

RANCANG BANGUN APLIKASI
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
(STUDI KASUS : BUTIK ZANILA FAMILY)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Jurusan Sistem Informasi

Oleh :

FAISAL AMIR
11053103340



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2014

RANCANG BANGUN APLIKASI
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
(STUDI KASUS : BUTIK ZANILA FAMILY)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Jurusan Sistem Informasi

Oleh :

FAISAL AMIR
11053103340



FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2014

LEMBAR PENGESAHAN
RANCANG BANGUN APLIKASI
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
(STUDI KASUS : BUTIK ZANILA FAMILY)

TUGAS AKHIR

Oleh :

FAISAL AMIR
11053103340

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 20 Juni 2014

Pekanbaru, 20 Juni 2014
Mengesahkan,

Dekan

Ketua Jurusan



[Signature]
Dra. Hj. Yenita Morena, M.Si
NIP. 196011251985032002

[Signature]
Nesdi E. Rozanda, S.Kom, M.Sc
NIP. 197104072000031001

DEWAN PENGUJI

Ketua : Nesdi E. Rozanda, S.Kom, M.Sc

Sekretaris : Nesdi E. Rozanda, S.Kom, M.Sc

Anggota I : Zarnelly, S.Kom, M.Sc

Anggota II : Idria Maita, S.Kom, M.Sc

[Signature]
[Signature]
[Signature]
[Signature]

**RANCANG BANGUN APLIKASI
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
(STUDI KASUS : BUTIK ZANILA FAMILY)**

**FAISAL AMIR
NIM : 11053103340**

Tanggal Sidang : 20 Juni 2014
Tanggal Wisuda : November 2014

Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. HR Soebrantas No.155 Pekanbaru

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah membangun aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis website yang diharapkan menjadi solusi Butik Zanila Family dalam manajemen pelayanan butik, memanfaatkan database pelanggan beserta keluhannya untuk menjadi masukan dan perbaikan butik dan mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan serta dijadikan sebagai media promosi produk pakaian yang dapat menghemat biaya butik dalam mempromosikan produk kepada pelanggan. Aplikasi ini dibangun dengan memenuhi tahapan dalam CRM yaitu *acquire*, *retain*, dan *enhance*. Metode analisis yang digunakan dari hasil observasi adalah analisis SWOT, metode pengembangan menggunakan *prototype*, alat yang digunakan untuk merancang system yaitu UML, sedangkan aplikasi yang dipilih dalam membangun aplikasi CRM ini menggunakan bahasa pemrograman PHP yang dinamis dengan penyimpanan data yang menggunakan MYSQL dan proses pengujian menggunakan pengujian *black box*. Hasil dari pengujian *black box* dapat disimpulkan bahwa fungsionalitas pada sistem telah menghasilkan output sesuai dengan yang diharapkan. Pembangunan aplikasi CRM di Butik Zanila Family telah mempermudah perusahaan dalam pelayanan kepada pelanggan, melakukan pendekatan dengan pelanggan, melakukan penawaran barang, mendapatkan informasi produk, informasi perusahaan serta memberikan saran dan kritik.

Kata kunci : *Acquire*, *Black box*, *Customer Relationship Management*, *Enhance*, MYSQL, PHP, *Prototype*, *Retain*, SWOT, UML.

**DESIGN AND APPLICATION OF
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
(CASE STUDY: ZANILA FAMILY BOUTIQUE)**

**FAISAL AMIR
NIM : 11053103340**

Date Of Final Exam : 20th Juny 2014
Date Of Graduation Ceremony : November 2014

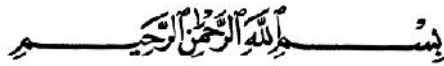
Information System of Departement
Faculty of Sains and Technology
State Islamic of University of Sultan Syarif Kasim
HR Soebrantas Street No.155 Pekanbaru

