

ABSTRAK

Perusahaan *Eteen Fashion Shop* belum menggunakan sistem yang terkomputerisasi dalam memberikan layanan untuk pelanggan. Oleh karena itu timbul beberapa kesulitan dalam melayani pelanggan, yaitu diantaranya tidak ada pencatatan atas pertanyaan yang sering diajukan oleh konsumen (*frequently asked questions*) sehingga besar kemungkinan perusahaan memberikan jawaban yang berbeda-beda untuk pertanyaan yang sama kepada seluruh konsumen dan konsumen juga tidak mendapatkan layanan untuk penyelesaian permasalahan secara cepat dan mudah. Dalam penelitian ini dibahas tentang bagaimana penulis mencoba membuat sebuah *website* yang akan membantu perusahaan untuk menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam layanan pelanggan serta bagaimana cara untuk membantu konsumen melakukan pencarian daftar permasalahan yang sesuai dengan perhitungan prioritas berdasarkan tingkat kemunculan kata kunci tertinggi, dibantu dengan total *rating* manfaat solusi dari pertanyaan tersebut. Tujuannya untuk membantu konsumen dalam mendapatkan solusi atas permasalahan yang dimiliki serta meningkatkan nilai kepuasan pelanggan dalam layanan *customer service*.

Kata kunci : *frequently asked questions*, *customer service*, nilai kepuasan pelanggan, kemunculan kata kunci, manfaat solusi

ABSTRACT

Eteen Fashion Shop company has not using computerized system in providing service to customers. Therefore arise some difficulties in retaining customers, that is among frequently asked questions from customer have not recorded until cause huge probability company give different answer for the same question to all customers and customer are not get service for completion the problem in fast and easy. In this study discussed about how the author tries to build an website that will assist the company in handling the obstacles that company have on service the customer, with how the method to help customer when search list question that appropriate with priority calculation based on the highest total key word appear and is helped with total solution benefit from that question. The goal is to help the customer in get solution for customer's problems and enhance customer satisfaction value on customer service.

Key Words: frequently asked questions, customer service, customer satisfaction value, total key word appear, solution benefit

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PRAKATA.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SIMBOL.....	xxxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxxiii
DAFTAR SINGKATAN	xxxiv
DAFTAR ISTILAH	xxxv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	1
1.3 Tujuan.....	2
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Sistematika Pembahasan	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 <i>Customer Relationship Management</i>	5
2.1.1 <i>Customer Service</i> (Layanan Pelanggan)	5
2.2 <i>FAQ</i>	7
BAB III ANALISIS DAN DISAIN	9
3.1 Analisis.....	9
3.2 Gambaran Keseluruhan	12
3.2.1 Persyaratan Antarmuka Eksternal	13

3.2.2	Antarmuka dengan Pengguna	14
3.2.3	Antarmuka Perangkat Keras	15
3.2.4	Antarmuka Perangkat Lunak.....	15
3.2.5	Antarmuka Komunikasi	15
3.2.6	Fitur-fitur Produk Perangkat Lunak	15
3.3	Disain Perangkat Lunak	88
3.3.1	Pemodelan Perangkat Lunak.....	88
3.3.2	Disain Penyimpanan Data	162
3.3.3	Disain Antarmuka	165
3.4	<i>Site Map</i> (Peta Situs)	196
BAB IV PENGEMBANGAN PERANGKAT LUNAK		199
4.1	Implementasi Antarmuka	199
4.1.1	<i>Home</i>	199
4.1.2	<i>Category Product</i>	200
4.1.3	<i>Product Search</i>	201
4.1.4	<i>Login dan Register dan Forget Password</i>	202
4.1.5	<i>My Account</i>	203
4.1.6	<i>Product Detail</i>	212
4.1.7	<i>Add to Cart</i>	215
4.1.8	<i>Shopping Cart</i>	215
4.1.9	<i>Contact Us</i>	217
4.1.10	<i>Company Ratings</i>	217
4.1.11	<i>Resolution Center</i>	219
4.1.12	<i>FAQ (Frequently asked questions)</i>	221
4.1.13	<i>How to Order</i>	225
4.1.14	<i>Home Admin atau Super Admin</i>	225
4.1.15	<i>See Report</i>	226
4.1.16	<i>Manage Rating</i>	228
4.1.17	<i>Customer Service</i>	228
4.1.18	<i>Manage User</i>	235

