

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Diagram Profil Pekerja Berdasarkan Pendidikan .....	1
Gambar I. 2 Hasil Survey Mahasiswa 1 .....	3
Gambar I. 3 Hasil Survey Mahasiswa 2 .....	3
Gambar I. 4 Hasil Survey Mahasiswa 3 .....	4
Gambar I. 5 Survey Mahasiswa 4 .....	5
Gambar I. 6 Survey Mahasiswa 5.....	5
Gambar I. 7 Survey Dosen 1 .....	6
Gambar I. 8 Survey Dosen 2 .....	7
Gambar I. 9 Survey Mahasiswa 6.....	8
Gambar I. 10 Survey Dosen 3 .....	8
Gambar II. 1 Metode Rapid Application Development .....	15
Gambar II. 2 Lean Canvas .....	23
Gambar III. 1 Model Konseptual Penelitian.....	34
Gambar III. 2 Sistematika Penelitian.....	36
Gambar IV. 1 Proses Bisnis Utama MaiProyek .....	41
Gambar IV. 2 Proses Bisnis Pengaduan Pelanggan.....	43
Gambar IV. 3 Proses Bisnis Pengelolaan Survey .....	45
Gambar IV. 4 Lean Canvas MaiProyek.....	47
Gambar IV. 5 Estimasi Arus Kas MaiProyek.....	52
Gambar IV. 6 Proses Bisnis Fitur Pengaduan Pelanggan.....	79
Gambar IV. 7 Proses Bisnis Fitur Pengelolaan Survey .....	81
Gambar IV. 8 Usecase Diagram Pengaduan Pelanggan .....	83
Gambar IV. 9 Usecase Pengelolaan Survey .....	92
Gambar IV. 10 Activity Diagram Pengaduan Pelanggan .....	101
Gambar IV. 11 Activity Diagram Buat Pengaduan .....	103
Gambar IV. 12 Activity Diagram Daftar Pengaduan .....	104
Gambar IV. 13 Activity Diagram Detail Pengaduan.....	105
Gambar IV. 14 Activity Diagram Daftar Pengaduan Admin .....	106
Gambar IV. 15 Activity Diagram Detail Pengaduan Admin.....	107
Gambar IV. 16 Activity Diagram Memproses Pengaduan .....	108
Gambar IV. 17 Activity Diagram Menyelesaikan Proses Pengaduan .....	110
Gambar IV. 18 Activity Diagram Pengelolaan Survey .....	111

Gambar IV. 19 Activity Diagram Mengisi Survey .....	113
Gambar IV. 20 Activity Diagram Membuat Survey.....	114
Gambar IV. 21 Activity Diagram Daftar Survey.....	115
Gambar IV. 22 Activity Diagram Menghapus Survey .....	117
Gambar IV. 23 Activity Diagram Cetak Hasil Survey .....	118
Gambar IV. 24 Sequence Diagram Buat Pengaduan.....	119
Gambar IV. 25 Sequence Diagram Daftar Pengaduan .....	120
Gambar IV. 26 Sequence Diagram Detail Pengaduan.....	121
Gambar IV. 27 Sequence Diagram Melihat Pengaduan .....	122
Gambar IV. 28 Sequence Diagram Memproses Pengaduan.....	123
Gambar IV. 29 Sequence Diagram Menyelesaikan Pengaduan .....	124
Gambar IV. 30 Sequence Diagram Mengisi Survey .....	125
Gambar IV. 31 Sequence Diagram Membuat Survey .....	126
Gambar IV. 32 Sequence Diagram Melihat Survey .....	127
Gambar IV. 33 Sequence Diagram Mengubah Survey .....	128
Gambar IV. 34 Sequence Diagram Menghapus Survey .....	129
Gambar IV. 35 Sequence Diagram Cetak Hasil Survey.....	130
Gambar IV. 36 Class Diagram Fitur CRM .....	131
Gambar IV. 37 Mockup Buat Pengaduan.....	132
Gambar IV. 38 Mockup Daftar Pengaduan .....	133
Gambar IV. 39 Mockup Detail Pengaduan.....	133
Gambar IV. 40 Mockup Halaman Detail Pengaduan Admin .....	134
Gambar IV. 41 Mockup Memproses Pengaduan.....	134
Gambar IV. 42 Mockup Tolak Pengaduan .....	135
Gambar IV. 43 Mockup Terima Pengaduan.....	136
Gambar IV. 44 Mockup Menyelesaikan Proses Pengaduan.....	137
Gambar IV. 45 Mockup Membuat Survey .....	138
Gambar IV. 46 Mockup Detail Survey .....	139
Gambar IV. 47 Mockup Edit Survey .....	139
Gambar IV. 48 Mockup Form Edit Survey .....	140
Gambar IV. 49 Mockup Review Survey .....	140
Gambar IV. 50 Mockup Mengisi Review Survey .....	141
Gambar IV. 51 Mockup Respon Survey.....	141
Gambar IV. 52 Mockup Hapus Survey .....	142