ABSTRACT

The purpose of the research is to develop an application of Customer Relationship Management (CRM) is expected to be a web-based solution Zanila Family Boutique in service management boutique, utilizing customer database along with the complaint to be input and boutiques and facilitate improvements for customers in booking and serve as a media product promotion outfit can save the cost of a boutique in promoting the product to the customer. This application is built in compliance with the stages in CRM that acquire, retain, and Enhance. The method of analysis used is the observation of a SWOT analysis, method development using the prototype, a tool used to design the system, namely UML, while the selected application in building CRM applications using the PHP programming language with dynamic data storage using MYSQL and testing process using black box testing. The results of black box testing can be concluded that the functionality of the system has resulted in the output as expected. Sustainable development in the CRM application Zanila Family has easier for companies in service to customers, engage with customers, offering the goods, get product information, company information as well as providing advice and criticism.

Keywords : *Acquire , Customer Relationship Management , Enhance , PHP , Prototype , Retain , SWOT , UML .*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Rabbil Alamin, Puji syukur penulis kehadiran Allah SWT atas segala Karunia, Rahmat serta Hidayah yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kerja praktek dan menyelesaikan laporan kerja praktek ini dengan baik. Shalawat besertakan salam penulis hadiahkan buat junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW, karena jasa Beliau kita bisa merasakan zaman ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat kelulusan tingkat sarjana jurusan Sistem informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau. Laporan Tugas Akhir ini membahas tentang **“Rancang Bangun Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) (Studi Kasus : Butik Zanila Family)”**

Dalam melaksanakan dan menyusun laporan Tugas Akhir ini, penulis selalu mendapat dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mendo'akan keberkahan dan mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami MA, Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dra. Hj. Yenita Morena, M.Si, Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom, M.Sc, Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan sebagai pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan motivasi, dan masukan terhadap penulis, serta memberikan arahan dan bimbingan yang sangat berharga dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Zarnelly, S.Kom, M.Sc, Penguji I Tugas Akhir yang telah banyak memberi arahan dan saran selama masa perkuliahan serta selama penyusunan Tugas Akhir
5. Ibu Idria Maita S.Kom, M.Sc sebagai penguji II tugas akhir yang telah memberi saran yang sangat membangun pada Laporan Tugas Akhir ini.

6. Ibu Nurul Aini S.Kom dan Ibu Arabiatul Adawiyah S.Kom yang sudah banyak memberikan bantuan dalam masa pembuatan Laporan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Nurhayatmi, Pemilik Butik Zanila Family.
8. Seluruh Staff Dosen dan Karyawan Fakultas Sains dan Teknologi, khususnya Jurusan Sistem Informasi.
9. Spesial buat Orang Tua Saya, Kakak, Adik, Saudara-saudara yang selalu memberikan doa'a dan semangatnya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Laporan ini. Dan tidak lupa juga buat teman-teman Jurusan Sistem Informasi khususnya angkatan 2010 yang telah mewarnai hari-hari penulis.

Penulis menyadari Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang membangun diharapkan dapat memperbaiki laporan ini menjadi lebih baik. Silahkan kirim kritik melalui *email* faisalamir5pt@gmail.com. Semoga penelitian Tugas Akhir ini, dapat bermanfaat bagi yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 20 Juni 2014

Penulis

Faisal Amir

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan.....	5
1.5 Manfaat.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	7
2.1.1 Fase-Fase CRM.....	7
2.1.2 Klasifikasi Dari Aplikasi CRM.....	8
2.1.3 Hubungan CRM Dengan Kepuasan Pelanggan	15
2.1.4 Peranan Penting CRM Dalam Butik Zanila Family.....	16
2.1.5 Sistem Kerja CRM.....	17

