



LAPORAN TUGAS AKHIR

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT PADA SISTEM INFORMASI
PEMESANAN SEWA-BELI PRODUK FENO.FLORIST
MENGUNAKAN *UPSELL AND CROSS-SELL RATE*
SEBAGAI INDIKATOR PENAWARAN PROMO**

**FEBY NAUVA OKTAFIYANI
NIM. 202053226**

DOSEN PEMBIMBING

**Diana Laily Fithri, S. Kom., M. Kom.
Yudie Irawan, S. Kom., M. Kom.**

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

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT PADA SISTEM INFORMASI PEMESANAN
SEWA-BELI PRODUK FENO.FLORIST MENGGUNAKAN
UPSELL AND CROSS-SELL RATE SEBAGAI INDIKATOR
PENAWARAN PROMO**

FEBY NAUVA OKTAFIYANI

NIM. 202053226

Kudus, 17 Februari 2025

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

**Diana Laily Fithri, S.Kom, M.Kom
NIDN. 0627018502**

Pembimbing Pendamping,

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

**Mengetahui,
Koordinator Tugas Akhir**

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

HALAMAN PENGESAHAN

IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA
SISTEM INFORMASI PEMESANAN SEWA-BELI PRODUK
FENO.FLORIST MENGGUNAKAN *UPSELL AND CROSS-SELL RATE*
SEBAGAI INDIKATOR PENAWARAN PROMO

FEBY NAUVA OKTAFIYANI

NIM. 202053226

Kudus, 28 Februari 2025

Menyetujui,

Ketua Penguji

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

Anggota Penguji I

Diana Laily Fithri S.Kom., M.Kom
NIDN. 0627018502

Anggota Penguji II

R. Rhoedy Setiawan S.Kom., M.Kom
NIDN. 0607067001

Mengetahui,

Plt Dekan Fakultas Teknik



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

Plt Ka. Program Studi Sistem Informasi

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

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Feby Nauva Oktafiyani
NIM : 202053226
Tempat & Tanggal Lahir : Jepara, 28 Oktober 2001
Judul Skripsi/Tugas Akhir* : Implementasi *Customer Relationship Management* Pada Sistem Informasi Pemesanan Sewa-Beli Produk Feno.Florist Menggunakan *Upsell And Cross-Sell Rate* Sebagai Indikator Penawaran Promo

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 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, 10 Februari 2025

Yang memberi pernyataan,



Feby Nauva Oktafiyani

NIM. 202053226

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT PADA SISTEM INFORMASI PEMESANAN
SEWA-BELI PRODUK FENO.FLORIST MENGGUNAKAN
UPSELL AND CROSS-SELL RATE SEBAGAI INDIKATOR
PENAWARAN PROMO**

Nama mahasiswa : Feby Nauva Oktafiyani

NIM : 202053226

Pembimbing :

1. Diana Laily Fithri, S. Kom., M. Kom.
2. Yudie Irawan, S. Kom., M. Kom.

RINGKASAN

Feno.florist merupakan sebuah usaha yang bergerak di bidang jasa *Florist & Craft*, didirikan pada tahun 2023. Usaha ini menyediakan beragam produk dekorasi bunga, mulai dari buket hingga papan bunga dalam berbagai bentuk dan ukuran. Seiring dengan meningkatnya jumlah pesanan, berbagai permasalahan mulai muncul seperti manajemen ketersediaan papan dan pencatatan transaksi. Sistem pemesanan manual disana menyebabkan kesalahan dalam pemantauan inventaris dan meningkatkan risiko terjadinya *overbooking*. Selain itu, metode pencatatan yang belum terintegrasi juga menyulitkan admin dalam melacak riwayat pesanan dan mengelola pengiriman. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan pengembangan sistem dengan metode *Customer Relationship Management (CRM)* berbasis web dan juga metrik *upsell and cross-sell rate* sebagai indikator perancangan promo. Untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan, sistem ini nantinya akan dilengkapi penilaian terkait produk dan layanan yang Feno.florist berikan. Dengan solusi ini, Feno.florist dapat memberikan pelayanan lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Sistem Informasi Manajemen, Pemesanan, *Customer Relationship Management*, Promo

IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT IN THE FENO.FLORIST PRODUCT HIRE- PURCHASE ORDERING INFORMATION SYSTEM USING UPSELL AND CROSS-SELL RATE AS PROMO OFFER INDICATORS

