

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xiv</b>
<b>Bab I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
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
<b>Bab II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
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	<i>MySQL</i> .....	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
<b>Bab III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
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
<b>Bab IV</b>	<b>PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>26</b>
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
<b>Bab V</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>65</b>
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
<b>Bab VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>80</b>
VI.1	Kesimpulan .....	80
VI.2	Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>	
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>	