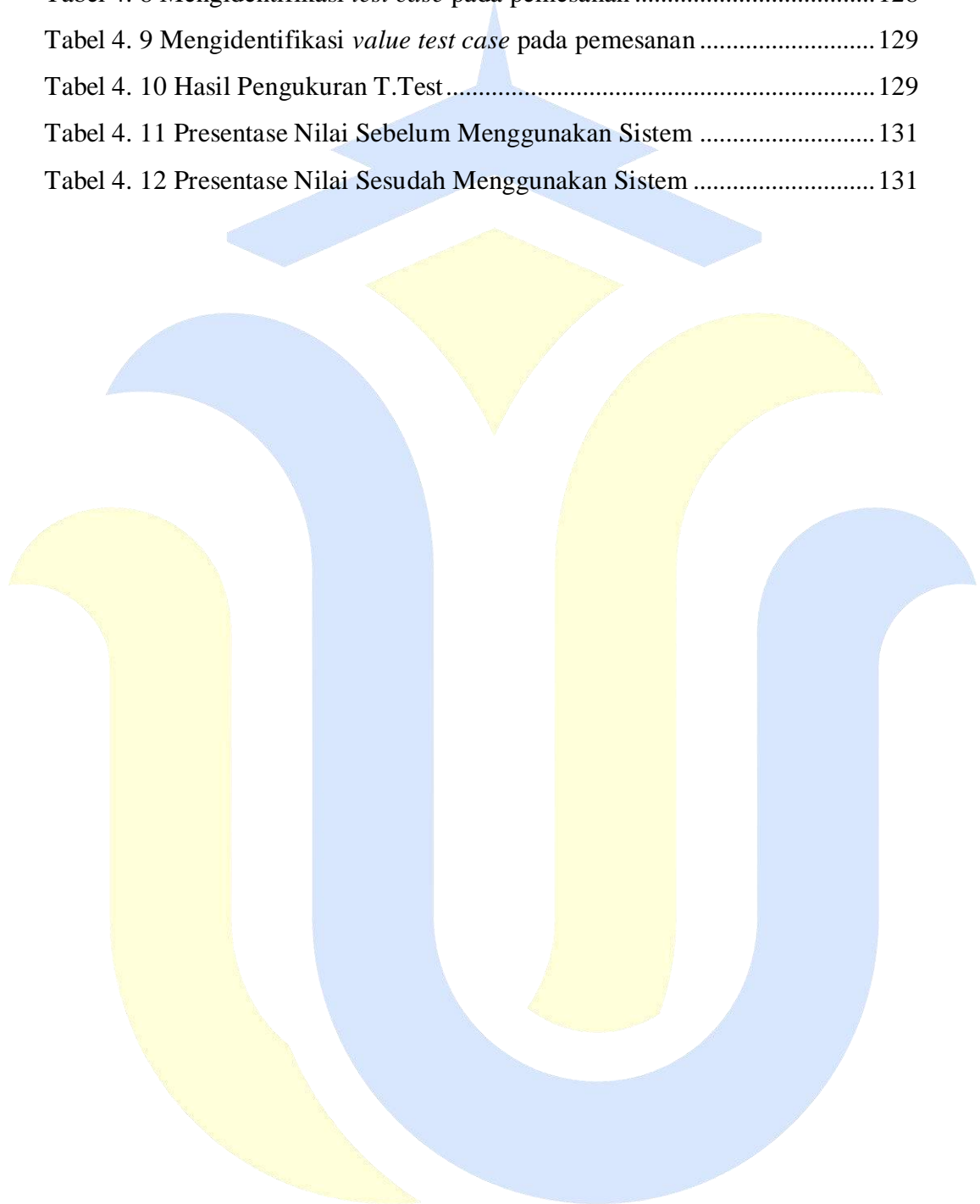
Gambar 3. 58 <i>Statechart diagram method</i> tambah	83
Gambar 3. 59 <i>Statechart diagram method</i> cari	84
Gambar 3. 60 <i>Statechart diagram method</i> cari	84
Gambar 3. 61 <i>Statechart diagram method</i> tambah	84
Gambar 3. 62 <i>Statechart diagram method</i> tambah	85
Gambar 3. 63 <i>Statechart diagram method</i> cari	85
Gambar 3. 64 <i>Statechart diagram method</i> cari	85
Gambar 3. 65 <i>Statechart diagram method</i> cari	86
Gambar 3. 66 <i>Statechart diagram method</i> tambah	86
Gambar 3. 67 <i>Statechart diagram method</i> cari	87
Gambar 3. 68 <i>Statechart diagram method</i> cetak	87
Gambar 3. 69 Menentukan <i>entitas</i>	88
Gambar 3. 70 Menentukan <i>primary key</i>	88
Gambar 3. 71 Relasi antara <i>entitas user</i> dan penjemputan.....	89
Gambar 3. 72 Relasi antara <i>entitas</i> penyewa dan pemesanan	89
Gambar 3. 73 Relasi antar <i>entitas</i> pembayaran dan tagihan.....	90
Gambar 3. 74 Relasi antara tujuan dan pemesanan.....	90
Gambar 3. 75 Relasi antara tujuan dan ulasan.....	90
Gambar 3. 76 Relasi antara biaya dan booking	91
Gambar 3. 77 Relasi antara pembayaran dan tagihan	91
Gambar 3. 78 ERD Sistem Informasi Pengelolaan Armada Pariwisata Po. Tegar Raya	92
Gambar 3. 79 Relasi tabel.....	105
Gambar 3. 80 Halaman login user.....	106
Gambar 3. 81 Halaman login penyewa.....	106
Gambar 3. 82 Desain Halaman Penyewa.....	107
Gambar 3. 83 Desain Halaman Utama Admin	107
Gambar 3. 84 Desain <i>form input user</i>	108
Gambar 3. 85 Desain <i>form input</i> kelola tujuan.....	108
Gambar 3. 86 Desain <i>form input</i> kelola armada.....	109
Gambar 3. 87 Desain <i>form input</i> pemesanan armada	109

