

**ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
HUBUNGAN PELANGGAN (CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT) BERBASIS WEB PADA IRENE FASHION STUDIO**

SKRIPSI

Oleh:

ANJELI SINAGA

NIM. 211121427



**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2025**

**ANALYSIS AND DESIGN OF A WEB-BASED CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM
AT IRENE FASHION STUDIO**

FINAL RESEARCH

By:

**ANJELI SINAGA
NIM. 211121427**



**MAJOR OF S-1 INFORMATION SYSTEMS
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2025**

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
HUBUNGAN PELANGGAN (CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT) BERBASIS WEB PADA IRENE FASHION STUDIO

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana
Program Studi S-1 Sistem Informasi

Oleh:

ANJELI SINAGA
NIM. 211121427

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,	Dosen Pembimbing II,
	
<u>Salsadina Br Sembiring, S.Kom., M.TI.</u>	<u>Rudi, S.Kom., M.TI.</u>

Medan, 17 Juli 2025
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-1 Sistem Informasi


Caroline, S.Kom., M.Kom.

iii

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Anjeli Sinaga
NIM : 211121427

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management) Berbasis Web Pada Irene Fashion Studio
Tempat Penelitian : Irene Fashion Studio
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Eka Baru no 7 Medan Johor
No. Telp. Tempat Penelitian : 082163565099

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 02 Juli 2025

Saya yang membuat pernyataan,



Anjeli Sinaga

ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) BERBASIS WEB PADA IRENE FASHION STUDIO

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong bisnis untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan pelanggan. Irene Fashion Studio (IFS) merupakan usaha jasa titip produk fashion dari luar negeri yang masih menghadapi berbagai kendala dalam mengelola data pelanggan dan pesanan karena pencatatan dilakukan secara manual melalui Instagram dan WhatsApp. Hal ini menyebabkan kesalahan pesanan, duplikasi nama pelanggan, serta kesulitan dalam melakukan analisis interaksi pelanggan dan program loyalitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan merancang sistem informasi manajemen hubungan pelanggan (Customer Relationship Management/CRM) berbasis web menggunakan metode SDLC model waterfall. Sistem dirancang dengan fitur utama seperti pencatatan pesanan otomatis, manajemen data pelanggan, sistem poin loyalitas, pelacakan interaksi pelanggan, dan pelaporan berbasis data. Hasil rancangan diharapkan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi operasional serta memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Dengan sistem ini, IFS berpeluang meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui pelayanan yang lebih akurat, cepat, dan personal.

Kata kunci: *sistem informasi, CRM, pelanggan, loyalitas, live selling*

Abstract

The development of information technology drives businesses to improve efficiency and customer service quality. Irene Fashion Studio (IFS), a personal shopping service for imported fashion products, still encounters various issues in managing customer data and orders due to manual record-keeping via Instagram and WhatsApp. These issues include order errors, duplicate customer names, and difficulty analyzing customer interaction and loyalty programs. This study aims to analyze and design a web-based Customer Relationship Management (CRM) information system using the SDLC waterfall model. The system is designed with key features such as automated order recording, customer data management, loyalty points system, customer interaction tracking, and data-based reporting. The result of this system design is expected to be a solution that improves operational efficiency and strengthens long-term relationships with customers. With this system, IFS has the potential to increase customer satisfaction and loyalty through more accurate, faster, and personalized service.

Keywords: *information system, CRM, customer, loyalty, live selling*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul: **"Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management) Berbasis Web pada Irene Fashion Studio"**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di Universitas Mikroskil Medan. Tugas akhir ini dilakukan sebagai bentuk penerapan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, khususnya dalam bidang analisis dan perancangan sistem informasi. Penelitian ini juga bertujuan untuk membantu mitra usaha dalam mengelola hubungan pelanggan secara lebih efisien melalui sistem berbasis web.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta bantuan selama proses penyusunan tugas akhir ini, antara lain:

1. Ibu Salsalina Br Sembiring, S.Kom., M.TI. selaku Dosen Pembimbing I. yang telah memberikan waktu, perhatian, arahan, serta bimbingan dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan tugas akhir ini.
2. Bapak Rudi S.Kom., M.TI. selaku Dosen Pembimbing II. yang juga telah banyak memberikan masukan, motivasi, serta koreksi yang sangat membantu dalam menyempurnakan penulisan tugas akhir ini, dan selalu membimbing dengan penuh kesabaran.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sunaryo Winardi, S.Kom., M.T. selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Caroline, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan dan Dosen Wali di SI A Pagi yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta arahan kepada penulis agar dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik dan tepat waktu.

