

**RANCANG BANGUN SISTEM MONITORING GROOMING
HEWAN PELIHARAAN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL UNTUK EVALUASI PENILAIAN KEPUASAN
PELANGGAN PADA TOKO JUNEWA PET SHOP**

Skripsi Sarjana ini diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program
Strata satu (S1) untuk Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik
Universitas Darma Persada



Oleh
Riska Suciana
2017240073

**Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknik
Universitas Darma Persada
Jakarta
2021**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Sarjana yang berjudul :

**“RANCANG BANGUN SISTEM MONITORING GROOMING HEWAN
PELIHARAAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL UNTUK
EVALUASI PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
TOKO JUNEWA PET SHOP”**

Pembimbing Lapangan

Dosen Pembimbing

Foni Elsi Dinata

Nur Svamsiyah, S.T., MTI

Ketua Jurusan

Eka Yuni Astuty, S.Kom., MMSI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Skripsi Sarjana yang berjudul :

**RANCANG BANGUN SISTEM MONITORING GROOMING HEWAN
PELIHARAAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL UNTUK
EVALUASI PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO
JUNEWA PET SHOP**

Merupakan karya ilmiah yang saya susun di bawah bimbingan Ibu Nur Syamsiyah.,ST.,MTI tidak merupakan jiplakan Skripsi Sarjana atau karya orang lain, sebagian atau seluruhnya dan isinya menjadi tanggung jawab saya sendiri. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 06 Februari 2021

Materai Rp. 6.000,-

(Riska Suciana)

LEMBAR PENGUJI SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Riska Suciana

NIM : 2017240073

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Rancang Bangun Sistem Monitoring Grooming Hewan
Peliharaan Menggunakan Metode Servqual untuk Evaluasi
Penilaian Kepuasan Pelanggan Pada Toko Junewa Pet Shop

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Strata satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Darma Persada.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Nur Syamsiyah, S.T., MTI (.....)

Penguji I : Endang Ayu Susilawati, S.T., MMSI (.....)

Penguji II : Eva Novianti, S.Kom., M.MSI (.....)

Penguji III : Eka Yuni Astuty, S.Kom., MMSI (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 06 Februari 2021

**LEMBAR PERTANYAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Darma Persada, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Riska Suciana
NIM : 2017240073
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Darma Persada **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**RANCANG BANGUN SISTEM MONITORING GROOMING HEWAN
PELIHARAAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL UNTUK EVALUASI
PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO JUNEWA PET SHOP**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Darma Persada berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 06 Februari 2021

Yang menyatakan

Riska Suciana

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan yang maha esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, Sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan sebaik-baiknya. Adapun judul Skripsi yang penulis ambil adalah sebagai berikut :

**Rancang Bangun Sistem Monitoring Grooming Hewan Peliharaan
Menggunakan Metode Servqual Untuk Evaluasi Penilaian Kepuasan
Pelanggan Pada Toko Junewa Pet Shop**

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat salah satu syarat kelulusan pada Program Strata satu (S1) untuk Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.

Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian, observasi, wawancara dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan Skripsi ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ir. Agus Sun Sugiarto, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.
2. Eka Yuni Astuty, S.Kom., MMSI., selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.
3. Nur Syamsiyah, S.T., MTI., selaku Dosen Jurusan Sistem Informasi dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan pengarahan dalam penyusunan laporan skripsi.

4. Endang Ayu Susilawati., S.T., MMSI selaku Dosen Jurusan Sistem Informasi dan (PA) Pembimbing Akademik.
5. Mira Febriana S., S.Kom., M.Cs., selaku Dosen Jurusan Sistem Informasi.
6. Yahya, ST., M.Kom, selaku Dosen Jurusan Sistem Informasi.
7. Eva Novianti, S.Kom, M.MSI. selaku Dosen Jurusan Sistem Informasi.
8. Ibu Fony Elsi Dinata, Selaku Pemilik Toko Junewa Pet Shop dan Pembimbing skripsi di Toko Junewa Pet Shop.
9. Kedua orang tua tercinta yang tidak pernah lelah memberikan dukungan moral, materil maupun spiritual.
10. Ka Denis dan Ka Mitchel yang telah mengajarkan saya pemrograman dan dukungan dalam mengerjakan skripsi.
11. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017 sistem informasi yang memberikan semangat dalam mengerjakan Skripsi serta terima kasih atas segala doa, bantuan dan dukungannya.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak serta mahasiswa/i khususnya di Universitas Darma Persada yang berminat melakukan riset sebagai sinopsis ataupun referensi.