Student Name : Feby Nauva Oktafiyani

Student Identity Number : 202053226

Supervisor :

1. Diana Laily Fithri, S. Kom., M. Kom.
2. Yudie Irawan, S. Kom., M. Kom.

ABSTRACT

Feno.florist is a business operating in the Florist & Craft services sector, founded in 2023. This business provides a variety of flower decoration products, from bouquets to flower boards in various shapes and sizes. As the number of orders increases, various problems begin to arise such as board availability management and transaction recording. The manual ordering system there causes errors in inventory monitoring and increases the risk of overbooking. Apart from that, recording methods that are not yet integrated also make it difficult for admins to track order history and manage deliveries. To overcome this problem, it is necessary to develop a system with a web-based Customer Relationship Management (CRM) method and also upsell and cross-sell rate metrics as indicators for promo design. To see the level of customer satisfaction, this system will later be equipped with assessments regarding the products and services that Feno.florist provides. With this solution, Feno.florist can provide better service thereby increasing customer satisfaction and loyalty.

Keywords: *Management Information System, Ordering, Customer Relationship Management, Promotions*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjakan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan skripsi yang berjudul “Implementasi *Customer Relationship Management* pada sistem informasi pemesanan Sewa-beli Produk Feno.florist menggunakan *Upsell and Cross-Sell Rate* sebagai indikator promo”.

Penyusunan Skripsi/Tugas Akhir ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada program studi sistem informasi fakultas teknik Universitas Muria Kudus.

Pelaksanaan penelitian dan penyusunan laporan skripsi tak lepas dari bantuan dan dukungan beberapa pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan 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 Plt Dekan Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus
3. Bapak Dr. Ir. Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom selaku Plt Kepala Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus
4. Ibu Diana Laily Fithri, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
6. Dosen-dosen serta seluruh staff Program Studi Sistem Informasi yang telah mendidik dan membagi ilmu yang sudah didapat kepada penulis.
7. Bapak Nuryani Kasiban selaku Orang tua yang telah mengasuh penulis dari kecil sampai saat ini dengan rasa penuh cinta dan kasih sayang yang begitu besar serta doa kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan lancar.
8. Ibu Lisfiah (Almh) selaku orang tua kandung penulis yang telah memberikan perhatian, dukungan dan kasih sayang serta tidak pernah

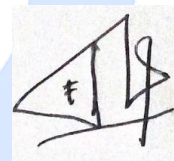
berhenti memotivasi agar penulis semangat dalam menyelesaikan skripsi ini tapi sebelum selesai masa studi beliau sudah meninggalkan penulis, semua atas doa-doa yang beliau berikan kepada penulis untuk bisa ditahap yang sekarang.

9. Teman-teman Program Studi Sistem Informasi angkatan 2020 khususnya Friskha, Fia, Istok, Amira, Eka, Niqita, Aulia serta teman-teman lainnya yang selalu memberikan hiburan kepada penulis dengan suasana kelas yang menyenangkan. Terutama Alip yang sudah menyuruh penulis untuk selalu bimbingan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan lancar.
10. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Aldi Seno Nugroho, terima kasih telah menjadi bagian perjalanan hidup penulis, berkontribusi banyak dalam mendukung penulis, baik tenaga maupun waktu, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah.

Penulis menerima kritik, saran, dan masukan dari pembaca karena penulis menyadari adanya kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam laporan ini dan agar lebih baik di masa depan. Akhir kata, penulis berharap buku tesis ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan para pembaca.

Kudus, 15 Februari 2025

Penulis



Feby Nauva Oktafiyani

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
RINGKASAN	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan.....	3
1.5. Manfaat.....	4
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
1.6.4. Metode Customer Relationship Management.....	8
1.7. Kerangka Pemikiran.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Penelitian Terkait.....	11
2.1. Tabel Perbandingan Penelitian	15
2.2. Landasan Teori	17
2.3.1. <i>Flow Of Document</i>	17
2.3.2. <i>Unified Modelling Language</i>	18
2.3.3. <i>Entity Relationship Diagram</i>	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26

