

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Jurusan Teknik Informatika
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Ganjil tahun 2007/2008

ANALISIS DAN PERANCANGAN APLIKASI LAYANAN PELANGGAN BERBASIS *WEB* PADA BOSTON HEALTH AND BEAUTY

Bernard	0800739146
Hendri	0800739221
Jane Wiryani	0800743761
Kelas / Kelompok : 07PDT / 05	

Abstrak

Tujuan skripsi ini adalah membuat sebuah aplikasi yang dapat meningkatkan penjualan dengan menerapkan *Customer Relationship Management*. Metodologi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode analisis dan metode perancangan. Pada metode analisis, kami melakukan dua tahap yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan. Sedangkan metode perancangan dilakukan untuk merancang suatu solusi yang dapat memecahkan masalah yang sedang dihadapi. Hasil yang diperoleh meliputi pembuatan situs *web* yang baru digunakan oleh perusahaan. *Web* ini akan dilengkapi dengan beberapa fasilitas yang dapat memberi kemudahan bagi staf perusahaan dalam melakukan pemasaran dan penjualan, menjaga hubungan yang baik antara perusahaan dengan para pelanggannya dan memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk melakukan pemesanan secara *online (online shop)*. Kesimpulan yang didapat dari penulisan skripsi ini bahwa aplikasi layanan pelanggan yang menerapkan *Customer Relationship Management* ini, diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mempertahankan para pelanggannya sehingga dapat meningkatkan penjualan secara bertahap.

Kata Kunci:

Meningkatkan penjualan, *Customer Relationship Management*, *web*, *online shop*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih, penyertaan serta kekuatan yang diberikan-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi kami yang berjudul **“ANALISIS DAN PERANCANGAN APLIKASI LAYANAN PELANGGAN BERBASIS *WEB* PADA BOSTON HEALTH AND BEAUTY”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ilmu Komputer jurusan Teknik Informatika di Universitas Bina Nusantara, Jakarta.

Dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini, penulis meminta maaf sebesar-besarnya jika terjadi kesalahan dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis juga menyadari bahwa begitu banyak bantuan, dukungan dan kerjasama yang luar biasa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Gerardus Polla, Mapp. Sc., selaku rektor Universitas Bina Nusantara, atas fasilitas yang disediakan selama kami menjalani perkuliahan di Universitas Bina Nusantara.
2. Bapak Ir. Sablin Yusuf, M.Sc., M.Comp.Sc., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Bapak Fredy Purnomo, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika
4. Bapak Gintoro, S.Kom., M.M., selaku dosen pembimbing, atas bantuan, bimbingan dan arahan yang berharga kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

5. Seluruh staf pengajar Universitas Bina Nusantara yang pernah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga kepada penulis.
6. Bapak Martinus, selaku Vice President dari pihak Boston Health and Beauty, yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk menyelesaikan skripsi kami.
7. Ibu Jely, selaku staf Store Operation dari pihak Boston Health and Beauty, yang telah memberikan data-data yang kami butuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Orang tua serta saudara penulis atas kesabaran, dukungan, perhatian dan pengertian yang luar biasa kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
9. Teman-teman penulis terima kasih atas waktu dan dukungan selama ini.
10. Serta semua pihak yang telah membantu penulis baik moral maupun material yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Jakarta, 15 Januari 2008

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul Luar	i
Halaman Judul Dalam	ii
Halaman Persetujuan <i>Hardcover</i>	iii
Halaman Pernyataan Dewan Penguji	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xxvi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	2
1.3 Tujuan dan Manfaat	3
1.4 Metodologi	4
1.4.1 Metode Analisis	4
1.4.2 Metode Perancangan	5
1.5 Sistematika Penulisan	5