Jakarta, 06 Februari 2021

Riska Suciana

Penulis

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan suatu target atau sasaran yang harus dicapai oleh setiap usaha toko dan untuk mencapai kepuasan pelanggan dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Toko Junewa Pet Shop. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem kinerja Toko Junewa Pet Shop dari segi pelayanan dan mengevaluasi tingkat penilaian kepuasan pelanggan Toko Junewa Pet Shop. Metode penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode *servqual* (*Service Quality*). Pengukuran kualitas jasa dalam model metode *servqual* ini berdasarkan lima dimensi jasa yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reability*, *assurance* dan *emphaty*, kemudian di ukur *GAP 5* yaitu kesenjangan antara jasa yang di alami dan jasa yang diharapkan oleh pelanggan.

Hasil analisis dari metode *servqual* (*Service Quality*) yang diperoleh secara menyeluruh adalah dengan sistem ini memudahkan dalam menginput indeks kepuasan pelanggan untuk menyampaikan pendapat yang dilakukan pelanggan kepada pihak Toko Junewa Pet Shop. Hasil dari perhitungan *servqual* memudahkan pihak Toko Junewa Pet Shop dalam melakukan pendataan penilaian kepuasan pelanggan, hanya dengan memasukan data pelanggan atau pelanggan mengisi langsung pada *website* kemudian *website* tersebut yang akan menghitung seberapa puaskah pelayanan yang ada di Toko Junewa Pet Shop. Setelah itu dihasilkan kualitas pelayanan jasa yang menunjukkan kualitas pelayanan jasa mendekati ideal atau tidak.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Metode *Servqual*, Pet Shop.

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGUJI SKRIPSI	iv
LEMBAR PERTANYAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR SIMBOL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II	6
LANDASAN TEORI	6
2.1 Konsep Dasar Teori	6
2.1.1 Konsep Dasar Informasi.....	6
2.1.2 Pengertian Sistem.....	8
2.1.3 Karakteristik Sistem	8
2.1.4 Klasifikasi Sistem	10
2.1.5 Pengertian Rancang Bangun.....	10
2.1.6 Pengertian Monitoring	11
2.1.7 Pengertian Grooming Hewan Peliharaan	12
2.1.8 Pengertian Servqual	12
2.2 Konsep Dasar Web.....	15
2.2.1 Website	15

2.2.2 Web Browser	15
2.2.3 Web Server	15
2.2.4 Basis Data (<i>Database</i>)	16
2.2.5 MySQL.....	16
2.2.6 PHPMyAdmin	16
2.3 Perangkat Lunak yang digunakan	17
2.3.1 Sublime Text	17
2.3.2 XAMPP.....	17
2.3.3 Visual Paradigm	18
2.4 Bahasa Pemrograman	18
2.4.1 PHP (<i>Hypertext Preprocessor</i>).....	18
2.4.2 HTML (<i>Hypertext Markup Language</i>)	18
2.4.3 CSS (<i>Cascading Style Sheet</i>).....	19
2.5 Metode Pengembangan Sistem	19
2.5.1 Metode Waterfall.....	19
2.6 Peralatan Pendukung Sistem (<i>Tools System</i>)	21
2.6.1 UML (<i>Unified Modelling Language</i>).....	21
2.6.2 Model – Model Diagram UML	21
BAB III.....	23
METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1 Kerangka pemikiran	23
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.3 Metodologi Pengembangan Sistem.....	25
3.3.1 Tahap Analisa Kebutuhan	26
3.3.2 Tahap Desain Sistem	27
3.3.3 Tahap Penulisan Kode Program	27
3.3.4 Tahap Pengujian Program	27
3.3.5 Tahap Pemeliharaan Sistem	27
3.4 Jadwal dan Tempat Penelitian.....	28
3.4.1 Jadwal Penelitian	28
3.4.2 Tempat Penelitian	28
3.5 Alat dan Bahan Penelitian.....	28
3.5.1 Alat Penelitian	28
3.5.2 Bahan Penelitian	29
BAB IV.....	30


