

DAFTAR ISI

Contents

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Ruang Lingkup	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II.....	5
2.1 Kajian Pustaka	5
2.2 Kerangka Berpikir	6
2.3 <i>User Centered Design</i>	9
2.3.1 Prinsip-prinsip <i>User Centered Design</i> (UCD).....	11
2.3.2 Teknik Pendekatan metode <i>User Centered Design</i> (UCD).....	12
2.4 Perancangan.....	12
2.5 <i>User Interface</i> dan <i>User Experience</i>	12
2.6 CRM Dan <i>e-CRM</i>	14
2.6.1 Fase dari Fitur - Fitur Customer Relationship Management	14
2.7 <i>Mobile Interface</i>	14
2.8 Persona	15
2.9 <i>Hierarchical Task Analysis</i> (HTA)	15
2.10 Usability Testing	15

2.10.1	<i>System Usability Scale (SUS)</i>	17
2.11	Mental Models.....	17
2.12	Figma.....	18
BAB III	18
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	19
3.2	Objek Penelitian	19
3.3	Populasi dan Sampel	20
3.3.1	Populasi.....	20
3.3.2	Sampel	20
3.4	Tahapan Penelitian	21
3.4.1	Tahapan Awal.....	21
3.4.2	Tahapan Pengembangan Metode UCD.....	24
3.5	Analisis kebutuhan pengguna Dalam Pengembangan Metode UCD.....	26
BAB IV	37
4.1	Tahap keempat, Product Design Solution (Pembuatan desain User Interface aplikasi)	37
4.2	Tahap kelima, <i>Evaluate Design Against Requirement</i> (Evaluasi desain dengan <i>usability testing</i>)	49
BAB 5	53
5.1	Kesimpulan.....	53
	Berdasarkan hasil analisis kebutuhan, perancangan desain <i>User Interface</i> dan evaluasi dari perancangan desain antarmuka aplikasi e-CRM restoran menggunakan metode <i>User Centered Design</i> pada restoran Warung Bang Burhan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :	53
5.2	Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
RIWAYAT HIDUP PENULIS	55
LAMPIRAN – LAMPIRAN	56

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berpikir	7
2.2 <i>User Centered Design Process</i> (ISO 9241-910 : 2010)	9
2.3 Teknik Pendekatan UCD (Sripathi & Sandru 2013).....	11
2.3 Perhitungan <i>System Usability Scale</i> (SUS).....	11
3.1 Tahapan Penelitian.....	19
3.2 Proses Bisnis Saat Ini	23
3.3 Perancangan <i>Mental Models</i>	32
3.4 Diagram <i>Hierartical Task Analysis</i>	33
3.5 Diagram <i>Use Case</i>	35

DAFTAR TABEL

2.1 Sumber Kajian Pustaka	5
3.1 Jadwal Penelitian.....	17
3.2 Karakteristik <i>User</i>	17
3.3 Form Wawancara	25
3.4 Form Kesimpulan Hasil Wawancara	26
3.5 User Persona.....	28
3.6 Kebutuhan Persona.....	29
3.7 Rekomendasi warna yang digunakan pada desain <i>User Interface</i>	30
3.8 Rekomendasi Font yang digunakan pada desain <i>User Interface</i>	30
3.9 Kebutuhan <i>Fungsional</i>	31
3.10 Kebutuhan Non Fungsional	3