



**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI CRM BERBASIS
WEBSITE MENGGUNAKAN MODEL IDIC PADA USAHA
PERCETAKAN (STUDI KASUS: DAPUR PRINTING)**

SKRIPSI

Ikhsan Fathirizky Ramadhanu

2210512159

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA
2025/2026**



**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI CRM BERBASIS
WEBSITE MENGGUNAKAN MODEL IDIC PADA USAHA
PERCETAKAN (STUDI KASUS: DAPUR PRINTING)**

SKRIPSI

Ikhsan Fathirizky Ramadhanu

2210512159

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA
2025/2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri serta semua sumber referensi yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Ikhsan Fathirizky Ramadhanu

NIM : 2210512159

Tanggal : 27 Juli 2026

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 27 Juli 2026

Yang menyatakan,



Ikhsan Fathirizky Ramadhanu

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ikhsan Fathirizky Ramadhanu
NIM : 2210512159
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI CRM BERBASIS WEBSITE MENGUNAKAN MODEL IDIC PADA USAHA PERCETAKAN (STUDI KASUS: DAPUR PRINTING)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih data/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 27 Juli 2026

Yang Menyatakan,



Ikhsan Fathirizky Ramadhanu

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Perancangan Sistem Informasi CRM Berbasis Website Menggunakan Model IDIC pada Usaha Percetakan (Studi kasus: Dapur Printing)
Nama : Ikhsan Fathirizky Ramadhanu
NIM : 2210512159
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Disetujui oleh :

Penguji 1:
Erly Krisnanik, S.Kom.,MM

Penguji 2:
M. Bayu Wibisono S.Kom.

Pembimbing 1:
Tri Rahayu S.Kom., MM.

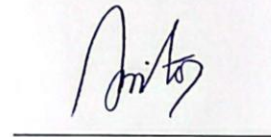
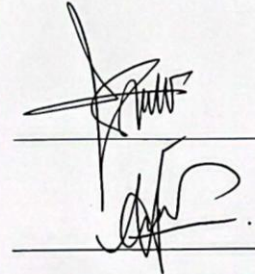
Pembimbing 2:
Ruth Mariana Bunga Wadu S.Kom., MMSI

Diketahui oleh:

Koordinator Program Studi:
Anita Muliawati, S.Kom., MTI.
NIP. 197005212021212002

Dekan Fakultas Ilmu Komputer:
Prof. Dr. Ir. Supriyanto, S.T., M.Sc., IPM
NIP. 197605082003121002

Tanggal Ujian Tugas Akhir :
23 Juni 2026



Perancangan Sistem Informasi CRM Berbasis Website Menggunakan Model IDIC pada Usaha Percetakan (Studi kasus: Dapur Printing)

Ikhsan Fathirizky Ramadhanu

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan hubungan pelanggan secara lebih efektif. Dapur Printing sebagai usaha percetakan menghadapi permasalahan dalam pengelolaan data pelanggan yang belum terstruktur serta belum adanya strategi pengelolaan hubungan dengan pelanggan yang efektif dan terarah. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis website menggunakan model IDIC (*Identify, Differentiate, Interact, Customize*) pada Dapur Printing. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah metode *prototype* dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Sistem dikembangkan menggunakan teknologi berbasis web dengan fitur utama meliputi pengelolaan pelanggan, produk, transaksi pemesanan, voucher, komplain pelanggan, dashboard analisis transaksi. Implementasi model IDIC dilakukan melalui identifikasi pelanggan berdasarkan data pribadi dan transaksi pelanggan, segmentasi pelanggan berdasarkan nilainya dengan menggunakan metode RFM (*Recency, Frequency, Monetary*) dan berdasarkan kebutuhan dengan menggunakan data riwayat transaksi pelanggan, interaksi melalui layanan pengajuan dan penanganan keluhan pelanggan, serta penyesuaian layanan melalui voucher dan tampilan produk yang dipersonalisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem yang dirancang mampu mendukung perusahaan dalam mengelola hubungan pelanggan secara lebih terstruktur, terarah, dan personal. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan metode *blackbox testing*, seluruh fitur utama sistem dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan fungsional yang telah dirancang.

Kata Kunci: Sistem Informasi, CRM, Model IDIC, Percetakan, Website, Prototype.

