

# **E-SHOP PENJUALAN SOFTWARE MENGGUNAKAN LAYANAN CUSTOMER SUPPORT**

## **Tugas Akhir**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Akademik Dalam  
Menyelesaikan Pendidikan Pada Program studi  
S1 Teknik Informatika Universitas Kristen Maranatha**

**Oleh**

**ALVIN HARDINATA**

**0772034**



**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG**

**2014**

## LEMBAR PENGESAHAN

### E-SHOP PENJUALAN SOFTWARE MENGGUNAKAN LAYANAN CUSTOMER SUPPORT

Dengan ini, saya menyatakan bahwa  
isi CD-Rom Laporan Penelitian sama dengan hasil revisi akhir.

Bandung, 28 Januari 2014



( Alvin Hardinata )

0772034

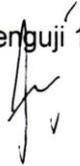
Menyetujui,  
Pembimbing



Ir. Teddy Marcus Z., M.T.

NIK : 720004

Penguji 1



Tanti Kristanti, S.T, M.T.

NIK : 720226

Penguji 2



Dr. Andi Wahyu R.E, MSSE.

NIK : 720003

Mengetahui,  
Ketua Jurusan S1 Teknik Informatika



Timotius Witono, S.Kom, M.T.

NIK : 720246

# PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN

Dengan ini, saya yang bertanda tangan di bawah ini

N a m a : Alvin Hardinata

N R P : 0772034

Fakultas / Program studi : Teknologi Informasi / S1 Teknik Informatika

Menyatakan bahwa laporan penelitian ini adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan duplikasi dari orang lain.

Apabila pada masa mendatang diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan dengan segala konsekuensinya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat.

Bandung, 15-1-2014

Yang menyatakan,



(Alvin Hardinata)

# PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

N a m a : Alvin Hardinata

N R P : 0772034

Fakultas / Program studi :Teknologi Informasi /S1 Teknik Informatika

Dengan ini, saya menyatakan bahwa

1. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Maranatha Hak Bebas Royalti noneksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas laporan penelitian saya yang berjudul “E-SHOP PENJUALAN SOFTWARE MENGGUNAKAN LAYANAN CUSTOMER SUPPORT”.
2. Universitas Kristen Maranatha Bandung berhak menyimpan, mengalih medikan / mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, serta menampilkan dalam bentuk *softcopy* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta.
3. Saya bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Maranatha Bandung, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

Bandung, 15-1-2014

Yang menyatakan,



(Alvin Hardinata)

# PRAKATA

Puji dan Syukur penulis panjatkan sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir. Tujuan dari penulisan ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana Strata-1 pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknologi Informasi, di Universitas Kristen Maranatha, Bandung.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ucapan syukur kepada Tuhan YME atas berkat Nya lah Tugas Akhir ini dapat diselesaikan
2. Pak Teddy Marcus Zakaria, S.T, M.T selaku dosen pembimbing, pengarah, dan beliau-lah yang memberikan masukan dalam penyusunan dan penyelesaian Tugas Akhir ini.
3. Ibu Dr. Ir. Mewati Ayub, MT. selaku Dosen Wali penulis.
4. Bapak/Ibu dosen pengajar pada jurusan Teknik Informatika yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan yang begitu berharga.
5. Semua staff Tata Usaha Teknik Informatika, yang telah banyak membantu dalam urusan administrasi akademik selama penulis melaksanakan studi di Universitas Kristen Maranatha, Bandung.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis. Penulis berharap agar Laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pihak yang memerlukannya.

Bandung, 15-1-2014



(Alvin Hardinata)