



SKRIPSI

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI CRM
UNTUK OPTIMASI LAYANAN BERBASIS WEB
DENGAN METODE RAD DI SURYA KENCANA
STATIONERY & COPY CENTER**

AMALIA SAFIRA

21082010194

DOSEN PEMBIMBING

SEFTIN FITRI ANA WATI, S.Kom., M.Kom.

PRASASTI KARUNIA F.A, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA
TIMUR**

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SURABAYA

2025



SKRIPSI

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI CRM
UNTUK OPTIMASI LAYANAN BERBASIS WEB
DENGAN METODE RAD DI SURYA KENCANA
STATIONERY & COPY CENTER**

AMALIA SAFIRA
21082010194

DOSEN PEMBIMBING
SEFTIN FITRI ANA WATI, S.Kom., M.Kom.
PRASASTI KARUNIA F.A, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA
TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PENGESAHAN

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI CRM UNTUK OPTIMASI LAYANAN BERBASIS WEB DENGAN METODE RAD DI SURYA KENCANA STATIONERY & COPY CENTER

Oleh :

AMALIA SAFIRA

NPM. 21082020194

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 7 Maret 2025

Menyetujui

Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom. (Pembimbing 1)
NPT. 21219910320267

Prasasti Karunia F.A. S.Kom., M.Kom. (Pembimbing 2)
NIP. 1997070420240620001

Eka Dyar Wahyuni, S.Kom, M.Kom. (Ketua Penguji)
NIP. 198412012021212005

Reisa Permatasari, S.T., M.Kom. (Anggota Penguji II)
NIP. 199205142022032007

Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom. (Anggota Penguji III)
NIP. 199409292022031008

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie. MT

NIP. 19681126 199403 2 001

Halaman ini sengaja dikosongkan

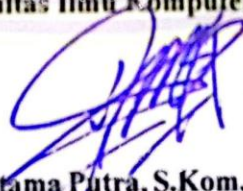
LEMBAR PERSETUJUAN

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI CRM UNTUK OPTIMASI
LAYANAN BERBASIS WEB DENGAN METODE RAD DI SURYA
KENCANA STATIONERY & COPY CENTER**

Oleh :
AMALIA SAFIRA
NPM. 21082020194

Menyetujui,

Koordinator Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer



Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom
NIP. 19851124 2021211 003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa / NPM : Amalia Safira
NPM : 21082010194
Program : Sarjana(S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemuan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Surabaya, 7 Maret 2025

Yang Membuat Pernyataan,



AMALIA SAFIRA
NPM. 21082010194

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Amalia Safira/21082010194
Judul Skripsi : **Rancang Bangun Sistem Informasi CRM Untuk Optimasi Layanan Berbasis Web Dengan Metode RAD Di Surya Kencana Stationery & Copy Center**
Dosen Pembimbing : 1. Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom.
2. Prasasti Karunia F.A, S.Kom., M.Kom.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem informasi CRM berbasis web di Surya Kencana Stationery & Copy Center dengan menggunakan metode RAD, untuk menjawab pertanyaan tentang bagaimana merancang dan membangun sistem CRM yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Metode yang digunakan adalah RAD, yang memungkinkan pengembangan sistem yang cepat dan fleksibel, dengan penerapan UML dan basis data MySQL dalam aplikasi berbasis web. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem CRM yang dikembangkan berhasil diimplementasikan dengan fitur-fitur utama seperti manajemen data pelanggan, umpan balik dan keluhan, penilaian karyawan, manajemen promosi, serta pemesanan dan booking jadwal secara online. Pengujian Black Box memastikan fungsionalitas sistem berjalan sesuai spesifikasi, sementara UAT menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi dengan 81% jawaban positif. Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi layanan, pengelolaan pesanan, keluhan, dan kemudahan pemesanan di Surya Kencana. Penelitian ini menyarankan integrasi dengan sistem akuntansi, pengembangan fitur analitik dan prediksi, serta peningkatan keamanan sistem untuk pengembangan lebih lanjut.

Kata Kunci : CRM, RAD, Usability Testing, Manajemen Pelanggan, User Acceptance Testing .

