



**IMPLEMENTASI *VISITOR SATISFACTION REPORT* BERBASIS
WEBSITE UNTUK MONITORING KUALITAS PELAYANAN PADA
PPKGBK**

TUGAS AKHIR

**MUAMMAR ZACKY ADRIANO
2310501047**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI D-III SISTEM INFORMASI
2026**



**IMPLEMENTASI *VISITOR SATISFACTION REPORT* BERBASIS
WEBSITE UNTUK MONITORING KUALITAS PELAYANAN PADA
PPKGBK**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Komputer**

MUAMMAR ZACKY ADRIANO

2310501047

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI D-III SISTEM INFORMASI
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri dan semua yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muammar Zacky Adriano
NIM : 2310501047
Tanggal : 21 Juli 2026

Apabila dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 21 Juli 2026

Yang Menyatakan,



Muammar Zacky Adriano

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta,
saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muammar Zacky Adriano
NIM : 2310501047
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : D3 Sistem Informasi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Pebangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non
Eksekutif (*Non-excecutive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang
berjudul:

IMPLEMENTASI *VISITOR SATISFACTION REPORT* BERBASIS WEBSITE UNTUK MONITORING KUALITAS PELAYANAN PADA PPKGBK

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan,
mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*)
tugas akhir saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis/pencipta dan
sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 21 Juli 2026



Yang Menyatakan,

Muammar Zacky Adriano

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Implementasi *Visitor Satisfaction Report* Berbasis Website Untuk
Monitoring Kualitas Pelayanan Pada PPKGBK
Nama : Muammar Zacky Adriano
NIM : 2310501047

Disetujui oleh:

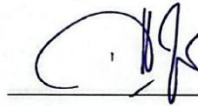
Penguji 1:

Rio Wirawan, S.Kom.,MMSI



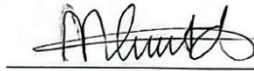
Penguji 2:

Ika Nurlaili Isnainiyah, S.Kom.,M.Sc.



Pembimbing 1:

Nur Hafifah Matondang, S.Kom.,MM.,M.T.I



Diketahui oleh:

Koordinator Program Studi:

Andhika Octa Indarso, M. MSI

NIP. 198408282018031001

Dekan Fakultas Ilmu Komputer:

Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM

NIP. 197605082003121002



Tanggal Ujian Tugas Akhir:

21 Juli 2026

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muammar Zacky Adriano

NIM : 2310501047

Program Studi : Sistem Informasi Diploma 3

Judul Skripsi/Ta : Implementasi *Visitor Satisfaction Report* Berbasis Website untuk Monitoring Kualitas Pelayanan Pada PPKGBK

Dinyatakan telah memenuhi syarat dan menyetujui untuk mengikuti ujian sidang tugas akhir.

Jakarta, 22 Juli 2026

Menyetujui,
Dosen Pembimbing,



Nur Hafifah Matondang, S.Kom.,MM.,MTI

Mengetahui,
Koordinator Program Studi,



Andhika Octa Indarso, M. MSI

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "*Implementasi Visitor Satisfaction Report Berbasis Website untuk Monitoring Kualitas Pelayanan pada PPKGBK*" dengan baik. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Diploma III Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, doa, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, motivasi, serta dukungan moral maupun material selama proses perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir.
2. Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM selaku dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Bapak Andhika Octa Indarso, M.MSI selaku Koordinator Program Studi Diploma Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer UPN Veteran Jakarta.
4. Ibu Nur Hafifah Matondang, S.Kom., MM., MTI selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Program Studi Diploma Jurusan Sistem Informasi.
5. Ibu Ika Nurlaili, S.Kom, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Diploma Jurusan Sistem Informasi.
6. Seluruh pegawai Pusat Pengelolaan Kompleks Gelora Bung Karno (PPKGBK) yang telah memberikan kesempatan, bantuan, serta informasi yang diperlukan selama proses penelitian.
7. Aisha Ramadhina Krisdianto, yang selalu memberikan perhatian, doa, dukungan, serta semangat tiada henti kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, sehingga menjadi motivasi terbesar bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian dengan sebaik-baiknya.
8. Teman-teman seperjuangan serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penulisan maupun implementasi sistemnya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa depan yang akan datang. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Sistem Informasi

Jakarta, 7 Juli 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Muammar Zacky Adriano'.