Design of a Web-Based CRM Information System Using the IDIC Model in a Printing Business (Case Study: Dapur Printing)

Ikhsan Fathirizky Ramadhanu

ABSTRACT

The rapid advancement of information technology has encouraged companies to improve service quality and manage customer relationships more effectively. Dapur Printing, as a printing business, faces challenges in managing customer data that is not yet well-structured and lacks an effective and targeted customer relationship management strategy. This study aims to design a web-based Customer Relationship Management (CRM) information system using the IDIC (Identify, Differentiate, Interact, Customize) model for Dapur Printing. The system was developed using the prototype development method, while data collection was conducted through observation, interviews, and literature studies. The proposed system was developed using web-based technologies and provides key features including customer management, product management, order transactions, voucher management, customer complaint handling, and transaction analysis dashboards. The implementation of the IDIC model was carried out by identifying customers based on their personal and transaction data, differentiating customers according to their value using the RFM (Recency, Frequency, Monetary) method and their needs based on transaction history data, facilitating interaction through customer complaint submission and handling services, and customizing services through personalized vouchers and product displays. The results of this study indicate that the developed system is capable of supporting the company in managing customer relationships in a more structured, targeted, and personalized manner. Furthermore, based on the results of Black Box Testing, all major system functionalities operated successfully in accordance with the predefined functional requirements.

Keywords: Information System, CRM, IDIC Model, Printing Business, Website, Prototype.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perancangan Sistem Informasi CRM Berbasis Website Menggunakan Model IDIC pada Usaha Percetakan (Studi kasus: Dapur Printing)” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT. Atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya.
2. Keluarga khususnya Ibu penulis yang senantiasa memberikan doa dan dukungan baik secara moral maupun materil selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
4. Ibu Anita Muliawati, S.Kom., MTI., selaku Koordinator Program Studi SI Sistem Informasi.
5. Dr. Tjahjanto, S.Kom., M.M. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan serta dukungan selama perkuliahan.
6. Ibu Tri Rahayu S.Kom., MM. selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan arahan, saran, dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Ruth Mariana Bunga Wadu S.Kom., MMSI, selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan masukan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Muhfid selaku salah satu pimpinan Dapur Printing sekaligus narasumber yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam memperoleh data serta informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.
9. Sahabat serta teman-teman seperjuangan penulis yang telah memberikan dukungan serta bantuan kepada penulis selama perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini diselesaikan.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tentu masih memiliki berbagai kekurangan, baik dari segi isi maupun penulisannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan karya ini pada masa mendatang. Penulis

juga berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri, para pembaca, serta pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Jakarta, 27 Juli 2026

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping loops and strokes, positioned above the author's name.

Ikhsan Fathirizky Ramadhanu

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Sistem Informasi	6
2.1.1. Sistem	6
2.1.2. Informasi	7
2.1.3. Sistem Informasi.....	7
2.2. <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	8
2.3. Model IDIC	8
2.4. Usaha Percetakan	10
2.5. Analisis RFM	10
2.6. Website	12
2.6.1. HTML.....	13
2.6.2. CSS.....	13
2.6.3. JavaScript	13
2.6.4. Node.js.....	13
2.6.5. React JS	14
2.6.6. ExpressJS.....	14
2.7. Basis Data.....	15
2.7.1. <i>Database Management System</i> (DBMS).....	15
2.7.2. MySQL.....	15

2.8.	<i>Unified Modeling Language (UML)</i>	16
2.8.1.	<i>Use Case Diagram</i>	16
2.8.2.	<i>Activity Diagram</i>	17
2.8.3.	<i>Sequence Diagram</i>	17
2.8.4.	<i>Class Diagram</i>	17
2.9.	Metode PIECES	18
2.10.	Metode <i>Prototype</i>	19
2.11.	<i>Black Box Testing</i>	21
2.12.	Penelitian Terdahulu	21
BAB 3.	METODE PENELITIAN	27
3.1.	Tahapan Penelitian	28
3.1.1.	Pengumpulan Data	28
3.1.2.	Analisis Kebutuhan	28
3.1.3.	Merancang dan Membuat <i>Prototype</i>	28
3.1.4.	Evaluasi <i>Prototype</i>	29
3.1.5.	Develop Sistem	29
3.1.6.	Pengujian	30
3.1.7.	Evaluasi Sistem	30
3.1.8.	Dokumentasi	30
3.2.	Alat dan Bahan Penelitian	30
3.2.1.	Perangkat Keras	30
3.2.2.	Perangkat Lunak	30
3.3.	Jadwal Penelitian	31
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1.	Profil Perusahaan	32
4.1.1.	Deskripsi Umum Dapur Printing	32
4.1.2.	Struktur Organisasi Dapur Printing	32
4.2.	Analisis Sistem Berjalan	34
4.2.1.	Gambaran Sistem Berjalan	34
4.2.2.	Use Case Diagram Sistem Berjalan	34
4.2.3.	Analisis Permasalahan Sistem Berjalan	35
4.3.	Rancangan Sistem Usulan	36

