



LAPORAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI METODE *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT* UNTUK KEPUASAN PELANGGAN DAN
PEMESANAN MAKANAN PADA PONDOK ROSO RUMAH
MAKAN DAN CATERING**

NOOR SYAFA'AH KUSUMA PUTRI

NIM. 202053045

DOSEN PEMBIMBING

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

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

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

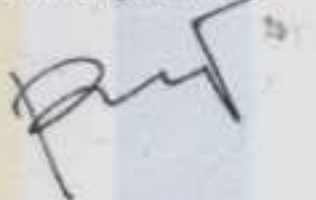
**IMPLEMENTASI METODE *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT UNTUK KEPUASAN PELANGGAN DAN
PEMESANAN MAKANAN PADA PONDOK ROSO RUMAH
MAKAN DAN CATERING**

NOOR SYAFA'AH KUSUMA PUTRI

NIM. 202053045

Kudus, 18 Febuari 2025

Pembimbing Utama,



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

NIDN. 0607067001

Pembimbing Pendamping,



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

NIDN. 0627018502

Mengetahui,
Koordinator Skripsi



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

NIDN. 0619067802

HALAMAN PENGESAHAN

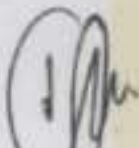
IMPLEMENTASI METODE *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* UNTUK KEPUASAN PELANGGAN DAN PEMESANAN MAKANAN PADA PONDOK ROSO RUMAH MAKAN DAN CATERING

NOOR SYAFA'AH KUSUMA PUTRI

NIM. 202053045

Kudus, 25 Februari 2025

Ketua Penguji,

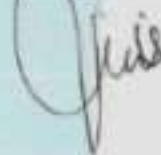

Fajar Nugraha, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0606058201

Anggota Penguji I,



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

Anggota Penguji II,



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

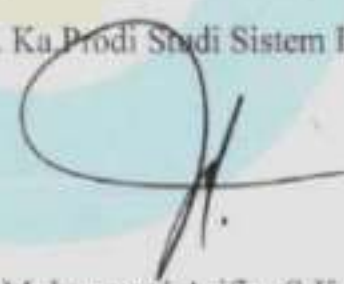
Mengetahui,



Plt. Dekan Fakultas Teknik


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

Plt. Ka Prodi Studi Sistem Informasi


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

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Noor Syafa'ah Kusuma Putri
NIM : 2020-53-045
Tempat & Tanggal Lahir : Kudus, 16 Juni 2003
Judul Skripsi / Tugas Akhir : IMPLEMENTASI METODE
CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT UNTUK KEPUASAN
PELANGGAN DAN PEMESANAN
MAKANAN PADA PONDOK ROSO
RUMAH MAKAN DAN CATERING

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi "Implementasi Metode *Customer Relationship Management* Untuk Kepuasan Pelanggan Dan Pemesanan Makanan Pada Pondok Roso Rumah Makan Dan Catering" 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, 18 Febuari 2024

Yang memberi pernyataan,



Noor Syafa'ah Kusuma Putri

202053045

**IMPLEMENTASI METODE *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK KEPUASAN
PELANGGAN DAN PEMESANAN MAKANAN PADA
PONDOK ROSO RUMAH MAKAN DAN CATERING**

Nama Mahasiswa : Noor Syafa'ah Kusuma Putri
NIM : 202053045
Pembimbing : 1. R. Rhoedy Setiawan, S. Kom., M. Kom
2. Diana Laily Fithri, S.Kom., M. Kom

RINGKASAN

Dalam era perkembangan teknologi yang berkembang sangat pesat dan merambah ke berbagai sektor usaha salah satunya pemanfaatan teknologi informasi dibidang kuliner untuk pemesanan makanan. Pondok Roso Rumah Makan dan Catering merupakan salah satu usaha dibidang kuliner yang menghadapi tantangan dalam pengelolaan hubungan dengan pelanggan serta proses pemesanannya saat ini yang masih dilakukan secara manual. Hal tersebut sering kali mengakibatkan kesalahan pencatatan, kurangnya personalisasi layanan, dan ketidakefisienan dalam proses pemesanan. Untuk mengatasi masalah tersebut penelitian ini dibuat untuk mengembangkan sistem berbasis *website* yang mengimplementasikan metode *Customer Relationship Management* (CRM) untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan metode *Customer Satisfaction* (CSAT) untuk efisiensi proses pemesanan.

