

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	2
LEMBAR ORISINALITAS.....	3
ABSTRAK	4
<i>ABSTRACT</i>.....	5
KATA PENGANTAR.....	6
UCAPAN TERIMA KASIH	7
DAFTAR ISI	8
DAFTAR TABEL	11
DAFTAR GAMBAR	12
BAB 1 PENDAHULUAN	13
1.1. Latar Belakang	13
1.2. Rumusan Masalah.....	14
1.3. Tujuan dan Manfaat	14
1.4. Batasan Masalah.....	15
1.5. Metode Penelitian	15
1.6. Jadwal Pelaksanaan	16
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1. Kajian Teoritis.....	18
2.1.1. Sistem Helpdesk	18
2.1.2. Lean Startup	18
2.1.3. Scrum	19

2.1.4.	UML (Unified Modeling Language).....	21
2.1.5.	Chatbot	21
2.1.6.	MVP Testing	22
2.1.7.	User-Centered Requirements Validation and Verification	23
2.1.8.	Specification Walkthrough	23
2.2.	Penelitian Terdahulu	23
2.2.1.	Penelitian 1	24
2.2.2.	Penelitian 2	24
2.2.3.	Penelitian 3	25
2.2.4.	Penelitian 4	25
2.2.5.	Penelitian 5	25
2.3.	Analisis Gap Penelitan	26
2.3.1.	Analisis Gap Penelitian untuk Rumusan Masalah 1	26
2.3.2.	Analisis Gap Penelitian untuk Rumusan Masalah 2 dan 3	26
BAB 3	PERANCANGAN SISTEM.....	28
3.1.	Pemodelan dan Usulan Desain Sistem.....	28
3.1.1.	Diagram Minimal Fitur.....	28
3.1.2.	Diagram Arsitektur.....	29
3.2.	Metodologi Penelitian	36
3.2.1.	Alur Penelitan.....	36
3.2.2.	Kebutuhan Data	38
3.2.3.	Pengolahan Data	38
3.3.	Skenario Pengujian	39
3.3.1.	<i>User-Centered Requirements Validation and Verification</i>	<i>40</i>

3.3.2.	<i>Specification Walkthrough</i>	41
BAB 4	HASIL PERCOBAAN DAN ANALISIS	43
4.1.	Hasil Percobaan dan Analisis <i>Requirements</i>	43
4.1.1.	Iterasi 1.....	43
4.1.2.	Iterasi 2.....	44
4.1.3.	Iterasi 3.....	48
4.1.4.	Iterasi 4.....	51
4.1.5.	Analisis Perubahan <i>Requirements</i>	52
4.2.	Hasil Percobaan dan Analisis Penggunaan <i>Model Sistem</i>	54
4.2.1.	<i>UX Designer</i> pada <i>Lean Startup</i>	54
4.2.2.	Tim Pengembang pada <i>scrum</i>	56
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1.	Kesimpulan.....	64
5.2.	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN		69