3.1.	Objek Penelitian	26
3.1.1.	Tinjauan Umum	26
3.1.2.	Lokasi.....	26
3.1.3.	Visi dan Misi.....	27
3.1.4.	Struktur Organisasi.....	27
3.1.5.	Deskripsi Pekerjaan.....	28
3.2.	Analisa Sistem Lama.....	30
3.2.1.	Narasi Sistem	30
3.2.2.	<i>Flow Of Document</i>	32
3.3.	Analisa dan Perancangan Sistem Baru	34
3.3.1.	Kebutuhan Data dan Informasi	34
3.3.2.	Kebutuhan Perangkat Keras.....	34
3.3.3.	Kebutuhan Pengguna Sistem.....	34
3.3.4.	Kebutuhan Perangkat Lunak	35
3.3.5.	<i>Business Use Case Diagram</i>	35
3.3.6.	<i>Use Case Diagram</i>	36
3.3.7.	Skenario <i>Use Case</i>	37
3.3.8.	<i>Class Diagram</i>	43
3.3.9.	<i>Sequence Diagram</i>	51
3.3.10.	<i>Activity Diagram</i>	62
3.3.11.	<i>Statechart Diagram</i>	73
3.4.	Rancangan Basis Data	85
3.4.1.	ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>).....	85
3.4.2.	Transformasi Tabel	96
3.4.3.	Struktur Tabel.....	96
3.4.4.	Relasi Tabel.....	101
3.5.	Perancangan Desain <i>Interface</i>	102
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		110
4.1.	Hasil Pembahasan.....	110
4.2.	Implementasi Sistem	110
4.3.	Pengujian Sistem	115
4.3.1.	<i>Black Box Testing</i>	115

BAB V PENUTUP.....	118
5.1. Kesimpulan.....	118
5.2. Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN.....	121



DAFTAR GAMBAR

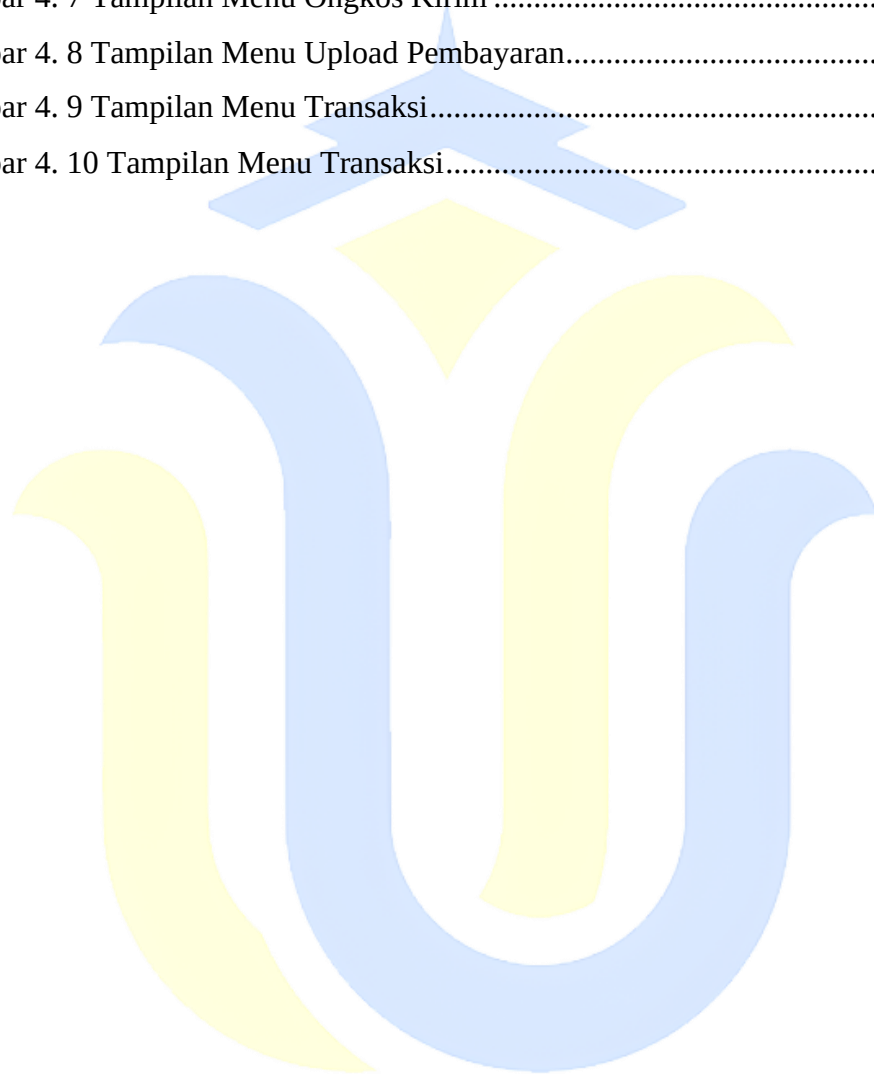
Gambar 1. 1 Tahapan Metode Prototype	5
Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran.....	10
Gambar 2. 1 Kardinalitas <i>One to One</i>	24
Gambar 2. 2 Kardinalitas <i>One to Many</i>	24
Gambar 2. 3 Kardinalitas <i>Many to Many</i>	25
Gambar 3. 1 Lokasi Feno.Florist.....	27
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Feno.Florist	28
Gambar 3. 3 FOD Pemesanan Produk Pada Feno Florist	32
Gambar 3. 4 FOD Pengiriman Produk Pada Feno Florist.....	33
Gambar 3. 5 Business Usecase Sistem Informasi Pemesanan Sewa Beli Pada Feno Florist	36
Gambar 3. 6 Usecase Diagram Sistem Informasi Pemesanan Sewa Beli Pada Feno Florist	37
Gambar 3. 7 Class User.....	44
Gambar 3. 8 Class Admin	44
Gambar 3. 9 Class Kurir.....	44
Gambar 3. 10 Class Owner	45
Gambar 3. 11 Class Pelanggan.....	45
Gambar 3. 12 Class Kategori	45
Gambar 3. 13 Class Produk.....	46
Gambar 3. 14 Class Promo.....	46
Gambar 3. 15 Class Ongkir.....	47
Gambar 3. 16 Class Pemesanan	47
Gambar 3. 17 Class Pembayaran	48
Gambar 3. 18 Class Pengiriman.....	48
Gambar 3. 19 Class Penerimaan	49
Gambar 3. 20 Class Penilaian	49
Gambar 3. 21 Class Laporan.....	49
Gambar 3. 22 Class Diagram Sistem Informasi Pemesanan Sewa Beli Pada Feno.Florist	50

