

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Loyalty Program


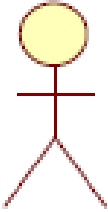


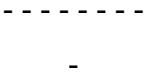
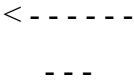
Loyalitas pelanggan didefinisikan sejauh mana seorang pelanggan menunjukkan sikap positif, mempunyai komitmen, dan berniat untuk terus membeli produk atau jasa atas sebuah merek di masa depan. Kesetiaan pelanggan dipengaruhi secara langsung oleh kepuasan atau ketidakpuasan dengan merek yang telah diakumulasi dalam jangka waktu tertentu sebagaimana persepsi kualitas produk. Karena empat sampai enam kali lebih murah untuk mempertahankan pelanggan lama daripada memperoleh pelanggan baru, maka dari itu harus memberi prioritas tertinggi pada penciptaan strategi yang membangun dan mempertahankan kesetiaan pelanggan (Mowen dan Minor, 2001).

2.2 ICONIX Process

ICONIX process merupakan suatu metode yang digunakan untuk melakukan pengembangan atau pembuatan perangkat lunak. Dalam penggunaannya, *ICONIX process* didukung oleh UML. *United Modeling Language* (UML) sebagai notasi untuk menggambarkan dan mendokumentasikan sistem, maka diputuskan untuk menggunakan salah satu metodologi pengembangan perangkat lunak. Keterkaitan implementasi dengan teknik UML yaitu pengguna dan aksi dapat digambarkan melalui *use case diagram*, objek pada *use case* digambarkan melalui *robustness diagram*, menjelaskan dan menampilkan interaksi antar objek secara rinci melalui *sequence diagram*, dan menggambarkan kelas-kelas serta hubungan antara satu dengan yang lain melalui *class diagram*.

Tujuan utama dari *ICONIX process* adalah mewujudkan suatu *use case* yang telah disusun menjadi kode. Alat bantu yang digunakan dalam perancangan berorientasi objek berbasis UML untuk *use case diagram* dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 2.1 Notasi Use Case

Gambar	Keterangan
	Use case menggambarkan fungsionalitas yang disediakan sistem sebagai unit-unit yang pertukaran pesan antar unit dengan aktif dinyatakan dengan menggunakan kata kerja.
	Aktor adalah abstraksi dari orang atau sistem yang lain yang mengaktifkan fungsi dari sistem target. Untuk mengidentifikasi harus ditentukan pembagian tenaga kerja dan tugas-tugas yang berkaitan dengan peran pada konteks sistem target. Orang atau sistem bisa muncul dalam beberapa peran. Perlu dicatat bahwa aktor berinteraksi dengan use case, tetapi tidak memiliki kontrol terhadap use case.
	Asosiasi antara aktor dan use case digambarkan dengan garis tanpa panah yang mengindikasikan siapa atau apa yang meminta interaksi secara langsung dan bukannya mengindikasikan data.
	Asosiasi antara aktor dan use case yang menggunakan panah terbuka untuk mengindikasikan bila aktor aktor berinteraksi secara pasif dengan sistem
	Include, merupakan di dalam use case lain (required) atau pemanggilan use case oleh use case lain, contohnya adalah pemanggilan sebuah fungsi program.
	Extend, merupakan perluasan dari <i>use case</i> lain jika kondisi atau syarat dipenuhi

2.3 Hypertext Preprocessor (PHP)

UPHP merupakan bahasa *server-sides-scripting* yang menyatu dengan HTML untuk membuat halaman web yang dinamis karena PHP merupakan *server-sides-scripting* maka sintaks dan perintah-perintah PHP akan dieksekusi di server kemudian hasilnya akan dikirimkan ke *browser* dengan HTML. Dengan demikian kode program yang ditulis dalam PHP tidak akan terlihat oleh pengguna.

2.4 MySQL

MySQL adalah sebuah DBMS (*Database Management System*) menggunakan perintah SQL (*Structured Query Language*) yang digunakan dalam pembuatan aplikasi berbasis *website*. MySQL termasuk ke dalam RDBMS (*Relational Database Management System*), sehingga menggunakan tabel, kolom, dan baris di dalam struktur databasenya. Jadi, dalam proses pengambilan data menggunakan metode relational database, dan juga menjadi penghubung antara perangkat lunak dan database server. Fungsi dari MySQL adalah membuat dan mengelola database pada sisi server yang memuat berbagai informasi dengan menggunakan bahasa SQL. Selain itu, juga dapat memudahkan pengguna dalam mengakses data yang berisi informasi dalam bentuk string (teks) yang dapat diakses secara personal maupun publik pada web.

2.5 CSS (*Cascading Style Sheet*)

CSS (*Cascading Style Sheet*) merupakan aturan untuk mengatur beberapa komponen dalam sebuah web sehingga akan lebih terstruktur dan seragam. Jika HTML berfungsi menyusun struktur konten halaman web, maka CSS berfungsi menerbitkan konten halaman web tersebut. Sama halnya dengan style dalam aplikasi seperti Microsoft Word yang dapat mengatur beberapa style, misalnya heading, subbab, body text, footer, images, dan style lainnya untuk dapat digunakan bersama-sama dalam beberapa file. Pada umumnya CSS dipakai untuk memformat tampilan halaman web yang dibuat dengan bahasa HTML dan XHTML. Perintah pengaturan tampilan yang tersimpan dalam suatu file terpisah dari dokumen HTML, dengan demikian mengubah tampilan seluruh web dapat dilakukan hanya dengan mengatur file CSS.