4.3.1. Analisis Kebutuhan Sistem	36
4.3.2. Rancangan Implementasi CRM Menggunakan Model IDIC pada Sistem	38
a. Identify	38
b. Differentiate	39
c. Interact.....	42
d. Customize.....	43
4.3.3. Deskripsi Aktor Use Case Usulan	45
4.3.4. Use Case Diagram Sistem Usulan.....	46
4.3.5. Activity Diagram	59
4.3.6. Sequence Diagram.....	76
4.3.7. Class Diagram	89
4.3.8. Entity Relationship Diagram (ERD)	90
4.3.9. Rancangan Basis Data	91
4.3.10. Rancangan <i>User Interface</i>	97
4.4. Hasil Implementasi Sistem dan Pengujian.....	114
4.4.1. Implementasi Sistem	114
4.4.2. Black Box Testing	131
BAB 5. PENUTUP.....	143
5.1. Kesimpulan.....	143
5.2. Saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA	146
LAMPIRAN.....	152

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model IDIC	9
Gambar 2.2 Tahapan Metode Prototyping	20
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dapur Printing.....	32
Gambar 4.2 Use Case Diagram Sistem Berjalan	35
Gambar 4.3 Use Case Diagram Sistem Usulan.....	47
Gambar 4.4 Activity Diagram Register.....	60
Gambar 4.5 Activity Diagram Login	61
Gambar 4.6 Activity Diagram Konsultasi.....	62
Gambar 4.7 Activity Diagram Lihat Daftar Produk.....	62
Gambar 4.8 Activity Diagram Kelola Keranjang.....	63
Gambar 4.9 Activity Diagram Buat Pesanan	64
Gambar 4.10 Activity Diagram Gunakan Voucher	65
Gambar 4.11 Activity Diagram Buat Pesanan oleh Karyawan	66
Gambar 4.12 Activity Diagram Pembayaran	67
Gambar 4.13 Activity Diagram Verifikasi Pembayaran.....	68
Gambar 4.14 Activity Diagram Konfirmasi Penerimaan Pesanan.....	68
Gambar 4.15 Activity Diagram Kelola Status Pesanan	69
Gambar 4.16 Activity Diagram Ajukan Keluhan.....	70
Gambar 4.17 Melihat Daftar Keluhan.....	71
Gambar 4.18 Activity Diagram Melihat Daftar Pesanan	71
Gambar 4.19 Activity Diagram Riwayat Transaksi	72
Gambar 4.20 Activity Diagram Kelola Akun.....	73
Gambar 4.21 Activity Diagram Kelola Produk.....	74
Gambar 4.22 Activity Diagram Kelola Voucher	75
Gambar 4.23 Activity Diagram Lihat Dashboard Prusahaan.....	76
Gambar 4.24 Sequence Diagram Register	76
Gambar 4.25 Sequence Diagram Login	77
Gambar 4.26 Sequence Diagram Konsultasi	77
Gambar 4.27 Sequence Diagram Lihat Daftar Produk	78
Gambar 4.28 Sequence Diagram Kelola Keranjang	79
Gambar 4.29 Sequence Diagram Buat Pesanan	80
Gambar 4.30 Sequence Diagram Gunakan Voucher.....	80
Gambar 4.31 Sequence Diagram Buat Pesanan oleh Karyawan.....	81
Gambar 4.32 Sequence Diagram Pembayaran.....	82
Gambar 4.33 Sequence Diagram Verifikasi Pembayaran	82
Gambar 4.34 Sequence Diagram Konfirmasi Penerimaan Pesanan	83
Gambar 4.35 Sequence Diagram Kelola Status Pesanan	83
Gambar 4.36 Sequence Diagram Ajukan Keluhan	84
Gambar 4.37 Sequence Diagram Melihat Daftar Keluhan	84
Gambar 4.38 Sequence Diagram Melihat Daftar Pesanan.....	85