Muammar Zacky Adriano

IMPLEMENTASI VISITOR SATISFACTION REPORT BERBASIS WEBSITE UNTUK MONITORING KUALITAS PELAYANAN PADA PPKGBK

Muammar Zacky Adriano

Program Studi D-III Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

ABSTRAK

Evaluasi kualitas pelayanan di Pusat Pengelolaan Komplek Gelora Bung Karno (PPKGBK) masih menghadapi kendala dalam pengelolaan data hasil survei kepuasan pengunjung yang belum terintegrasi secara optimal. Kondisi tersebut menyebabkan proses penyusunan laporan, monitoring, dan evaluasi kualitas pelayanan menjadi kurang efektif. Penelitian ini bertujuan mengimplementasikan *Visitor Satisfaction Report* berbasis *website* untuk mendukung monitoring kualitas pelayanan di PPKGBK. Pengembangan sistem menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD) yang meliputi tahapan *Requirements Planning*, *User Design*, *Construction*, dan *Cutover*. Analisis kebutuhan sistem dilakukan menggunakan *PIECES Framework*, sedangkan tingkat kepuasan pengunjung diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Sistem dikembangkan menggunakan framework Laravel, bahasa pemrograman PHP, basis data PostgreSQL, serta didukung oleh HTML, CSS, Bootstrap, dan JavaScript. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem mampu mengelola data survei, menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI), serta menyajikan laporan kepuasan pengunjung melalui dashboard yang dilengkapi visualisasi data, statistik responden, *heatmap* lokasi, serta fasilitas ekspor laporan dalam format PDF dan Excel. Hasil pengujian menggunakan Black Box Testing dan *User Acceptance Testing* (UAT) menunjukkan bahwa seluruh fungsi sistem berjalan sesuai kebutuhan fungsional dan dapat diterima dengan baik oleh pengguna. Implementasi sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas monitoring dan evaluasi kualitas pelayanan di lingkungan PPKGBK.

Kata kunci : Customer Satisfaction Index, *Rapid Application Development*, Monitoring Kualitas Pelayanan, *Visitor Satisfaction Report*, *Website*.

IMPLEMENTATION OF A WEBSITE-BASED VISITOR SATISFACTION REPORT FOR MONITORING SERVICE QUALITY AT THE PPKGBK

Muammar Zacky Adriano

Information System Program Diploma III, Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

ABSTRACT

Service quality evaluation at the Gelora Bung Karno Complex Management Center (PPKGBK) still faces challenges due to the lack of an integrated visitor satisfaction survey data management process. This condition results in longer report preparation times and reduces the effectiveness of service quality monitoring and evaluation. This study aims to implement a website-based Visitor Satisfaction Report system to support service quality monitoring at PPKGBK. The system was developed using the Rapid Application Development (RAD) method, which consists of the *Requirements Planning*, *User Design*, *Construction*, and *Cutover* phases. System requirements were analyzed using the PIECES Framework, while visitor satisfaction was measured using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The system was developed using the Laravel framework, PHP programming language, PostgreSQL database, and supported by HTML, CSS, Bootstrap, and JavaScript. The results show that the system is capable of managing survey data, calculating Customer Satisfaction Index (CSI) scores, and presenting visitor satisfaction reports through a dashboard equipped with data visualizations, respondent statistics, location heatmaps, and report export features in PDF and Excel formats. System testing using Black Box Testing and User Acceptance Testing (UAT) indicates that all functional requirements have been successfully implemented and that the system is well accepted by users. The implementation of this system is expected to improve the effectiveness of service quality monitoring and evaluation at PPKGBK.