Metode *waterfall* digunakan sebagai metode pengembangan sistem, metode ini menggunakan model pengerjaan liner sehingga dapat meminimalisir kesalahan, selain itu pengerjaan metode *waterfall* yang lebih terstruktur dan terlihat jelas arahnya. Keuntungan menggunakan metode *waterfall* adalah memiliki kualitas sistem yang baik karena melalui beberapa tahapan untuk menyelesaikannya. Tahapan meliputi *requirement*, *design*, *implementation*, *verification*, dan *maintenance*. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP, framework CSS Bootstrap dan MySQL sebagai basis datanya.

Kata Kunci : CRM, CSAT, Waterfall, Sistem Pemesanan Makanan

**IMPLEMENTATION OF CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT METHOD FOR CUSTOMER
SATISFACTION AND FOOD ORDERING AT PONDOK ROSO
RESTAURANT AND CATERING HOUSE**

Student Nama : Noor Syafa'ah Kusuma Putri
NIM : 202053045
Supervisor : 1. R. Rhoedy Setiawan, S. Kom., M. Kom
2. Diana Laily Fithri, S.Kom., M. Kom

ABSTRACT

In the era of rapid technological development and spreading to various business sectors, one of which is the use of information technology in the culinary field for ordering food. Pondok Roso Rumah Makan and Catering is one of the culinary businesses that faces challenges in managing customer relationships and its current ordering process which is still done manually. This often results in recording errors, lack of service personalization, and inefficiency in the ordering process. To overcome this problem, this study was conducted to develop a website-based system that implements the Customer Relationship Ship Management (CRM) method to increase customer satisfaction and the Customer Satisfaction (CSAT) method for ordering process efficiency.

The waterfall method is used as a system development method, this method uses a linear work model so that it can minimize errors, in addition, the waterfall method is more structured and its direction is clearly visible. The advantage of using the waterfall method is that it has good system quality because it goes through several stages to complete it. The stages include requirements, design, implementation, verification, and maintenance. The programming language used is PHP, CSS Bootstrap framework and MySQL as its database.

Keywords: CRM, CSAT, Waterfall, Food Ordering System

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga pada kesempatan kali ini penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Implementasi Metode *Customer Relationship Management* Untuk Kepuasan Pelanggan Dan Pemesanan Makanan Pada Pondok Roso Rumah Makan dan Catering”. Sholawat beserta salam tak lupa penulis haturkan kepada beliau beginda Rasulullah SAW yang selalu kita nantikan syafaatnya kelak di Yaumul Qiyamah.

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

Penulis menyadari bahwa didalam penyusunan Laporan Tugas Akhir Skripsi ini tentunya masih terdapat kekurangann, 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. Atas tersusunnya Laporan Skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya 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. Bapak Dr. Ir. Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom, selaku Plt. Ka. Prodi Sistem Informasi Universitas Muria Kudus.
4. Bapak R. Rhoedy Setiawan, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing utama yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, nasihat dan dukungan kepada penulis.
5. Ibu Diana Laily Fithri S.Kom., M. Kom. Selaku dosen pembimbing pendamping, dosen akademis penulis, yang telah banyak memberikan petunjuk, nasihat, bimbingan, dan arahan hingga terselesaikannya penulisan laporan ini.
6. Dr. Pratomo Setiaji, S.Kom., M.Kom selaku koordinator Skripsi.

7. Kedua orang tua dan kakak penulis yang selalu mendoakan, mendukung, memberi semangat serta menasehati sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
8. Teman-teman di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus terimakasih atas bantuan, semangat, dukungan, doa dan arahan kepada penulis.
9. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang sudah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Hanya Allah adalah Maha Sempurna, tiada yang sempurna dari karya manusia. Akan tetapi, semoga dengan hidayah dan inayahnya yang diberikan Allah SWT kita dapat menjadikan apa yang kita perbuat mendapatkan ridhoNya. Amin.