2.2 Dimensi Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18
2.3 Skala Likert	19
2.4 Penelitian CRM Terdahulu	20
2.5 Internet	21
2.6 Analisis SWOT	23
2.7 <i>Unified Modelling Language (UML)</i>	25
2.8 Metode <i>Prototype</i>	30
2.9 Pengujian Sistem.....	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahap Perencanaan	33
3.1.1 Identifikasi Masalah.....	33
3.1.2 Jenis Penelitian	33
3.1.3 Studi Pustaka	34
3.1.4 Menentukan Batasan Masalah	34
3.1.5 Menentukan Data Yang Diperlukan	34
3.2 Tahap Pengumpulan Data	35
3.3 Tahap Analisis Dan Perancangan	37
3.3.1 Analisis Sistem Berjalan dengan Analisis SWOT.....	37
3.3.2 Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan	38
3.3.3 Metode Pengembangan Sistem	39
3.3.4 Alat Bantu Perancangan Sistem.....	40
3.3.5 Bentuk Rancangan Dari Aplikasi CRM.....	40
3.4 Tahap Pengujian Dan Implementasi Sistem	41
3.4.1 Rencana Pengujian	41
3.4.2 Hasil Pengujian	42
3.4.3 Implementasi Sistem	42
3.5 Dokumentasi	42

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN

4.1 Analisis Sistem Berjalan.....	44
4.1.1 <i>Use Case Diagram</i>	44

4.1.1.1 Aktor.....	44
4.1.1.2 <i>Use Case</i>	45
4.1.1.3 Skenario <i>Use Case</i>	45
4.1.2 Evaluasi Sistem	48
4.1.3 Analisis Sistem Berjalan Berdasarkan Hasil Obervasi.....	49
4.1.4 Analisis SWOT.....	53
4.1.5 Matriks SWOT	55
4.1.6 Hasil Penelitian Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kuesioner.....	59
4.1.6.1 Populasi Dan Sampel.....	59
4.1.6.2 Deskripsi Umum Responden.....	59
4.1.6.3 Uji Instrumen.....	61
4.1.6.4 Deskripsi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Variabel.....	61
4.2 Perancangan Sistem.....	65
4.2.1 Tujuan Perancangan Sistem	65
4.2.2 Gambaran Umum Sistem Yang Diusulkan	66
4.2.3 Perancangan Prosedur Sistem Yang Diusulkan	66
4.2.3.1 <i>Use Case Diagram</i>	67
4.2.3.2 Aktor.....	68
4.2.3.3 <i>Use Case</i>	69
4.2.3.4 Skenario <i>Use Case</i>	70
4.2.3.5 <i>Activity Diagram</i>	89
4.2.3.6 <i>Sequence Diagram</i>	97
4.2.3.7 <i>Collaboration Diagram</i>	103
4.2.3.8 <i>Class Diagram</i>	108
4.2.3.9 <i>Componen Diagram</i>	109
4.2.3.10 <i>Deployment Diagram</i>	110
4.2.4 Perancangan Antar Muka	109
4.2.4.1 Struktur Menu.....	109
4.2.4.2 Perancangan Aplikasi CRM	110
4.2.4.4 Perancangan Arsitektur Jaringan.....	125

BAB V PENGUJIAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM

5.1 Pengujian Sistem	127
5.1.1 Rencana Pengujian	127
5.1.2 Hasil Pengujian.....	130
5.1.3 Kesimpulan Hasil Pengujian	138
5.2 Implementasi Sistem	138
5.2.1 Batasan Implementasi.....	138
5.2.2 Implementasi Perangkat Lunak	139
5.2.3 Implementasi Perangkat Keras	139
5.2.4 Cara Melakukan <i>Hosting</i>	140
5.2.5 Implementasi Basis Data	144
5.2.6 Penggunaan Program.....	147
5.2.6.1 Pelanggan	147
5.2.6.2 Administrator.....	152