Gambar V. 1 Alur testing buat pengaduan mahasiswa.....	172
Gambar V. 2 Skenario testing buat pengaduan mahasiswa.....	173
Gambar V. 3 Hasil testing buat pengaduan mahasiswa.....	174
Gambar V. 4 Alur Testing Daftar Pengaduan Mahasiswa .....	174
Gambar V. 5 Skenario Testing Daftar Pengaduan Mahasiswa.....	175
Gambar V. 6 Hasil Testing Daftar Pengaduan Mahasiswa .....	175
Gambar V. 7 Alur Testing Lihat Detail Pengaduan Mahasiswa .....	176
Gambar V. 8 Skenario Testing Lihat Detail Pengaduan Mahasiswa.....	176
Gambar V. 9 Hasil Testing Lihat Detail Pengaduan Mahasiswa .....	177
Gambar V. 10 Alur Testing Buat Pengaduan Dosen .....	177
Gambar V. 11 Skenario Testing Buat Pengaduan Dosen.....	178
Gambar V. 12 Hasil Testing Buat Pengaduan Dosen.....	179
Gambar V. 13 Alur Testing Daftar Pengaduan Dosen .....	179
Gambar V. 14 Skenario Testing Daftar Pengaduan Dosen .....	180
Gambar V. 15 Hasil Testing Daftar Pengaduan Dosen .....	180
Gambar V. 16 Alur Testing Lihat Detail Pengaduan Dosen .....	181
Gambar V. 17 Skenario Testing Lihat Detail Pengaduan Dosen .....	182
Gambar V. 18 Hasil Testing Lihat Detail Pengaduan Dosen .....	182
Gambar V. 19 Alur Testing Mengisi Survey.....	183
Gambar V. 20 Skenario Testing Mengisi Survey.....	183
Gambar V. 21 Hasil Testing Mengisi Survey.....	184
Gambar V. 22 Implementasi Halaman Buat Pengaduan .....	187
Gambar V. 23 Implementasi Halaman Form Pengaduan .....	188
Gambar V. 24 Implementasi Halaman Daftar Pengaduan.....	188
Gambar V. 25 Implementasi Halaman Detail Pengaduan .....	189
Gambar V. 26 Implementasi Halaman Daftar Pengaduan Admin .....	190
Gambar V. 27 Implementasi Halaman Detail Pengaduan Admin .....	190
Gambar V. 28 Implementasi Halaman Pengaduan Di Terima .....	191
Gambar V. 29 Implementasi Halaman Detail Pengaduan Sedang Di Proses.....	192
Gambar V. 30 Implementasi Halaman Pengaduan Di Tolak .....	192
Gambar V. 31 Implementasi Halaman Detail Pengaduan Di Tolak.....	193
Gambar V. 32 Implementasi Halaman Penyelesaian Proses Pengaduan .....	193
Gambar V. 33 Implementasi Halaman Detail Pengaduan Selesai.....	194
Gambar V. 34 Implementasi Halaman Buat Survey .....	195

Gambar V. 35 Implementasi Halaman Daftar Survey .....	195
Gambar V. 36 Implementasi Halaman Daftar Survey .....	196
Gambar V. 37 Implementasi Halaman Aksi Edit Survey .....	197
Gambar V. 38 Implementasi Halaman Detail Hasil Edit Survey .....	197
Gambar V. 39 Implementasi Halaman Konfirmasi Penghapusan Survey .....	198
Gambar V. 40 Implementasi Halaman Survey Terhapus .....	198
Gambar V. 41 Implementasi Halaman Isi Review .....	199
Gambar V. 42 Implementasi Halaman Hasil Review .....	199
Gambar V. 43 Implementasi Halaman Survey .....	200
Gambar V. 44 Implementasi Halaman Tab Respon Survey .....	201
Gambar V. 45 Implementasi Halaman Detail Respon Survey .....	201
Gambar V. 46 Implementasi Halaman Cetakan Survey .....	202
UP- 1 Buat Pengaduan.....	209
UP- 2 Daftar Pengaduan .....	209
UP- 3 Lihat Detail Pengaduan .....	210
UP- 4 Lihat Daftar Pengaduan Admin .....	210
UP- 5 Lihat Detail Pengaduan Admin .....	211
UP- 6 Memproses Pengaduan Admin .....	211
UP- 7 Menyelesaikan Pengaduan Admin .....	212
US- 1 Buat Survey.....	212
US- 2 Detail Survey.....	213
US- 3 Mengubah Survey - Gagal .....	213
US- 4 Menghapus Survey.....	214
US- 5 Cetak Hasil Survey - Gagal.....	214
US- 6 Pengisian Review - Gagal .....	215
US- 7 Cetak Survey - Berhasil .....	215
US- 8 Mengubah Survey - Berhasil.....	216
US- 9 Pengisian Review - Berhasil .....	216
UA- 1 Login Admin - Gagal.....	217
UA- 2 Login Admin - Berhasil.....	217