4.1.19	<i>Manage Transaction</i>	236
4.1.20	<i>Manage Product</i>	240
4.1.21	<i>Manage Email</i>	244
4.1.22	<i>Manage Settings</i>	245
BAB V TESTING DAN EVALUASI SISTEM		246
5.1	Rencana Pengujian	246
5.2	Pelaksanaan Pengujian	246
5.2.1	<i>Test Case Login</i>	246
5.2.2	<i>Test Case Register</i>	247
5.2.3	<i>Test Case Reset Password</i>	248
5.2.4	<i>Test Case Change Personal Data Member</i>	249
5.2.5	<i>Test Case Change Personal Data Admin</i>	250
5.2.6	<i>Test Case Search Product</i>	251
5.2.7	<i>Test Case Add to Cart</i>	251
5.2.8	<i>Test Case Change Quantity</i>	252
5.2.9	<i>Test Case Remove Product from Cart</i>	252
5.2.10	<i>Test Case Insert Shipping Information</i>	253
5.2.11	<i>Test Case Payment Confirmation</i>	253
5.2.12	<i>Test Case Search Transaction</i>	254
5.2.13	<i>Test Case Change Should Pay</i>	255
5.2.14	<i>Test Case Change Transaction Status</i>	256
5.2.15	<i>Test Case Change Payment Status</i>	256
5.2.16	<i>Test Case Insert Product</i>	257
5.2.17	<i>Test Case Edit Product</i>	258
5.2.18	<i>Test Case Edit Detail Product</i>	259
5.2.19	<i>Test Case Insert Detail Product</i>	259
5.2.20	<i>Test Case Insert Category</i>	260
5.2.21	<i>Test Case Edit Category</i>	261
5.2.22	<i>Test Case Insert User</i>	261
5.2.23	<i>Test Case Delete User</i>	262

5.2.24	<i>Test Case Sorting User by User Level</i>	263
5.2.25	<i>Test Case Sorting User by User ID.....</i>	263
5.2.26	<i>Test Case Insert Province</i>	264
5.2.27	<i>Test Case Edit Province</i>	264
5.2.28	<i>Test Case Give Review Product</i>	265
5.2.29	<i>Test Case Remove Review Product</i>	266
5.2.30	<i>Test Case Filter Review Product.....</i>	266
5.2.31	<i>Test Case Insert Question Product</i>	266
5.2.32	<i>Test Case Remove Question Product</i>	267
5.2.33	<i>Test Case Answer Question Product.....</i>	267
5.2.34	<i>Test Case Give Feedback.....</i>	268
5.2.35	<i>Test Case Insert FAQ by Member</i>	269
5.2.36	<i>Test Case Insert FAQ by Admin.....</i>	269
5.2.37	<i>Test Case Answer FAQ</i>	270
5.2.38	<i>Test Case Search FAQ</i>	270
5.2.39	<i>Test Case Insert Complaint.....</i>	271
5.2.40	<i>Test Case Answer Complaint</i>	271
5.2.41	<i>Test Case Edit Email Quote</i>	272
5.2.42	<i>Test Case Edit Setting Value</i>	272
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		273
6.1	Kesimpulan.....	273
6.2	Saran	273
DAFTAR PUSTAKA		xxxvi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 <i>Flowchart</i> penjualan sistem lama Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	11
Gambar 3. 2 DFD Level 0 Sistem Penjualan <i>Online</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	89
Gambar 3. 3 DFD Level 1 Sistem Penjualan <i>Online</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	90
Gambar 3. 4 DFD Level 2 Proses Pendaftaran Sistem Penjualan <i>Online</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	91
Gambar 3. 5 DFD Level 2 Proses Pengelolaan Data Master Sistem Penjualan <i>Online</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	92
Gambar 3. 6 DFD Level 2 Proses Penjualan Produk Sistem Perusahaan <i>Eteen</i> <i>Fashion Shop</i>	93
Gambar 3. 7 DFD Level 2 Proses Pengelolaan <i>Rating Product</i> Sistem Penjualan <i>Online</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	93
Gambar 3. 8 DFD Level 2 Proses Pelayanan <i>Customer Service</i> Sistem Penjualan <i>Online</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	94
Gambar 3. 9 DFD Level 3 Proses Mengelola Data <i>Province</i> Sistem Penjualan <i>Online</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	94
Gambar 3. 10 DFD Level 3 Proses Mengelola Data <i>User</i> Sistem Penjualan <i>Online</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	95
Gambar 3. 11 DFD Level 3 Proses Mengelola Data <i>Category</i> Sistem Penjualan <i>Online</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	95
Gambar 3. 12 DFD Level 3 Proses Mengelola Data <i>Product</i> Sistem Penjualan <i>Online</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	96
Gambar 3. 13 DFD Level 3 Proses Mengelola Data <i>Transaction</i> Sistem Penjualan <i>Online</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	97
Gambar 3. 14 DFD Level 3 Proses Mengelola Data <i>Email</i> Sistem Penjualan <i>Online</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	97