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : Amalia Safira/21082010194
Thesis Title : **Design and Development of a Web-Based CRM Information System for Service Optimization Using the RAD Method at Surya Kencana Stationery & Copy Center**
Advisors : 1. Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom.
2. Prasasti Karunia F.A, S.Kom., M.Kom.

This research aims to design and build a web-based CRM information system at Surya Kencana Stationery & Copy Center using the RAD method, to answer the question of how to design and build a CRM system that suits user needs. The method used is RAD, which enables rapid and flexible system development, with the application of UML and MySQL databases in a web-based application. The research results show that the developed CRM system was successfully implemented with key features such as customer data management, feedback and complaints, employee assessments, promotion management, and online scheduling and booking. Black Box testing ensures the system's functionality runs according to specifications, while UAT shows high user satisfaction with 81% positive responses. This system is expected to improve service efficiency, order management, complaints, and ease of ordering at Surya Kencana. This research suggests integration with accounting systems, development of analytical and predictive features, and increased system security for further development.

Keywords : CRM, RAD, Usability Testing, Customer Management, User Acceptance Testing .

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **“Rancang Bangun Sistem Informasi CRM Untuk Optimasi Layanan Berbasis Web Dengan Metode RAD Di Surya Kencana Stationery & Copy Center”** dapat terselesaikan dengan baik.

Laporan skripsi ini merupakan syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak pihak yang terlibat. Oleh karena itu, dalam kesempatan yang baik ini, izinkan penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. Teruntuk Amalia Safira, penulis sendiri yang telah bekerja keras dan berjuang sejauh ini. Terimakasih telah menemani perjuangan ini walaupun banyak tantangan yang dilalui, tetapi dengan menyelesaikan skripsi ini semaksimal mungkin merupakan pencapaian yang patut dibanggakan.
2. Kedua orang tua penulis yang menjadi sebuah alasan dalam memperjuangkan masa depan yaitu Papa Hery Kurniawan dan Mama Elis Purwani, saudari saya Mutiara Maulidya, serta seluruh keluarga yang turut melangitkan doanya hingga detik ini dan kapanpun. Terimakasih atas dukungan berupa mental, materi, motivasi dan didikannya sampai sejauh ini.
3. Ibu Seftin Fitri Ana Wati, S. Kom, M. Kom selaku dosen pembimbing 1 yang telah sabar membimbing, mengarahkan, memberikan dukungan kepada penulis selama proses pengerjaan penelitian ini.
4. Ibu Prasasti Karunia F.A, S. Kom, M. Kom selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan dukungan, dan selalu terbuka untuk mengajari saya bahwasannya skripsi bisa se-asik ini.
5. Bapak Agussalim, S. Kom, M. Kom selaku dosen wali yang selalu mengarahkan penulis dari awal perkuliahan hingga pengerjaan skripsi ini.

6. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom, M. Kom selaku koordinator program studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur beserta bapak dan ibu dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
7. Bapak Suparmo selaku Direktur CV. Surya Kencana yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan pengambilan informasi perusahaan. Beserta dengan karyawan-karyawan Surya Kencana yang sudah bekerja keras selama ini.
8. Teman kuliah penulis atas nama Cindy Berliana, Vina Ishalatussilmi, Salwa Amalia Balqis, Amalia Putri dan Risty Farentina yang sudah kebersamai dalam pengerjaan skripsi dan menjadi tempat untuk berkeluh kesah dari awal perkuliahan hingga akhir pengerjaan skripsi ini.
9. Teman penulis semasa Madrasah Aliyah yaitu Ismiyyatur Rahmah yang ikut serta mendukung dan mendoakan kelancaran skripsi ini.
10. Teman penulis geng blackpinkw yaitu Almh. Nona Regita Maharani, Firnanda Ameira, dan Nabila Wiendiani yang ikut serta memberi semangat dan mendoakan kelancaran skripsi ini.
11. Sahabat masa kecil saya yang tercinta, Almh. Amalia Putri Divanda. Ia bukan hanya teman sepermainan semasa kecil, tetapi juga sosok yang selalu memberikan semangat, tawa, dan kehangatan dalam berbagai fase kehidupan saya. Kepergiannya yang begitu mendadak sebelum sempat menyelesaikan skripsinya sendiri menjadi duka yang mendalam, namun juga menjadi pengingat bagi saya untuk terus melangkah dan menyelesaikan apa yang telah kami impikan bersama
12. .Teman-teman Badan Legislatif Jurusan Sistem Informasi Periode 2024-2025 khususnya Wakil Ketua 1 (Putri Nurul H), Sekertaris 2 (Medica Normalika), dan Ragil Hidayatulloh yang telah membantu untuk menghandle tugas-tugas organisasi sehingga memperlancar pengerjaan skripsi penulis.
13. Teman-teman yang meluangkan waktunya untuk hadir ketika pelaksanaan sidang seminar hasil penulis serta yang memberikan hadiah baik itu berupa ucapan, postingan, makanan, dan benda lainnya semoga selalu dilancarkan urusannya.
14. Teman-teman seperjuangan yang mendaftarkan semhas pada bulan Maret 2025 yang juga kebersamai dalam pengurusan berkas pendaftaran seminar hasil.