Gambar 4.39 Sequence Diagram Riwayat Transaksi	85
Gambar 4.40 Sequence Diagram Kelola Akun	86
Gambar 4.41 Sequence Diagram Kelola Produk	87
Gambar 4.42 Sequence Diagram Kelola Voucher	88
Gambar 4.43 Sequence Diagram Lihat Dashboard Perusahaan.....	89
Gambar 4.44 Class Diagram Sistem Usulan	90
Gambar 4.45 Entity Relationship Diagram Sistem Usulan.....	91
Gambar 4.46 Tampilan Halaman <i>Landing Page</i>	98
Gambar 4.47 Tampilan Halaman <i>Register</i>	98
Gambar 4.48 Tampilan Halaman <i>Login</i>	99
Gambar 4.49 Tampilan Halaman Utama Pelanggan	99
Gambar 4.50 Tampilan Halaman Detail Produk Pelanggan	100
Gambar 4.51 Tampilan Halaman Keranjang Pelanggan	100
Gambar 4.52 Tampilan Jendela Pembayaran Pelanggan	101
Gambar 4.53 Tampilan Halaman Daftar Pesanan Pelanggan	101
Gambar 4.54 Tampilan Halaman Detail Pesanan Pelanggan	102
Gambar 4.55 Tampilan Halaman Riwayat Pesanan Pelanggan	102
Gambar 4.56 Tampilan Halaman Detail Riwayat Pesanan Pelanggan.....	103
Gambar 4.57 Tampilan Halaman Voucher Pelanggan.....	103
Gambar 4.58 Tampilan Halaman Ajukan Keluhan oleh Pelanggan.....	104
Gambar 4.59 Tampilan Halaman Daftar Keluhan Pelanggan	104
Gambar 4.60 Tampilan Halaman Detail Keluhan Pelanggan	105
Gambar 4.61 Tampilan Halaman Profil Pelanggan.....	105
Gambar 4.62 Tampilan Halaman Utama Karyawan	106
Gambar 4.63 Halaman Buat Pesanan Karyawan	106
Gambar 4.64 Tampilan Halaman Daftar Pesanan Karyawan.....	107
Gambar 4.65 Tampilan Halaman Detail Pesanan Karyawan	107
Gambar 4.66 Tampilan Halaman Riwayat Pesanan Karyawan.....	108
Gambar 4.67 Tampilan Halaman Detail Riwayat Pesanan Karyawan.....	108
Gambar 4.68 Tampilan Halaman Daftar Keluhan Karyawan	109
Gambar 4.69 Tampilan Halaman Detail Keluhan Karyawan.....	109
Gambar 4.70 Tampilan Halaman Profil Karyawan	110
Gambar 4.71 Tampilan Halaman Utama Admin	110
Gambar 4.72 Tampilan Halaman Kelola Akun oleh Admin	111
Gambar 4.73 Tampilan Halaman Kelola Produk oleh Admin	111
Gambar 4.74 Tampilan Halaman Kelola Voucher oleh Admin.....	112
Gambar 4.75 Tampilan Halaman Riwayat Pesanan Admin	112
Gambar 4.76 Tampilan Halaman Detail Riwayat Pesanan Admin	113
Gambar 4.77 Halaman Profil Admin	113
Gambar 4.78 Tampilan Halaman Utama Owner	114
Gambar 4.79 Tampilan Halaman Profil Owner	114
Gambar 4.80 Halaman <i>Landing Page</i>	115

Gambar 4.81 Halaman <i>Register</i>	115
Gambar 4.82 Halaman <i>Login</i>	116
Gambar 4.83 Halaman Utama Pelanggan	116
Gambar 4.84 Halaman Detail Produk Pelanggan	117
Gambar 4.85 Halaman Keranjang Pelanggan	117
Gambar 4.86 Halaman Pembayaran Pelanggan	118
Gambar 4.87 Halaman Daftar Pesanan Pelanggan	118
Gambar 4.88 Halaman Detail Pesanan Pelanggan	119
Gambar 4.89 Halaman Riwayat Pesanan Pelanggan	119
Gambar 4.90 Halaman Detail Riwayat Pesanan Pelanggan.....	120
Gambar 4.91 Halaman Voucher Pelanggan.....	120
Gambar 4.92 Jendela Ajukan Keluhan oleh Pelanggan	121
Gambar 4.93 Halaman Daftar Keluhan Pelanggan	121
Gambar 4.94 Halaman Detail Keluhan Pelanggan	122
Gambar 4.95 Halaman Profil Pelanggan.....	122
Gambar 4.96 Halaman Utama Karyawan	123
Gambar 4.97 Halaman Buat Pesanan Karyawan	123
Gambar 4.98 Halaman Daftar Pesanan Karyawan.....	124
Gambar 4.99 Halaman Detail Pesanan Karyawan	124
Gambar 4.100 Halaman Riwayat Pesanan Karyawan.....	125
Gambar 4.101 Halaman Detail Riwayat Pesanan Karyawan.....	125
Gambar 4.102 Halaman Daftar Keluhan Karyawan	126
Gambar 4.103 Halaman Detail Keluhan Karyawan.....	126
Gambar 4.104 Halaman Profil Karyawan.....	127
Gambar 4.105 Halaman Utama Admin.....	127
Gambar 4.106 Halaman Kelola Akun oleh Admin	128
Gambar 4.107 Halaman Kelola Produk oleh Admin	128
Gambar 4.108 Halaman Kelola Voucher oleh Admin.....	129
Gambar 4.109 Halaman Riwayat Pesanan Admin	129
Gambar 4.110 Halaman Detail Riwayat Pesanan Admin	130
Gambar 4.111 Halaman Profil Admin.....	130
Gambar 4.112 Halaman Utama Owner	131
Gambar 4.113 Halaman Profil Owner.....	131