Gambar 3. 15 DFD Level 3 Proses Pengelolaan CS <i>FAQ</i> Sistem Penjualan Online Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	98
Gambar 3. 16 DFD Level 3 Proses Pengelolaan CS <i>Complaint</i> Sistem Penjualan Online Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	98
Gambar 3. 17 DFD Level 3 Proses Pengelolaan CS <i>Question Product</i> Sistem Penjualan Online Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	99
Gambar 3. 18 DFD Level 3 Proses Pengelolaan CS <i>Feedback</i> Sistem Penjualan Online Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	99
Gambar 3. 19 DFD Level 3 Proses Pengelolaan CS <i>Review</i> Sistem Penjualan Online Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	100
Gambar 3. 20 DFD Level 3 Proses Pengelolaan CS <i>Settings</i> Sistem Penjualan Online Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	100
Gambar 3. 21 Desain Penyimpanan Data (<i>Entity Diagram</i>) Sistem Penjualan Online Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	163
Gambar 3. 22 Disain Antarmuka Tampilan <i>Home</i>	165
Gambar 3. 23 Disain Antarmuka Tampilan <i>Category Product</i>	165
Gambar 3. 24 Disain Antarmuka Tampilan <i>Login</i> dan <i>Register</i> sebelum <i>user</i> memilih menu <i>forget password</i>	166
Gambar 3. 25 Disain Antarmuka Tampilan <i>Login</i> dan <i>Register</i> setelah <i>user</i> memilih menu <i>forget password</i>	167
Gambar 3. 26 Disain Antarmuka Tampilan <i>Product Search</i>	167
Gambar 3. 27 Disain Antarmuka Tampilan <i>Product Detail</i>	168
Gambar 3. 28 Disain Antarmuka Tampilan <i>Product Detail</i> yang menampilkan <i>review</i> dari <i>customer</i>	168
Gambar 3. 29 Disain Antarmuka Tampilan <i>Product Detail</i> yang menampilkan <i>question product</i> dari <i>customer</i>	169
Gambar 3. 30 Disain Antarmuka Tampilan <i>Shopping Cart</i> sebelum <i>member</i> menambahkan data produk yang ingin dipesan dan <i>member</i> belum melakukan <i>login</i> ke dalam <i>website</i>	169