15. Guru-guru penulis dari awal sekolah hingga saat ini, yang telah memberikan banyak sekali ilmu yang barokah bermanfaat dalam menjalankan kehidupan.
16. Seluruh responden yang telah mengisi kuisioner pada penelitian ini, sehingga pengujian dapat dilakukan dan berjalan dengan baik.
17. Teruntuk sylus, caleb, zayne, rafayel, dan xavier yang telah mendukung, menghibur, mendengar keluh kesah dalam membuat penulis semangat selama mengerjakan skripsi
18. Teruntuk secangkir kopi, terimakasih sudah hadir di dunia ini untuk selalu menemani penulis dalam pengerjaan skripsi
19. Seluruh pihak yang turut berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi dan kuliah ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhirnya, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak umumnya dan penulis pada khususnya.

Surabaya, 7 Maret 2025

Penulis

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Tujuan.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Gambaran Umum Studi Kasus	15
2.2 Dasar Teori	15
2.2.1 Sistem Informasi	17
2.2.2 <i>Customer Relationship Management</i>	18
2.2.3 <i>Website</i>	23
2.2.4 <i>Rapid Application Development (RAD)</i>	25
2.2.5 <i>Cross Functional Diagram</i>	30
2.2.6 <i>Unified Modelling Language(UML)</i>	31
2.2.7 <i>Preprocessor Hypertext (PHP)</i>	39
2.2.8 <i>Usability Testing</i>	40
2.2.9 <i>Blackbox Testing</i>	42
2.2.10 <i>User Acceptance Testing</i>	44
2.3 Penelitian Terdahulu.....	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	65
3.1 Analisis Masalah	65
3.2 Studi Literatur.....	68
3.3 Analisa Kebutuhan	69

3.4 Desain Sistem	73
3.5 <i>Construction</i>	75
3.6 <i>Cut Over</i>	75
3.7 Kesimpulan dan Saran	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	79
4.1 Analisa Kebutuhan	79
4.1.1 Kebutuhan Fungsional	79
4.1.2 Kebutuhan Non-Fungsional	89
4.2 Desain Sistem	91
4.2.1 <i>Prototype</i>	120
4.2.2 <i>Test</i>	132
4.2.3 <i>Refine</i>	149
4.2.3.1 <i>Testing Refinemen</i>	151
4.3 <i>Construction</i>	152
4.3.1 Implementasi Tampilan Website	153
4.3.2 <i>Source Code Implementasi</i>	167
4.4 <i>Cutover</i>	180
4.4.1 Pengujian <i>Black Box</i>	178
4.4.2 <i>User Acceptance Testing</i>	189
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	199
5.1 Kesimpulan	199
5.2 Saran	201
DAFTAR PUSTAKA	203
LAMPIRAN	209

