

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA ASLI TUGAS AKHIR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR MODUL PROGRAM</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah .....	2
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat penelitian .....	3
1.6 Tahapan Penelitian .....	3
1.7 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II TINJAUAN LITERATUR</b> .....	<b>6</b>
liker Tinjauan Literatur .....	6
2.1.1 Kedai Teh Kaula .....	6
2.1.2 Pengertian Sistem Informasi Pemesanan .....	6
2.1.3 Pengertian Rancang Bangun .....	7
2.1.4 Pengertian <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) .....	7
2.1.5 Metode Pengumpulan Data .....	20
2.2 Penelitian yang Relevan .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
3.1 Metode Pengumpulan Data .....	25
3.1.1 Observasi .....	25
3.1.2 Wawancara .....	25
3.1.3 Studi Pustaka .....	26
3.2 Metodologi Analisis .....	26
3.2.1 <i>Develop CRM Strategy</i> .....	26
3.2.2 <i>Build the CRM project Foundations</i> .....	28
3.2.3 <i>Specify Needs and Select Partner</i> .....	30
3.2.4 <i>Implementasi Proyek</i> .....	33
3.2.5 <i>Evaluate Performance</i> .....	44
<b>BAB IV HASIL &amp; PEMBAHASAN</b> .....	<b>50</b>
4.1 Hasil Analisis Data .....	50

4.1.1	Halaman Login .....	50
4.1.2	Halaman Registrasi .....	50
4.1.3	Halaman verifikasi OTP .....	51
4.1.4	Halaman Kategori .....	52
4.1.5	Halaman Menu pembeli .....	52
4.1.6	Halaman Detail Produk .....	52
4.1.7	Halaman <i>shopping cart</i> .....	53
4.1.8	Halaman pilih nomor meja .....	53
4.1.9	Halaman Pesanan selesai .....	53
4.1.10	Halaman kelola menu pada admin .....	54
4.1.11	Halaman kelola pesanan pada admin .....	54
4.1.12	Halaman Kelola meja oleh admin .....	55
4.1.13	Halaman Riwayat Pesanan Selesai .....	55
4.2	Kode Program .....	55
4.2.1	Kode Program Login .....	55
4.2.2	Kode Program Registrasi .....	56
4.2.3	Kode Program verifikasi OTP .....	57
4.2.4	Kode Program Menu kategori .....	57
4.2.5	Kode Program Menu oleh pembeli .....	58
4.2.6	Kode program Detail Produk .....	59
4.2.7	Kode Program <i>shopping cart</i> .....	60
4.2.8	Kode program pilih nomer meja .....	60
4.2.9	Kode program pesanan selesai .....	60
4.2.10	Kode Program Kelola meja admin .....	61
4.2.11	Kode program admin riwayat pesanan selesai .....	61
4.2.12	Kode program admin Kelola menu .....	62
4.2.13	Kode Program Kelola pesanan .....	63
4.3	Pengujian Sistem .....	63
4.3.1	<i>Blackbox Testing</i> .....	63
4.3.2	<i>User Acceptence Testing</i> .....	65
4.3.3	Kesimpulan Pengujian .....	69
4.4	Pembahasan .....	70
<b>BAB V .....</b>		<b>72</b>
<b>PENUTUP .....</b>		<b>72</b>
5.1	Kesimpulan .....	72
5.2	Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>73</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Simbol dalam <i>Use Case Diagram</i> .....	14
<b>Tabel 2.2</b> Simbol dalam ERD.....	15
<b>Tabel 2.3</b> Simbol dalam DFD .....	16
<b>Tabel 2.4</b> Penelitian yang Relevan.....	21
<b>Tabel 3.1</b> Analisa target.....	28
<b>Tabel 3.2</b> Analisis Kebutuhan Manajemen Perubahan .....	30
<b>Tabel 3.3</b> Definisi <i>Actor</i> .....	33
<b>Tabel 3.4</b> Spesifikasi Perangkat Keras .....	33
<b>Tabel 3.5</b> Spesifikasi Perangkat Lunak.....	34
<b>Tabel 3.6</b> Tabel Pelanggan.....	36
<b>Tabel 3.7</b> Tabel Pemesanan.....	36
<b>Tabel 3.8</b> Tabel Menu.....	37
<b>Tabel 3.9</b> Tabel Pemesanan.....	37
<b>Tabel 3.10</b> Skenario <i>Pengujian As a Guest</i> .....	45
<b>Tabel 3.11</b> Skenario Pengujian Registrasi.....	45
<b>Tabel 3.12</b> Skenario Pengujian Kode OTP .....	45
<b>Tabel 3.13</b> Skenario Pengujian Login.....	46
<b>Tabel 3.14</b> Skenario Pengujian Menu.....	46
<b>Tabel 3.15</b> Skenario Pengujian Kategori Menu .....	46
<b>Tabel 3.16</b> Skenario Pengujian <i>add item</i> .....	46
<b>Tabel 3.17</b> Skenario Pengujian <i>shopping cart</i> .....	47
<b>Tabel 3.18</b> Skenario Pengujian <i>select table</i> .....	47
<b>Tabel 3.19</b> Skenario Pengujian Login.....	47
<b>Tabel 3.20</b> Skenario Pengujian Kelola menu .....	47
<b>Tabel 3.21</b> Skenario Kelola Pesanan.....	48
<b>Tabel 3.22</b> Skenario Riwayat Pesanan.....	48
<b>Tabel 3.23</b> Skenario Kelola Meja .....	48
<b>Tabel 3.24</b> <i>List</i> Pertanyaan Lembar Kuisiner .....	48
<b>Tabel 4.1</b> Hasil <i>Pengujian As a Guest</i> .....	64
<b>Tabel 4.2</b> Hasil <i>Pengujian Registrasi</i> .....	64
<b>Tabel 4.3</b> Hasil <i>Pengujian Kode OTP</i> .....	64
<b>Tabel 4.4</b> Hasil <i>Pengujian Login</i> .....	65
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Pengujian Menu .....	65
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Pengujian Menu Kategori .....	65
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Pengujian <i>Add Item</i> .....	66
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Pengujian <i>Shopping Cart</i> .....	66
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Pengujian Kelola Meja .....	66
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Pengujian <i>Login</i> .....	67
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Pengujian Menu .....	67
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Pengujian Kelola pesanan .....	67
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Pengujian Riwayat Pesanan .....	67
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Pengujian Kelola Meja .....	68
<b>Tabel 4.15</b> Tabel Hasil Kuisiner UAT.....	68

