

**APLIKASI PENGADUAN CUSTOMER BERBASIS ANDROID
DENGAN METODE KANO PADA TOKO EFRA GALERY**

SKRIPSI



Arie Yovanda

1611500086

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
INSTITUT SAINS DAN BISNIS
ATMA LUHUR
PANGKALPINANG
2020**

**APLIKASI PENGADUAN CUSTOMER BERBASIS ANDROID
DENGAN METODE KANO PADA TOKO EFRA GALERY**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer**



Arie Yovanda

1611500086

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
INSTITUT SAINS DAN BISNIS
ATMA LUHUR
PANGKALPINANG
2020**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nim : 1611500086
Nama : Arie Yovanda
Judul Skripsi : **APLIKASI PENGADUAN CUSTOMER
BERBASIS ANDROID DENGAN
METODE KANO PADA TOKO EFRA
GALERY**

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir saya adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Pangkalpinang, 7 Juli 2020

METERAI
EMPPEL
6000
ENAM RIBU RUPIAH
(Arie Yovanda)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**APLIKASI PENGADUAN CUSTOMER BERBASIS ANDROID DENGAN METODE
KANO PADA TOKO EFRA GALERY**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Arie Yovanda
1611500086**

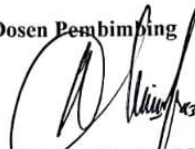
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 13 Juli 2020.

Anggota Penguji



**Tri Sugihartono, M.Kom
NIDN. 0224129301**

Dosen Pembimbing



**Aki Amir Alkodry, M.Kom
NIDN. 0201038601**

Kaprodi Teknik Informatika



**Chandra Kirana, M.Kom
NIDN. 0228108501**


Ketua Penguji



**Dian Novianto, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0209119001**

Skripsi ini telah diterima dan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 13 Juli 2020

**DEKAN FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
INSTITUT SAINS DAN BISNIS ATMA LUHUR**


**Ellya Helmud, M.Kom
NIDN. 0201027901**

KATA PENGANTAR


Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya, serta doa dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Aplikasi Pengaduan Customer Berbasis Android Dengan Metode Kano Pada Toko Efra Galery”. tepat pada waktunya.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih atas semua doa dan bantuan yang penulis terima sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah menciptakan dan memberikan kehidupan di dunia.
2. Ayah, Ibu dan keluarga yang telah mendukung penulis baik moral maupun materi.
3. Bapak Drs. Djaetun Hs yang telah mendirikan ISB Atma Luhur.
4. Bapak Dr. Harry Sudjikianto, M.M., M.Ba., selaku Pengurus Yayasan Atma Luhur
5. Bapak Dr Husni Teja Sukmana, S.T., M.Sc, selaku Ketua ISB Atma Luhur.
6. Bapak Ellya Helmud, M.Kom selaku Dekan Fakultas Teknologi dan Informasi ISB Atma Luhur
7. Bapak Chandra Kirana, M.Kom Selaku Kaprodi Teknik Informatika.
8. Bapak Ari Amir Alkodri, M.Kom dosen pembimbing, yang telah membantu pembuatan aplikasi hingga selesai dan dalam proses bimbingan laporan.
9. Ibu Arie Efranita, SE Selaku pemilik Toko Efra Galery.
10. Kawan-kawan angkatan 2016, yang telah memberikan dukungan fisik dan spiritual untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