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Toko Surya Kencana Stationery & Copy Center	15
Gambar 2.2 Struktur Organisasi	16
Gambar 2.3 CRM <i>Evolvement</i>	19
Gambar 2.4 Alur <i>Rapid Application Development</i>	27
Gambar 3.1 Metode Penelitian	65
Gambar 3.2 Permasalahan Surya Kencana	66
Gambar 4.1 Proses Bisnis Saat Ini.....	90
Gambar 4.2 Sistem Yang Diusulkan.....	92
Gambar 4.3 <i>Use Case</i> Sistem	93
Gambar 4.4 Activity Diagram Proses Registrasi dan login pelanggan.....	96
Gambar 4.5 Activity Diagram layanan cetak	97
Gambar 4.6 Activity Diagram layanan <i>booking</i> jadwal	97
Gambar 4.7 Activity Diagram Transaksi dan Umpan Balik.....	98
Gambar 4.8 Activity Diagram Proses Pengelolaan Transaksi Admin.....	99
Gambar 4.9 Activity Diagram Pengelolaan Akun dan Umpan Balik.....	100
Gambar 4.10 Activity Diagram Manajer Melihat Transaksi	101
Gambar 4.11 Activity Diagram Manajer Melihat dan Mengelola Akun.....	102
Gambar 4.12 Sequence Diagram Registrasi dan Login Pelanggan.....	103
Gambar 4.13 Sequence Diagram Fitur Cetak	105
Gambar 4.14 Sequence Diagram Fitur <i>Booking</i> Jadwal	106
Gambar 4.15 Sequence Diagram Cek Transaksi Pesanan dan Umpan Balik Pelanggan.....	108
Gambar 4.16 Sequence Diagram Proses Pengelolaan Transaksi oleh Admin	109
Gambar 4.17 Sequence Diagram Pengelolaan Akun, Rating	111
Gambar 4.18 Sequence Diagram Proses Pengelolaan Transaksi oleh Manajer	112
Gambar 4.19 Sequence Diagram Pengelolaan Akun, Data Karyawan,	113
Gambar 4.20 Class Diagram Sistem CRM.....	115
Gambar 4.21 <i>Conceptual Data Model</i>	117
Gambar 4.22 <i>Physical Data Model</i>	118
Gambar 4.23 Tampilan Home Website	121
Gambar 4.24 Laman Home Profile	121
Gambar 4.25 Laman Jasa Cetak & <i>Booking</i> Jadwal Foto Studio	122
Gambar 4.26 Laman Transaksi & Cek Pesanan	122

Gambar 4.27 Laman Umpan Balik.....	123
Gambar 4.28 Laman Kelola Pesanan Admin.....	123
Gambar 4.29 Laman Umpan Balik Admin.....	124
Gambar 4.30 Laman Rating.....	124
Gambar 4.31 Halaman <i>Home</i>	125
Gambar 4.32 Laman Buat Akun.....	126
Gambar 4.33 Laman <i>LogIn</i>	126
Gambar 4.34 Laman <i>About Us</i>	126
Gambar 4.35 Laman Tutorial	127
Gambar 4.36 Laman Rating.....	127
Gambar 4.37 <i>Dashboard</i> Customer	128
Gambar 4.38 Laman Cetak	128
Gambar 4.39 Laman <i>Booking</i> Jadwal.....	129
Gambar 4.40 Laman <i>Dashboard</i> Admin dan Manajer	129
Gambar 4.41 Laman Cetak Transaksi <i>Customer</i>	130
Gambar 4.42 Laman Pembayaran.....	130
Gambar 4.43 Laman Cek Pesanan.....	131
Gambar 4.44 Laman Umpan Balik.....	131
Gambar 4.45 Hasil <i>Usability Testing</i>	132
Gambar 4.46 Task Pertama <i>Usability Testing</i>	136
Gambar 4.47 Task Kedua <i>Usability Testing</i>	136
Gambar 4.48 Task Ketiga <i>Usability Testing</i>	137
Gambar 4.49 Task Keempat <i>Usability Testing</i>	137
Gambar 4.50 Heatmap <i>Prototype</i> Tugas 2.....	149
Gambar 4.51 Hasil <i>Refinemen</i>	150
Gambar 4.52 Hasil <i>Testing Refinemen</i>	152
Gambar 4.53 Halaman <i>Home</i>	154
Gambar 4.54 Halaman Rating	155
Gambar 4.55 Halaman Registrasi	156
Gambar 4.56 Halaman Login	157
Gambar 4.57 Halaman Daftar <i>Customer</i>	158
Gambar 4.58 Halaman Daftar Karyawan	158
Gambar 4.59 Halaman Umpan Balik.....	159
Gambar 4.60 Halaman <i>Dashboard</i>	160
Gambar 4.61 Halaman Data Transaksi Fitur <i>Booking</i> Jadwal Foto Studi0	161