BAB 2 LANDASAN TEORI

2.1	<i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	7
2.1.1	Pengertian CRM	7
2.1.1.1	Pengertian Loyalitas	8
2.1.2	Tujuan CRM	9
2.1.3	Tahap-tahap CRM	10
2.1.4	Aplikasi-aplikasi CRM	10
2.2	Sistem Pemasaran, Penjualan dan Pelayanan	11
2.2.1	Pengertian Sistem	11
2.2.2	Pengertian Pemasaran	12
2.2.3	Pengertian Penjualan	12
2.2.4	Pengertian Pelayanan	13
2.2.5	Media-media Pemasaran, Penjualan dan Pelayanan	14
2.3	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	16
2.4	<i>State Transition Diagram (STD)</i>	17
2.5	Diagram Aliran Dokumen (DAD)	19
2.6	Diagram Aliran Data / <i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	20
2.6.1	Pengertian Kamus Data / <i>Data Dictionary</i>	21
2.7	<i>System Development Life Cycle (SDLC)</i>	22

BAB 3 PERANCANGAN SISTEM

3.1	Gambaran Umum Studi Kasus	24
3.1.1	Sejarah dan Perkembangan Studi Kasus	24
3.1.2.	Struktur Organisasi Perusahaan	26

3.2	Analisis Permasalahan	29
3.2.1	Analisis Proses Berjalan Pada Studi Kasus	29
3.2.1.1	Analisis Proses Pemasaran Pada Studi Kasus	29
3.2.1.2	Analisis Proses Penjualan Pada Studi Kasus	32
3.2.2	Analisis Kuesioner dan Wawancara Pada Studi Kasus	35
3.2.3	Identifikasi Permasalahan	49
3.3	Analisis Pemecahan Masalah	59
3.4	Perancangan Solusi	80
3.4.1.	Perancangan Proses Bisnis Diusulkan Pada Solusi	80
3.4.1.1	Proses Pemasaran Baru	97
3.4.1.2	Proses Penjualan Baru	100
3.4.2	Perancangan Diagram Aliran Data / <i>Data Flow Diagram</i>	
	Sistem yang Diusulkan	102
3.4.2.1	Diagram Konteks Sistem yang Diusulkan	102
3.4.2.2	Diagram Level Nol Sistem yang Diusulkan	103
3.4.2.3	Kamus Data / <i>Data Dictionary</i> Sistem yang Diusulkan	104
3.4.3	Perancangan Struktur Fungsi/Menu Pada Solusi	105
3.4.4	Perancangan Layar (<i>Storyboard</i>) Pada Solusi	123
3.4.5	Perancangan Basis Data Pada Solusi	195
3.4.6	Perancangan <i>State Transition Diagram</i> (STD)	223
3.4.7	Perancangan Spesifikasi Proses	260

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

4.1	Implementasi	286
-----	--------------	-----

4.1.1	Kebutuhan Sumber Daya	286
4.1.1.1	Kebutuhan Sumber Daya Perangkat Lunak	286
4.1.1.2	Kebutuhan Sumber Daya Perangkat Keras	287
4.1.1.3	Kebutuhan Sumber Daya Jaringan	288
4.1.1.4	Kebutuhan Sumber Daya Manusia	288
4.1.2	Instalasi Sistem/Aplikasi	288
4.1.2.1	Instalasi di Server	289
4.1.2.2	Instalasi di Klien	295
4.1.3	Cara Penggunaan	295
4.2	Evaluasi	373
4.2.1	Evaluasi dari Pengguna	373
4.2.2	Evaluasi dari Manajemen	378
4.2.3	Evaluasi dari Pengembang	380

