

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	3
1.4 Manfaat Tugas Akhir.....	3
1.5 Lingkup Tugas Akhir.....	4
1.6 Tahapan Tugas Akhir.....	4
1.7 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 <i>State of The Art</i> .....	7
2.2 Teori Khusus .....	9
2.2.1 Aplikasi .....	10
2.2.2 <i>Website</i> .....	10
2.2.3 Interaksi Manusia dan Komputer.....	10
2.2.4 <i>User Interface</i> .....	10
2.2.5 <i>User Experience</i> .....	10
2.2.6 Konten .....	11
2.2.7 Desain .....	11
2.2.8 <i>Web Usability</i> .....	13
2.2.9 Observasi .....	13
2.2.10 Kuisisioner.....	14
2.2.11 <i>Portability Testing</i> .....	14
2.2.12 <i>Customer Satisfication Index (CSI)</i> .....	15

2.2.13 HTML .....	17
2.2.14 CSS .....	18
2.2.15 <i>Framework</i> .....	18
2.2.16 <i>8 Golden Rules of User Interface</i> .....	18
2.3 Metode Perancangan Sistem.....	21
2.3.1 <i>Unified Modelling Language</i> .....	21
2.4 Metode Pengembangan Sistem.....	25
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rencana Penelitian .....	28
3.2 Obyek Penelitian .....	28
3.2.1 Visi dan Misi PT RAAH International Indonesia.....	29
3.2.2 Logo Instansi .....	29
3.2.3 Struktur Organisasi .....	29
3.3 Proses Bisnis yang Berjalan.....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.4.1 Analisis Masalah .....	31
3.4.1.1 Data yang Didapat Berdasarkan Kenyataan.....	31
3.4.1.2 Data yang Diharapkan .....	41
3.4.1.3 Pengolahan Data.....	50
3.4.2 Masalah yang Dihadapi.....	56
3.4.3 Rencana Solusi Masalah .....	56
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Data Hasil Penelitian.....	58
4.2 Tahapan Perencanaan .....	58
4.3 Tahapan Desain Sistem .....	59
4.3.1 Perencanaan Pembaruan Sistem .....	59
4.3.2 Menspesifikasi Kebutuhan Pengguna.....	72
4.3.2 Perancangan Interface Website .....	74
4.4 Tahapan Coding .....	89
4.4.1 Analisis Kepuasan Setelah Pengembangan.....	90
4.4.2 Pengolahan Data.....	109
4.5 Hasil Setelah Pengembangan.....	114

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan .....	116
5.2 Saran .....	116
DAFTAR REFRENSI.....	117
Lampiran 1 Daftar Riwayat Penyusun .....	L1
Lampiran 2 Permohonan Surat Penelitian.....	L2
Lampiran 3 Surat Balasan Surat Permohonan Penelitian .....	L3
Lampiran 4 Surat Pernyataan Selesai Penelitian .....	L4
Lampiran 5 Kuisioner .....	L5

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2-1 <i>State of The Art</i> Pertama.....	7
Tabel 2-2 <i>State of The Art</i> Kedua .....	8
Tabel 2-3 <i>State of The Art</i> Ketiga.....	9
Tabel 2-4 Skala <i>Likert</i> pada <i>Quisioner</i> .....	12
Tabel 2-5 <i>Use Case Diagram</i> .....	20
Tabel 3-1 <i>Frekuensi jawaban responden terhadap variabel kualitas kepuasan</i> <i>pelanggan gap 5 (lima)</i> .....	52
Tabel 3-2 <i>Nilai CSI terhadap variabel kualitas kepuasan pelanggan Gap 5 (lima)</i> .....	53
Tabel 3-3 <i>Nilai Index Customer Satisfication Index (CSI)</i> .....	53
Tabel 3-4 <i>Nilai Index Individu Customer Satisfication Index (CSI)</i> .....	56
Tabel 4-1 <i>Frekuensi jawaban responden terhadap variabel kualitas kepuasan</i> <i>pelanggan gap 5 (lima) setelah pengembangan</i> .....	109
Tabel 4-2 <i>Nilai CSI terhadap variabel kualitas kepuasan pelanggan Gap 5 (lima)</i> <i>setelah pengembangan</i> .....	111
Tabel 4-3 <i>Nilai Index Customer Satisfication Index (CSI)</i> .....	112
Tabel 4-4 <i>Nilai Index Individu Customer Satisfication Index (CSI)</i> .....	114