6. Pihak Irene Fashion Studio yang telah bersedia menjadi mitra kerja dalam penelitian ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Universitas Mikroskil yang telah mendidik selama kuliah di Universitas Mikroskil.
8. Kepada kedua orang tua kakak dan abang yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat selama proses perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih atas segala perhatian dan pengorbanan yang telah diberikan.
9. Kepada sahabat-sahabat yang telah menemani proses ini dengan dukungan, semangat, dan kebersamaan yang tulus. Terima kasih atas setiap tawa, obrolan, dan bantuan yang membuat perjalanan ini terasa lebih ringan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Setiap kekurangan yang ada menjadi bagian dari proses pembelajaran dan pengalaman berharga untuk terus berkembang di masa depan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan referensi bagi pembaca.

Medan, 02 Juli 2025

Penulis,

Anjeli Sinaga

DAFTAR ISI

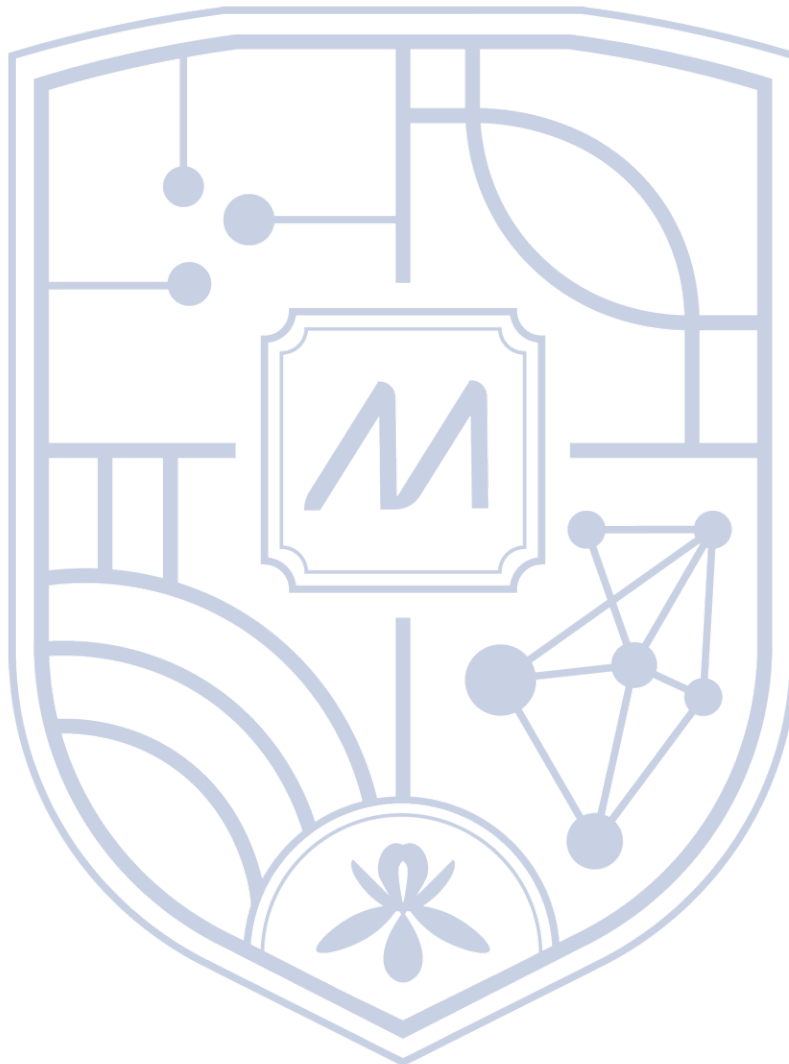
Abstrak	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup.....	6
BAB II	8
KAJIAN LITERATUR	8
2.1 Sistem Informasi	8
2.2 <i>System Development Life Cycle (SDLC)</i>	11
2.2.1 Analisis Sistem.....	12
2.2.2 Perancangan Sistem	13
2.2.3 Rancangan Logika Proses dan Algoritma Sistem	14
2.3 <i>Unified Modelling Language (UML)</i>	15
2.3.1 <i>Use Case Diagram</i>	15
2.3.2 Skenario <i>Use Case Diagram</i>	17
2.3.3 <i>Class Diagram</i>	18
2.3.4 <i>Activity Diagram</i>	21
2.4 Basis Data	22
2.5 Standar Kualitas Perangkat Lunak ISO/IEC 9126	23
2.6 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	23
2.7 CRM Berbasis Web	26
2.7.1 Layanan Pelanggan dalam CRM.....	27
2.7.2 Pengelolaan dan Pemanfaatan Data Pelanggan.....	28