Gambar 3. 88 Desain form input kelola pembayaran	110
Gambar 3. 89 Desain form input pembuatan SPJ	110
Gambar 3. 90 Desain form input kelola verifikasi pemesanan	111
Gambar 3. 91 Desain form laporan cetak transaksi	111
Gambar 3. 92 Desain <i>form input</i> laporan penyewa	112
Gambar 4. 1 Halaman login user	114
Gambar 4. 2 Halaman login admin	114
Gambar 4. 3 Halaman utama <i>user</i>	115
Gambar 4. 4 Halaman utama admin	115
Gambar 4. 5 Halaman utama sopir	116
Gambar 4. 6 Halaman utama pemilik	116
Gambar 4. 7 Halaman Pemesanan	117
Gambar 4. 8 Halaman Pembayaran	117
Gambar 4. 9 Halaman mengisi survey kepuasan pelanggan	118
Gambar 4. 10 Halaman jadwal keberangkatan	118
Gambar 4. 11 Halaman Kelola user	119
Gambar 4. 12 Halaman Kelola armada	119
Gambar 4. 13 Halaman Kelola tujuan	120
Gambar 4. 14 Halaman Kelola paket	120
Gambar 4. 15 Halaman kelola survey kepuasan pelanggan	121
Gambar 4. 16 Halaman cetak surat perintah jalan (SPJ)	121
Gambar 4. 17 Halaman cetak laporan transaksi	122
Gambar 4. 18 Halaman laporan penyewa	122
Gambar 4. 19 Grafik Pengukuran Sistem (T.Test)	134

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terkait.....	15
Tabel 2. 2 Simbol <i>Flow Of Document</i>	21
Tabel 2. 3 Notasi <i>Use Case Diagram</i>	23
Tabel 2. 4 Notasi <i>Class Diagram</i>	23
Tabel 2. 5 Notasi <i>Sequence Diagram</i>	24
Tabel 2. 6 Notasi <i>Activity Diagram</i>	25
Tabel 2. 7 Notasi <i>Statechart Diagram</i>	26
Tabel 2. 8 Simbol <i>Entity Relationship Diagram</i>	27
Tabel 3.1 Proses <i>business use case</i>	38
Tabel 3.2 Skenario <i>use case user</i>	41
Tabel 3. 3 Skenario <i>use case</i> kelola tujuan.....	42
Tabel 3. 4 Skenario <i>use case</i> kelola armada	42
Tabel 3. 5 Skenario <i>use case</i> pemesanan armada.....	43
Tabel 3. 6 Skenario <i>Use Case</i> verifikasi pemesanan	44
Tabel 3. 7 Skenario <i>use case</i> pembayaran DP	44
Tabel 3. 8 Skenario <i>Use Case</i> Pembatalan	45
Tabel 3. 9 Skenario <i>use case</i> pembayaran pelunasan	46
Tabel 3. 10 Skenario <i>use case</i> pembuatan SPJ.....	46
Tabel 3. 11 Skenario <i>Use Case</i> cek jadwal keberangkatan	47
Tabel 3. 12 Skenario <i>use case</i> Penilaian kepuasan penyewa.....	48
Tabel 3.13 Skenario <i>use case</i> pelaporan transaksi	48
Tabel 3. 14 Struktur tabel penjemputan	98
Tabel 3. 15 Struktur tabel tagihan	98
Tabel 3. 16 Struktur tabel pembayaran	99
Tabel 3. 17 Struktur tabel SPJ	101
Tabel 4. 1 <i>Scenario</i> kelola <i>user</i>	123
Tabel 4. 2 Mengidentifikasi <i>test case</i> pada kelola <i>user</i>	124
Tabel 4. 3 Mengidentifikasi <i>value test case</i> pada kelola <i>user</i>	124
Tabel 4. 4 <i>Scenario</i> Kelola paket	125
Tabel 4. 5 Mengidentifikasi <i>test case</i> pada kelola paket	126

Tabel 4. 6 Mengidentifikasi <i>value test case</i> pada kelola paket	126
Tabel 4. 7 <i>Scenario</i> Pemesanan	127
Tabel 4. 8 Mengidentifikasi <i>test case</i> pada pemesanan	128
Tabel 4. 9 Mengidentifikasi <i>value test case</i> pada pemesanan	129
Tabel 4. 10 Hasil Pengukuran T.Test	129
Tabel 4. 11 Presentase Nilai Sebelum Menggunakan Sistem	131
Tabel 4. 12 Presentase Nilai Sesudah Menggunakan Sistem	131



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Balasan.....	141
Lampiran 2 Sertifikat Keterampilan Wajib	142
Lampiran 3 Buku Bimbingan	144
Lampiran 4 Bukti Pembayaran.....	146
Lampiran 5 Plagiasi.....	147
Lampiran 6 Transkrip Nilai	148
Lampiran 7 Berita Acara.....	149