Gambar 3. 23 Sequence Diagram Kelola User	51
Gambar 3. 24 Sequence Diagram Kelola Kategori.....	52
Gambar 3. 25 Sequence Diagram Kelola Produk	53
Gambar 3. 26 Sequence Diagram Kelola Promo Bundling	54
Gambar 3. 27 Sequence Diagram Kelola Ongkir.....	55
Gambar 3. 28 Sequence Diagram Kelola Pemesanan.....	56
Gambar 3. 29 Sequence Diagram Kelola Pembayaran	57
Gambar 3. 30 Sequence Diagram Kelola Pengiriman	58
Gambar 3. 31 Sequence Diagram Kelola Penerimaan	59
Gambar 3. 32 Sequence Diagram Penilaian CRM.....	60
Gambar 3. 33 Sequence Diagram Kelola Laporan.....	61
Gambar 3. 34 Activity Diagram Kelola User.....	62
Gambar 3. 35 Activity Diagram Kelola Kategori	63
Gambar 3. 36 Activity Diagram Kelola Produk.....	64
Gambar 3. 37 Activity Diagram Kelola Promo Bundling.....	65
Gambar 3. 38 Activity Diagram Kelola Ongkir.....	66
Gambar 3. 39 Activity Diagram Kelola Pemesanan	67
Gambar 3. 40 Activity Diagram Kelola Pembayaran	68
Gambar 3. 41 Activity Diagram Kelola Pengiriman.....	69
Gambar 3. 42 Activity Diagram Kelola Penerimaan	70
Gambar 3. 43 Activity Diagram Penilaian CRM	71
Gambar 3. 44 Activity Diagram Kelola Laporan.....	72
Gambar 3. 45 Statechart Class User Metode Login.....	73
Gambar 3. 46 Statechart Class User Metode Logout.....	73
Gambar 3. 47 Statechart Class Kategori Metode Tambah.....	73
Gambar 3. 48 Statechart Class Kategori Metode Cari	74
Gambar 3. 49 Statechart Class Kategori Metode Edit	74
Gambar 3. 50 Statechart Class Kategori Metode Hapus.....	74
Gambar 3. 51 Statechart Class Produk Metode Tambah	75
Gambar 3. 52 Statechart Class Produk Metode Cari.....	75
Gambar 3. 53 Statechart Class Produk Metode Edit.....	76
Gambar 3. 54 Statechart Class Produk Metode Hapus	76