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	160
6.2 Saran	161

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Prespektif Konvensional Tentang Cara Kerja CRM.....	18
2.2 Pengguna <i>Internet</i> Di Indonesia	22
2.3 <i>Use Case Diagram</i>	26
2.4 <i>Activity Diagram</i>	26
2.5 <i>Sequence Diagram</i>	27
2.6 <i>Collaboration Diagram</i>	28
2.7 <i>Class Diagram</i>	28
2.8 <i>Component Diagram</i>	29
2.9 Deployment Diagram.....	30
2.10 Mekanisme Pengembangan Sistem dengan <i>Prototype</i>	30
3.1 <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	32
3.2 Tahap Perencanaan Penelitian	33
3.3 Tahap Pengumpulan Data	35
3.4 Tahap Analisis SWOT	37
3.5 Tahap Dokumentasi	43
4.1 <i>Use Case Diagram</i> Sistem Berjalan	44
4.2 Gambaran Umum Sistem Yang Diusulkan.....	66
4.3 <i>Use Case Diagram User</i>	67
4.4 <i>Use Case Diagram Admin</i>	68
4.5 <i>Activity Diagram</i> Pendaftaran Pelanggan	92
4.6 <i>Activity Diagram</i> Informasi Saya	93
4.7 <i>Activity Diagram</i> Informasi <i>Website</i>	94
4.8 <i>Activity Diagram</i> Layanan Pelanggan	95
4.9 <i>Activity Diagram</i> Konfirmasi Pembayaran	95
4.10 <i>Activity Diagram</i> Keranjang Belanja	96

4.11	<i>Activity Diagram Login Admin</i>	97
4.12	<i>Activity Diagram Produk, Kategori dan Ongkos Kirim</i>	97
4.13	<i>Activity Diagram Layanan Pelanggan</i>	98
4.14	<i>Activity Diagram Informasi Pelanggan</i>	99
4.15	<i>Activity Diagram Ulang Tahun</i>	100
4.16	<i>Activity Diagram Modul</i>	101
4.17	<i>Activity Diagram Laporan</i>	102
4.18	<i>Activity Diagram Profil Toko</i>	102
4.19	<i>Sequence Diagram Pendaftaran</i>	103
4.20	<i>Sequence Diagram Layanan Pelanggan</i>	104
4.21	<i>Sequence Diagram Pemesanan Produk</i>	104
4.22	<i>Sequence Diagram Konfirmasi Pembayaran</i>	105
4.23	<i>Sequence Diagram Login Admin</i>	106
4.24	<i>Sequence Diagram Produk, Kategori dan Ongkos Kirim</i>	106
4.25	<i>Sequence Diagram Layanan Pelanggan</i>	107
4.26	<i>Sequence Diagram Modul</i>	108
4.27	<i>Sequence Diagram Laporan</i>	108
4.28	<i>Sequence Diagram Profil Toko</i>	109
4.29	<i>Collaboration Diagram Pendaftaran</i>	109
4.30	<i>Collaboration Diagram Pemesanan Produk</i>	110
4.31	<i>Collaboration Diagram Layanan Pelanggan</i>	110
4.32	<i>Collaboration Diagram Informasi Saya</i>	111
4.33	<i>Collaboration Diagram Konfirmasi Pembayaran</i>	111
4.34	<i>Collaboration Diagram Informasi Butik</i>	111
4.35	<i>Collaboration Diagram Login Admin</i>	112
4.36	<i>Collaboration Diagram Produk, Kategori dan Ongkos Kirim</i>	112
4.37	<i>Collaboration Diagram Layanan Pelanggan</i>	113

4.38	<i>Collaboration Diagram</i> Modul.....	113
4.39	<i>Collaboration Diagram</i> Laporan	113
4.40	<i>Collaboration Diagram</i> Profil Toko	114
4.41	<i>Collaboration Diagram</i> Ulang Tahun	114
4.42	<i>Class Diagram</i>	115
4.43	<i>Component Diagram</i>	116
4.44	<i>Deployment Diagram</i>	116
4.45	Struktur <i>Menu</i> Publik.....	117
4.46	Struktur <i>Menu</i> Administrator	117
4.47	Rancangan Tampilan <i>Form</i> Pendaftaran	118
4.48	Rancangan Tampilan <i>Login</i>	118
4.49	Rancangan Tampilan Konfirmasi Pembayaran	119
4.50	Rancangan Tampilan <i>Request Order</i>	120
4.51	Rancangan Tampilan Informasi Toko.....	120
4.52	Rancangan Tampilan Hubungi Kami.....	121
4.53	Rancangan Tampilan Membeli Produk	121
4.54	Rancangan Tampilan Keranjang Belanja.....	121
4.55	Rancangan Tampilan Produk	122
4.56	Rancangan Tampilan Kategori Produk.....	122
4.57	Rancangan Tampilan Ganti <i>Password</i>	123
4.58	Rancangan Tampilan Manajemen Modul	123
4.59	Rancangan Tampilan Ongkos Kirim	123
4.60	Rancangan Tampilan Profil Toko	124
4.61	Rancangan Tampilan <i>Order</i>	125
4.62	Rancangan Tampilan Cara Pembelian	126
4.63	Rancangan Tampilan Hubungi Kami.....	126
4.64	Rancangan Tampilan <i>Banner</i>	127