Keywords: *Customer Satisfaction Index, Rapid Application Development, Service Quality Monitoring, Visitor Satisfaction Report, Website.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR SIMBOL.....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Laporan Kepuasan Pengunjung (<i>Visitor Satisfaction Report</i>)	6
2.2. Sistem Informasi.....	7
2.3. Kualitas Pelayanan	8
2.4. Monitoring.....	9
2.5. Rapid Application Development	10
2.5.1. <i>Requirements Planning</i>	11
2.5.2. <i>User Design</i>	11
2.5.3. <i>Construction</i>	11
2.5.4. <i>Cutover</i>	12
2.5.5. <i>Diagram Metode Rapid Application Development</i>	12
2.6. PIECES.....	13
2.7. Customer Satisfaction Index.....	14

2.8.	Website	15
2.8.1.	<i>HyperText Markup Language (HTML)</i>	16
2.8.2.	<i>Cascading Style Sheets (CSS)</i>	17
2.8.3.	<i>Bootstrap</i>	18
2.8.4.	<i>Javascript</i>	19
2.8.5.	<i>Laravel</i>	19
2.8.6.	<i>Hypertext Preprocessor (PHP)</i>	20
2.9.	Basis Data.....	21
2.9.1.	<i>PostgreSQL</i>	22
2.10.	<i>Unified Modeling Language (UML)</i>	23
2.10.1.	<i>Use Case Diagram</i>	24
2.10.2.	<i>Activity Diagram</i>	25
2.10.3.	<i>Sequence Diagram</i>	25
2.10.4.	<i>Class Diagram</i>	26
2.11.	<i>Blackbox Testing</i>	27
2.12.	<i>User Acceptance Testing</i>	28
2.13.	Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		41
3.1.	Metode Penelitian.....	41
3.2.	Diagram Alur Penelitian.....	42
3.3.	Tahapan Penelitian	43
3.3.1.	<i>Requirements Planning</i>	43
3.3.2.	<i>Analisis PIECES</i>	45
3.3.3.	<i>User Design</i>	46
3.3.4.	<i>Construction</i>	47
3.3.5.	<i>Cutover</i>	48
3.4.	Tempat dan Waktu Penelitian	49
3.5.	Alat Bantu Penelitian.....	49
3.5.1.	Perangkat Keras (Hardware)	49
3.5.2.	Perangkat Lunak (Software)	49
3.6.	Jadwal Penelitian	50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1. Profil Perusahaan.....	51
4.1.1. Struktur Organisasi	51
4.1.2. Tugas dan Fungsi	52
4.2. Analisis Sistem Berjalan	52
4.2.1. <i>Flowchart Diagram</i> Proses Berjalan.....	52
4.2.2. Identifikasi Masalah (Pieces)	53
4.2.3. <i>Performance</i> (Kinerja)	53
4.2.4. <i>Information</i> (Informasi)	54
4.2.5. <i>Economy</i> (Ekonomi).....	54
4.2.6. <i>Control</i> (Kontrol)	55
4.2.7. <i>Efficiency</i> (Efisiensi)	55
4.2.8. Analisis Kebutuhan Sistem	56
4.3. Perancangan Kuis <i>Customer Satisfaction Index</i>	56
4.4. Perancangan Sistem.....	60
4.3.1. <i>Use Case Diagram</i> Usulan.....	62
4.3.2. Deskripsi Aktor Usulan.....	62
4.3.3. Skenario <i>Use Case Diagram</i>	63
4.3.4. <i>Activity Diagram</i>	79
4.3.5. <i>Sequence Diagram</i>	104
4.3.6. <i>Class Diagram</i>	124
4.3.7. Rancangan Basis Data.....	125
4.5. <i>Design</i>	132
4.4.1. Halaman <i>Login</i>	133
4.4.2. Halaman Reset Kata Sandi.....	133
4.4.3. <i>Navbar</i>	134
4.4.4. Halaman <i>Dashboard</i>	135
4.4.5. Halaman <i>Question List</i>	136
4.4.6. Halaman <i>Locations</i>	139
4.4.7. Halaman <i>Frontend Settings</i>	141
4.4.8. Halaman Manage User	142