Gambar 3. 55 Statechart Class Promo Metode Tambah	76
Gambar 3. 56 Statechart Class Promo Metode Cari	77
Gambar 3. 57 Statechart Class Promo Metode Edit.....	77
Gambar 3. 58 Statechart Class Promo Metode Hapus	77
Gambar 3. 59 Statechart Class Ongkir Metode Tambah.....	78
Gambar 3. 60 Statechart Class Ongkir Metode Cari.....	78
Gambar 3. 61 Statechart Class Ongkir Metode Edit	78
Gambar 3. 62 Statechart Class Ongkir Metode Hapus	79
Gambar 3. 63 Statechart Class Pemesanan Metode Tambah	79
Gambar 3. 64 Statechart Class Pemesanan Metode Cari	79
Gambar 3. 65 Statechart Class Pemesanan Metode Edit	80
Gambar 3. 66 Statechart Class Pemesanan Metode Hapus.....	80
Gambar 3. 67 Statechart Class Pembayaran Metode Tambah	80
Gambar 3. 68 Statechart Class Pembayaran Metode Edit.....	81
Gambar 3. 69 Statechart Class Pembayaran Metode Hapus	81
Gambar 3. 70 Statechart Class Pengiriman Metode Tambah	81
Gambar 3. 71 Statechart Class Pengiriman Metode Cari.....	82
Gambar 3. 72 Statechart Class Pengiriman Metode Edit.....	82
Gambar 3. 73 Statechart Class Pengiriman Metode Hapus	82
Gambar 3. 74 Statechart Class Penerimaan Metode Cari	83
Gambar 3. 75 Statechart Class Penerimaan Metode Verifikasi	83
Gambar 3. 76 Statechart Class Penerimaan Metode Tolak.....	83
Gambar 3. 77 Statechart Class Penilaian Metode Tambah	84
Gambar 3. 78 Statechart Class Laporan Metode Cari.....	84
Gambar 3. 79 Statechart Class Laporan Metode Cetak	84
Gambar 3. 80 Menentukan Entitas.....	85
Gambar 3. 81 Menentukan Primary Key	86
Gambar 3. 82 Relasi Antara Entitas Users Dan Customers	86
Gambar 3. 83 Relasi Antara Entitas Provinces Dan Customers	87
Gambar 3. 84 Relasi Antara Entitas Regencies Dan Customers.....	87
Gambar 3. 85 Relasi Antara Entitas Kategoris Dan Products.....	87
Gambar 3. 86 Relasi Antara Entitas Users Dan Carts.....	88

Gambar 3. 87 Relasi Antara Entitas Products Dan Carts.....	88
Gambar 3. 88 Relasi Antara Entitas Users Dan Checkouts	88
Gambar 3. 89 Relasi Antara Entitas Checkouts Dan Checkout_details.....	89
Gambar 3. 90 Relasi Antara Entitas Products Dan Checkout_details	89
Gambar 3. 91 Relasi Antara Entitas Users Dan Rating	89
Gambar 3. 92 Relasi Antara Entitas Products Dan Rating.....	90
Gambar 3. 93 Kardinalitas Entitas Users Dan Customers	90
Gambar 3. 94 Kardinalitas Entitas Provinces Dan Customers.....	91
Gambar 3. 95 Kardinalitas Entitas Regencies Dan Customers	91
Gambar 3. 96 Kardinalitas Antara Entitas Kategoris Dan Products	91
Gambar 3. 97 Kardinalitas Antara Entitas Users Dan Carts	92
Gambar 3. 98 Kardinalitas Antara Entitas Products Dan Carts	92
Gambar 3. 99 Kardinalitas Antara Entitas Users Dan Checkouts.....	93
Gambar 3. 100 Kardinalitas Antara Entitas Checkouts Dan Checkout_details	93
Gambar 3. 101 Kardinalitas Antara Entitas Products Dan Checkout_details.....	94
Gambar 3. 102 Kardinalitas Antara Entitas Users Dan Rating.....	94
Gambar 3. 103 Kardinalitas Antara Entitas Products Dan Rating	94
Gambar 3. 104 Entity Relationship Diagram	95
Gambar 3. 105 Relasi Tabel.....	102
Gambar 3. 106 Desain Halaman Login.....	102
Gambar 3. 107 Desain Halaman Dashboard	103
Gambar 3. 108 Desain Form Tambah User	103
Gambar 3. 109 Desain Halaman Kategori	104
Gambar 3. 110 Desain Form Tambah Kategori	105
Gambar 3. 111 Desain Halaman Produk.....	105
Gambar 3. 112 Desain Form Tambah Produk	106
Gambar 3. 113 Desain Halaman Detail Produk	106
Gambar 3. 114 Desain Halaman Keranjang.....	107
Gambar 3. 115 Desain Form Ongkos Kirim	107
Gambar 3. 116 Desain Form Upload Pembayaran.....	108
Gambar 3. 117 Desain Halaman Transaksi.....	108
Gambar 3. 118 Desain Halaman Detail Transaksi	109