Gambar 3. 31 Disain Antarmuka Tampilan <i>Shopping Cart</i> sebelum <i>member</i> menambahkan data produk yang ingin dipesan tetapi <i>member</i> sudah melakukan <i>login</i> ke dalam <i>website</i>	170
Gambar 3. 32 Disain Antarmuka Tampilan setelah <i>user member</i> menekan tombol <i>Add to Cart</i>	170
Gambar 3. 33 Disain Antarmuka Tampilan <i>Shopping Cart</i> setelah <i>member</i> menambahkan data produk yang ingin dipesan	171
Gambar 3. 34 Disain Antarmuka Tampilan <i>Shopping Cart</i> setelah <i>member</i> menekan tombol <i>end shopping</i> dan tidak terdapat produk yang habis dalam keranjang belanja milik <i>customer</i>	171
Gambar 3. 35 Disain Antarmuka Tampilan <i>Shopping Cart</i> setelah <i>member</i> menekan tombol <i>end shopping</i> dan terdapat produk yang habis dalam keranjang belanja milik <i>customer</i>	172
Gambar 3. 36 Disain Antarmuka Tampilan <i>Shopping Cart</i> setelah <i>member</i> mengisi data alamat pengiriman	173
Gambar 3. 37 Disain Antarmuka Tampilan Nomor <i>order</i> yang berhasil dibuat oleh <i>member</i>	174
Gambar 3. 38 Disain Antarmuka Tampilan Halaman <i>How to Order</i>	174
Gambar 3. 39 Disain Antarmuka Tampilan Halaman <i>How to Order</i> setelah <i>user</i> menekan tombol <i>detail</i>	174
Gambar 3. 40 Disain Antarmuka Tampilan <i>Contact Us</i>	175
Gambar 3. 41 Disain Antarmuka Tampilan Halaman <i>Frequently Asked Question</i> ..	175
Gambar 3. 42 Disain Antarmuka Tampilan Halaman <i>Frequently Asked Question</i> setelah <i>user</i> menekan tombol <i>search</i> dan hanya ditemukan satu pertanyaan yang memiliki kesamaan dengan kata kunci	176
Gambar 3. 43 Disain Antarmuka Tampilan Halaman <i>Frequently Asked Question</i> setelah <i>user</i> menekan tombol <i>search</i> dan ditemukan lebih dari satu pertanyaan yang memiliki kemiripan dengan kata kunci	176
Gambar 3. 44 Disain Antarmuka Tampilan <i>Resolution Center</i> sebelum <i>user</i> melakukan <i>login</i>	177

Gambar 3. 45 Disain Antarmuka Tampilan <i>Resolution Center</i> setelah <i>user</i> melakukan <i>login</i>	177
Gambar 3. 46 Disain Antarmuka Tampilan <i>Company Ratings</i>	178
Gambar 3. 47 Disain Antarmuka Tampilan <i>My Account</i>	178
Gambar 3. 48 Disain Antarmuka Tampilan Menu <i>My Profile</i>	179
Gambar 3. 49 Disain Antarmuka Tampilan Menu <i>My Comment</i> yang menampilkan data <i>question product</i>	179
Gambar 3. 50 Disain Antarmuka Tampilan Menu <i>My Comment</i> yang menampilkan data <i>review product</i>	180
Gambar 3. 51 Disain Antarmuka Tampilan Menu <i>Message Question</i>	180
Gambar 3. 52 Disain Antarmuka Tampilan Menu <i>Review and Feedback</i> yang menampilkan data produk yang dapat diberi <i>review</i>	181
Gambar 3. 53 Disain Antarmuka Tampilan Menu <i>Review and Feedback</i> yang menampilkan fitur pemberian <i>feedback</i>	181
Gambar 3. 54 Disain Antarmuka Tampilan <i>My Orders</i>	182
Gambar 3. 55 Disain Antarmuka Tampilan <i>Detail Transaction</i> pada menu <i>My Orders</i>	182
Gambar 3. 56 Disain Antarmuka Tampilan Menu <i>Payment Confirmation</i>	183
Gambar 3. 57 Disain Antarmuka Tampilan <i>Home Super Admin</i>	183
Gambar 3. 58 Disain Antarmuka Tampilan <i>Home Admin</i>	184
Gambar 3. 59 Disain Antarmuka Tampilan <i>Manage Transaction</i>	184
Gambar 3. 60 Disain Antarmuka Tampilan <i>Manage Transaction</i> ketika <i>admin</i> atau <i>super admin</i> melihat <i>detail</i> dari suatu <i>transaction</i>	185
Gambar 3. 61 Disain Antarmuka Tampilan <i>Manage Product</i>	185
Gambar 3. 62 Disain Antarmuka Tampilan <i>Form Insert Data Product</i>	186
Gambar 3. 63 Disain Antarmuka Tampilan <i>Form Insert Data Category Product</i> ...	186
Gambar 3. 64 Disain Antarmuka Tampilan Data <i>Detail Product</i>	187
Gambar 3. 65 Disain Antarmuka Tampilan Data <i>Detail Product</i> setelah menekan tombol <i>inner</i> atau <i>outer fashion</i>	187