4.4.9.	Halaman <i>Activity Logs</i>	144
4.6.	Hasil Implementasi	144
4.5.1.	Halaman <i>Survey</i>	145
4.5.2.	Halaman <i>Login</i>	147
4.5.3.	Button <i>Logout</i>	148
4.5.4.	Halaman Lupa <i>Password</i>	149
4.5.5.	Tampilan Role	149
4.5.6.	<i>Dashboard</i>	151
4.5.7.	Halaman <i>Question List</i>	162
4.5.8.	Halaman <i>Locations</i>	165
4.5.9.	Halaman <i>Frontend Settings</i>	169
4.5.10.	Halaman Halaman Manage Users	170
4.5.11.	Halaman <i>Activity Logs</i>	173
4.7.	Pengujian Sistem	174
4.6.1.	Blackbox Testing	175
4.6.2.	<i>User Acceptance Testing (UAT)</i>	183
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		189
DAFTAR PUSTAKA		191
LAMPIRAN		196

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Metode Rapid Application Development.....	12
Gambar 3. 1 Metode RAD.....	42
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	51
Gambar 4. 2 Flowchart Diagram Proses Berjalan.....	53
Gambar 4. 3 Usecase Diagram Usulan	62
Gambar 4. 4 Activity Diagram Pengisian Survey	80
Gambar 4. 5 Activity Diagram Login	81
Gambar 4. 6 Activity Diagram Reset Password.....	82
Gambar 4. 7 Diagram Dashboard (Filter Data).....	83
Gambar 4. 8 Activity Diagram Dashboard (Export Excel).....	84
Gambar 4. 9 Activity Diagram Dashboard (Download PDF).....	84
Gambar 4. 10 Activity Diagram Questions List (Melihat Daftar Pertanyaan)	85
Gambar 4. 11 Activity Diagram Questions List (Tambah Pertanyaan)	86
Gambar 4. 12 Activity Diagram Questions List (Hapus Pertanyaan).....	87
Gambar 4. 13 Activity Diagram Questions List (Edit Pertanyaan)	88
Gambar 4. 14 Activity Diagram Questions List (Duplikat Pertanyaan)	89
Gambar 4. 15 Activity Diagram Locations (Melihat Daftar Lokasi).....	90
Gambar 4. 16 Activity Diagram Locations (Tambah Lokasi)	91
Gambar 4. 17 Activity Diagram Locations (Edit Lokasi).....	92
Gambar 4. 18 Activity Diagram Locations (Cetak QR Kode).....	93
Gambar 4. 19 Activity Diagram Locations (Hapus Lokasi)	94
Gambar 4. 20 Activity Diagram Frontend Settings (Upload Banner)	95
Gambar 4. 21 Activity Diagram Frontend Settings (Update Pengaturan Frontend)	96
Gambar 4. 22 Activity Diagram Frontend Settings (Atur Multi Step)	97
Gambar 4. 23 Activity Diagram Frontend Settings (Maintenance Mode).....	98
Gambar 4. 24 Activity Diagram Manage Users (Melihat Daftar Akun).....	99
Gambar 4. 25 Activity Diagram Manage Users (Tambah Akun)	100
Gambar 4. 26 Activity Diagram Manage Users (Hapus Akun)	101
Gambar 4. 27 Activity Diagram Manage Users (Generate Kode OTP)	102
Gambar 4. 28 Activity Diagram Activity Logs.....	103
Gambar 4. 29 Activity Diagram Logout	104
Gambar 4. 30 Sequence Diagram Pengisian Survey.....	105
Gambar 4. 31 Sequence Diagram Login	106
Gambar 4. 32 Sequence Diagram Reset Password	107
Gambar 4. 33 Sequence Diagram Dashboard (Filter Data)	108

