



LAPORAN TUGAS AKHIR

**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) UNTUK MANAJEMEN
PEMASANGAN DAN PEMBAYARAN INTERNET
CITYNET PADA PT DANISWARA CITRA
INFORMATIKA**

**RIFKI ACHMAD FAHRIZA
NIM.202053140**

DOSEN PEMBIMBING

**Dr. Pratomo Setiaji, S.Kom., M.Kom
Syafiul Muzid, ST., M.Cs**

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) UNTUK MANAJEMEN PEMASANGAN DAN PEMBAYARAN INTERNET CITYNET PADA PT DANISWARA CITRA INFORMATIKA

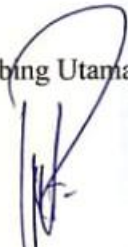
RIFKI ACHMAD FAHRIZA

NIM. 202053140

Kudus, 20 September 2024

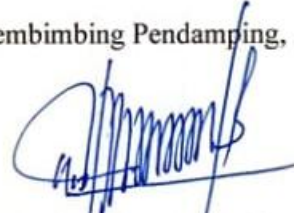
Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Dr, Pratomo Setiaji, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0619067802

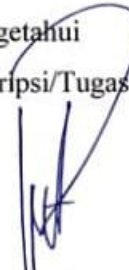
Pembimbing Pendamping,



Syafiul Muzid, ST., M.Cs.
NIDN. 0623068301

Mengetahui

Koordinator Skripsi/Tugas Akhir



Dr. Pratomo Setiaji, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0619067802

HALAMAN PENGESAHAN

PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) UNTUK MANAJEMEN PEMASANGAN DAN PEMBAYARAN INTERNET CITYNET PADA PT DANISWARA CITRA INFORMATIKA

RIFKI ACHMAD FAHRIZA

NIM. 202053140

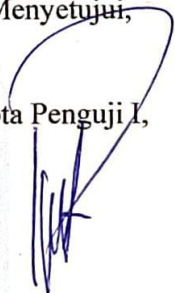
Menyetujui,

Ketua Penguji,



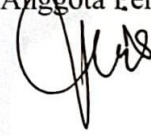
Supriyono, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0602017901

Anggota Penguji I,



Dr. Pratomo Setiaji, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0619067802

Anggota Penguji II,



Noor Latifah, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0618098701

Mengetahui

Plt. Dekan Fakultas Teknik



Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs.
NIDN. 0608047901

Plt. Ka Prodi Sistem Informasi



Dr. Ir. Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0621048301

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rifki Achmad Fahriza
NIM : 202053140
Tempat & Tanggal Lahir : Kudus, 8 Desember 2002
Judul Tugas Akhir : Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Untuk Manajemen Pemasangan Dan Pembayaran Internet Citynet Pada Pt Daniswara Citra Informatika.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi/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 Skripsi ini. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dalam Skripsi dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian 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, 8 Desember 2024

Yang memberi pernyataan,



Rifki Achmad Fahriza

NIM. 202053140

NIM. 202053140

PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) UNTUK MANAJEMEN PEMASANGAN DAN PEMBAYARAN INTERNET CITYNET PADA PT DANISWARA CITRA INFORMATIKA

Nama mahasiswa : Rifki Achmad Fahriza

NIM : 202053140

Pembimbing :

1. Dr. Pratomo Sertiaji, S.Kom., M.Kom
2. Syafiul Muzid, S.T., M.Cs.

RINGKASAN

PT Daniswara Citra memiliki 25 pelanggan instansi dan kurang lebih 3000 pelanggan yang telah menggunakan jasa layanan perusahaan. Banyaknya pelanggan menyebabkan perusahaan memerlukan waktu yang lebih lama dalam melakukan pendataan pelanggan terkait pemasangan, pemindahan layanan, penanganan pengaduan dan pembayaran karena masih dilakukan dengan menggunakan sistem formulir dan excel yang menjadikan data tidak terintegrasi dengan baik. Untuk menangani permasalahan pada PT Daniswara Citra Informatika, dibuatlah sistem yang mengimplementasikan *Customer Relationship Management* (CRM) mengelola pemesanan, pemasangan, pemindahan layanan, pembayaran bulanan serta penanganan gangguan layanan internet Citynet. Hasil akhir menggunakan teknologi Whatsapp API untuk memberikan informasi konfirmasi pemesanan, tagihan pembayaran, bukti pembayaran, pemberitahuan promo Citynet dan penghitungan *Customer Satisfaction Score* (CSAT) untuk menghitung kepuasan pelanggan melalui survei pada sistem ketika pelanggan telah melakukan pemesanan. Dengan adanya sistem dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan mempermudah perusahaan dalam proses administrasi perusahaan.