Gambar 4.62 Halaman Data Transaksi Fitur Cetak	161
Gambar 4.63 Halaman Form Percetakan	162
Gambar 4.64 Halaman Form <i>Booking</i> Jadwal Foto Studio	163
Gambar 4.65 Halaman Laporan Transaksi <i>Booking</i> Jadwal Foto Studio	164
Gambar 4.66 Halaman Laporan Transaksi Fitur Cetak	164
Gambar 4.67 Halaman Cek Pesanan.....	165
Gambar 4.68 Halaman Umpan Balik.....	166
Gambar 4.69 Halaman Profile	166
Gambar 4.70 <i>Source Code</i> Halaman Home.....	167
Gambar 4.71 <i>Source Code</i> Halaman Rating.....	168
Gambar 4.72 <i>Source Code</i> Halaman Registrasi.....	169
Gambar 4.73 <i>Source Code</i> Halaman Login	170
Gambar 4.74 <i>Source Code</i> Data Pelanggan.....	171
Gambar 4.75 <i>Source Code</i> Data Karyawan	171
Gambar 4.76 <i>Source Code</i> Cek Umpan Balik Pelanggan.....	172
Gambar 4.77 <i>Source Code</i> Dashboard.....	173
Gambar 4.78 <i>Source Code</i> Halaman view Transaksi.....	174
Gambar 4.79 <i>Source Code</i> Halaman Cetak	175
Gambar 4.80 <i>Source Code</i> Halaman <i>Booking</i> Jadwal	176
Gambar 4.81 <i>Source Code</i> Halaman Cek Pesanan	177
Gambar 4.82 <i>Source Code</i> Umpan Balik <i>Customer</i>	178
Gambar 4.83 <i>Source Code</i> Profile <i>Customer</i>	179
Gambar 4.84 Pelatihan Pengguna.....	196

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol <i>Use Case Diagram</i>	34
Tabel 2.2 Simbol <i>Activity Diagram</i>	36
Tabel 2.3 Simbol <i>Sequence Diagram</i>	38
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu I	46
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu II	49
Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu III.....	53
Tabel 2.7 Penelitian IV	57
Tabel 2.8 Penelitian V	61
Tabel 3.1 Uraian Permasalahan Surya Kencana.....	67
Tabel 4.1 Tabel Analisa CRM Tahap <i>Acquire</i>	80
Tabel 4.2 Tabel Analisa CRM Tahap <i>Enhance</i>	82
Tabel 4.3 Tabel Analisa CRM Tahap <i>Retain</i>	84
Tabel 4.4 Korelasi Masalah & Solusi	86
Tabel 4.5 Fitur CRM.....	87
Tabel 4.6 Tabel Tugas	133
Tabel 4.7 Tingkat Kesuksesan.....	133
Tabel 4.8 Tingkat Waktu dan Kesalahan.....	135
Tabel 4.9 Kriteria Pengukuran Skala <i>Likert</i>	139
Tabel 4.10 Instrumen Pengujian <i>Nielsen Attributes of Usability</i> (NAU)	140
Tabel 4.11 Kategori Penilaian Faktor <i>Usability</i>	145
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Pengujian <i>Nielsen Attributes of Usability</i> (NAU)	145
Tabel 4.13 Pengujian user Pengguna.....	181
Tabel 4.14 Pengujian user Admin	185
Tabel 4.15 Pengujian user Manajer	187
Tabel 4.16 Kategori Penilaian <i>User Acceptance Testing</i> (UAT)	190
Tabel 4.17 Bobot <i>User Acceptance Testing</i> (UAT).....	190
Tabel 4.18 Daftar Pertanyaan <i>User Acceptance Testing</i> (UAT)	191
Tabel 4.19. Hasil Pengujian <i>User Acceptance Testing</i> (UAT).....	193

Halaman ini sengaja dikosongkan