Gambar 4. 34 Sequence Diagram Dashboard (Export Excel).....	108
Gambar 4. 35 Sequence Diagram Dashboard (Download PDF).....	109
Gambar 4. 36 Sequence Diagram Questions List (Melihat Daftar Pertanyaan) .	110
Gambar 4. 37 Sequence Diagram Questions List (Tambah Pertanyaan).....	110
Gambar 4. 38 Sequence Diagram Questions List (Hapus Pertanyaan).....	111
Gambar 4. 39 Sequence Diagram Questions List (Edit Pertanyaan)	112
Gambar 4. 40 Sequence Diagram Questions List (Duplikat Pertanyaan).....	113
Gambar 4. 41 Sequence Diagram Locations (Melihat Daftar Lokasi).....	114
Gambar 4. 42 Sequence Diagram Locations (Tambah Lokasi)	114
Gambar 4. 43 Sequence Diagram Locations (Edit Lokasi).....	115
Gambar 4. 44 Sequence Diagram Locations (Cetak QR Kode).....	116
Gambar 4. 45 Sequence Diagram Locations (Hapus Lokasi)	117
Gambar 4. 46 Sequence Diagram Frontend Settings (Upload Banner)	118
Gambar 4. 47 Sequence Diagram Frontend Settings (Update Pengaturan Frontend)	119
Gambar 4. 48 Sequence Diagram Frontend Settings (Atur Multi Step)	119
Gambar 4. 49 Sequence Diagram Frontend Settings (Maintenance Mode).....	120
Gambar 4. 50 Sequence Diagram Manage Users (Melihat Daftar Akun)	121
Gambar 4. 51 Sequence Diagram Manage Users (Tambah Akun).....	121
Gambar 4. 52 Sequence Diagram Manage Users (Hapus Akun).....	122
Gambar 4. 53 Sequence Diagram Manage Users (Generate Kode OTP)	123
Gambar 4. 54 Sequence Diagram Activity Logs	123
Gambar 4. 55 Sequence Diagram Logout	124
Gambar 4. 56 Class Diagram	125
Gambar 4. 57 Halaman Login.....	133
Gambar 4. 58 Halaman Reset Kata Sandi.....	134
Gambar 4. 59 Sidebar.....	135
Gambar 4. 60 Halaman Dashboard	136
Gambar 4. 61 Halaman Question List.....	137
Gambar 4. 62 Form Membuat Pertanyaan	138
Gambar 4. 63 Form Edit Pertanyaan.....	138
Gambar 4. 64 Form Duplikat Pertanyaan	139
Gambar 4. 65 Halaman Locations.....	140
Gambar 4. 66 Form Edit Lokasi.....	140
Gambar 4. 67 Form Cetak QR	141
Gambar 4. 68 Halaman Frontend Setting.....	142
Gambar 4. 69 Halaman Manage Users	143
Gambar 4. 70 Form OTP Reset.....	143

Gambar 4. 71 Halaman Kode Reset	144
Gambar 4. 72 Halaman Activity Logs	144
Gambar 4. 73 Survey Multi Step.....	146
Gambar 4. 74 Survey Single Step	147
Gambar 4. 75 Survey Under Maintenance	147
Gambar 4. 76 Halaman Login.....	148
Gambar 4. 77 Button Logout	149
Gambar 4. 78 Halaman Lupa Password.....	149
Gambar 4. 79 Halaman Question List.....	162
Gambar 4. 80 Form Membuat Pertanyaan\.....	163
Gambar 4. 81 Form Edit Pertanyaan.....	164
Gambar 4. 82 Hapus Pertanyaan.....	164
Gambar 4. 83 Form Duplikat Pertanyaan	165
Gambar 4. 84 Halaman Locations.....	166
Gambar 4. 85 Membuat Lokasi.....	167
Gambar 4. 86 Form Edit Lokasi.....	168
Gambar 4. 87 Form Cetak QR	168
Gambar 4. 88 Hapus Lokasi.....	169
Gambar 4. 89 Halaman Frontend Settings	170
Gambar 4. 90 Halaman Manage User	171
Gambar 4. 91 Form Membuat Akun.....	172
Gambar 4. 92 Hapus Akun.....	173
Gambar 4. 93 Form OTP Reset.....	173
Gambar 4. 94 Halaman Activity Logs	174