Kudus, 18 Febuari 2025

Noor Syafa'ah Kusuma Putri
202053045

DAFTAR ISI

BAB 1	1
PENDAHULUAN	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 Kerangka Pikir	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Penelitain Terkait	6
2.2. Tabel Perbandingan.....	8
2.3. Landasan Teori.....	9
2.3.1. CRM (Customer Relationship Management).....	9
2.3.2. Metode Waterfall	9
2.4. Alat Bantu Desain Sistem	9
2.4.1. Flow Of Document (FOD).....	9
2.4.2. Unified Modelling Language (UML)	10
2.4.3. Entity Relationship Diagram (ERD)	16
BAB III	17
METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1. Objek Penelitian	17
3.2. Metode Penelitian.....	17
3.2.1. Metode Pengumpulan Data.....	17
3.2.2. Metode Pengembangan Sistem	18
3.2.3. Metode Perancangan Sistem	19
3.2.4. Metode CRM (Customer Relationship Management)	20
3.2.5. Metode CSAT (Customer Satisfaction Score)	20
3.3. Analisa Sistem Lama.....	20
3.4. Analisa Kebutuhan Sistem Baru	23
3.4.1. Data dan informasi	23

3.4.2.	Kebutuhan Hardware	23
3.4.3.	Kebutuhan Software.....	23
3.4.4.	Kebutuhan Brainware.....	24
3.5.	Rancangan Sistem Baru	24
3.5.1.	Analisa Aktor	24
3.5.2.	Bussiness Use Case Diagram	24
3.5.3.	Sistem Usecase Diagram.....	26
3.5.4.	Skenario Use Case (Flow Of Event)	27
3.5.5.	Class Diagram	38
3.5.6.	Squence Diagram	45
3.5.7.	Activity Diagram.....	55
3.5.8.	<i>Statechart Diagram</i>	66
3.6.	Rancangan Struktur Database	72
3.6.1.	Transformasi Class ke Tabel.....	72
3.6.2.	Entity Relationship Diagram (ERD)	74
3.6.3.	Struktur Tabel.....	79
3.6.4.	Relasi Tabel.....	84
3.7.	Perancangan User Interface.....	85
BAB IV		94
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		94
4.1.	Hasil Implementasi.....	94
4.1.1.	Implementasi Tampilan <i>User Customer</i>	94
4.1.2.	Implementasi Tampilan <i>User Admin</i>	99
4.1.3.	Implementasi Tampilan <i>User Owner</i>	106
4.2.	Pengujian Sistem.....	107
1.1.1.	Black Box Testing.....	107
1.1.2.	User Accepting Test (UAT).....	110
BAB V.....		116
PENUTUP.....		116
5.1.	Kesimpulan	116
5.2.	Saran.....	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pikir	5
Gambar 3. 1 Denah Lokasi Pondok Roso Rumah Makan dan Catering	17
Gambar 3. 2 Flow Of Document.....	22
Gambar 3. 3 Business Use Case.....	26
Gambar 3. 4 Sistem UseCase.....	27
Gambar 3. 5 Class User	39
Gambar 3. 6 Class Admin.....	39
Gambar 3. 7 Class Karyawan.....	39
Gambar 3. 8 Class Customer.....	40
Gambar 3. 9 Class Owner	40
Gambar 3. 10 Class Diagram Data User.....	40
Gambar 3. 11 Class Diagram Data Profil	41
Gambar 3. 12 Class Diagram Menu.....	41
Gambar 3. 13 Class Diagram Daftar Paket.....	42
Gambar 3. 14 Class Diagram Keranjang	42
Gambar 3. 15 Class Diagram Pesanan.....	42
Gambar 3. 16 Class Diagram Pembayaran	43
Gambar 3. 17 Class Diagram Detail Pesanan	43
Gambar 3. 18 Class Diagram Pengiriman.....	43
Gambar 3. 19 Class Diagram Ulasan.....	44
Gambar 3. 20 Class Diagram Kode Referral	44
Gambar 3. 21 Class Diagram Pemesanan Catering di Rumah Makan dan Catering Pondok Roso	45
Gambar 3. 22 Squence Diagram Register	46
Gambar 3. 23 Squence Diagram Login.....	46
Gambar 3. 24 Squence Diagram Kelola Data Ongkir.....	47
Gambar 3. 25 Squence Diagram Kelola Daftar Harga.....	48
Gambar 3. 26 Squence Diagram Kelola Daftar Paket.....	48
Gambar 3. 27 Squence Diagram Lihat Menu.....	49
Gambar 3. 28 Squence Diagram Tambah Keranjang.....	49
Gambar 3. 29 squence diagram Kelola Pemesanan	50
Gambar 3. 30 Squence Diagram Bayar DP.....	51
Gambar 3. 31 Squence Diagram Kelola Pembayaran	52