Gambar 3. 66 Disain Antarmuka Tampilan Data <i>Detail Product</i> setelah menekan tombol <i>couple fashion</i>	188
Gambar 3. 67 Disain Antarmuka Tampilan <i>Manage User</i>	188
Gambar 3. 68 Disain Antarmuka Tampilan <i>Form Insert Data User</i>	189
Gambar 3. 69 Disain Antarmuka Tampilan Data <i>Province</i>	189
Gambar 3. 70 Disain Antarmuka Tampilan Menu <i>See Report</i>	189
Gambar 3. 71 Disain Antarmuka Tampilan Menu <i>See Report</i> setelah user memilih kategori tahun.....	190
Gambar 3. 72 Disain Antarmuka Tampilan Menu <i>See Report</i> setelah user memilih kategori bulan.....	190
Gambar 3. 73 Disain Antarmuka Tampilan Menu <i>See Report</i> setelah user memilih kategori hari	190
Gambar 3. 74 Disain Antarmuka Tampilan <i>See Report</i> setelah user menekan tombol <i>view / print</i>	191
Gambar 3. 75 Disain Antarmuka Tampilan <i>Manage Email</i>	191
Gambar 3. 76 Disain Antarmuka Tampilan Awal <i>Customer Service</i>	192
Gambar 3. 77 Disain Antarmuka Tampilan Menu <i>Review Products</i> pada Halaman <i>Customer Service</i>	192
Gambar 3. 78 Disain Antarmuka Tampilan Menu <i>Question Products</i> pada Halaman <i>Customer Service</i>	193
Gambar 3. 79 Disain Antarmuka Tampilan <i>Detail Question Product</i>	193
Gambar 3. 80 Disain Antarmuka Tampilan Menu <i>Feedbacks</i> pada Halaman <i>Customer Service</i>	193
Gambar 3. 81 Disain Antarmuka Tampilan <i>Statistic Feedbacks</i>	194
Gambar 3. 82 Disain Antarmuka Tampilan Menu <i>Frequently Asked Questions</i> pada Halaman <i>Customer Service</i>	194
Gambar 3. 83 Disain Antarmuka Tampilan <i>Form Insert New FAQ</i>	195
Gambar 3. 84 Disain Antarmuka Tampilan Data <i>Detail Frequently Asked Questions</i> pada halaman <i>Customer Service</i>	195

Gambar 3. 85 Disain Antarmuka Tampilan Menu <i>Complaints</i> pada Halaman <i>Customer Service</i>	195
Gambar 3. 86 Disain Antarmuka Tampilan <i>Detail Complaints</i>	196
Gambar 3. 87 Disain Antarmuka Tampilan Halaman <i>Rating Product</i>	196
Gambar 3. 88 <i>Site Map</i> untuk tampilan halaman <i>web</i> perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i> kepada <i>member</i>	197
Gambar 3. 89 <i>Site map</i> untuk tampilan halaman <i>web</i> perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i> kepada <i>user admin</i> dan <i>super admin</i>	198
Gambar 4. 1 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Home Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i> sebelum <i>user</i> melakukan <i>login</i>	199
Gambar 4. 2 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Home Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i> setelah <i>user</i> melakukan <i>login</i>	200
Gambar 4. 3 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Category Product</i> sebelum <i>user</i> melakukan <i>login</i>	200
Gambar 4. 4 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Category Product</i> setelah <i>user</i> melakukan <i>login</i>	201
Gambar 4. 5 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Product Search</i> sebelum <i>user</i> melakukan <i>login</i>	201
Gambar 4. 6 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Product Search</i> setelah <i>user</i> berhasil melakukan <i>login</i>	202
Gambar 4. 7 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Login / Register / Forget password</i> ...	202
Gambar 4. 8 Tampilan Antarmuka <i>Form Forget Password</i>	203
Gambar 4. 9 Tampilan Antarmuka Halaman <i>My Account</i>	203
Gambar 4. 10 Tampilan Antarmuka Halaman <i>My Profile</i>	204
Gambar 4. 11 Tampilan Antarmuka <i>Tab Question of Product</i> yang belum terisi pertanyaan mengenai suatu produk	204
Gambar 4. 12 Tampilan Antarmuka <i>Tab Question of Product</i> setelah <i>user member</i> memasukkan pertanyaan untuk suatu produk	205
Gambar 4. 13 Tampilan Antarmuka Menu <i>Question of Product</i> setelah perusahaan memberikan jawaban untuk pertanyaan yang <i>member</i> ajukan	205