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1-1 Gambar <i>Flow Diagram</i> Kerangka Berpikir .....	5
Gambar 2-1 <i>Color Wheel</i> .....	12
Gambar 2-2 Contoh Bentuk <i>Class Diagram</i> .....	24
Gambar 2-3 Keterangan <i>Class Diagram</i> .....	24
Gambar 2-4 Keterangan <i>Activity Diagram</i> .....	25
Gambar 2-5 Siklus Metode Extreme Programming .....	26
Gambar 3-1 Logo PT Raah International Indonesia.....	29
Gambar 3-2 Struktur Organisasi PT Raah International Indonesia .....	29
Gambar 3-3 Hasil statistik pengunjung pada <i>website</i> berdasarkan alexa.com.....	31
Gambar 3-4 Diagram Hasil Kuisisioner Tampilan Memberikan Tataletak yang Rapih dan Konsisten .....	32
Gambar 3-5 Diagram hasil kuisisioner website menggunakan perpaduan warna yang selaras dan saling berhubungan.....	32
Gambar 3-6 Diagram Hasil Kuisisioner website menampilkan layar yang memberikan kenyamanan pada saat digunakan .....	33
Gambar 3-7 Diagram Hasil Kuisisioner alur mudah dipahami pada saat berseluncur di website .....	34
Gambar 3-8 Diagram Hasil Kuisisioner website sudah kompetibel dengan semua device .....	34
Gambar 3-9 Diagram Hasil Kuisisioner Ketertarikan Customer dengan website sehingga ingin membaca .....	35
Gambar 3-10 Diagram hasil kuisisioner informasi yang disampaikan sudah lengkap .....	36
Gambar 3-11 Diagram Hasil Kuisisioner Bahasa yang digunakan sudah mudah dipahami .....	36
Gambar 3-12 Diagram Hasil Kuisisioner apabila terjadi kegagalan, website menampilkan halaman eror.....	37
Gambar 3-13 Diagram hasil kuisisioner tombol kembali yang ada mudah dijangkau .....	38
Gambar 3.14 Diagram Hasil Kuisisioner Proses Loading pada Website Kurang Dari 3 Detik.....	38

Gambar 3-15 Diagram Hasil Kuisisioner Icon dan Gambar Mudah Diingat .....	39
Gambar 3-16 Diagram hasil kuisisioner kenyamanan saat berselancar .....	40
Gambar 3-17 Diagram Hasil Kuisisioner Kepuasan Setelah Berselancar di website .....	40
Gambar 3-18 Diagram Hasil Kuisisioner Tampilan Memberikan Tataletak yang Rapih dan Konsisten yang Diharapkan .....	41
Gambar 3-19 Diagram Hasil Kuisisioner Website Menggunakan Perpaduan Warna yang Saling Berhubungan yang Diharapkan .....	42
Gambar 3-20 Diagram Hasil Kuisisioner website Menampilkan Layar yang Memberikan Kenyamanan Pada Saat Digunakan yang Diharapkan .....	42
Gambar 3-21 Diagram Hasil Kuisisioner Alur Mudah Dipahami Pada Saat Berseluncur di Website yang Diharapkan .....	43
Gambar 3-22 Diagram Hasil Kuisisioner Website Sudah Kompetibel dengan Semua Device yang Diharapkan .....	44
Gambar 3-23 Diagram Hasil Kuisisioner Ketertarikan Customer dengan Website Sehingga Ingin Membaca yang Diharapkan .....	44
Gambar 3-24 Diagram Hasil Kuisisioner Informasi yang Disampaikan Sudah Lengkap yang Diharapkan .....	45
Gambar 3-25 Diagram Hasil Kuisisioner gambar yang dipakai sesuai dengan konten sehingga mudah dimengerti yang Diharapkan .....	46
Gambar 3-26 Diagram Hasil Kuisisioner Bahasa yang digunakan Sudah Mudah Dipahami yang Diharapkan .....	46
Gambar 3-27 Diagram hasil kuisisioner apabila terjadi kegagalan, website menampilkan halaman eror yang diharapkan .....	47
Gambar 3-28 Diagram Hasil Kuisisioner Tombol yang Ada Mudah Dijangkau yang Diharapkan .....	48
Gambar 3-29 Diagram Hasil Kuisisioner Proses Loading pada Website Kurang Dari 3 Detik yang Diharapkan .....	48
Gambar 3-30 Diagram Hasil Kuisisioner Icon dan Gambar Mudah Diingat yang Diharapkan .....	49
Gambar 3-31 Diagram hasil kuisisioner kenyamanan saat berselancar yang diharapkan.	50
Gambar 4-1 Diagram Use Case Aplikasi berbasis website PT Raah International Indonesia .....	61