2.8	<i>Live Selling</i> dan Integrasi dengan CRM.....	30
2.8.1	Loyalitas Pelanggan	31
2.9	Irene fashion Studio	32
BAB III		34
TAHAPAN PELAKSANAAN		34
3.1	Metodologi Penelitian	34
3.2	Analisis Sistem.....	35
3.2.1	Analisis Sistem Berjalan	35
3.2.2	Identifikasi Masalah	37
3.3	Identifikasi Kebutuhan	39
3.3.1	Analisis Kebutuhan Fungsional	39
3.3.2	Analisis Kebutuhan Non-Fungsional	89
3.4	Pemodelan Sistem	90
3.5	Logika Proses dan Algoritma Sistem.....	138
3.6	Analisis Kebutuhan Data.....	139
3.6.1	Class Diagram	139
BAB IV		143
HASIL DAN PEMBAHASAN		143
4.1	Hasil	143
4.1.1	Site Map	143
4.1.2	Perancangan Website	144
4.1.3	Perancangan Basis Data	219
4.2	Pembahasan.....	227
4.2.1	Kelebihan pada Perancangan	230
4.2.2	Kekurangan pada Perancangan	231
BAB V		232
PENUTUP		232
5.1	Kesimpulan	232
5.2	Saran.....	233
DAFTAR PUSTAKA		234
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		242

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pola Berlian Leavitt.....	8
Gambar 2. 2 Lapisan Piramida Manajemen	9
Gambar 2. 3 Model Waterfall	11
Gambar 3. 1 Tahapan Model Waterfall.....	34
Gambar 3.2 Diagram Use Case	40
Gambar 3.3 Activity Proses Admin Lupa Password.....	92
Gambar 3.4 Activity Proses Mengelola Informasi Produk	94
Gambar 3.5 Activity Proses Mengelola Data Pelanggan	95
Gambar 3.6 Activity Proses Mengelola Transaksi Pesanan	96
Gambar 3.7 Activity Proses Mengelola Pengiriman.....	97
Gambar 3.8 Activity Proses Mengelola Pengembalian Produk	99
Gambar 3.9 Activity Proses Mengelola Data Produk Yang Terjual.....	100
Gambar 3.10 Activity Proses Mengelola Data Produk Masuk	101
Gambar 3.11 Activity Proses Mengelola Diskon Produk	102
Gambar 3. 12 Activity Proses Mengelola Informasi Promosi Kepada Pelanggan	103
Gambar 3. 13 Membalas Chat Pelanggan	104
Gambar 3.14 Activity Proses Mengelola Program Loyalitas.....	105
Gambar 3.15 Activity Proses Mengelola Laporan – Laporan.....	106
Gambar 3.16 Activity Proses Menganalisis Data Pelanggan.....	107
Gambar 3.17 Activity Proses Melihat Status Pembayaran Pelanggan.....	108
Gambar 3. 18 Activity Proses Mengelola Akun Admin	109
Gambar 3.19 Activity Proses Melihat Laporan-Laporan	110
Gambar 3.20 Activity Proses Lupa Password.....	111
Gambar 3.21 Activity Proses Mengelola Informasi Produk	113
Gambar 3.22 Activity Proses Mengelola Data Pelanggan	115
Gambar 3.23 Activity Proses Mengelola Transaksi Pesanan.....	117
Gambar 3.24 Activity Proses Melihat Status Pembayaran Pelanggan.....	118
Gambar 3.25 Activity Proses Mengelola Proses Pengiriman	119
Gambar 3.26 Activity Proses Mengelolaa Pengembalian Produk	120
Gambar 3.27 Activity Proses Mengelola Data Produk yang Terjual.....	121
Gambar 3.28 Mengelola Diskon Produk.....	122
Gambar 3.29 Activity Proses Mengirimkan Informasi Kepada Pelanggan	123
Gambar 3. 30 Membalas Chat Pelanggan	124
Gambar 3.31 Activity Proses Mengelola Program Loyalitas Seperti Pemberian Point	125
Gambar 3.32 Activity Proses Menganalisis Data Pelanggan	126
Gambar 3.33 Activity Proses Register Pengunjung	127
Gambar 3.34 Activity Proses Melihat Informasi Toko	128
Gambar 3.35 Activity Proses Melihat Informasi Produk.....	129
Gambar 3.36 Activity Proses Pencarian Produk	130
Gambar 3.37 Activity Proses Melakukan Pemesanan	131