Gambar 4. 14 Tampilan Antarmuka <i>Tab Review Product</i> yang belum memiliki data <i>review</i> di Halaman <i>My Comment</i>	206
Gambar 4. 15 Tampilan Antarmuka <i>Tab Review Product</i> setelah <i>user member</i> memberikan <i>review product</i>	206
Gambar 4. 16 Tampilan Antarmuka Menu <i>Message Question</i> untuk <i>member</i> yang belum pernah mengajukan <i>question</i> untuk data <i>faq</i>	207
Gambar 4. 17 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Message Question</i> setelah <i>member</i> berhasil mengajukan pertanyaan	207
Gambar 4. 18 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Message Question</i> setelah Perusahaan memberikan jawaban untuk pertanyaan yang diajukan oleh <i>member</i>	208
Gambar 4. 19 Tampilan Antarmuka <i>Tab I Want to Review Product</i> pada Halaman <i>Review and Feedback</i> sebelum <i>user member</i> melakukan transaksi.....	208
Gambar 4. 20 Tampilan Antarmuka <i>Tab I Want to Review Product</i> pada Halaman <i>Review and Feedback</i> setelah <i>user member</i> melakukan transaksi	209
Gambar 4. 21 Tampilan Antarmuka <i>tab I would like to give feedback</i> pada halaman <i>Review and Feedback</i> sebelum <i>user member</i> melakukan transaksi.....	209
Gambar 4. 22 Tampilan Antarmuka <i>tab I would like to give feedback</i> pada halaman <i>Review and Feedback</i> setelah <i>user member</i> melakukan transaksi	210
Gambar 4. 23 Tampilan Antarmuka <i>tab I would like to give feedback</i> pada halaman <i>Review and Feedback</i> setelah <i>user member</i> memberikan <i>feedback</i> atau dalam waktu lebih dari satu minggu belum memberikan <i>feedback</i>	210
Gambar 4. 24 Tampilan Antarmuka Halaman <i>My Orders</i>	211
Gambar 4. 25 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Detail Transaction</i> untuk <i>Member</i> ..	211
Gambar 4. 26 Tampilan Antarmuka Halaman <i>payment confirmation</i>	212
Gambar 4. 27 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Payment Confirmation</i> jika tidak ada transaksi yang harus dikonfirmasi pembayarannya.....	212
Gambar 4. 28 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Product Detail</i>	213
Gambar 4. 29 Tampilan Antarmuka <i>Customer Review</i> pada halaman <i>Product Detail</i>	213

Gambar 4. 30 Tampilan Antarmuka <i>Customer Review</i> pada halaman <i>Product Detail</i> setelah ada data <i>review</i> untuk produk tersebut.....	213
Gambar 4. 31 Tampilan Antarmuka <i>Ask Question</i> pada halaman <i>Product Detail</i> setelah ada data pertanyaan untuk produk tersebut yang sudah dijawab oleh <i>admin / super admin</i>	214
Gambar 4. 32 Tampilan Antarmuka <i>Ask Question</i> pada halaman <i>Product Detail</i> setelah <i>member</i> melakukan <i>login</i>	214
Gambar 4. 33 Tampilan Antarmuka <i>Ask Question</i> pada halaman <i>Product Detail</i> sebelum <i>member</i> melakukan <i>login</i>	214
Gambar 4. 34 Tampilan Antarmuka <i>Form I want to Ask New Question</i> pada halaman <i>product detail</i>	214
Gambar 4. 35 Tampilan Antarmuka setelah <i>member</i> menekan tombol <i>add to cart</i> pada halaman <i>product detail</i>	215
Gambar 4. 36 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Shopping Cart</i> sebelum user <i>member</i> menambahkan data produk yang ingin dipesan	215
Gambar 4. 37 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Shopping Cart</i> setelah <i>member</i> menambahkan data produk yang ingin dipesan	215
Gambar 4. 38 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Shopping Cart</i> ketika <i>member</i> menekan tombol <i>end shopping</i>	216
Gambar 4. 39 Tampilan Antarmuka Setelah <i>User member</i> menekan tombol <i>submit shipping data</i>	216
Gambar 4. 40 Tampilan Antarmuka Setelah <i>Member</i> menekan tombol <i>finish shopping</i>	217
Gambar 4. 41 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Contact Us</i>	217
Gambar 4. 42 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Company Ratings</i> sebelum <i>User</i> melakukan <i>Login</i>	218
Gambar 4. 43 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Company Ratings</i> setelah <i>User</i> melakukan <i>Login</i>	218
Gambar 4. 44 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Company Ratings</i> dengan pilihan cara mengurutkan <i>feedback comment</i>	219