Kata Kunci : CRM, Pembayaran, Pemasangan Internet

**IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) FOR INSTALLATION AND PAYMENT MANAGEMENT OF
CITYNET INTERNET AT PT DANISWARA CITRA INFORMATIKA**

Student Name : Rifki Achmad Fahriza

Student Identity Number : 202053140

Supervisor :

1. Dr. Pratomo Sertiaji, S.Kom., M.Kom
2. Syafiul Muzid, S.T., M.Cs.

ABSTRACT

PT Daniswara Citra has 25 institutional clients and approximately 3,000 customers who have used the company's services. The large number of customers has caused the company to require more time to manage customer data related to installations, service relocations, complaint handling, and payments, as these tasks are still carried out using forms and Excel, leading to poorly integrated data. To address these issues at PT Daniswara Citra Informatika, a system has been developed that implements Customer Relationship Management (CRM) to manage orders, installations, service relocations, monthly payments, and internet service disruptions for Citynet. The final result uses WhatsApp API technology to provide information such as order confirmations, payment invoices, payment proofs, Citynet promotions, and the calculation of Customer Satisfaction Score (CSAT) to assess customer satisfaction through surveys on the system once the customer has placed an order. This system helps improve service quality and facilitates the company's administrative processes.

Keywords : CRM, Payments, Internet Installation

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Untuk Manajemen Pemasangan Dan Pembayaran Internet Citynet Pada Pt Daniswara Citra Informatika".

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Sistem Informasi S1 pada Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.

Pelaksanaan penelitian dan penyusunan laporan ini tak lepas dari bantuan dan dukungan beberapa pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M., M.Cs selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
3. Dr.Ir Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom selaku Plt. Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Pratomo Setiaji, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan laporan tugas akhir ini.
5. Bapak Syafiul Muzid, ST., M.Cs selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan laporan tugas akhir ini.
6. Seluruh dosen Sistem Informasi yang senantiasa memberikan ilmu kepada penulis.
7. Kedua orang tua penulis, Bapak Sutikno dan Ibu Rubiatun yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi dan doa tiada henti, serta kesabaran yang luar biasa dalam setiap langkah penulis yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup sehingga penulis berhasil menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Semua teman yang sudah sama sama berjuang saling memberi semangat dan kegembiraan selama mengerjakan skripsi

9. Pada titik ini, saya ingin memberikan ucapan terima kasih kepada diri saya sendiri. Perjalanan menyelesaikan skripsi ini tidaklah mudah, dan setiap langkah yang diambil adalah hasil dari tekad, kerja keras, dan ketekunan, Semoga ini menjadi awal landasan untuk pencapaian-pencapaian yang lebih besar dimasa depan.

Penulis menyadari bahwa adanya kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, karena itu penulis menerima kritik, saran dan masukan dari pembaca sehingga penulis dapat lebih baik di masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Kudus, 7 Desember 2024



Rifki Achmad Fahriza

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
RINGKASAN	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah.....	2
1.4. Tujuan.....	3
1.5. Manfaat.....	3
1.6. Metode Penelitian.....	4
1.6.1. Metode Pengumpulan Data.....	4
1.6.2. Metode Pengembangan Sistem	5
1.6.3. Metode Perancangan Sistem	7
1.7. Kerangka Pikiran.....	9
BAB II.....	10
2.1 Penelitian Terkait.....	10
2.2 Tabel Perbandingan	13
2.3 Landasan Teori	15
2.3.1. Pengertian Sistem Informasi	15
2.3.2. Pengertian <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	15
2.3.3. Indikator Keberhasilan CRM	15
2.4 Alat Bantu Desain Sistem	16
2.4.1. FOD (<i>Flow of Document</i>)	16

