**DAFTAR ISI**

**Halaman**

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR vii

DAFTAR LAMPIRAN ix

1. PENDAHULUAN 1
   1. Latar belakang 1
   2. Tujuan 2
   3. Batasan Masalah 2
   4. Manfaat Penelitian 2
      1. Manfaat bagi Perusahaan 2
      2. Manfaat bagi Pelanggan 3
      3. Manfaat bagi Mahasiswa 3
2. 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 *Unified Modelling Language* (UML) 6

2.7 Metode Pengembangan Perangkat Lunak 12

2.7.1 Model *System Development Life Cycle* (SDLC) 12

2.7.2 Metode *Waterfall* 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 *Website* 16

2.9.1 *Hypertext Markup Language* (HTML) 16

2.9.2 *Hypertext Processor* (PHP) 16

2.9.3 *Cascading Style Sheet* (CSS) 16

2.9.4 *Javascript* 16

2.9.5 MySQL 17

2.9.6 PHPMyAdmin 17

2.9.7 XAMPP 17

2.10 *Software* Aplikasi Yang Dibutuhkan (*Tools*) 17

2.10.1 *Bootstrap* 17

2.10.2 *Notepad*++ 18

2.10.3 *Framework* 18

2.10.4 *Model-View-Controller* (MVC) 18

2.10.5 Laravel 20

2.10.6 Fitur-fitur Laravel 20

2.11 *Object Oriented Programming* (OOP) 21

2.12 *Black Box Testing* 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 *class diagram* 41

4.2.2.3 Desain *sequence diagram* 45

4.2.2.4 Desain *interface* 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 *use case diagram* 7
  2. Simbol-simbol *sequence diagram* 9
  3. Simbol-simbol *class diagram* 11
  4. Simbol-simbol *activity diagram* 11
  5. Deskripsi *use case register* 36
  6. Deskripsi *use case* validasi 37
  7. Deskripsi *use case* melihat data keluhan pelanggan 37
  8. Deskripsi *use case* melihat data produk 38
  9. Deskripsi *use case* mengelula data *user* 39
  10. Deskripsi *use case* mengelola data keluhan pelanggan 39
  11. Deskripsi *use case* menambah *rating* 40
  12. Deskripsi *use case* mengubah status keluhan pelanggan 41

**DAFTAR GAMBAR**

**Gambar Halaman**

1. Model air terjun (*waterfall*) 13
2. Hubungan *model*, *view* dan *controller* 19
3. Struktur Organisasi *Software House* Lampung 31
4. *Activity diagram,* sistem lama di *Software House* Lampung 33
5. *Use case diagram* 34
6. *Class diagram* aplikasi pengukur kepuasan pelanggan 42
7. ERD aplikasi pengukur kepuasan pelanggan 42
8. *Sequence diagram* melakukan registrasi pelanggan 46
9. *Sequence diagram* mengelola data keluhan pelanggan 47
10. *Sequence diagram* menambah *rating* 48
11. *Sequence diagram* melihat data keluhan pelanggan level admin 48
12. *Sequence diagram* mengelola data produk level admin 49
13. *Sequence diagram* mengelola data *user* level admin 50
14. *Sequence diagram* mengubah status keluhan pelanggan 51
15. Rancangan tampilan *form login* 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 *form register* 54
20. Rancangan tampilan menu keluhan pelanggan 55
21. Rancangan tampilan *form* tambah keluhan pelanggan 55
22. Rancangan tampilan *form edit* keluhan pelanggan 56
23. Tampilan *form login* 67
24. Tampilan halaman utama admin 67
25. Tampilan halaman menu keluhan pelanggan level admin 68
26. Tampilan halaman menu *product* 68
27. Tampilan *form* tambah *product* 69
28. Tampilan *form edit product* 69
29. Tampilan *form* tambah keluhan pelanggan level pelanggan 70
30. Tampilan halaman *report* keluhan pelanggan 71

**DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran Halaman**

1. Hasil pengujian CTO *Software House* Lampung 77