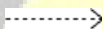



PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI	30
4.1 Tinjauan Organisasi	30
4.1.1 Sejarah Toko	30
4.1.2 Struktur Organisasi dan Fungsi	31
4.2 Analisis Sistem Berjalan	33
4.2.1 Use Case Diagram Sistem Berjalan	33
4.2.2 Skenario.....	34
4.2.3 Activity Diagram Sistem Berjalan	39
4.2.4 Spesifikasi Dokumen Masukan	44
4.2.5 Spesifikasi Dokumen Keluaran	44
4.2.6 Identifikasi Kebutuhan Sistem	46
4.3 Perancangan Sistem Usulan	47
4.3.1 Use Case Diagram Sistem Usulan	47
3.2 Skenario Sistem Usulan	49
4.3.3 Activity Diagram Sistem Usulan	71
4.3.4 Rancangan Masukan	93
4.3.5 Rancangan Keluaran	93
4.3.6 Rancangan Basis Data	94
4.4 Implementasi Sistem.....	98
BAB V.....	107
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	107
5.1 Tampilan Aplikasi	107
5.1.1 Tampilan Hak Akses Pelanggan, Admin, Pemilik Toko	107
5.1.2 Tampilan Hak Akses Admin	111
5.1.3 Tampilan Hak Akses Pemilik Toko	122
5.1 Uji Coba Aplikasi	130
5.2.1 Uji Coba Struktural	130
5.2.2 Uji Coba Fungsional	132
5.2.3 Uji Coba Validasi.....	133
BAB VI.....	136
KESIMPULAN DAN SARAN.....	136
6.1 Kesimpulan.....	136
6.2 Saran	136
DAFTAR PUSTAKA	137
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	139

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN	140
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN	141
SURAT KETERANGAN RISET	142
LAMPIRAN	143
A. 1 Lampiran Surat Lembar Daftar Paket Grooming	143
A. 2 Lampiran Bukti Pembayaran Nota.....	143
B. 1 Wawancara	144




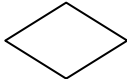
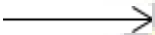


DAFTAR SIMBOL

a. Simbol Use Case Diagram

NO	GAMBAR	NAMA	KETERANGAN
1		<i>Actor</i>	<i>Actor</i> adalah pengguna sistem. <i>Actor</i> tidak terbatas hanya manusia saja, jika sebuah sistem berkomunikasi dengan aplikasi lain dan membutuhkan <i>input</i> atau memberikan <i>output</i> , maka aplikasi tersebut juga bisa dianggap sebagai <i>actor</i> .
2		<i>Dependency</i>	Hubungan dimana perubahan yang terjadi pada suatu elemen mandiri (<i>independent</i>) akan mempengaruhi elemen yang bergantung padanya elemen yang tidak mandiri (<i>independent</i>).
3		<i>Association</i>	Asosiasi digunakan untuk menghubungkan <i>actor</i> dengan <i>use case</i> . Asosiasi digambarkan dengan sebuah garis yang menghubungkan antara <i>Actor</i> dengan <i>Use Case</i> .
4		<i>System Boundary</i>	Menspesifikasikan paket yang menampilkan sistem secara terbatas.
5		<i>Use Case</i>	Deskripsi dari urutan aksi-aksi yang ditampilkan sistem yang menghasilkan suatu hasil yang terukur bagi suatu aktor
6	<<include>>	<i>Include</i>	Melakukan yang harus terpenuhi agar sebuah <i>event</i> dapat terjadi, dimana pada kondisi ini sebuah use case adalah bagian dari use case lainnya.
7	<<extend>>	<i>Extend</i>	Menspesifikasikan bahwa <i>use case</i> target memperluas perilaku dari <i>use case</i> sumber pada suatu titik yang diberikan.