2.4.2.	<i>Unified Modeling Language (UML)</i>	17
2.4.3.	<i>ERD (Entity Relationship Diagram)</i>	17
BAB III		23
3.1	Objek Penelitian	23
3.1.1.	Profil PT Daniswara Citra Informatika	23
3.1.2.	Visi Misi.....	23
3.1.3.	Denah Lokasi	24
3.1.4.	Struktur Organisasi	24
3.1.5.	Deskripsi Tugas.....	25
3.2	Analisa Sistem Lama.....	26
3.3	Analisa dan Rancangan Sistem Baru.....	28
3.3.1	Analisa Kebutuhan Hardware	28
3.3.2	Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak.....	28
3.4	Perancangan Permodelan Sistem.....	29
3.4.1.	Bussines Use Case Diagram	29
3.4.2.	Use Case System Diagram.....	30
3.4.3.	<i>Scenario Usecase</i>	31
3.4.4.	<i>Class Diagram</i>	45
3.4.5.	<i>Sequence Diagram</i>	52
3.4.6.	<i>Activity Diagram</i>	65
3.4.7.	<i>Statechart Diagram</i>	77
3.5	Perancangan Basis Data	87
3.5.1.	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	87
3.5.2.	Transformasi ERD	93
3.5.3.	Struktur Tabel.....	94
3.5.4.	Relasi Tabel.....	100
3.6	Desain Input Output	101
BAB IV		107
4.1	Implementasi Sistem	107
4.2	Implementasi Layar Antarmuka	107
4.3	Tampilan Program	107
4.3.1	Halaman Awal	107

4.3.2	Halaman Pemesanan Paket	108
4.3.3	Halaman Ulasan	108
4.3.4	Halaman Login.....	109
4.3.5	Halaman Utama.....	109
4.4	Pengujian Sistem	118
4.4.1	Blackbox Testing.....	118
4.4.2	Perhitungan <i>Customer Satisfaction</i> (CSAT)	123
BAB V		127
5.1	Kesimpulan.....	127
5.2	Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA		128
LAMPIRAN		129
BIODATA PENULIS		140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lokasi PT Daniswara Citra Informatika	24
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT Daniswara Citra Informatika	24
Gambar 3. 3 FOD Pemasangan dan Pembayaran Internet Citynet PT Daniswara Citra Informatika.....	27
Gambar 3. 4 Business Usecase Diagram	30
Gambar 3. 5 Use Case Diagram Sistem CRM Pemasangan dan Pembayaran Internet Citynet pada PT Daniswara Citra Informatika	31
Gambar 3. 6 Class User	45
Gambar 3. 7 Class Pelanggan	45
Gambar 3. 8 Class Layanan Pelanggan.....	45
Gambar 3. 9 Class Teknisi	46
Gambar 3. 10 Class Staf Keuangan	46
Gambar 3. 11 Class Pemilik.....	46
Gambar 3. 12 Class Registrasi Pelanggan	46
Gambar 3. 13 Class Paket	47
Gambar 3. 14 Class Promo	47
Gambar 3. 15 Class Pemesanan	47
Gambar 3. 16 Class Pemasangan	48
Gambar 3. 17 Class Pemindahan	48
Gambar 3. 18 Class Pembayaran Pesanan	48
Gambar 3. 19 Class Pembayaran Bulanan.....	49
Gambar 3. 20 Class Ulasan.....	49
Gambar 3. 21 Class Penggaduan	49
Gambar 3. 22 Class Pelaporan	50
Gambar 3. 23 Class Diagram Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Untuk Manajemen Pemasangan Dan Pembayaran Internet Citynet Pada Pt Daniswara Citra Informatika.....	51
Gambar 3. 24 Sequence Diagram Registrasi	52
Gambar 3. 25 Sequence Diagram User.....	53

Gambar 3. 26 Sequence Diagram Kelola Paket.....	54
Gambar 3. 27 Sequence Diagram Kelola Promo	55
Gambar 3. 28 Sequence Diagram Pemesanan	56
Gambar 3. 29 Sequence Diagram Pemasangan	57
Gambar 3. 30 Sequence Diagram Pemindahan.....	58
Gambar 3. 31 Sequence Diagram Pembayaran Pesanan.....	59
Gambar 3. 32 Sequence Diagram Pembayaran Bulanan	60
Gambar 3. 33 Sequence Diagram Ulasan	61
Gambar 3. 34 Sequence Diagram Kelola CRM.....	62
Gambar 3. 35 Sequence Diagram Penggaduan.....	63
Gambar 3. 36 Sequence Diagram Pelaporan	64
Gambar 3. 37 Activity Diagram Registrasi.....	65
Gambar 3. 38 Activity Diagram User	66
Gambar 3. 39 Activity Diagram Paket.....	67
Gambar 3. 40 Activity Diagram Promo	68
Gambar 3. 41 Activity Pemesanan.....	69
Gambar 3. 42 Activity Diagram Pemasangan.....	70
Gambar 3. 43 Activity Diagram Pemindahan	71
Gambar 3. 44 Activity Diagram Pembayaran Pesanan.....	72
Gambar 3. 45 Activity Diagram Pembayaran Bulanan.....	73
Gambar 3. 46 Activity Diagram Ulasan.....	74
Gambar 3. 47 Activity Diagram Kelola CRM	74
Gambar 3. 48 Activity Diagram Penggaduan	75
Gambar 3. 49 Activity Diagram Pelaporan.....	76
Gambar 3. 50 Statechart diagram method tambah.....	77
Gambar 3. 51 Statechart diagram method login	77
Gambar 3. 52 Statechart diagram method logout	77
Gambar 3. 53 Statechart diagram method tambah.....	78
Gambar 3. 54 Statechart diagram method ubah.....	78
Gambar 3. 55 Statechart diagram method hapus	78
Gambar 3. 56 Statechart diagram method cari.....	78
Gambar 3. 57 Statechart diagram method tambah.....	79