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	50
Tabel 4. 1 Atribut Kuesioner Customer Satisfaction Index (CSI).....	57
Tabel 4. 2 Perancangan Pertanyaan Kuesioner	58
Tabel 4. 3 Skala Penilaian Kuesioner	59
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Hasil Penilaian Responden.....	59
Tabel 4. 5 Deskripsi Aktor Usulan.....	62
Tabel 4. 6 Skenario Pengisian Survei	64
Tabel 4. 7 Skenario Login.....	65
Tabel 4. 8 Skenario Reset Password	66
Tabel 4. 9 Skenario Dashboard	67
Tabel 4. 10 Skenario Dashboard (Export Excel)	68
Tabel 4. 11 Skenario Dashboard (Download PDF)	68
Tabel 4. 12 Skenario Kelola Pertanyaan	69
Tabel 4. 13 Skenario Kelola Lokasi	70
Tabel 4. 14 Skenario Cetak QR Code	71
Tabel 4. 15 Skenario Frontend Settings	72
Tabel 4. 16 Skenario Frontend Settings (Mengubah Tampilan Frontend).....	73
Tabel 4. 17 Skenario Frontend Settings (Atur Multi Step)	74
Tabel 4. 18 Skenario Frontend Settings (Maintenance Mode)	75
Tabel 4. 19 Skenario Kelola User	76
Tabel 4. 20 Skenario Activity Logs	77
Tabel 4. 21 Skenario Logout.....	78
Tabel 4. 23 Rancangan Tabel User	126
Tabel 4. 24 Rancangan Tabel Survey	127
Tabel 4. 25 Rancangan Tabel SurveyResponse	127
Tabel 4. 26 Rancangan Tabel Question	128
Tabel 4. 27 Rancangan Tabel Location.....	129
Tabel 4. 28 Rancangan Tabel ActivityLog	130
Tabel 4. 29 Rancangan Tabel FrontendSetting	130
Tabel 4. 30 Rancangan Tabel Password Reset Token	131
Tabel 4. 31 Rancangan Tabel Session.....	132
Tabel 4. 32 Blackbox Testing	175
Tabel 4. 33 Tabel Bobot Jawaban	183
Tabel 4. 34 Pertanyaan UAT (Pengunjung).....	183
Tabel 4. 35 Pertanyaan UAT (User)	185

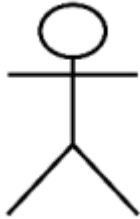
DAFTAR LAMPIRAN

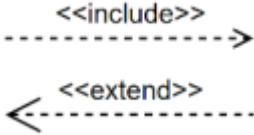
Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian dari Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta	196
Lampiran 2 Surat Persetujuan/Izin Penelitian dari Pusat Pengelolaan Kompleks Gelora Bung Karno (PPKGBK).....	197
Lampiran 3 Transkrip Hasil Wawancara	197
Lampiran 4 Dokumentasi Presentasi Penelitian kepada Kepala Divisi Human Resources PPKGBK	201
Lampiran 5 Dokumentasi Pengisian Kuesioner oleh Pengunjung PPKGBK	201
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	202
Lampiran 7 Hasil Plagiarisme	203

DAFTAR SIMBOL

1. Simbol UML (*Unified Model Language*)

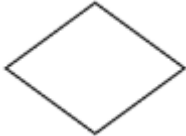
a. Simbol *Use Case Diagram*

No	Simbol	Nama	Keterangan
1.		<i>System</i>	Menunjukkan batas sistem (<i>system boundary</i>) yang berisi seluruh <i>Use Case</i> . Simbol ini digunakan untuk membedakan proses yang berada di dalam sistem dengan entitas yang berada di luar sistem.
2.		<i>Actor</i>	Merepresentasikan pengguna atau entitas eksternal yang berinteraksi dengan sistem untuk menjalankan fungsi atau memperoleh layanan dari sistem.
3.		<i>Use Case</i>	.Menggambarkan fungsi atau layanan yang disediakan oleh sistem berdasarkan kebutuhan pengguna. Setiap <i>Use Case</i> merepresentasikan satu proses bisnis atau aktivitas yang dapat dilakukan oleh aktor.
4.		<i>Association</i>	Menunjukkan hubungan atau interaksi antara aktor dengan <i>Use Case</i> . Garis ini

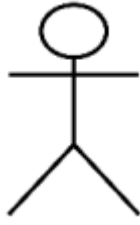
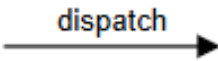
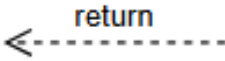
			menggambarkan bahwa aktor dapat menjalankan atau berpartisipasi dalam suatu fungsi yang tersedia pada sistem.
5.		<i>Depedency (Include & Extend)</i>	Menunjukkan hubungan ketergantungan antar <i>Use Case</i> . Relasi <<include>> digunakan ketika suatu <i>Use Case</i> selalu memanggil proses pada <i>Use Case</i> lain sebagai bagian dari alur utama. Relasi <<extend>> digunakan untuk menambahkan perilaku atau proses tambahan yang dijalankan pada kondisi tertentu.

b. Simbol Activity Diagram

No	Simbol	Nama	Keterangan
1.		Status Awal	Menunjukkan titik awal dimulainya alur aktivitas atau proses dalam sistem. Simbol ini menandakan awal dari seluruh rangkaian aktivitas yang akan dijalankan.