b. Simbol Activity Diagram

NO	GAMBAR	NAMA	KETERANGAN
1		<i>Action</i>	State dari sistem yang mencerminkan eksekusi dari suatu aksi
2		<i>Initial Node</i>	Bagaimana objek dibentuk atau diawali.
3		<i>Activity Final Node</i>	Bagaimana objek diakhiri
4		<i>Decission</i>	Pilihan untuk mengambil keputusan dan diakhiri kondisi
5		<i>Transition</i>	Sebuah kejadian yang memicu sebuah state objek dengan cara memperbaharui satu atau lebih nilai atributnya



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Pembobotan	13
Gambar 2. 2 Kriteria Penilaian	14
Gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran Sistem Monitoring Grooming Hewan Peliharaan.....	23
Gambar 3. 2 Diagram Metodologi Pengembangan Sistem.....	25
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Toko Junewa Pet Shop	31
Gambar 4. 2 Use Case Diagram Sistem Berjalan	33
Gambar 4. 3 Activity Diagram Sistem Berjalan Penyerahan Hewan Peliharaan.....	39
Gambar 4. 4 Activity Diagram Sistem Berjalan Pengambilan Hewan Peliharaan	41
Gambar 4. 5 Activity Diagram Sistem Berjalan Melakukan Pembayaran	42
Gambar 4. 6 Activity Diagram Membuat Pelaporan Grooming Hewan Peliharaan	43
Gambar 4. 7 Use Case Diagram Hak Akses Pelanggan	47
Gambar 4. 8 Use Case Diagram Hak Akses Admin.....	47
Gambar 4. 9 Use Case Diagram Hak Akses Pemilik Toko	48
Gambar 4. 10 Activity Diagram Login Level Pelanggan	71
Gambar 4. 11 Activity Diagram Dashboard Level Pelanggan.....	72
Gambar 4. 12 Activity Diagram Transkasi Leve Pelanggan	73
Gambar 4. 13 Activity Diagram Logout Level Pelanggan	74
Gambar 4. 14 Activity Diagram Login Level Admin	75
Gambar 4. 15 Activity Diagram Dashboard Level Admin	76
Gambar 4. 16 Activity Diagram Pegawai Level Admin	77
Gambar 4. 17 Activity Diagram Pelanggan Level Admin	78
Gambar 4. 18 Activity Diagram Kuesioner Level Admin.....	79
Gambar 4. 19 Activity Diagram Master Level Admin.....	80
Gambar 4. 20 Activity Diagram Transaksi Level Admin.....	81
Gambar 4. 21 Activity Diagram Laporan Level Admin.....	82
Gambar 4. 22 Activity Diagram Logout Level Admin	83
Gambar 4. 23 Activity Diagram Login Level Pemilik Toko	84
Gambar 4. 24 Activity Diagram Dashboard Level Pemilik Toko.....	85
Gambar 4. 25 Activity Diagram Pegawai Level Pemilik Toko	86
Gambar 4. 26 Activity Diagram Pelanggan Level Pemilik Toko	87
Gambar 4. 27 Activity Diagram Kuesioner Level Pemilik Toko	88
Gambar 4. 28 Activity Diagram Master Level Pemilik Toko	89
Gambar 4. 29 Activity Diagram Transaksi Level Pemilik Toko	90
Gambar 4. 30 Activity Diagram Laporan Level Pemilik Toko	91
Gambar 4. 31 Activity Diagram Logout Level Pemilik Toko	92
Gambar 4. 32 ERD (Entity Relationship Diagram)	94
Gambar 4. 33 Login Pelanggan, Admin dan Pemilik Toko.....	98
Gambar 4. 34 Dashboard Admin dan Pemilik Toko	99
Gambar 4. 35 Dashboard Level Pelanggan	99
Gambar 4. 36 Pegawai level Admin	100
Gambar 4. 37 Pelanggan level Admin.....	100
Gambar 4. 38 Kuesioner Feedback Pelanggan	108