Gambar 4. 1 Tampilan Menu Login.....	110
Gambar 4. 2 Tampilan Menu User.....	111
Gambar 4. 3 Tampilan Menu Produk.....	111
Gambar 4. 4 Tampilan Menu Detail Produk.....	112
Gambar 4. 5 Tampilan Menu Kategori	112
Gambar 4. 6 Tampilan Menu Keranjang.....	113
Gambar 4. 7 Tampilan Menu Ongkos Kirim	113
Gambar 4. 8 Tampilan Menu Upload Pembayaran.....	114
Gambar 4. 9 Tampilan Menu Transaksi.....	114
Gambar 4. 10 Tampilan Menu Transaksi.....	115



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Perbandingan Penelitian.....	15
Tabel 2. 2 Simbol Flow Of Document	17
Tabel 2. 3 Simbol Business Use Case Diagram	18
Tabel 2. 4 Simbol Use Case Diagram	19
Tabel 2. 5 Simbol Class Diagram	20
Tabel 2. 6 Simbol Sequence Diagram.....	21
Tabel 2. 7 Simbol Activity Diagram	22
Tabel 2. 8 Simbol Statechart Diagram	23
Tabel 3. 1 Skenario Use Case Kelola User	37
Tabel 3. 2 Skenario Use Case Kelola Kategori.....	38
Tabel 3. 3 Skenario Use Case Kelola Produk	38
Tabel 3. 4 Skenario Use Case Kelola Promo Bundling	39
Tabel 3. 5 Skenario Use Case Kelola Ongkir	39
Tabel 3. 6 Skenario Use Case Pemesanan	40
Tabel 3. 7 Skenario Use Case Kelola Pembayaran.....	41
Tabel 3. 8 Skenario Use Case Kelola Pengiriman	41
Tabel 3. 9 Skenario Use Case Kelola Penerimaan.....	42
Tabel 3. 10 Skenario Use Case Penilaian CRM.....	42
Tabel 3. 11 Skenario Use Case Kelola Laporan	43
Tabel 3. 12 Struktur Tabel Users	96
Tabel 3. 13 Struktur Tabel Kategoris.....	97
Tabel 3. 14 Struktur Tabel Products	97
Tabel 3. 15 Struktur Tabel Provinces.....	98
Tabel 3. 16 Struktur Tabel Regencies.....	98
Tabel 3. 17 Struktur Tabel Customers	99
Tabel 3. 18 Struktur Tabel Checkouts.....	99
Tabel 3. 19 Struktur Tabel Checkout Details.....	100
Tabel 3. 20 Struktur Tabel Customers	100
Tabel 3. 21 Struktur Tabel Rating.....	101
Tabel 4. 1 <i>Test Case</i> Pada <i>Use Case Login</i>	115

Tabel 4. 2 <i>Test Case</i> Pada <i>Use Case</i> Kelola <i>User</i>	116
Tabel 4. 3 <i>Test Case</i> Pada <i>Use Case</i> Kelola Produk.....	116
Tabel 4. 4 <i>Test Case</i> Pada <i>Use Case</i> Kelola Kategori	116
Tabel 4. 5 <i>Test Case</i> Pada <i>Use Case</i> Kelola Pembayaran.....	117
Tabel 4. 6 <i>Test Case</i> Pada <i>Use Case</i> Kelola Laporan	117



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Balasan.....	121
Lampiran 2 : Buku Bimbingan.....	122
Lampiran 3 : Sertifikat Bahasa Inggris	124
Lampiran 4 : Sertifikat Kewirausahaan.....	125
Lampiran 5 : Sertifikat Komputer	126
Lampiran 6 : Berita Acara Seminar Proposal	127
Lampiran 7 : Transkrip Nilai	128
Lampiran 8 : Bukti Pembayaran	129
Lampiran 9 : Plagiasi	130