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	382
5.2	Saran	383

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN – LAMPIRAN

SURAT SURVEI

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Simbol-simbol Diagram Aliran Dokumen	19
Tabel 2.2	Tabel Simbol-simbol Kamus Data / Data Dictionary	21
Tabel 3.1	Draft Wawancara I	36
Tabel 3.2	Draft Wawancara II	37
Tabel 3.3	Evaluasi Hasil Wawancara dan Kuesioner Terhadap Permasalahan	46
Tabel 3.4	Evaluasi Hasil Wawancara dan Kuesioner Terhadap Solusi	48
Tabel 3.5	Rangkuman Permasalahan Dalam Studi Kasus	52
Tabel 3.6	Rangkuman Solusi Untuk Permasalahan Studi Kasus	62
Tabel 3.7	Tujuan Dari Solusi Yang Akan Dibangun	75
Tabel 3.8	Proses Bisnis Untuk Mewujudkan Tujuan dari Solusi	86
Tabel 3.9	Fungsi/Menu Pada Aplikasi terhadap Pengguna	106
Tabel 3.10	Fungsi/Menu Pada Aplikasi Terhadap Layar (<i>Storyboard</i>)	124
Tabel 3.11	Tabel msadmin	195
Tabel 3.12	Contoh Isi Data Tabel msadmin	196
Tabel 3.13	Tabel msarticle	196
Tabel 3.14	Contoh Isi Data Tabel msarticle	197
Tabel 3.15	Tabel msbanner	197
Tabel 3.16	Contoh Isi Data Tabel msbanner	198
Tabel 3.17	Tabel msbarang	198
Tabel 3.18	Contoh Isi Data Tabel msbarang	199
Tabel 3.19	Tabel mscustomer	200

Tabel 3.20	Contoh Isi Data Tabel mscustomer	201
Tabel 3.21	Tabel msflag	202
Tabel 3.22	Contoh Isi Data Tabel msflag	202
Tabel 3.23	Tabel msmarquee	202
Tabel 3.24	Contoh Isi Data Tabel msmarquee	203
Tabel 3.25	Tabel msmcc	203
Tabel 3.26	Contoh Isi Data Tabel msmcc	203
Tabel 3.27	Tabel msnews	204
Tabel 3.28	Contoh Isi Data Tabel msnews	204
Tabel 3.29	Tabel msnewsletter	205
Tabel 3.30	Contoh Isi Data Tabel msnewsletter	206
Tabel 3.31	Tabel msstore	206
Tabel 3.32	Contoh Isi Data Tabel msstore	207
Tabel 3.33	Tabel trmcc	207
Tabel 3.34	Contoh Isi Data Tabel trmcc	208
Tabel 3.35	Tabel trtransaksi	208
Tabel 3.36	Contoh Isi Data Tabel trtransaksi	208
Tabel 3.37	Tabel inbox	209
Tabel 3.38	Contoh Isi Data Tabel inbox	210
Tabel 3.39	Tabel outbox	211
Tabel 3.40	Contoh Isi Data Tabel outbox	212
Tabel 3.41	Tabel outbox_multipart	213
Tabel 3.42	Contoh Isi Data Tabel outbox_multipart	213

Tabel 3.43	Tabel phones	214
Tabel 3.44	Contoh Isi Data Tabel phones	214
Tabel 3.45	Tabel sentitem	215
Tabel 3.46	Contoh Isi Data Tabel sentitem	216
Tabel 3.47	Tabel Pemetaan Database dengan Layar	219
Tabel 4.1	Draft Wawancara untuk Pelanggan I	373
Tabel 4.2	Draft Wawancara untuk Pelanggan II	374
Tabel 4.3	Draft Wawancara untuk Pelanggan III	375
Tabel 4.4	Draft Wawancara untuk Pelanggan IV	376
Tabel 4.5	Draft Wawancara untuk Pelanggan V	377
Tabel 4.6	Draft Wawancara I untuk Perusahaan	378
Tabel 4.7	Draft Wawancara II untuk Perusahaan	379