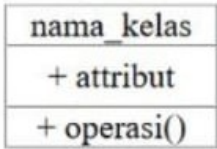
2.		Aktivitas	Menunjukkan suatu kegiatan atau proses yang dilakukan oleh pengguna maupun sistem sebagai bagian dari alur kerja yang sedang berlangsung.
3.		<i>Decision</i>	Menunjukkan titik pengambilan keputusan berdasarkan suatu kondisi tertentu. Alur proses akan bercabang sesuai dengan hasil evaluasi kondisi yang ditentukan.
4.		<i>Fork / Join Node</i>	Menunjukkan penggabungan dua atau lebih alur aktivitas menjadi satu alur proses. Simbol ini digunakan setelah beberapa aktivitas paralel selesai dijalankan sebelum melanjutkan ke proses berikutnya.
5.		Status Akhir	Menunjukkan berakhirnya seluruh rangkaian aktivitas atau proses yang terdapat pada <i>Activity Diagram</i> . Simbol ini menandakan bahwa proses telah selesai dijalankan.

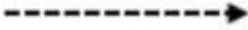
c. Simbol *Sequence Diagram*

No	Simbol	Nama	Keterangan
1.		<i>Actor</i>	Simbol yang menggambarkan pengguna, sistem lain, atau entitas eksternal yang berinteraksi dengan sistem untuk memulai maupun menerima hasil dari suatu proses.
2.		<i>Lifeline</i>	Simbol yang menunjukkan keberadaan suatu objek selama proses interaksi berlangsung serta menggambarkan urutan waktu eksekusi pada <i>Sequence Diagram</i> .
3.		<i>Message</i>	Simbol yang digunakan untuk menunjukkan komunikasi berupa pengiriman pesan atau pemanggilan metode dari satu objek kepada objek lainnya.
4.		<i>Return</i>	Simbol yang digunakan untuk menunjukkan hasil atau nilai yang dikembalikan oleh objek setelah proses eksekusi selesai dilakukan.

5.		<i>Activation Bar</i>	Simbol yang menunjukkan objek sedang aktif memproses suatu operasi atau menjalankan metode sebagai akibat dari pesan yang diterima.
----	---	-----------------------	---

d. Simbol *Class Diagram*

No	Simbol	Nama	Keterangan
1.		<i>Class</i>	Menunjukkan representasi suatu objek atau entitas dalam sistem yang memiliki atribut (data) dan operasi (metode). Class digunakan sebagai dasar dalam menggambarkan struktur sistem serta hubungan antarobjek.
2.		<i>Association</i>	Menunjukkan hubungan atau keterkaitan antara dua atau lebih class yang saling berinteraksi. Hubungan ini menggambarkan bahwa suatu class dapat menggunakan atau berhubungan dengan class

			lainnya dalam menjalankan fungsi tertentu.
3.		<i>Aggregation</i>	Menunjukkan hubungan <i>whole-part</i> (keseluruhan dan bagian) antara dua class, di mana objek bagian dapat tetap berdiri sendiri meskipun objek keseluruhan dihapus. Simbol ini menggambarkan hubungan yang bersifat lemah (<i>has-a relationship</i>).
4.		<i>Dependency</i>	Menunjukkan hubungan ketergantungan antara satu class dengan class lainnya. Perubahan pada class yang menjadi tujuan dapat memengaruhi class yang bergantung apabila digunakan dalam suatu operasi atau fungsi tertentu.
5.		<i>Generalization</i>	Menunjukkan hubungan pewarisan (<i>inheritance</i>) antara class induk

			(<i>superclass</i>) dan class turunan (<i>subclass</i>). Class turunan akan mewarisi atribut dan operasi yang dimiliki oleh class induk.
--	--	--	---