

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Tujuan.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
1.4.1 Manfaat bagi Perusahaan	2
1.4.2 Manfaat bagi Pelanggan	3
1.4.3 Manfaat bagi Mahasiswa.....	3
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Aplikasi.....	4
2.2 Pelaporan	4
2.3 Keluhan.....	4
2.4 Pelanggan	4
2.5 Web	5
2.5.1 Website	5
2.5.2 Web Browser	5
2.5.3 Web Server.....	6
2.6 <i>Unified Modelling Language (UML)</i>	6
2.7 Metode Pengembangan Perangkat Lunak	12
2.7.1 <i>Model System Development Life Cycle (SDLC)</i>	12
2.7.2 <i>Metode Waterfall</i>	12
2.8 Konsep Dasar Basis Data	14
2.5.1 Data.....	14
2.5.2 Basis Data.....	14
2.5.3 Bahasa Basis Data	15
2.5.4 Sistem Basis Dara.....	15
2.9 Bahasa Pemrograman <i>Website</i>	16

2.9.1	<i>Hypertext Markup Language (HTML)</i>	16
2.9.2	<i>Hypertext Processor (PHP)</i>	16
2.9.3	<i>Cascading Style Sheet (CSS)</i>	16
2.9.4	<i>Javascript</i>	16
2.9.5	<i>MySQL</i>	17
2.9.6	<i>PHPMyAdmin</i>	17
2.9.7	<i>XAMPP</i>	17
2.10	<i>Software Aplikasi Yang Dibutuhkan (Tools)</i>	17
2.10.1	<i>Bootstrap</i>	17
2.10.2	<i>Notepad++</i>	18
2.10.3	<i>Framework</i>	18
2.10.4	<i>Model-View-Controller (MVC)</i>	18
2.10.5	<i>Laravel</i>	20
2.10.6	<i>Fitur-fitur Laravel</i>	20
2.11	<i>Object Oriented Programming (OOP)</i>	21
2.12	<i>Black Box Testing</i>	22
III.	METODE PENELITIAN	26
3.1	Tempat dan waktu	26
3.2	Alat dan bahan	26
3.2.1	Alat.....	26
3.2.2	Bahan.....	26
3.3	Metode Pengembangan Sistem.....	27
3.3.1	Analisis	27
3.3.2	Desain	28
3.3.3	Pengodean.....	28
3.3.4	Pengujian	29
3.3.5	Pendukung	29
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1	Gambaran umum perusahaan	30
4.1.1	Sejarah umum perusahaan.....	30
4.1.2	Visi perusahaan	30
4.1.3	Misi perusahaan	31
4.1.4	Struktur organisasi	31
4.2	Hasil dan pembahasan	31
4.2.1	Analisis.....	32
4.2.2	Desain.....	35
4.2.2.1	Desain Sistem.....	35
4.2.2.2	Desain <i>class diagram</i>	41
4.2.2.3	Desain <i>sequence diagram</i>	45

4.2.2.4 Desain <i>interface</i>	51
4.2.3 Pengodean	56
4.2.3.1 Pembuatan Kode Program	56
4.2.3.2 Tampilan Aplikasi	66
4.2.4 Pengujian Sistem	70
4.2.4.1 Metode Pengujian	70
4.2.4.2 Hal-hal yang diuji	71
4.2.4.3 Hasil Pengujian	71
4.2.5 Pendukung Sistem	71
V. KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Simbol-simbol <i>use case diagram</i>	7
2. Simbol-simbol <i>sequence diagram</i>	9
3. Simbol-simbol <i>class diagram</i>	11
4. Simbol-simbol <i>activity diagram</i>	11
5. Deskripsi <i>use case register</i>	36
6. Deskripsi <i>use case validasi</i>	37
7. Deskripsi <i>use case</i> melihat data keluhan pelanggan	37
8. Deskripsi <i>use case</i> melihat data produk	38
9. Deskripsi <i>use case</i> mengelula data <i>user</i>	39
10. Deskripsi <i>use case</i> mengelola data keluhan pelanggan.....	39
11. Deskripsi <i>use case</i> menambah <i>rating</i>	40
12. Deskripsi <i>use case</i> mengubah status keluhan pelanggan	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model air terjun (<i>waterfall</i>).....	13
2. Hubungan <i>model</i> , <i>view</i> dan <i>controller</i>	19
3. Struktur Organisasi <i>Software House</i> Lampung.....	31
4. <i>Activity diagram</i> , sistem lama di <i>Software House</i> Lampung	33
5. <i>Use case diagram</i>	34
6. <i>Class diagram</i> aplikasi pengukur kepuasan pelanggan	42
7. ERD aplikasi pengukur kepuasan pelanggan	42
8. <i>Sequence diagram</i> melakukan registrasi pelanggan	46
9. <i>Sequence diagram</i> mengelola data keluhan pelanggan.....	47
10. <i>Sequence diagram</i> menambah <i>rating</i>	48
11. <i>Sequence diagram</i> melihat data keluhan pelanggan level admin.....	48
12. <i>Sequence diagram</i> mengelola data produk level admin.....	49
13. <i>Sequence diagram</i> mengelola data <i>user</i> level admin	50
14. <i>Sequence diagram</i> mengubah status keluhan pelanggan	51
15. Rancangan tampilan <i>form login</i>	52
16. Rancangan tampilan halaman utama admin.....	52
17. Rancangan tampilan halaman utama pelanggan	53
18. Rancangan tampilan halaman utama pekerja.....	54
19. Rancangan tampilan <i>form register</i>	54
20. Rancangan tampilan menu keluhan pelanggan	55
21. Rancangan tampilan <i>form</i> tambah keluhan pelanggan.....	55
22. Rancangan tampilan <i>form edit</i> keluhan pelanggan	56

23. Tampilan <i>form login</i>	67
24. Tampilan halaman utama admin	67
25. Tampilan halaman menu keluhan pelanggan level admin	68
26. Tampilan halaman menu <i>product</i>	68
27. Tampilan <i>form</i> tambah <i>product</i>	69
28. Tampilan <i>form edit product</i>	69
29. Tampilan <i>form</i> tambah keluhan pelanggan level pelanggan.....	70
30. Tampilan halaman <i>report</i> keluhan pelanggan.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Hasil pengujian CTO <i>Software House</i> Lampung.....	77