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>System Development Life Cycle</i>	22
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Perusahaan	26
Gambar 3.2	DAD Proses Pemasaran	31
Gambar 3.3	DAD Proses Penjualan	34
Gambar 3.4	Persentase Media Dalam Menyampaikan Informasi Produk Boston	38
Gambar 3.5	Persentase Penyampaian Informasi Produk Boston	39
Gambar 3.6	Persentase Kendala Waktu dan Tempat	40
Gambar 3.7	Persentase Keinginan Terhadap Sebuah Layanan Khusus	40
Gambar 3.8	Persentase Penggunaan Internet Pelanggan	41
Gambar 3.9	Persentase Pengaksesan Internet Pelanggan Dalam 1 Bulan	42
Gambar 3.10	Persentase Pembelian Produk Melalui Internet	42
Gambar 3.11	Persentase Pelanggan Yang Memiliki Email	43
Gambar 3.12	Persentase Pelanggan Yang Tertarik Untuk Mengakses <i>Website</i> Boston	43
Gambar 3.13	Persentase Keinginan Pelanggan Untuk Menerima Informasi Dari Boston Health and Beauty	44
Gambar 3.14	Model Konseptual Dari Solusi Yang Dibangun	68
Gambar 3.15	DAD Proses Pemasaran Baru	99
Gambar 3.16	DAD Proses Penjualan Baru	101
Gambar 3.17	Diagram Konteks Sistem yang Diusulkan	102
Gambar 3.18	Diagram Level Nol Sistem yang Diusulkan	103

Gambar 3.19	Rancangan Layar Utama	139
Gambar 3.20	Rancangan Layar Tentang Kami	141
Gambar 3.21	Rancangan Layar Berita	141
Gambar 3.22	Rancangan Layar Pencarian Berita	142
Gambar 3.23	Rancangan Layar Detil Berita	143
Gambar 3.24	Rancangan Layar Artikel	143
Gambar 3.25	Rancangan Layar Pencarian Artikel	144
Gambar 3.26	Rancangan Layar Detil Artikel	145
Gambar 3.27	Rancangan Layar Produk	145
Gambar 3.28	Rancangan Layar Detil Produk	146
Gambar 3.29	Rancangan Layar Registrasi	147
Gambar 3.30	Rancangan Layar Registrasi Berhasil	149
Gambar 3.31	Rancangan Layar Kontak Kami	149
Gambar 3.32	Rancangan Layar Pencarian Toko	150
Gambar 3.33	Rancangan Layar Cari	151
Gambar 3.34	Rancangan Layar Utama-Anggota	151
Gambar 3.35	Rancangan Layar Tentang Kami-Anggota	152
Gambar 3.36	Rancangan Layar Berita-Anggota	153
Gambar 3.37	Rancangan Layar Pencarian Berita-Anggota	154
Gambar 3.38	Rancangan Layar Detil Berita-Anggota	154
Gambar 3.39	Rancangan Layar Artikel-Anggota	155
Gambar 3.40	Rancangan Layar Pencarian Artikel-Anggota	156
Gambar 3.41	Rancangan Layar Detil Artikel-Anggota	156

Gambar 3.42	Rancangan Layar Produk-Anggota	157
Gambar 3.43	Rancangan Layar Detil Produk-Anggota	158
Gambar 3.44	Rancangan Layar Bagaimana Memesan	158
Gambar 3.45	Rancangan Layar Kontak Kami-Anggota	159
Gambar 3.46	Rancangan Layar Pencarian Toko-Anggota	160
Gambar 3.47	Rancangan Layar Cari-Anggota	160
Gambar 3.48	Rancangan Layar Kereta Belanja	161
Gambar 3.49	Rancangan Layar Transaksi Berhasil	162
Gambar 3.50	Rancangan Layar Transaksi	162
Gambar 3.51	Rancangan Layar Ganti Password	163
Gambar 3.52	Rancangan Layar Lupa Password	164
Gambar 3.53	Rancangan Layar Profil Saya	165
Gambar 3.54	Rancangan Layar Login-Admin	166
Gambar 3.55	Rancangan Layar Utama-Admin	167
Gambar 3.56	Rancangan Layar Banner-Admin	168
Gambar 3.57	Rancangan Layar Ubah Banner-Admin	168
Gambar 3.58	Rancangan Layar Marquee-Admin	169
Gambar 3.59	Rancangan Layar Ubah Marquee-Admin	170
Gambar 3.60	Rancangan Layar Produk-Admin	170
Gambar 3.61	Rancangan Layar Tambah Produk-Admin	171
Gambar 3.62	Rancangan Layar Ubah Produk-Admin	172
Gambar 3.63	Rancangan Layar Berita-Admin	173
Gambar 3.64	Rancangan Layar Tambah Berita-Admin	174