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan penelitian terdahulu	21
Tabel 3.1 Jadwal penelitian	31
Tabel 4.1 Analisis Permasalahan Sistem Berjalan Menggunakan PIECES	35
Tabel 4.2 Analisis Kebutuhan Sistem Menggunakan PIECES	36
Tabel 4.3 Segmentasi RFM	40

Tabel 4.4 Rangkuman Rancangan Implementasi CRM menggunakan Model IDIC	44
Tabel 4.5 Deskripsi Aktor Use Case Usulan	45
Tabel 4.6 Narasi Use Case <i>Register</i>	48
Tabel 4.7 Narasi Use Case <i>Login</i>	48
Tabel 4.8 Narasi Use Case Konsultasi	49
Tabel 4.9 Narasi Use Case Lihat Daftar Produk	49
Tabel 4.10 Narasi Use Case Kelola Keranjang	50
Tabel 4.11 Narasi Use Case Buat Pesanan	50
Tabel 4.12 Narasi Use Case Gunakan Voucher	51
Tabel 4.13 Narasi Use Case Buat Pesanan oleh Karyawan	51
Tabel 4.14 Narasi Use Case Pembayaran	52
Tabel 4.15 Narasi Use Case Verifikasi Pembayaran	53
Tabel 4.16 Narasi Use Case Konfirmasi Penerimaan Pesanan	53
Tabel 4.17 Narasi Use Case Kelola Status Pesanan	54
Tabel 4.18 Narasi Use Case Ajukan Keluhan	54
Tabel 4.19 Narasi Use Case Melihat Daftar Keluhan	55
Tabel 4.20 Narasi Use Case Melihat Daftar Pesanan	56
Tabel 4.21 Narasi Use Case Riwayat Transaksi	56
Tabel 4.22 Narasi Use Case Kelola Akun	57
Tabel 4.23 Narasi Use Case Kelola Produk	57
Tabel 4.24 Narasi Use Case Kelola Voucher	58
Tabel 4.25 Narasi Use Case Lihat Dashboard Perusahaan	59
Tabel 4.26 Rancangan Basis Data Tabel <i>users</i>	91
Tabel 4.27 Rancangan Basis Data Tabel <i>customer_profile</i>	92
Tabel 4.28 Rancangan Basis Data Tabel <i>products</i>	92
Tabel 4.29 Rancangan Basis Data Tabel <i>product_categories</i>	92
Tabel 4.30 Rancangan Basis Data Tabel <i>carts</i>	93
Tabel 4.31 Rancangan Basis Data Tabel <i>carts_items</i>	93
Tabel 4.32 Rancangan Basis Data Tabel <i>branches</i>	93
Tabel 4.33 Rancangan Basis Data Tabel <i>vouchers</i>	94
Tabel 4.34 Rancangan Basis Data Tabel <i>user_vouchers</i>	94
Tabel 4.35 Rancangan Basis Data Tabel <i>orders</i>	94
Tabel 4.36 Rancangan Basis Data Tabel <i>order_items</i>	95
Tabel 4.37 Rancangan Basis Data Tabel <i>pending_order_items</i>	96
Tabel 4.38 Rancangan Basis Data Tabel <i>complaints</i>	96
Tabel 4.39 Rancangan Basis Data Tabel <i>rfm_scores</i>	97
Tabel 4.40 Hasil Pengujian pada Role Pelanggan	132
Tabel 4.41 Hasil Pengujian pada Role Karyawan	135
Tabel 4.42 Hasil Pengujian pada Role Admin	136
Tabel 4.43 Hasil Pengujian pada Role Owner	140
Tabel 4.44 Ringkasan Hasil Pengujian	141

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Rangkuman hasil wawancara	152
Lampiran 2. Dokumentasi Evaluasi Prototype Sistem Usulan Bersama Pihak Dapur Printing.....	155
Lampiran 3. Dokumentasi Evaluasi Implementasi Sistem Usulan Bersama Pihak Dapur Printing.....	155
Lampiran 4. Hasil Pemeriksaan Turnitin	156