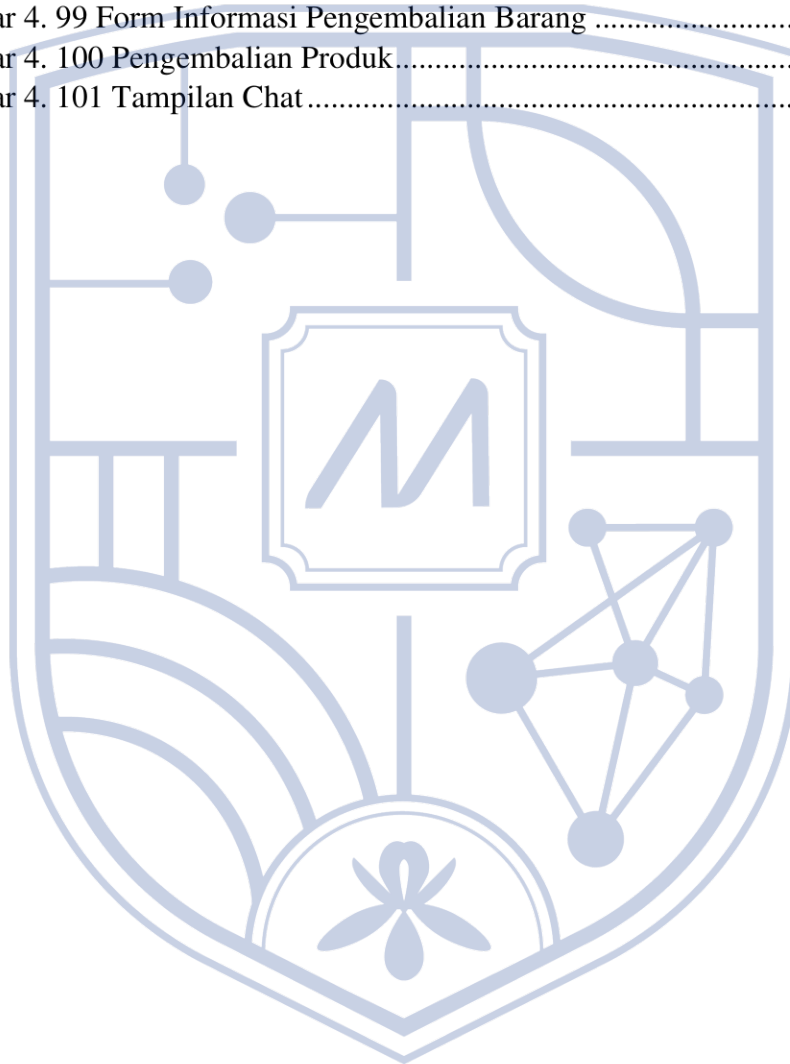
Gambar 3.38 Activity Proses Melakukan Pembayaran.....	132
Gambar 3.39 Activity Proses Melacak Status Pesanan.....	133
Gambar 3.40 Activity Proses Mengajukan Pengembalian Produk	134
Gambar 3.41 Activity Proses Melihat Point Loyalitas	135
Gambar 3.42 Activity Proses Chat dengan Admin	136
Gambar 3.43 Activity Proses Lupa Password	137
Gambar 3.44 Class Diagram	140