4.65	Rancangan Tampilan YM	127
4.66	Rancangan Tampilan Download Katalog	127
4.67	Rancangan Tampilan Laporan	128
4.68	Rancangan Tampilan Ulang Tahun.....	128
4.69	Rancangan Tampilan <i>Output</i> Manajemen Modul.....	129
4.70	Rancangan Tampilan <i>Output</i> Kategori Produk.....	129
4.71	Rancangan Tampilan <i>Output</i> Produk.....	129
4.72	Rancangan Tampilan <i>Output Order</i>	130
4.73	Rancangan Tampilan <i>Output</i> Ongkos Kirim	130
4.74	Rancangan Tampilan <i>Output</i> Hubungi Kami	130
4.75	Rancangan Tampilan <i>Output Banner</i>	130
4.76	Rancangan Tampilan <i>Output</i> YM.....	131
4.77	Rancangan Tampilan <i>Output</i> Download Katalog.....	131
4.78	Rancangan Tampilan <i>Output</i> Rekomendasi.....	131
4.79	Arsitektur Jaringan.....	132
5.1	<i>Login</i> Idhostinger	150
5.2	<i>Import Website</i>	151
5.3	<i>Upload Files</i> aplikasi CRM	151
5.4	Membuat <i>Database</i> Dan <i>User Database</i> MYSQL	151
5.5	Phpmyadmin	152
5.6	<i>Import Database</i>	152
5.7	Tabel-Tabel <i>Database</i>	152
5.8	Konfigurasi koneksi.php	153
5.9	<i>Register</i> Pelanggan.....	154
5.10	Informasi Toko.....	155
5.11	<i>Request Order</i>	155
5.12	Konfirmasi Pembayaran.....	156

5.13 Halaman Utama Publik	157
5.14 Hubungi Kami.....	157
5.15 Diskon Produk	158
5.16 Pemesanan Produk	159
5.17 Profil Toko	160
5.18 Manajemen Modul	160
5.19 Produk	161
5.20 Ganti <i>Password</i>	161
5.21 Kategori Produk	161
5.22 <i>Order</i>	162
5.23 Ongkos Kirim.....	162
5.24 Cara Pembelian	163
5.25 Hubungi Kami.....	163
5.26 <i>Banner</i>	164
5.27 Laporan	164
5.28 YM.....	164
5.29 Konfirmasi Pembayaran.....	165
5.30 Ulang Tahun.....	165
5.31 <i>Request Order</i>	166
5.32 Informasi Butik	166