Gambar 4-2 Class Diagram pada website PT Raah International Indonesia .....	63
Gambar 4-3 Activity Diagram Halaman Login Admin pada Website PT Raah International Indonesia .....	64
Gambar 4-4 Activity Diagram Halaman Produk Admin pada Website PT Raah International Indonesia .....	65
Gambar 4-5 Activity Diagram Halaman Manajemen Kategori Admin pada Website PT Raah International Indonesia .....	66
Gambar 4-6 Activity Diagram Halaman List Konsumen Admin pada Website PT Raah International Indonesia .....	66
Gambar 4-7 Activity Diagram Halaman Manajemen Pemesanan Admin pada Website PT Raah International Indonesia .....	67
Gambar 4-8 Activity Diagram Halaman Manajemen Proses Pengiriman Admin pada Website PT Raah International Indonesia .....	68
Gambar 4-9 Activity Diagram Halaman Manajemen Pengiriman dalam Penginputan Resi Admin pada Website PT Raah International Indonesia.....	69
Gambar 4-10 Activity Diagram Halaman Laporan Penjualan Admin pada Website PT Raah International Indonesia .....	70
Gambar 4-11 Activity Diagram Halaman Login Konsumen pada Website PT Raah International Indonesia .....	71
Gambar 4-12 Activity Diagram Halaman Registrasi Konsumen pada Website PT Raah International Indonesia .....	72
Gambar 4-13 Activity Diagram Halaman Transaksi Konsumen pada Website PT Raah International Indonesia .....	73
Gambar 4-14 Tampilan mock up halaman homepage pada website untuk customer yang diajukan.....	75
Gambar 4-15 Tampilan mock up halaman produk pada website untuk customer yang diajukan.....	76
Gambar 4-16 Tampilan mock up halaman detail produk pada website untuk customer yang diajukan .....	76
Gambar 4-17 Tampilan mock up halaman keranjang pada website untuk customer yang diajukan.....	77

Gambar 4-18 Tampilan mock up halaman login user pada website untuk customer yang diajukan.....	77
Gambar 4-19 Tampilan mock up halaman home page pada website untuk customer yang diajukan.....	78
Gambar 4-20 Tampilan mock up halaman pengiriman dan pembayaran pada website untuk customer yang diajukan .....	78
Gambar 4-21 Tampilan mock up halaman homepage dan halaman produk pada tablet untuk customer yang diajukan .....	79
Gambar 4-22 Tampilan mock up halaman detail produk dan keranjang pada tablet untuk customer yang diajukan .....	79
Gambar 4-23 Tampilan mock up halaman login user dan register pada tablet untuk customer yang diajukan .....	80
Gambar 4-24 Tampilan mock up halaman pengiriman dan pembayaran pada tablet untuk customer yang diajukan .....	80
Gambar 4-25 Tampilan mock up halaman homepage dan detail produk pada mobile untuk customer yang diajukan .....	81
Gambar 4-26 Tampilan mock up halaman detail produk dan keranjang pada mobile untuk customer yang diajukan .....	81
Gambar 4-27 Tampilan mock up halaman login user dan register pada mobile untuk customer yang diajukan .....	82
Gambar 4-28 Tampilan mock up halaman pengiriman dan pembayaran pada tablet untuk customer yang diajukan .....	82
Gambar 4-29 Tampilan mock up halaman login admin pada website untuk admin yang diajukan.....	83
Gambar 4-30 Tampilan mock up halaman manajemen produk pada website untuk admin yang diajukan .....	83
Gambar 4-31 Tampilan mock up manajemen kategori pada website untuk admin yang diajukan.....	84
Gambar 4-32 Tampilan mock up halaman list konsumen pada website untuk admin yang diajukan.....	84
Gambar 4-33 Tampilan mock up halaman manajemen pemesanan pada website untuk admin yang diajukan.....	85