Gambar 4. 1 Site Map	143
Gambar 4. 2 Tampilan Login Admin dan Owner	144
Gambar 4. 3 Tampilan Login Gagal Admin dan Owner.....	145
Gambar 4. 4 Tampilan Lupa Password untuk Admin dan Owner	146
Gambar 4. 5 Tampilan Kode OTP Lupa Password Admin dan Owner	147
Gambar 4. 6 Tampilan Mengubah Password Admin dan Owner	148
Gambar 4. 7 Tampilan Konfirmasi Password Salah Admin dan Owner	149
Gambar 4. 8 Tampilan Dashboard Admin	150
Gambar 4. 9 Tampilan Notifikasi	151
Gambar 4. 10 Tampilan Mengelola Informasi Produk	152
Gambar 4. 11 Tampilan Daftar Produk.....	153
Gambar 4. 12 Tampilan Edit Data Produk.....	154
Gambar 4. 13 Tampilan Edit Produk Informasi Penjualan	155
Gambar 4. 14 Tampilan Tambah Produk baru.....	156
Gambar 4. 15 Tampilan Ketika Klik Tambah Variasi	156
Gambar 4. 16 Tampilan Data Produk Masuk Disimpan	157
Gambar 4. 17 Tampilan Produk Terjual	158
Gambar 4. 18 Tampilan Mengelola Pengembalian Produk	158
Gambar 4. 19 Rincian Pengembalian Produk	159
Gambar 4. 20 Tampilan Terima Pengajuan Pengembalian Produk	160
Gambar 4. 21 Tampilan Tolak Pengajuan Pengembalian Produk	160
Gambar 4. 22 Mengelola Data Pelanggan.....	161
Gambar 4. 23 Tampilan Detail Mengelola Data Pelanggan	162
Gambar 4. 24 Tampilan Melihat Detail Data Pelanggan	162
Gambar 4. 25 Tampilan Analisis Pelanggan.....	163
Gambar 4. 26 Tampilan Segmentasi Pelanggan	164
Gambar 4. 27 Tampilan Kirim Promo ke Segmentasi Pelanggan	164
Gambar 4. 28 Tampilan Pemberitahuan Promo Berhasil diKirim.....	165
Gambar 4. 29 Tampilan Program Loyalitas	166
Gambar 4. 30 Tampilan Nama Pelanggan yang mendapat Poin.....	166
Gambar 4. 31 Tampilan Interaksi Pelanggan di instagram dan live selling	167
Gambar 4. 32 Tampilan Riwayat Interaksi	168
Gambar 4. 33 Tampilan Mengelola Transaksi Pesanan.....	169
Gambar 4. 34 Tampilan Pilih Produk	169
Gambar 4. 35 Tampilan Hapus Transaksi Pesanan.....	170
Gambar 4. 36 Tampilan Konfirmasi Penghapusan Pesanan	170
Gambar 4. 37 Tampilan Transaksi Pesanan Berhasil Dihapus	171
Gambar 4. 38 Tampilan Mengelola Pengiriman	172
Gambar 4. 39 Tampilan Atur Pengiriman.....	173
Gambar 4. 40 Tampilan Setelah klik Siap Dikirim.....	174
Gambar 4. 41 Tampilan Setelah Klik Sudah Dikirim	174
Gambar 4. 42 Tampilan Setelah Klik Konfirmasi Kirim	175
Gambar 4. 43 Tampilan Setelah Klik Sedang Dikirim	176
Gambar 4. 44 Tampilan Chat dengan Pelanggan	177
Gambar 4. 45 Tampilan Mengelola Diskon Produk	178