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Kategori Jawaban Menurut Skala Likert	19
2.2 <i>Range Score</i>	20
2.3 Matrik SWOT	25
4.1 Aktor dan Deskripsinya	45
4.2 <i>Use Case</i> dan Deskripsinya.....	45
4.3 Skenario <i>Use Case</i> Pelayanan Pelanggan	46
4.4 Skenario <i>Use Case</i> Pemasaran.....	46
4.5 Skenario <i>Use Case</i> Olah Data Barang	47
4.6 Skenario <i>Use Case</i> Penjualan	47
4.7 Evaluasi Sistem.....	48
4.9 Hasil observasi sistem yang berjalan	51
4.11 Faktor Intenal dan Eksternal	53
4.14 Matriks SWOT.....	56
4.17 Jenis Kelamin.....	60
4.18 Umur	60
4.19 Mengenal Bisnis <i>Online</i>	61
4.20 Kelas Reliabilitas	62
4.21 Statistik Reabilitas	62
4.22 Frekuensi Dan <i>Persentase</i> Jawaban Responden <i>Variable Reability</i>	62
4.23 Frekuensi Dan <i>Persentase</i> Jawaban Responden <i>Variable Responsiveness</i> .	63
4.24 Frekuensi Dan <i>Persentase</i> Jawaban Responden <i>Variable Assurance</i>	63
4.25 Frekuensi Dan <i>Persentase</i> Jawaban Responden <i>Variable Emphaty</i>	64
4.26 Frekuensi Dan <i>Persentase</i> Jawaban Responden <i>Variable Tangibles</i>	64
4.27 Aktor Dan Deskripsinya	68

4.28	<i>Use Case User</i> dan Deskripsinya.....	69
4.29	<i>Use Case Admin</i> dan Deskripsinya	70
4.30	Skenario <i>Use Case Register</i>	71
4.31	Skenario <i>Use Case Login</i>	72
4.32	Skenario <i>Use Case Cara Pembelian</i>	72
4.33	Skenario <i>Use Case View Cara Pembelian</i>	73
4.34	Skenario <i>Use Case Hubungi Kami</i>	74
4.35	Skenario <i>Use Case Keranjang Belanja</i>	75
4.36	Skenario <i>Use Case Kategori Produk</i>	76
4.37	Skenario <i>Use Case Rekomendasi</i>	76
4.38	Skenario <i>Use Case Membeli Produk</i>	77
4.39	Skenario <i>Use Case Download Katalog</i>	77
4.40	Skenario <i>Use Case View Semua Produk</i>	78
4.41	Skenario <i>Use Case Ganti Password</i>	78
4.43	Skenario <i>Use Case Profil Toko</i>	79
4.44	Skenario <i>Use Case Manajemen Modul</i>	80
4.45	Skenario <i>Use Case Kategori Produk</i>	81
4.46	Skenario <i>Use Case Produk</i>	81
4.48	Skenario <i>Use Case Order</i>	82
4.49	Skenario <i>Use Case Ongkos Kirim</i>	83
4.50	Skenario <i>Use Case Cara Pembelian</i>	84
4.51	Skenario <i>Use Case Hubungi Kami</i>	84
4.52	Skenario <i>Use Case Banner</i>	85
4.53	Skenario <i>Use Case Laporan</i>	86
4.54	Skenario <i>Use Case YM</i>	86
4.55	Skenario <i>Use Case Download Katalog</i>	87
4.57	Skenario <i>Use Case Data Rekomendasi</i>	88

5.1	Rencana Pengujian.....	127
5.4	Pengujian <i>Login</i> Admin	130
5.5	Pengujian <i>Login</i> Pelanggan.....	131
5.6	Pengujian <i>Input</i> Registrasi	131
5.7	Pengujian <i>Input</i> Hubungi Kami	132
5.8	Pengujian <i>Input</i> <i>Request Order</i>	132
5.10	Pengujian <i>Input</i> Rekomendasi	133
5.11	Pengujian <i>Input</i> Keranjang Belanja	134
5.12	Pengujian <i>Input</i> Kategori Produk.....	134
5.13	Pengujian <i>Input</i> Profil Toko.....	135
5.14	Pengujian Email Ulang Tahun	135
5.15	Pengujian Banner	136
5.16	Pengujian Cetak Laporan	136
5.17	Pengujian YM	137
5.18	Pengujian Ulang Tahun.....	137
5.19	Pengujian Rekomendasi	138

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
A. Observasi Penelitian	A-1
B. Wawancara Penelitian	B-1
C. Kuesioner Penelitian	C-1
D. Tabel R	D-1
E. <i>User Acceptance Test</i>	E-1