Gambar 3. 32 Squence Diagram Detail Pesanan.....	52
Gambar 3. 33 Squence Diagram Kelola Ulasan.....	53
Gambar 3. 34 Squence Diagram Kelola Data Pengguna.....	54
Gambar 3. 35 Squence Diagram Kelola Promo	54
Gambar 3. 36 Squence diagram Kelola Pengiriman	55
Gambar 3. 37 Activity Diagram Register	56
Gambar 3. 38 Activity Diagram Login	57
Gambar 3. 39 Activity Diagram Kelola Data Pengguna.....	57
Gambar 3. 40 Activity Diagram Kelola Daftar Harga	58
Gambar 3. 41 Activity Diagram Kelola Daftar Paket.....	59
Gambar 3. 42 Activity Diagram Melihat Menu.....	59
Gambar 3. 43 Acitivity Diagram Tambah Keranjang.....	60
Gambar 3. 44 Activity Diagram Pemesanan.....	61
Gambar 3. 45 Activity Diagram Bayar DP	62
Gambar 3. 46 Activity Diagram Pelunasan	63
Gambar 3. 47 Activity Diagram Kelola Data Ongkir	64
Gambar 3. 48 Activity Diagram Kelola Pengiriman.....	65
Gambar 3. 49 Activity Diagram Tambah Ulasan.....	66
Gambar 3. 50 Statechart Diagram Register	66
Gambar 3. 51 Statechart Diagram Login	67
Gambar 3. 52 Statechart Diagram Tambah Data Pengguna	67
Gambar 3. 53 Statechart Diagram Hapus Data Pengguna	67
Gambar 3. 54 Statechart Diagram Edit Data Pengguna.....	68
Gambar 3. 55 Statechart Diagram Tambah Kelola Daftar Harga	68
Gambar 3. 56 Statechart Diagram Hapus Kelola Daftar Harga	68
Gambar 3. 57 Statechart Diagram Edit Kelola Daftar Harga.....	69
Gambar 3. 58 Statechart diagram Tambah Daftar Paket.....	69
Gambar 3. 59 Statechart diagram Hapus Daftar Paket	69
Gambar 3. 60 Statechart diagram Edit Daftar Paket	70
Gambar 3. 61 Statechart diagram tambah Data Ongkir	70
Gambar 3. 62 Statechart diagram Hapus Data Ongkir.....	70
Gambar 3. 63 Statechart diagram Edit Data Ongkir	71
Gambar 3. 64 Statechart Diagram Tambah Kelola Pengiriman.....	71
Gambar 3. 65 Statechart Diagram Hapus Kelola Pengiriman.....	71
Gambar 3. 66 Statechart Diagram Edit Kelola Pengiriman	72