Gambar 4. 46 Tampilan Tambah Promosi	179
Gambar 4. 47 Tampilan Laporan Submenu Jenis Laporan	180
Gambar 4. 48 Tampilan Laporan Submenu Periode	181
Gambar 4. 49 Tampilan Laporan Submenu Export	181
Gambar 4. 50 Tampilan Laporan Data Pelanggan	182
Gambar 4. 51 Tampilan Laporan Penjualan Perhari	183
Gambar 4. 52 Tampilan Laporan Penjualan Perbulan	184
Gambar 4. 53 Tampilan Penjualan Pertahun	184
Gambar 4. 54 Tampilan Laporan Aktivitas Admin	185
Gambar 4. 55 Tampilan Laporan Stok Produk	185
Gambar 4. 56 Tampilan Laporan Segmentasi Pelanggan	186
Gambar 4. 57 Tampilan Laporan Loyalitas Pelanggan	186
Gambar 4. 58 Tampilan Laporan Interaksi Pelanggan	187
Gambar 4. 59 Tampilan Laporan Analisis Pelanggan	187
Gambar 4. 60 Tampilan Laporan Analisis Pelanggan Bagian Dua	188
Gambar 4. 61 Tampilan Dashboard Owner	188
Gambar 4. 62 Tampilan Mengelola Akun Admin	189
Gambar 4. 63 Tampilan Menghapus Admin	189
Gambar 4. 64 Tampilan Hapus Admin Berhasil	190
Gambar 4. 65 Tampilan Tambah Admin	190
Gambar 4. 66 Tampilan Berhasil Menambahkan Admin	191
Gambar 4. 67 Tampilan Melihat Aktivitas Admin	192
Gambar 4. 68 Tampilan Mengecek Laporan-Laporan	192
Gambar 4. 69 Tampilan Register dan Login	193
Gambar 4. 70 Tampilan Masukkan Email	194
Gambar 4. 71 Tampilan Masukkan Kode OTP	195
Gambar 4. 72 Tampilan Register	196
Gambar 4. 73 Tampilan Tambah Foto Profil Pelanggan	196
Gambar 4. 74 Tampilan Pelanggan Login	197
Gambar 4. 75 Tampilan Pelanggan Verifikasi Akun	198
Gambar 4. 76 Tampilan Pelanggan Masukkan Password Baru	198
Gambar 4. 77 Tampilan Home Pengunjung	200
Gambar 4. 78 Tampilan Pengunjung ketika mengklik tombol Menu lain di Pojok Kiri	200
Gambar 4. 79 Tampilan Home Pelanggan	201
Gambar 4. 80 Tampilan Keranjang Pelanggan	202
Gambar 4. 81 Tampilan Home Pelanggan - Home Menu Lainnya	203
Gambar 4. 82 Tampilan Informasi Toko	203
Gambar 4. 83 Tampilan Ketika Mengklik Button Koin	204
Gambar 4. 84 Tampilan Ketika Mengklik Button Tukar Poin	205
Gambar 4. 85 Tampilan Ketika Pelanggan Mengklik Button konfirmasi	205
Gambar 4. 86 Tampilan Produk yang Sedang Live	206
Gambar 4. 87 Tampilan Profile Pelanggan	207
Gambar 4. 88 Tampilan Pencarian Produk	207
Gambar 4. 89 Tampilan Memilih Spesifikasi Produk	208

Gambar 4. 90 Tampilan Pilih Diskon	209
Gambar 4. 91 Tampilan Pesanan	209
Gambar 4. 92 Menu Pembayaran.....	210
Gambar 4. 93 Tampilan Notifikasi Belum Bayar	211
Gambar 4. 94 Tampilan Notifikasi Status Pesanan.....	211
Gambar 4. 95 Tampilan Pesanan Saya.....	212
Gambar 4. 96 Tampilan Pesanan Selesai	213
Gambar 4. 97 Tampilan Rincian Pesanan	214
Gambar 4. 98 Tampilan Beri Penilaian.....	215
Gambar 4. 99 Form Informasi Pengembalian Barang	216
Gambar 4. 100 Pengembalian Produk.....	217
Gambar 4. 101 Tampilan Chat	218