Gambar 4. 39 Kuesioner Kategori Level Admin	102
Gambar 4. 40 Kuesioner Pernyataan Level Admin.....	102
Gambar 4. 41 Master ‘Kategori’ Level Admin.....	103
Gambar 4. 42 Master ‘Menu’ Level Admin	104
Gambar 4. 43 Transaksi Level Admin	105
Gambar 4. 44 Transaksi Level Admin	105
Gambar 4. 45 Transaksi Level Admin	106
Gambar 5. 1 Halaman Login	107
Gambar 5. 2 Halaman Dashboard Hak Akses Pelanggan.....	108
Gambar 5. 3 Halaman Transaksi Hak Akses Pelanggan	108
Gambar 5. 4 Halaman Detail Transaksi Hak Akses Pelanggan	109
Gambar 5. 5 Halaman Detail Selesai Transaksi Hak Akses Pelanggan	109
Gambar 5. 6 Halaman Perhitungan Servqual Kuesioner Feedback Hak Akses Pelanggan	110
Gambar 5. 7 Halaman Kuesioner	111
Gambar 5. 8 Halaman Dashboard Hak Akses Admin.....	111
Gambar 5. 9 Halaman User Hak Akses Admin	111
Gambar 5. 10 Halaman Pelanggan Hak Akses Admin.....	112
Gambar 5. 11 Halaman Detail Pelanggan Hak Akses Admin	112
Gambar 5. 12 Halaman Kuesioner Kategori Hak Akses Admin	113
Gambar 5. 13 Halaman Kuesioner Pernyataan Hak Akses Admin.....	114
Gambar 5. 14 Hasil Kuesioner Hak Akses Admin	115
Gambar 5. 15 Hasil Perdimensi Hak Akses Admin	115
Gambar 5. 16 Hasil Responden Hak Akses Admin	116
Gambar 5. 17 Hasil Diagam Kepuasan Pelanggan	116
Gambar 5. 18 Hasil Pernyataan Hak Akses Admin	117
Gambar 5. 19 Halaman Master Kategori Hak Akses Admin.....	118
Gambar 5. 20 Halaman Master Menu Hak Akses Admin	119
Gambar 5. 21 Halaman Transaksi Hak Akses Admin.....	120
Gambar 5. 22 Halaman Detail Transaksi Hak Akses Admin	121
Gambar 5. 23 Halaman Transaksi Untuk Kategori Hewan	121
Gambar 5. 24 Halaman laporan Hak Akses Admin	122
Gambar 5. 25 Halaman Dashboard Hak Akses Pemilik Toko.....	122
Gambar 5. 26 Halaman User Hak Akses Pemilik Toko	123
Gambar 5. 27 Halaman Pelanggan Hak Akses Pemilik Toko	123
Gambar 5. 28 Halaman Detail Transaksi Hak Akses Pemilik Toko	124
Gambar 5. 29 Halaman Kuesioner Kategori Hak Akses Pemilik Toko	125
Gambar 5. 30 Halaman Kuesioner Pernyataan Hak Akses Pemilik Toko.....	125
Gambar 5. 31 Halaman Master Kategori Hak Akses Psemilik Toko	126
Gambar 5. 32 Halaman Master Menu Hak Akses Pemilik Toko.....	126
Gambar 5. 33 Halaman Transaksi Hak Akses Pemilik Toko	127
Gambar 5. 34 Halaman Detail Transaksi Hak Akses Pemilik Toko	127
Gambar 5. 35 Halaman Detail Transaksi Hak Akses Pemilik Toko	128
Gambar 5. 36 Halaman Perhitungan Servqual Kuesioner Hak Akses Pemilik Toko.....	129
Gambar 5. 37 Halaman Laporan Hak Akses Pemilik Toko	130