Gambar 3.65	Rancangan Layar Detil Berita-Admin	175
Gambar 3.66	Rancangan Layar Ubah Berita-Admin	176
Gambar 3.67	Rancangan Layar Artikel-Admin	176
Gambar 3.68	Rancangan Layar Tambah Artikel-Admin	177
Gambar 3.69	Rancangan Layar Detil Artikel-Admin	178
Gambar 3.70	Rancangan Layar Ubah Artikel-Admin	178
Gambar 3.71	Rancangan Layar Transaksi-Admin	179
Gambar 3.72	Rancangan Layar Toko-Admin	180
Gambar 3.73	Rancangan Layar Tambah Toko-Admin	181
Gambar 3.74	Rancangan Layar Ubah Toko-Admin	182
Gambar 3.75	Rancangan Layar Kirim Email	182
Gambar 3.76	Rancangan Layar Email Tertunda	184
Gambar 3.77	Rancangan Layar Email Keluar	184
Gambar 3.78	Rancangan Layar Tulis SMS	185
Gambar 3.79	Rancangan Layar Kotak Masuk	186
Gambar 3.80	Rancangan Layar Kotak Keluar	187
Gambar 3.81	Rancangan Layar Arsip	187
Gambar 3.82	Rancangan Layar SMS Lain	188
Gambar 3.83	Rancangan Layar Kirim SMS Ulang	189
Gambar 3.84	Rancangan Layar Balas SMS	189
Gambar 3.85	Rancangan Layar MCC-Admin	190
Gambar 3.86	Rancangan Layar Pelanggan-Admin	191
Gambar 3.87	Rancangan Layar Ubah Pelanggan-Admin	192

Gambar 3.88	Rancangan Layar Admin-Admin	192
Gambar 3.89	Rancangan Layar Ganti Password-Admin	193
Gambar 3.90	Rancangan Layar Tambah Admin-Admin	194
Gambar 3.91	Rancangan Layar Data Admin-Admin	195
Gambar 3.92	Gambar <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	218
Gambar 3.93	STD Menu Utama	223
Gambar 3.94	STD Menu Tentang Kami	224
Gambar 3.95	STD Menu Berita	224
Gambar 3.96	STD Menu Pencarian Berita	225
Gambar 3.97	STD Menu Detil Berita	225
Gambar 3.98	STD Menu Artikel	226
Gambar 3.99	STD Menu Pencarian Artikel	226
Gambar 3.100	STD Menu Detil Artikel	227
Gambar 3.101	STD Menu Produk	227
Gambar 3.102	STD Menu Detil Produk	228
Gambar 3.103	STD Menu Registrasi	228
Gambar 3.104	STD Menu Registrasi Berhasil	229
Gambar 3.105	STD Menu Kontak Kami	229
Gambar 3.106	STD Menu Pencarian Toko	230
Gambar 3.107	STD Menu Cari	230
Gambar 3.108	STD Menu Utama-Anggota	231
Gambar 3.109	STD Menu Tentang Kami-Anggota	231
Gambar 3.110	STD Menu Berita-Anggota	232

Gambar 3.111	STD Menu Pencarian Berita-Anggota	232
Gambar 3.112	STD Menu Detil Berita-Anggota	233
Gambar 3.113	STD Menu Artikel-Anggota	233
Gambar 3.114	STD Menu Pencarian Artikel-Anggota	234
Gambar 3.115	STD Menu Detil Artikel-Anggota	234
Gambar 3.116	STD Menu Produk-Anggota	235
Gambar 3.117	STD Menu Detil Produk-Anggota	235
Gambar 3.118	STD Menu Bagaimana Memesan	236
Gambar 3.119	STD Menu Kontak Kami-Anggota	236
Gambar 3.120	STD Menu Pencarian Toko-Anggota	237
Gambar 3.121	STD Menu Cari-Anggota	237
Gambar 3.122	STD Menu Kereta Belanja	238
Gambar 3.123	STD Menu Transaksi Berhasil	238
Gambar 3.124	STD Menu Transaksi	239
Gambar 3.125	STD Menu Ganti Password	239
Gambar 3.126	STD Menu Lupa Password	240
Gambar 3.127	STD Menu Profil Saya	240
Gambar 3.128	STD Menu Login-Admin	241
Gambar 3.129	STD Menu Utama-Admin	241
Gambar 3.130	STD Menu Banner-Admin	242
Gambar 3.131	STD Menu Ubah Banner-Admin	242
Gambar 3.132	STD Menu Marquee-Admin	243
Gambar 3.133	STD Menu Ubah Marquee-Admin	243