Gambar 3. 58 Statechart diagram method ubah	79
Gambar 3. 59 Statechart diagram method hapus	79
Gambar 3. 60 Statechart diagram method cari	79
Gambar 3. 61 Statechart diagram method tambah	80
Gambar 3. 62 Statechart diagram method detail	80
Gambar 3. 63 Statechart diagram method verifikasi	80
Gambar 3. 64 Statechart diagram method cari	80
Gambar 3. 65 Statechart diagram method tambah	81
Gambar 3. 66 Statechart diagram method detail	81
Gambar 3. 67 Statechart diagram method cari	81
Gambar 3. 68 Statechart diagram method cetak	81
Gambar 3. 69 Statechart diagram method tambah	82
Gambar 3. 70 Statechart diagram method detail	82
Gambar 3. 71 Statechart diagram method cari	82
Gambar 3. 72 Statechart diagram method cetak	82
Gambar 3. 73 Statechart diagram method tambah	83
Gambar 3. 74 Statechart diagram method detail	83
Gambar 3. 75 Statechart diagram method verifikasi	83
Gambar 3. 76 Statechart diagram method cetak	83
Gambar 3. 77 Statechart diagram method tambah	84
Gambar 3. 78 Statechart diagram method detail	84
Gambar 3. 79 Statechart diagram method verifikasi	84
Gambar 3. 80 Statechart diagram method cetak	84
Gambar 3. 81 Statechart diagram method tambah	85
Gambar 3. 82 Statechart diagram method trafik CRM	85
Gambar 3. 83 Statechart diagram method tambah	85
Gambar 3. 84 Statechart diagram method verifikasi	86
Gambar 3. 85 Statechart diagram method cetak	86
Gambar 3. 86 Menentukan Entitas	87
Gambar 3. 87 Menentukan Primary Key	87
Gambar 3. 88 Relasi entitas user dan pelanggan	88
Gambar 3. 89 Relasi entitas user dan karyawan	88

Gambar 3. 90 Relasi entitas pelanggan dan pemesanan	88
Gambar 3. 91 Relasi entitas pemesanan dan paket	89
Gambar 3. 92 Relasi entitas pemesanan dan pemasangan	89
Gambar 3. 93 Relasi entitas pemesanan dan pemindahan	89
Gambar 3. 94 Relasi entitas pemesanan dan pembayaran	89
Gambar 3. 95 Relasi entitas pelanggan dan pembayaran bulanan	90
Gambar 3. 96 Relasi entitas paket dan ulasan	90
Gambar 3. 97 Relasi entitas pelanggan dan promo	90
Gambar 3. 98 Relasi entitas pelanggan dan pengaduan	91
Gambar 3. 99 <i>Entity Relationship Diagram</i> Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Untuk Manajemen Pemasangan Dan Pembayaran Internet Citynet Pada Pt Daniswara Citra Informatika	92
Gambar 3. 100 Relasi Tabel	100
Gambar 3. 101 Desain halaman utama	101
Gambar 3. 102 Desain halaman login	101
Gambar 3. 103 Desain halaman dashboard	102
Gambar 3. 104 Desain halaman paket	102
Gambar 3. 105 Desain halaman pelanggan	103
Gambar 3. 106 Desain halaman pemesanan	103
Gambar 3. 107 Desain halaman pemasangan	104
Gambar 3. 108 Desain halaman pemindahan	104
Gambar 3. 109 Desain halaman pembayaran	105
Gambar 3. 110 Desain halaman kelola karyawan	105
Gambar 3. 111 Desain halaman pengaduan	106
Gambar 3. 112 Desain halaman ulasan	106
Gambar 4. 1 Halaman Awal	107
Gambar 4. 2 Halaman Pemesanan Paket	108
Gambar 4. 3 Halaman Ulasan Pelanggan	108
Gambar 4. 4 Halaman Login	109
Gambar 4. 5 Halaman Dashboard Pelanggan	109
Gambar 4. 6 Halaman Dashboard Layanan Pelanggan	110
Gambar 4. 7 Halaman Dashboard Teknisi	110