Gambar 4-34 Tampilan mock up halaman manajemen pengiriman pada website untuk admin yang diajukan.....	85
Gambar 4-35 Tampilan mock up halaman laporan produk pada website untuk admin yang diajukan.....	86
Gambar 4-36 Tampilan mock up halaman login admin dan halaman manajemen produk pada tablet untuk admin yang diajukan .....	86
Gambar 4-37 Tampilan mock up halaman list konsumen dan halaman list pemesanan pada tablet untuk admin yang diajukan .....	87
Gambar 4-38 Tampilan mock up halaman list pemesanan dan halaman laporan produk pada tablet untuk admin yang diajukan .....	87
Gambar 4-39 Tampilan mock up halaman login admin dan halaman manajemen produk pada mobile untuk admin yang diajukan .....	88
Gambar 4-40 Tampilan mock up halaman list konsumen dan halaman list pemesanan pada mobile untuk admin yang diajukan .....	88
Gambar 4-41 Tampilan mock up halaman list pengiriman dan halaman laporan produk pada mobile untuk admin yang diajukan .....	89
Gambar 4-42 Warna yang digunakan dalam pengembangan website .....	89
Gambar 4-43 Tampilan Coding Aplikasi Berbasis Website PT Raah International Indonesia.....	90
Gambar 4-44 Diagram Hasil Kuisisioner Perangkat yang Digunakan Oleh Pengguna ....	91
Gambar 4-45 Diagram Hasil Kuisisioner Tampilan Memberikan Tataletak yang Rapih dan Konsisten .....	92
Gambar 4-46 Diagram hasil kuisisioner website menggunakan perpaduan warna yang selaras dan saling berhubungan.....	92
Gambar 4-47 Diagram Hasil Kuisisioner website menampilkan layar yang memberikan kenyamanan pada saat digunakan .....	93
Gambar 4-48 Diagram Hasil Kuisisioner alur mudah dipahami pada saat berseluncur di website .....	94
Gambar 4-49 Diagram Hasil Kuisisioner website sudah kompetibel dengan semua device .....	94
Gambar 4-50 Diagram Hasil Kuisisioner Ketertarikan Customer dengan website sehingga ingin membaca .....	95

Gambar 4-51 Diagram hasil kuisisioner informasi yang disampaikan sudah lengkap .....	96
Gambar 4-52 Diagram Hasil Kuisisioner Bahasa yang digunakan sudah mudah dipahami .....	96
Gambar 4-53 Diagram Hasil Kuisisioner apabila terjadi kegagalan, website menampilkan halaman eror.....	97
Gambar 4-54 Diagram hasil kuisisioner tombol kembali yang ada mudah dijangkau .....	98
Gambar 4-55 Diagram Hasil Kuisisioner Proses Loading pada Website Kurang Dari 3 Detik .....	98
Gambar 4-56 Diagram Hasil Kuisisioner Icon dan Gambar Mudah Diingat .....	99
Gambar 4-57 Diagram hasil kuisisioner kenyamanan saat berselancar .....	100
Gambar 4-58 Diagram Hasil Kuisisioner Tampilan Memberikan Tataletak yang Rapih dan Konsisten yang Diharapkan .....	101
Gambar 4-59 Diagram Hasil Kuisisioner Website Menggunakan Perpaduan Warna yang Saling Berhubungan yang Diharapkan .....	101
Gambar 4-60 Diagram Hasil Kuisisioner website Menampilkan Layar yang Memberikan Kenyamanan Pada Saat Digunakan yang Diharapkan .....	102
Gambar 4-61 Diagram Hasil Kuisisioner Alur Mudah Dipahami Pada Saat Berselancar di Website yang Diharapkan.....	103
Gambar 4-62 Diagram Hasil Kuisisioner Website Sudah Kompetibel dengan Semua Device yang Diharapkan .....	103
Gambar 4-63 Diagram Hasil Kuisisioner Ketertarikan Customer dengan Website Sehingga Ingin Membaca yang Diharapkan .....	104
Gambar 4-64 Diagram Hasil Kuisisioner Informasi yang Disampaikan Sudah Lengkap yang Diharapkan .....	105
Gambar 4-65 Diagram Hasil Kuisisioner gambar yang dipakai sesuai dengan konten sehingga mudah dimengerti yang Diharapkan.....	105
Gambar 4-66 Diagram Hasil Kuisisioner Bahasa yang digunakan Sudah Mudah Dipahami yang Diharapkan .....	106
Gambar 4-67 Diagram hasil kuisisioner apabila terjadi kegagalan, website menampilkan halaman eror yang diharapkan .....	107
Gambar 4-68 Diagram Hasil Kuisisioner Tombol yang Ada Mudah Dijangkau yang Diharapkan.....	107

Gambar 4-69 Diagram Hasil Kuisisioner Proses Loading pada Website Kurang Dari 3 Detik yang Diharapkan.....	108
Gambar 4-70 Diagram Hasil Kuisisioner Icon dan Gambar Mudah Diingat yang Diharapkan.....	109
Gambar 4-71 Diagram hasil kuisisioner kenyamanan saat berselancar yang diharapkan .....	109
Gambar 4-72 Tampilan Halaman Utama pada Website PT. Raah International Indonesia Setelah Pengembangan .....	116
Gambar 4-73 Tampilan Halaman Utama Admin pada Website PT. Raah International Indonesia Setelah Pengembangan .....	116