Gambar 3.134	STD Menu Produk-Admin	244
Gambar 3.135	STD Menu Tambah Produk-Admin	244
Gambar 3.136	STD Menu Ubah Produk-Admin	245
Gambar 3.137	STD Menu Berita-Admin	245
Gambar 3.138	STD Menu Tambah Berita-Admin	246
Gambar 3.139	STD Menu Detil Berita-Admin	246
Gambar 3.140	STD Menu Ubah Berita-Admin	247
Gambar 3.141	STD Menu Artikel-Admin	247
Gambar 3.142	STD Menu Tambah Artikel-Admin	248
Gambar 3.143	STD Menu Detil Artikel-Admin	248
Gambar 3.144	STD Menu Ubah Artikel-Admin	249
Gambar 3.145	STD Menu Transaksi-Admin	249
Gambar 3.146	STD Menu Toko-Admin	250
Gambar 3.147	STD Menu Tambah Toko-Admin	250
Gambar 3.148	STD Menu Ubah Toko-Admin	251
Gambar 3.149	STD Menu Kirim Email	251
Gambar 3.150	STD Menu Email Tertunda	252
Gambar 3.151	STD Menu Email Keluar	252
Gambar 3.152	STD Menu Tulis SMS	253
Gambar 3.153	STD Menu Kotak Masuk	253
Gambar 3.154	STD Menu Kotak Keluar	254
Gambar 3.155	STD Menu Arsip	254
Gambar 3.156	STD Menu SMS Lain	255

Gambar 3.157	STD Menu Kirim SMS Ulang	255
Gambar 3.158	STD Menu Balas SMS	256
Gambar 3.159	STD Menu MCC-Admin	256
Gambar 3.160	STD Menu Pelanggan-Admin	257
Gambar 3.161	STD Menu Ubah Pelanggan-Admin	257
Gambar 3.162	STD Menu Admin-Admin	258
Gambar 3.163	STD Menu Ganti Password-Admin	258
Gambar 3.164	STD Menu Tambah Admin-Admin	259
Gambar 3.165	STD Menu Data Admin-Admin	259
Gambar 4.1	Jaringan <i>co-location</i>	288
Gambar 4.2	Gambar Panduan Setting Gammu Connector	290
Gambar 4.3	Gambar Panduan Setting Gammu Connector	291
Gambar 4.4	Gambar Panduan Setting Gammu Connector	292
Gambar 4.5	Gambar Panduan Setting Gammu Connector	293
Gambar 4.6	Gambar Panduan Setting Gammu Connector	294
Gambar 4.7	Gambar Panduan Setting Gammu Connector	294
Gambar 4.8	Gambar Panduan Setting Gammu Connector	295
Gambar 4.9	Layar Utama	296
Gambar 4.10	Layar Tentang Kami	298
Gambar 4.11	Layar Berita	299
Gambar 4.12	Layar Pencarian Berita	300
Gambar 4.13	Layar Detil Berita	301
Gambar 4.14	Layar Artikel	302

