

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
Bab I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	2
I.3 Tujuan Penelitian.....	2
I.4 Batasan Penelitian	3
I.5 Manfaat Penelitian.....	3
I.6 Sistematika Penulisan.....	3
Bab II LANDASAN TEORI.....	6
II.1 Dasar Teori	6
II.1.1 <i>Complaint Handling System</i>	6
II.1.2 <i>Software Development Life Cycle (SDLC)</i>	6
II.1.3 <i>Prototype</i>	7
II.1.4 PHP	10
II.1.5 Laravel.....	11
II.1.6 XAMPP	13

II.1.7	MySQL.....	14
II.1.8	<i>Unified Modeling Language (UML)</i>	15
II.1.9	<i>Use Case Diagram</i>	15
II.1.10	<i>Activity Diagram</i>	16
II.1.11	<i>Class Diagram</i>	17
II.1.12	<i>Sequence Diagram</i>	17
II.1.13	<i>Usability Testing</i>	18
II.1.14	<i>Black Box Testing</i>	19
II.1.15	<i>White Box Testing</i>	19
II.1.16	<i>System Usability Scale (SUS)</i>	19
II.2	Penelitian Terdahulu.....	20
II.3	Alasan Pemilihan Teori, Kerangka Kerja, atau Mekanisme	21
Bab III	METODOLOGI PENELITIAN	23
III.1	Sistematika Penyelesaian Masalah	23
III.2	Proses Pengembangan Produk / Artifak	24
III.3	Metode Evaluasi	24
III.3.1	Evaluasi Teknis	24
III.3.2	Evaluasi Pengguna	25
Bab IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	26
IV.1	Pengumpulan Data	26
IV.2	Identifikasi Kebutuhan Pengguna	26
IV.3	Identifikasi Kebutuhan Sistem.....	28
IV.3.1	Klasifikasi Pengguna.....	28
IV.3.2	Kebutuhan Sistem	28
IV.4	Perancangan Perangkat Lunak.....	35
IV.4.1	Perancangan Basis Data (<i>Database Design</i>).....	35

IV.4.2	Perancangan Alur Sistem (<i>Workflow Design</i>).....	37
IV.4.3	<i>Wireframe</i>	46
IV.4.4	<i>Prototype</i>	47
IV.4.5	Evaluasi Pengguna	64
Bab V	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	65
V.1	Verifikasi dan Validasi	65
V.1.1	<i>White Box Testing</i>	65
V.1.2	<i>Black Box Testing</i>	67
V.1.3	<i>System Usability Scale (SUS)</i>	69
V.2	Analisis Hasil	71
V.2.1	Analisis Hasil Pengujian Sistem	71
V.2.2	Pembahasan Implementasi Fitur Unggulan	73
Bab VI	KESIMPULAN DAN SARAN	80
VI.1	Kesimpulan	80
VI.2	Saran	80
	DAFTAR PUSTAKA	82
	LAMPIRAN.....	86