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kedai Teh Kaula .....	6
<b>Gambar 2.2</b> Fase Utama .....	9
<b>Gambar 2.3</b> Aplikasi CRM .....	13
<b>Gambar 2.4</b> Metode <i>Waterfall</i> .....	14
<b>Gambar 3.1</b> Alur Metodologi Penelitian .....	24
<b>Gambar 3.2</b> Struktur tata kelola .....	28
<b>Gambar 3.3</b> Flowchart proses CRM baru .....	29
<b>Gambar 3.4</b> DFD Level 0 .....	34
<b>Gambar 3.5</b> DFD Level 1 .....	35
<b>Gambar 3.6</b> <i>Use Case Diagram Admin</i> .....	35
<b>Gambar 3.7</b> Entity Relationship Diagram (ERD) .....	36
<b>Gambar 3.8</b> <i>Relasi Antar Tabel</i> .....	38
<b>Gambar 3.9</b> Halaman Beranda .....	38
<b>Gambar 3.10</b> Halaman Menu Verifikasi OTP .....	39
<b>Gambar 3.11</b> Halaman Menu <i>login</i> .....	39
<b>Gambar 3.12</b> Halaman Menu Kategori .....	40
<b>Gambar 3.13</b> Halaman Menu Pembeli .....	40
<b>Gambar 3.14</b> Halaman Menu Detail Produk .....	41
<b>Gambar 3.15</b> Halaman Menu <i>Shopping Cart</i> .....	41
<b>Gambar 3.16</b> Halaman Menu <i>Shopping Cart</i> .....	42
<b>Gambar 3.17</b> Halaman Pesanan Selesai .....	42
<b>Gambar 3.18</b> Halaman admin kelola meja .....	43
<b>Gambar 3.19</b> Halaman admin Kelola pesanan .....	43
<b>Gambar 3.20</b> Halaman admin Kelola Menu .....	44
<b>Gambar 3.21</b> Halaman admin Riwayat pesanan .....	44
<b>Gambar 4.1</b> Halaman Login .....	50
<b>Gambar 4.2</b> Halaman Registrasi .....	51
<b>Gambar 4.3</b> Halaman verifikasi OTP .....	51
<b>Gambar 4.4</b> Halaman verifikasi OTP .....	52
<b>Gambar 4.5</b> Halaman Menu pembeli .....	52
<b>Gambar 4.6</b> Halaman Detail Produk .....	52
<b>Gambar 4.7</b> Halaman <i>shopping cart</i> .....	53
<b>Gambar 4.8</b> Halaman pilih nomor meja .....	53
<b>Gambar 4.9</b> Halaman pesanan selesai .....	54
<b>Gambar 4.10</b> Halaman pesanan selesai .....	54
<b>Gambar 4.11</b> Halaman riwayat pesanan pada admin .....	54
<b>Gambar 4.12</b> Halaman Kelola meja .....	55
<b>Gambar 4.13</b> Halaman Kelola meja .....	55

## DAFTAR MODUL PROGRAM

<b>Modul Program 4.1</b>	Halaman login .....	56
<b>Modul Program 4.2</b>	Halaman Registrasi .....	57
<b>Modul Program 4.3</b>	Halaman Verifikasi OTP.....	57
<b>Modul Program 4.4</b>	Halaman Kategori .....	58
<b>Modul Program 4.5</b>	Halaman Menu oleh Pembeli .....	59
<b>Modul Program 4.6</b>	Halaman Menu oleh Pembeli .....	59
<b>Modul Program 4.7</b>	Halaman <i>Shopping Cart</i> .....	60
<b>Modul Program 4.8</b>	Halaman Nomer Meja .....	60
<b>Modul Program 4.9</b>	Halaman Pesanan Selesai .....	61
<b>Modul Program 4.10</b>	Halaman Kelola Meja Admin .....	61
<b>Modul Program 4.11</b>	Halaman Admin Riwayat Pesanan Selesai .....	62
<b>Modul Program 4.12</b>	Halaman Admin Riwayat Pesanan Selesai .....	62
<b>Modul Program 4.13</b>	Halaman Admin Kelola Menu .....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran A.</b> Hasil Wawancara.....	77
<b>Lampiran B.</b> Kuisisioner <i>User Acceptence Testing</i> .....	79
<b>Lampiran C.</b> Hasil Kuisisioner <i>User Acceptence Testing</i> .....	82