Gambar 4. 8 Halaman Dashboard Keuangan.....	111
Gambar 4. 9 Halaman Dashboard Pemilik.....	111
Gambar 4. 10 Halaman Paket	112
Gambar 4. 11 Halaman Pemesanan	112
Gambar 4. 12 Halaman Pemasangan	113
Gambar 4. 13 Halaman Pemindahan.....	113
Gambar 4. 14 Halaman Pembayaran.....	114
Gambar 4. 15 Halaman Promo.....	114
Gambar 4. 16 Halaman Ulasan	115
Gambar 4. 17 Halaman Penghitungan CSAT.....	115
Gambar 4. 18 Halaman Pelanggan.....	116
Gambar 4. 19 Halaman Karyawan.....	116
Gambar 4. 20 Halaman Penggaduan.....	117
Gambar 4. 21 Halaman Laporan.....	117
Gambar 4. 22 Diagram Kepuasan Pelanggan (CSAT).....	126

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terkait.....	13
Tabel 2. 2 Simbol <i>Flow of Document</i>	16
Tabel 2. 3 Simbol <i>Bussinnes Use Case Diagram</i>	17
Tabel 2. 4 Simbol <i>Use Case Diagram</i>	18
Tabel 2. 5 Simbol <i>Class Diagram</i>	19
Tabel 2. 6 Simbol <i>Sequence Diagram</i>	19
Tabel 2. 7 Simbol <i>Activity Diagram</i>	20
Tabel 2. 8 Simbol <i>Statechart Diagram</i>	21
Tabel 2. 9 Simbol <i>Entity Relationship Diagram</i>	22
Tabel 3. 1 Bussiness Usecase Diagram.....	29
Tabel 3. 2 Skenario Use Case Registrasi.....	32
Tabel 3. 3 Skenario Use Case User.....	33
Tabel 3. 4 Skenario Usecase Kelola Paket.....	34
Tabel 3. 5 Skenario Usecase Kelola Promo	35
Tabel 3. 6 Skenario Usecase Pemesanan Layanan.....	36
Tabel 3. 7 Skenario Use Case Pemasangan.....	37
Tabel 3. 8 Skenario Use Case Pemindahan.....	38
Tabel 3. 9 Skenario Usecase Pembayaran.....	39
Tabel 3. 10 Skenario Use Case Pembayaran Bulanan	40
Tabel 3. 11 Skenario Use Case Pengaduan Gangguan.....	41
Tabel 3. 12 Skenario Usecase Memberikan Ulasan.....	42
Tabel 3. 13 Skenario Use Case Kelola CRM	43
Tabel 3. 14 Skenario Use Case Pelaporan.....	44
Tabel 3. 15 Tabel User	94
Tabel 3. 16 Tabel Pelanggan	94
Tabel 3. 17 Tabel Karyawan.....	95
Tabel 3. 18 Tabel Paket.....	95
Tabel 3. 19 Tabel Pemesanan.....	96
Tabel 3. 20 Tabel Pemasangan.....	96

Tabel 3. 21 Tabel Pemindahan	97
Tabel 3. 22 Tabel Pembayaran Pesanan	97
Tabel 3. 23 Tabel Pembayaran Bulanan	98
Tabel 3. 24 Tabel Ulasan	98
Tabel 3. 25 Tabel Promo	99
Tabel 3. 26 Tabel Penggaduan	99
Tabel 4. 1 Skenario case user	118
Tabel 4. 2 Mengidentifikasi test case user	119
Tabel 4. 3 Mengidentifikasi Value Test Case	119
Tabel 4. 4 Skenario case pemesanan	120
Tabel 4. 5 Mengidentifikasi test case pemesanan	120
Tabel 4. 6 Mengidentifikasi value test case pemesanan	121
Tabel 4. 7 Skenario case pembayaran	121
Tabel 4. 8 Mengidentifikasi test case pembayaran	122
Tabel 4. 9 Mengidentifikasi value case pembayaran	122
Tabel 4. 10 Ulasan CSAT	124

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Buku Bimbingan Skripsi	129
Lampiran 2 LOA Jurnal	131
Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian	132
Lampiran 4 Sertifikat Keterampilan Wajib	133
Lampiran 5 Transkrip Nilai	135
Lampiran 6 Bukti Pembayaran	136
Lampiran 7 Berita Acara Seminar Proposal.....	137
Lampiran 8 Bukti Cek Plagiasi	139