Gambar 3. 67 Statechart Diagram Tambah Ulasan.....	72
Gambar 3. 68 Entitas Pada Sistem Pondok Roso Rumah Makan dan Catering.....	74
Gambar 3. 69 Primary Key Pada Sistem Pondok Roso Rumah Makan dan Catering	75
Gambar 3. 70 Relasi One to One antara Entitas User dengan User Profil	75
Gambar 3. 71 Relasi One to Many antara Entitas User dengan Cart Item.....	76
Gambar 3. 72 Relasi One to Many antara Entitas User dengan Order.....	76
Gambar 3. 73 Relasi One to Many antara Entitas Order dengan Order Detail	76
Gambar 3. 74 Relasi One to One antara Entitas Order dengan Payment.....	77
Gambar 3. 75 Relasi One to One antara Entitas Order dengan Feedback	77
Gambar 3. 76 Relasi One to One antara Entitas Order dengan Shipping	77
Gambar 3. 77 Relasi One to One antara Entitas Menu dengan Detail Order.....	77
Gambar 3. 78 Relasi One to Many antara Package dengan Detail Order	78
Gambar 3. 79 Relasi One to Many antara Cart Item dengan Menu.....	78
Gambar 3. 80 Relasi One to Many antara Cart Item dengan Package	78
Gambar 3. 81 Entitas Relationship Diagram Pada Sistem Pondok Roso Rumah Makan dan Catering.....	79
Gambar 3. 82 Relasi Tabel.....	84
Gambar 3. 83 Perancangan Tampilan Halaman Indeks / Wellcome Page.....	85
Gambar 3. 84 Perancangan Tampilan Halaman Tentang Kami.....	86
Gambar 3. 85 Perancangan Tampilan Halaman Menu	86
Gambar 3. 86 Perancangan Tampilan Halaman Paket.....	87
Gambar 3. 87 Perancangan Tampilan Halaman Kontak.....	87
Gambar 3. 88 Perancangan Tampilan halaman login	88
Gambar 3. 89 Perancangan Tampilan Halaman Sign UP	88
Gambar 3. 90 Perancangan Tampilan Dashboard Utama User Admin.....	89
Gambar 3. 91 Perancangan Tampilan Halaman Dashboard CRM & CSAT User Admin.....	90
Gambar 3. 92 Perancangan Tampilan Halaman Kelola Pemesanan User Admin	90
Gambar 3. 93 Perancangan Tampilan Halaman Kelola Pengiriman.....	91
Gambar 3. 94 Perancangan Tampilan Halaman Kelola Pengguna	92
Gambar 3. 95 Perancangan Tampilan Halaman Detail Pengguna	92
Gambar 3. 96 Perancangan Tampilan Halaman Dashboard User Owner	93
Gambar 4. 1 Implementasi Tampilan Wellcoming Page	94
Gambar 4. 2 Implementasi Tampilan Tentang.....	95
Gambar 4. 3 Implementasi Tampilan Menu	96
Gambar 4. 4 Implementasi Tampilan Paket.....	96