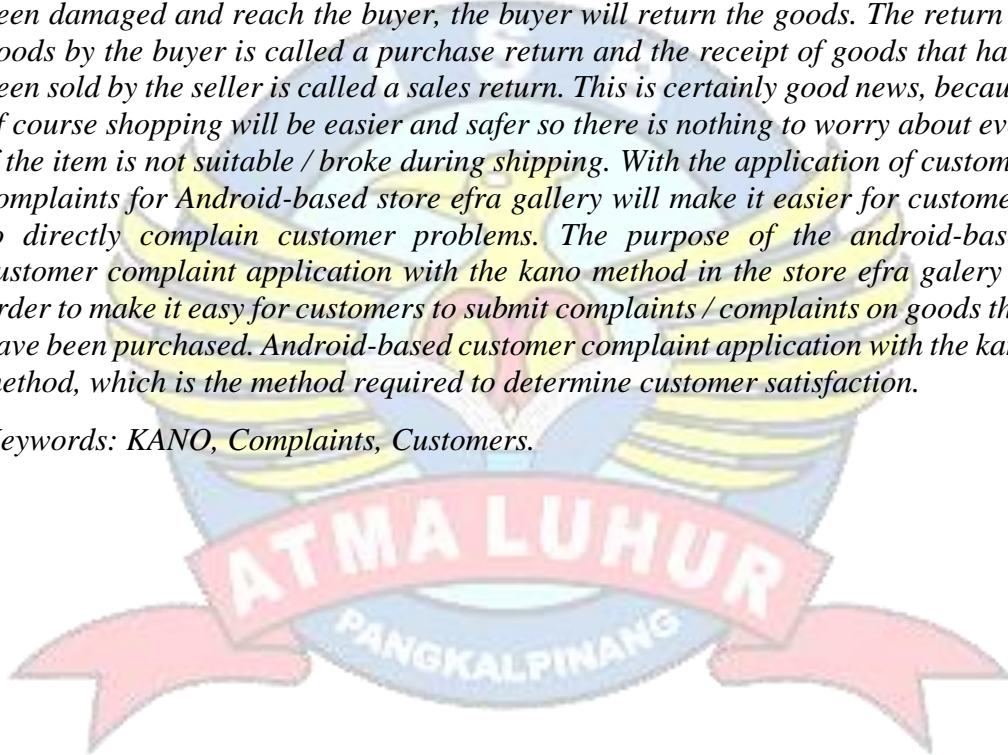
Pangkalpinang, 7 Juli 2020


Arie Yovanda

ABSTRACT

The era of globalization is encouraging people to keep abreast of the times that are moving forward. . The needs of the community itself are increasing in terms of clothing and food. Technological developments also develop following the needs of these communities. The furniture industry also follows the needs of the community by continuing to compete in releasing various types of furniture from various brands and models. In the business world, we certainly know the purchase returns and sales returns, purchasing returns & sales will occur if the goods have been sold, but the buyer submits a complaint for certain reasons and return the goods. Sometimes there are obstacles that cause old items to be sent until the goods are damaged and destroyed on the way. Generally when the goods being traded have been damaged and reach the buyer, the buyer will return the goods. The return of goods by the buyer is called a purchase return and the receipt of goods that have been sold by the seller is called a sales return. This is certainly good news, because of course shopping will be easier and safer so there is nothing to worry about even if the item is not suitable / broke during shipping. With the application of customer complaints for Android-based store efra gallery will make it easier for customers to directly complain customer problems. The purpose of the android-based customer complaint application with the kano method in the store efra galery in order to make it easy for customers to submit complaints / complaints on goods that have been purchased. Android-based customer complaint application with the kano method, which is the method required to determine customer satisfaction.

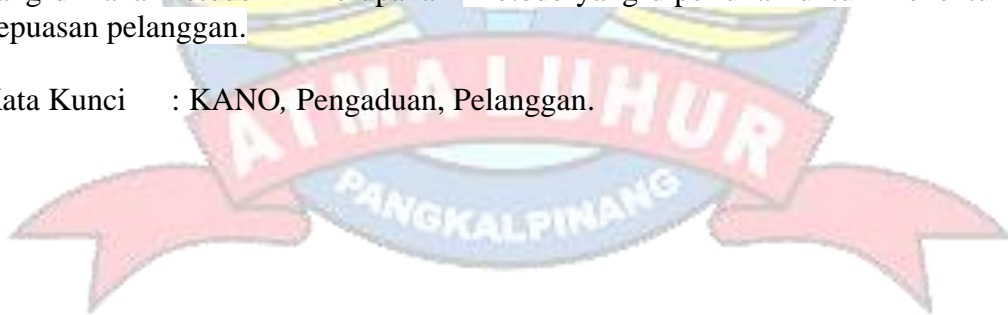
Keywords: KANO, Complaints, Customers.