Gambar 4.15	Layar Pencarian Artikel	303
Gambar 4.16	Layar Detil Artikel	304
Gambar 4.17	Layar Produk	305
Gambar 4.18	Layar Detil Produk	306
Gambar 4.19	Layar Registrasi	307
Gambar 4.20	Layar Registrasi Berhasil	309
Gambar 4.21	Layar Kontak Kami	310
Gambar 4.22	Layar Pencarian Toko	311
Gambar 4.23	Layar Cari	312
Gambar 4.24	Layar Utama-Anggota	313
Gambar 4.25	Layar Tentang Kami-Anggota	314
Gambar 4.26	Layar Berita-Anggota	315
Gambar 4.27	Layar Pencarian Berita-Anggota	316
Gambar 4.28	Layar Detil Berita-Anggota	317
Gambar 4.29	Layar Artikel-Anggota	318
Gambar 4.30	Layar Pencarian Artikel-Anggota	319
Gambar 4.31	Layar Detil Artikel-Anggota	320
Gambar 4.32	Layar Produk-Anggota	321
Gambar 4.33	Layar Detil Produk-Anggota	322
Gambar 4.34	Layar Bagaimanaana Memesan	323
Gambar 4.35	Layar Kontak Kami-Anggota	324
Gambar 4.36	Layar Pencarian Toko-Anggota	325
Gambar 4.37	Layar Cari-Anggota	326

Gambar 4.38	Layar Kereta Belanja	327
Gambar 4.39	Layar Transaksi Berhasil	328
Gambar 4.40	Layar Transaksi	329
Gambar 4.41	Layar Ganti Password	330
Gambar 4.42	Layar Lupa password	331
Gambar 4.43	Layar Profil Saya	332
Gambar 4.44	Layar Login-Admin	333
Gambar 4.45	Layar Utama-Admin	334
Gambar 4.46	Layar Banner-Admin	336
Gambar 4.47	Layar Ubah Banner-Admin	337
Gambar 4.48	Layar Marquee-Admin	338
Gambar 4.49	Layar Ubah Marquee-Admin	339
Gambar 4.50	Layar Produk-Admin	340
Gambar 4.51	Layar Tambah Produk-Admin	341
Gambar 4.52	Layar Ubah Produk-Admin	343
Gambar 4.53	Layar Berita-Admin	344
Gambar 4.54	Layar Tambah Berita-Admin	345
Gambar 4.55	Layar Detil Berita-Admin	346
Gambar 4.56	Layar Ubah Berita-Admin	347
Gambar 4.57	Layar Artikel-Admin	348
Gambar 4.58	Layar Tambah Artikel-Admin	349
Gambar 4.59	Layar Detil Artikel-Admin	350
Gambar 4.60	Layar Ubah Artikel-Admin	351

Gambar 4.61	Layar Transaksi-Admin	352
Gambar 4.62	Layar Toko-Admin	353
Gambar 4.63	Layar Tambah Toko-Admin	354
Gambar 4.64	Layar Ubah Toko-Admin	355
Gambar 4.65	Layar Kirim Email	356
Gambar 4.66	Layar Email Tertunda	357
Gambar 4.67	Layar Email Keluar	358
Gambar 4.68	Layar Tulis SMS	359
Gambar 4.69	Layar Kotak Masuk	360
Gambar 4.70	Layar Kotak Keluar	361
Gambar 4.71	Layar Arsip	362
Gambar 4.72	Layar Sms Lain	363
Gambar 4.73	Layar Kirim SMS Ulang	364
Gambar 4.74	Layar Balas SMS	365
Gambar 4.75	Layar MCC-Admin	366
Gambar 4.76	Layar Pelanggan-Admin	367
Gambar 4.77	Layar Ubah Pelanggan-Admin	368
Gambar 4.78	Layar Admin-Admin	369
Gambar 4.79	Layar Ganti Password-Admin	370
Gambar 4.80	Layar Tambah Admin-Admin	371
Gambar 4.81	Layar Data Admin-Admin	372

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner untuk Pelanggan Boston Health and Beauty	L-1
Lampiran 2	Draft Pertanyaan Wawancara I	L-2
Lampiran 3	Draft Pertanyaan Wawancara II	L-3
Lampiran 4	Draft Pertanyaan Wawancara III	L-4
Lampiran 5	Draft Pertanyaan Wawancara IV	L-5