Gambar 4. 5 Implementasi Tampilan Halaman Kontak.....	97
Gambar 4. 6 Implementasi Tampilan Halaman Login.....	98
Gambar 4. 7 Implementasi Tampilan Halaman Sign Up	98
Gambar 4. 8 Implementasi Tampilan Halaman Dashboard Utama	99
Gambar 4. 9 Implementasi Tampilan Halaman Dashboard CRM & CSAT	100
Gambar 4. 10 Implementasi Tampilan Halaman Kelola Pemesanan.....	101
Gambar 4. 11 Implementasi Tampilan Halaman Kelola Pengiriman	101
Gambar 4. 12 Implementasi Tampilan Halaman Kelola Akun Pengguna	102
Gambar 4. 13 Implementasi Tampilan Halaman Kelola Menu	103
Gambar 4. 14 Implementasi Tampilan Halaman Detail Akun Pengguna	103
Gambar 4. 15 Implementasi Tampilan Halaman Keranjang.....	104
Gambar 4. 16 Implementasi Tampilan Halaman <i>Checkout</i>	104
Gambar 4. 17 Implementasi Tampilan Halaman Pembayaran.....	105
Gambar 4. 18 Implementasi Tampilan Halaman Pembayaran Berhasil.....	105
Gambar 4. 19 Implementasi Tampilan Halaman Dashboard.....	106
Gambar 4. 20 Implementasi Tampilan Halaman Laporan Pemesanan.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Perbandingan jurnal sistem informasi pemesanan	8
<i>Tabel 2. 2 Simbol Flow Of Dokumen (FOD)</i>	<i>9</i>
Tabel 2. 3 Notasi Bussines Use case Diagram	11
Tabel 2. 4 Notasi Use case Diagram	11
Lanjutan Tabel 2. 5 Notasi Use case Diagram	12
Tabel 2. 6 Notasi Class Diagram	12
Lanjutan Tabel 2. 7 Notasi Class Diagram	13
<i>Tabel 2. 8 Notasi Sequence Diagram.....</i>	<i>13</i>
Lanjutan Tabel 2. 9 <i>Notasi Sequence Diagram</i>	<i>14</i>
Tabel 2. 10 Notasi Activity Diagram	14
Lanjutan Tabel 2. 11 Notasi Activity Diagram	15
Tabel 2. 12 Notasi Statechart Diagram'	15
Tabel 3. 1 Proses Bussines Use Case.....	24
Tabel 3. 2 Skenario Use Case Register	27
Tabel 3. 3 Skenario Use Case Login.....	28
Tabel 3. 4 Skenario Use Case Kelola Data Pengguna	29
Tabel 3. 5 Skenario Use Case Kelola Data Ongkir	30
Tabel 3. 6 Skenario Use Case Kelola Daftar Harga.....	30
Tabel 3. 7 Skenario Use Case Kelola Daftar Paket.....	31
Tabel 3. 8 Skenario Use Case Melihat Menu.....	32
Tabel 3. 9 Skenario Use Case Tambah Keranjang.....	32
Tabel 3. 10 Skenario Use Case Kelola Pemesanan.....	33
Tabel 3. 11 Skenario Use Case Bayar DP.....	34
Tabel 3. 12 Skenario Use Case Bayar Pelunasan.....	34
Tabel 3. 13 Skenario Use Case Detail Pesanan.....	35
Tabel 3. 14 Skenario Use Case Kelola Pengiriman	36
Tabel 3. 15 Skenario Use Case Tambah Ulasan	36
Tabel 3. 16 Skenario Use Case Kelola Promo	37
Tabel 3. 17 Skenario Use Case Kelola Laporan	38
Tabel 3. 17 Transformasi Class ke Tabel.....	73
Tabel 3. 18 Tabel User.....	80
Tabel 3. 19 Tabel User Profil.....	80
Tabel 3. 20 Tabel Menu	81

Tabel 3. 21 Tabel Package	82
Tabel 3. 22 Tabel Cart Item	82
Tabel 3. 23 Tabel Order Detail	83
Tabel 3. 24 Tabel Order	83
Tabel 3. 25 Tabel Payment	84
Tabel 3. 26 Tabel Feedback	84
Tabel 3. 27 Tabel Shipping	85
Tabel 3. 29 Tabel Referral	85
Tabel 4. 1 Identifikasi Skenario Login	107
Tabel 4. 2 Identifikasi Test Case Login	107
Tabel 4. 3 Identifikasi Skenario Login	108
Tabel 4. 4 Identifikasi Test Case Menu	109
Tabel 4. 5 Identifikasi Skenario Pemesanan	109
Tabel 4. 6 Identifikasi Test Case Pemesanan	110
Tabel 4. 7 Kriteria Skor	110
Tabel 4. 8 Rumus Perhitungan Persentase	111
Tabel 4. 9 Rincian Persentase Pengujian Sistem	111
Tabel 4. 10 Perhitungan Total Bobot Jawaban	113
Tabel 4. 11 Presentase Hasil Kualifikasi	113
Tabel 4. 12 Hasil Keseluruhan	113

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kode Program.....	119
Lampiran 2 Surat Balasan.....	146
Lampiran 3 Sertifikat Keterampilan Wajib.....	147
Lampiran 4 Buku Bimbingan.....	149
Lampiran 5 Bukti Pembayaran	152
Lampiran 6 Plagiasi	153
Lampiran 7 Transkrip Nilai.....	154
Lampiran 8 Berita Acara.....	155