ABSTRAK

Era globalisasi mendorong masyarakat untuk terus mengikuti perkembangan zaman yang terus melaju. Kebutuhan dari masyarakat sendiri semakin bertambah dalam hal sandang dan pangan. Perkembangan teknologi pun berkembang mengikuti kebutuhan dari masyarakat tersebut. Industri furniture juga mengikuti kebutuhan dari masyarakat dengan terus berlomba-lomba mengeluarkan berbagai jenis furniture dari berbagai merk dan model. Dalam dunia usaha kita pasti mengenal retur pembelian dan retur penjualan, retur pembelian & penjualan akan terjadi jika barang telah selesai diperjualbelikan tetapi pembeli mengajukan komplain dengan alasan tertentu dan mengembalikan barang. Terkadang ada hambatan yang menyebabkan barang lama terkirim hingga akhirnya barang rusak dan hancur diperjalanan. Umumnya ketika barang yang diperjualbelikan telah rusak dan sampai ke tangan pembeli, maka pembeli akan mengembalikan barang tersebut. Pengembalian barang oleh pembeli disebut retur pembelian dan penerimaan barang yang telah dijual oleh penjual disebut retur penjualan. Hal ini tentunya merupakan kabar baik, karena tentu saja berbelanja akan lebih mudah dan aman jadi tidak ada yang perlu dicemaskan walaupun barang tersebut tidak sesuai/rusak sewaktu pengiriman. Dengan adanya Aplikasi pengaduan customer untuk Toko efra galery Berbasis Android akan mempermudah pelanggan untuk langsung mengadukan masalah pelanggan. Tujuan dari aplikasi pengaduan customer berbasis android dengan metode kano pada toko efra galery agar dapat memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk menyampaikan pengaduan/komplen pada barang yang sudah dibeli. aplikasi pengaduan customer berbasis android dengan metode kano, yang dimana metode ini merupakan metode yang diperlukan untuk menentukan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : KANO, Pengaduan, Pelanggan.



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	3
1.3. BATASAN MASALAH	3
1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	4
1.5. SISTEMATIKA PENULISAN	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. DEFINISI MODEL PENGEMBANGAN PERANGKAT LUNAK ...	5
2.1.1 Model Prototype	5
2.2. DEFINISI METODE PENGEMBANGAN PERANGKAT LUNAK	5
2.1.1 Metode Kano	5
2.3. DEFINISI TOOLS PENGEMBANGAN PERANGKAT LUNAK	6
2.3.1 Unifled Modeling Languange (UML).....	6
2.4. TEORI PENDUKUNG	7
2.4.1 Aplikasi	9
2.4.1.1 Definisi Secara Umum	9

2.4.1.2 Definisi Aplikasi Secara Umum.....	9
2.4.2 Pengaduan	8
2.4.3 Android	8
2.4.3.1 Sejarah Android	9
2.4.4 Android Development Tools.....	12
2.4.5 Android Studio	12
2.4.6 Android Software Development kit	12
2.4.7 MYSQL	14
2.4.8 php	14
2.4.9 XAMPP	15
2.4.10 Pengujian Black Box.....	15
2.5 Penelitian Terdahulu	15

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	21
3.2 SUMBER DATA	21
3.3 MODEL PERANCANGAN APLIKASI	21
3.3.1 Prototype	21
3.4 METODE PENGEMBANGAN PERANGKAT LUNAK	24
3.4.1 Metode Pengembangan Sistem	24
3.5 TOOL PENGEMBANGAN PERANGKAT LUNAK	24
3.6 ANALISIS METODE KANO	25
3.6.1 Metode Kano	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 TINJAUAN ORGANISASI.....	29
4.1.1 Sejarah Toko	29
4.1.2 Visi Misi	29

4.1.3 Struktur, Jabatan, Tugas, dan Wewenang Organisasi	30
4.2 ANALISA	31
4.2.1 Analisa Masalah	31
4.2.1.1 Proses Bisnis Sistem Berjalan.....	31
4.2.1.2 Activity Diagram Sistem Berjalan	32
4.2.2 Analisa Sistem Usulan	33
4.2.2.1 Proses Bisnis Sistem Berjalan.....	33
4.2.2.2 Activity Diagram Sistem Usulan	34
4.2.2.3 UseCase Sistem Usulan.....	35
4.2.2.4 Deskripsi Use Case Sistem Usulan	35
4.2.2.5 Activity Diagram	39
4.2.2.6 Class Diagram	53
4.2.2.7 Sequen Diagram	53
4.3 DESAIN	66
4.3.1 Perancangan Antarmuka Pengguna Sistem	66
4.3.2 Rancangan Layar Aplikasi Android.....	67
4.3.3 Rancangan Layar Web Server.....	74
4.4 IMPLEMENTASI	80
4.4.1 Implementasi Web Server	80
4.4.2 Implementasi Aplikasi Android	86
4.4.3 Kesimpulan Metode Kano	92
4.5 HASIL PENGUJIAN	93
4.5.1 Hasil Pengujian Aplikasi.....	93
.....	
.....	
.....	
BAB VI PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	97
5.2. Saran	97

.....
.....
.....
.....