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol-Simbol Dalam Use Case Diagram.....	16
Tabel 2. 2 Simbol-Simbol Class Diagram.....	18
Tabel 2. 3 Simbol-Simbol Activity Diagram	21
Tabel 3. 1 Tahapan SDLC Waterfall yang digunakan	34
Tabel 3. 2 Identifikasi Masalah.....	37
Tabel 3.3 Deskripsi Use case web pada Admin	41
Tabel 3.4 Skenario Use Case Lupa Password.....	44
Tabel 3.5 Skenario Use Case Mengelola Diskon Produk	45
Tabel 3.6 Skenario Use Case Mengelola Informasi Produk	46
Tabel 3.7 Skenario Use Case Mengelola Data pelanggan	47
Tabel 3.8 Skenario Use Case Mengelola Transaksi pesanan	48
Tabel 3.9 Skenario Use Case Mengelola Proses Pengiriman	49
Tabel 3.10 Skenario Use Case Mengelola Pengembalian Produk	50
Tabel 3.11 Skenario Use Case Mengelola Data Produk Terjual.....	51
Tabel 3.12 Skenario Use Case Mengelola Data Produk Masuk	52
Tabel 3.13 Skenario Use Case Mengelola Program Loyalitas.....	53
Tabel 3.14 Skenario Use Case Mengelola Laporan-laporan.....	54
Tabel 3.15 Skenario Use Case Melihat Status Pembayaran dari Pelanggan	55
Tabel 3.16 Skenario Use Case Menganalisis Data Pelanggan.....	56
Tabel 3. 17 Skenario Use Case Membalas chat pelanggan.....	57
Tabel 3.18 Skenario Use Case Mengelola Akun Admin	58
Tabel 3.19 Skenario Use Case Melihat Laporan-Laporan	59
Tabel 3.20 Skenario Use Case Mengelola Informasi Produk	60
Tabel 3.21 Skenario Use Case Mengelola Data Pelanggan	61
Tabel 3.22 Skenario Use Case Mengelola Proses Transaksi Pesanan	62
Tabel 3.23 Skenario Use Case Mengelola Proses Pengiriman	63
Tabel 3.24 Skenario Use Case Mengelola Proses Pengembalian Produk.....	65
Tabel 3.25 Skenario Use Case Mengelola Data Produk Terjual.....	66
Tabel 3. 26 Skenario Use Case Membalas chat pelanggan.....	67
Tabel 3.27 Skenario Use Case Mengelola Data Produk Masuk	68
Tabel 3.28 Skenario Use Case Mengelola Diskon Produk	69
Tabel 3. 29 Skenario Use Case Mengirimkan Informasi Diskon Kepada Pelanggan	70
Tabel 3.30 Skenario Use Case Mengelola Program Loyalitas.....	71
Tabel 3.31 Skenario Use Case Mengelola Laporan-laporan.....	73
Tabel 3.32 Skenario Use Case Menganalisis Data Pelanggan	74
Tabel 3.33 Skenario Melihat Status Pembayaran dari Pelanggan.....	75
Tabel 3.34 Skenario Use Case Register Pengunjung	75
Tabel 3.35 Skenario Use Case Melihat Informasi Toko	77
Tabel 3.36 Skenario Use Case Melihat Informasi Produk.....	77
Tabel 3.37 Skenario Use Case Melakukan Pencarian Produk	78
Tabel 3.38 Skenario Use Case Melakukan Pemesanan	78
Tabel 3.39 Skenario Use Case Melakukan Pembayaran.....	79

Tabel 3.40 Skenario Use Case Melacak Status Pesanan.....	80
Tabel 3.41 Skenario Use Case Mengajukan Pengembalian Produk	80
Tabel 3.42 Skenario Use Case Melakukan Chat.....	81
Tabel 3.43 Skenario Use Case Melihat Point Loyalitas.....	81
Tabel 3.44 Skenario Use Case Pelanggan Melihat Informasi Toko	82
Tabel 3.45 Skenario Use Case Pelanggan Melakukan Pencarian Produk	82
Tabel 3.46 Skenario Use Case Pelanggan Melihat Informasi Produk	83
Tabel 3. 47 Skenario Use Case Pelanggan Lupa Password	84
Tabel 3. 48 Skenario <i>Use Case</i> Mengelola Program Loyalitas	85
Tabel 3. 49 Skenario <i>Use Case</i> Analisis Pelanggan	86
Tabel 3. 50 Skenario <i>Use Case</i> Segmentasi Pelanggan	87
Tabel 3. 51 Skenario <i>Use Case</i> Mengelola Interaksi Pelanggan di Instagram dan <i>Live Selling</i>	88
Tabel 3. 52 Analisis Kebutuhan Non-Fungsional	89
Tabel 4. 1 Tabel Admin	219
Tabel 4. 2 Tabel Pelanggan.....	220
Tabel 4. 3 Tabel Produk	220
Tabel 4. 4 Tabel Produk Varian	221
Tabel 4. 5 Tabel Transaksi	221
Tabel 4. 6 Tabel Detail Transaksi	221
Tabel 4. 7 Tabel Pengiriman	222
Tabel 4. 8 Tabel Produk Masuk	222
Tabel 4. 9 Tabel Produk Terjual	222
Tabel 4. 10 Tabel Pengembalian Produk	223
Tabel 4.11 Tabel Chat	223
Tabel 4.12 Tabel Diskon	224
Tabel 4. 13 Tabel Poin Loyalitas	224
Tabel 4. 14 Tabel Interaksi Pelanggan.....	225
Tabel 4. 15 Tabel Segmentasi Pelanggan	225
Tabel 4. 16 Tabel Promo Terkirim.....	225
Tabel 4. 17 Tabel Keranjang.....	226
Tabel 4. 18 Beri Penilaian.....	226
Tabel 4. 19 Notifikasi.....	226

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. 1	237
LAMPIRAN 2. 1	238
LAMPIRAN 3. 1	241