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Skenario Use Case Sistem Berjalan Penyerahan Hewan Peliharaan	34
Tabel 4. 2 Skenario Use Case Sistem Berjalan Pengambilan Hewan Peliharaan	36
Tabel 4. 3 Skenario Use Case Sistem Berjalan Melakukan Pembayaran	37
Tabel 4. 4 Skenario Use Case Sistem Berjalan Membuat Pelaporan Grooming Hewan Peliharaan	38
Tabel 4. 5 Skenario Use Case sistem Usulan Login Hak Akses Pelanggan	49
Tabel 4. 6 Skenario Use Case sistem Usulan Dashboard Hak Akses Pelanggan.....	50
Tabel 4. 7 Skenario Use Case Sistem Usulan Transaksi Hak Akses Pelanggan.....	51
Tabel 4. 8 Skenario Use Case Sistem Usulan logout Hak Akses Pelanggan.....	52
Tabel 4. 9 Skenario Use Case Sistem Usulan Login Hak Akses Admin.....	53
Tabel 4. 10 Skenario Use Case Sistem Usulan Dashoard Hak Akses Admin	54
Tabel 4. 11 Skenario Use Case Sistem Usulan Pegawai Hak Akses Admin	55
Tabel 4. 12 Skenario Use Case Sistem Usulan Pelanggan Hak Akses Admin	56
Tabel 4. 13 Skenario Use Case Sistem Usulan Kuesioner Hak Akses Admin	57
Tabel 4. 14 Skenario Use Case Sistem Usulan Master Hak Akses Admin	58
Tabel 4. 15 Skenario Use Case Sistem Usulan Transaksi Hak Akses Admin	59
Tabel 4. 16 Skenario Use Case Sistem Usulan Laporan Hak Akses Admin	60
Tabel 4. 17 Skenario Use Case Sistem Usulan Logout Hak Akses Admin	61
Tabel 4. 18 Skenario Use Case Sistem Usulan Login Hak Akses Pemilik Toko.....	62
Tabel 4. 19 Skenario Use Case Sistem Usulan Dashoard Hak Akses Pemilik Toko	63
Tabel 4. 20 Skenario Use Case Sistem Usulan Pegawai Hak Akses Pemilik Toko.....	64
Tabel 4. 21 Skenario Use Case Sistem Usulan Pelanggan Hak Akses Pemilik Toko.....	65
Tabel 4. 22 Skenario Use Case Sistem Usulan Kuesioner Hak Akses Pemilik Toko	66
Tabel 4. 23 Skenario Use Case Sistem Usulan Master Hak Akses Pemilik Toko	67
Tabel 4. 24 Skenario Use Case Sistem Usulan Transaksi Hak Akses Pemilik Toko.....	68
Tabel 4. 25 Skenario Use Case Sistem Usulan Laporan Hak Akses Pemilik Toko	69
Tabel 4. 26 Skenario Use Case Sistem Usulan Logout Hak Akses Pemilik Toko.....	70
Tabel 4. 27 dimensi	94
Tabel 4. 28 pernyataan	95
Tabel 4. 29 survey	95
Tabel 4. 30 transaksi	95
Tabel 4. 31 feedback	95
Tabel 4. 32 tracking	96
Tabel 4. 33 users	96
Tabel 4. 34 detail_transaksi	96
Tabel 4. 35 menu	96
Tabel 4. 36 kategori	97
Tabel 5. 1 Uji Coba Struktural.....	128
Tabel 5. 2 Uji Coba Fungsional	129
Tabel 5. 3 Uji Coba Validasi	131

DAFTAR LAMPIRAN

A. 1 Lampiran Surat Lembar Daftar Paket Grooming	140
A. 2 Lampiran Bukti Pembayaran Nota	140
B. 1 Wawancara.....	141