DAFTAR PUSTAKA 98
LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Model Prototype	22
Gambar 3.2 Tahapan Prototype	24
Gambar 3.3 Penggolongan Tipe Metode Kano	27
Gambar 4.1 Struktur organisasi pada Toko Efra Galery	31
Gambar 4.2 Activity Diagram Sistem Berjalan	32
Gambar 4.3 Activity Diagram Sistem Usulan.....	34
Gambar 4.4 <i>Use Case</i> Sistem Usulan	35
Gambar 4.5 <i>Activity Diagram Login</i>	40
Gambar 4.6 <i>Activity Diagram</i> Data Pelanggan	41
Gambar 4.7 <i>Activity Diagram</i> Hapus Data Pelanggan	42
Gambar 4.8 <i>Activity Diagram Update</i> Data Pelanggan	43
Gambar 4.9 <i>Activity Diagram</i> Pengaduan	44
Gambar 4.10 <i>Activity Diagram</i> Hapus Pengaduan	45
Gambar 4.11 <i>Activity Diagram</i> Balas Pengaduan	46
Gambar 4.12 <i>Activity Diagram Register</i>	47
Gambar 4.13 <i>Activity Diagram Login</i>	48
Gambar 4.14 <i>Activity Diagram</i> Profil	49
Gambar 4.15 <i>Activity Diagram</i> Pengaduan	50
Gambar 4.16 <i>Activity Diagram</i> Ulasan	51
Gambar 4.17 <i>Activity Diagram</i> Tentang	52
Gambar 4.20 Class Diagram	53
Gambar 4.21 <i>Sequence Diagram Login</i>	54
Gambar 4.22 <i>Sequence Diagram</i> Data Pelanggan	55
Gambar 4.23 <i>Sequence Diagram</i> Hapus Data Pelanggan	56
Gambar 4.24 <i>Sequence Diagram</i> Update Data Pelanggan	57

Gambar 4.25 <i>Sequence Diagram</i> Pengaduan	58
Gambar 4.26 <i>Sequence Diagram</i> Hapus Data Pengaduan	59
Gambar 4.27 <i>Sequence Diagram</i> Balas Pengaduan	60
Gambar 4.28 <i>Sequence Diagram</i> Register	61
Gambar 4.29 <i>Sequence Diagram</i> Login	62
Gambar 4.30 <i>Sequence Diagram</i> Profil	63
Gambar 4.31 <i>Sequence Diagram</i> Pengaduan	64
Gambar 4.32 <i>Sequence Diagram</i> Ulasan	65
Gambar 4.33 <i>Sequence Diagram</i> Tentang	66
Gambar 4.34 Rancangan Layar Register	67
Gambar 4.35 Rancangan Layar Login	68
Gambar 4.36 Rancangan Layar Menu Utama	69
Gambar 4.37 Rancangan Layar Profil	70
Gambar 4.38 Rancangan Layar Pengaduan	71
Gambar 4.39 Rancangan Layar Ulasan	72
Gambar 4.40 Rancangan Layar Tentang	73
Gambar 4.41 Rancangan Layar Login	74
Gambar 4.42 Rancangan Layar Home	75
Gambar 4.43 Rancangan Layar Data Pelanggan	76
Gambar 4.44 Rancangan Layar Update Data Pelanggan	77
Gambar 4.45 Rancangan Layar Pengaduan	78
Gambar 4.46 Rancangan Layar Balas	79
Gambar 4.47 Tampilan Login Admin	80
Gambar 4.48 Tampilan Home	81
Gambar 4.49 Tampilan Data Pelanggan	82
Gambar 4.50 Tampilan Halaman Update	83
Gambar 4.51 Tampilan Pengaduan	84
Gambar 4.52 Tampilan Balas	85
Gambar 4.53 Tampilan Register	86

Gambar 4.54 Tampilan Login	87
Gambar 4.55 Tampilan Halaman Menu Utama	88
Gambar 4.56 Tampilan Profil	89
Gambar 4.57 Tampilan Pengaduan	90
Gambar 4.58 Tampilan Ulasan	91
Gambar 4.59 Tampilan Tentang	92



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Daftar Tabel Penelitian	20
Tabel 4.1 Use Case Register	35
Tabel 4.2 Use Case Login	36
Tabel 4.3 Use Case Menu Utama.....	37
Tabel 4.4 Use Case Profil	37
Tabel 4.5 Use Case Pengaduan.....	38
Tabel 4.6 Use Case Ulasan	38
Tabel 4.7 Use Case Tentang	39
Tabel 4.27 Pengujian Menu Register.....	93
Tabel 4.28 Pengujian Menu Login.....	93
Tabel 4.29 Pengujian Menu Utama.....	93
Tabel 4.30 Pengujian Menu Profil	94
Tabel 4.31 Pengujian Menu Pengaduan.....	95
Tabel 4.32 Pengujian Menu Ulasan	95
Tabel 4.33 Pengujian Menu Tentang	96