Gambar 4. 45 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Resolution Center</i> sebelum <i>user member</i> melakukan <i>login</i>	219
Gambar 4. 46 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Resolution Center</i> setelah <i>user</i> melakukan <i>login</i> dan belum pernah mengajukan <i>complaint</i>	220
Gambar 4. 47 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Resolution Center</i> setelah <i>Member</i> mengajukan pertanyaan dan dijawab oleh perusahaan	220
Gambar 4. 48 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Resolution Center</i> setelah <i>complaint status</i> berubah menjadi <i>finished</i>	221
Gambar 4. 49 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Frequently Asked Question</i> sebelum <i>user</i> melakukan <i>login</i>	221
Gambar 4. 50 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Frequently Asked Question</i> setelah <i>user</i> melakukan <i>login</i>	222
Gambar 4. 51 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Frequently Asked Question</i> saat <i>user</i> memasukkan kata kunci ke dalam kotak pencarian dan akan muncul daftar pertanyaan yang menyerupai kata kunci.....	222
Gambar 4. 52 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Frequently Asked Question</i> saat <i>user</i> memasukkan kata kunci ke dalam kotak pencarian dan menekan tombol <i>search</i>	222
Gambar 4. 53 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Frequently Asked Question</i> setelah sistem melakukan pencarian data <i>FAQ</i> dan menghasilkan hanya satu pertanyaan yang memiliki kemunculan kata kunci	223
Gambar 4. 54 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Frequently Asked Question</i> setelah <i>user</i> memasukkan kata kunci yang tidak dapat dicari dalam system.....	223
Gambar 4. 55 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Frequently Asked Question</i> yang menampilkan jawaban atas pertanyaan yang dicari oleh <i>user</i>	224
Gambar 4. 56 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Frequently Asked Question</i> yang menampilkan daftar pertanyaan yang menyerupai kata kunci pertanyaan yang dimasukkan oleh <i>member</i>	224
Gambar 4. 57 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Frequently Asked Question</i> setelah <i>user</i> memberi <i>rating</i> untuk jawaban dari pertanyaan yang dicari.....	224
Gambar 4. 58 Tampilan Antarmuka Halaman <i>How to Order</i>	225

Gambar 4. 59 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Home Super Admin</i>	225
Gambar 4. 60 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Home Admin</i>	226
Gambar 4. 61 Tampilan Antarmuka Halaman <i>See Report</i> sebelum memilih kategori	226
Gambar 4. 62 Tampilan Antarmuka Halaman <i>See Report</i> jika <i>admin</i> atau <i>super admin</i> memilih kategori tahun	226
Gambar 4. 63 Tampilan Antarmuka Halaman <i>See Report</i> jika <i>admin</i> atau <i>super admin</i> memilih kategori bulan	227
Gambar 4. 64 Tampilan Antarmuka Halaman <i>See Report</i> jika <i>admin</i> atau <i>super admin</i> memilih kategori hari	227
Gambar 4. 65 Tampilan Antarmuka Halaman <i>see report</i> setelah memilih kategori	227
Gambar 4. 66 Tampilan antarmuka halaman <i>see report</i> yang akan di <i>print</i>	228
Gambar 4. 67 Tampilan antarmuka halaman <i>manage rating and wishlist</i>	228
Gambar 4. 68 Tampilan Antarmuka halaman awal menu <i>Customer Service</i>	229
Gambar 4. 69 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Review Product</i> untuk <i>Admin</i> atau <i>Super Admin</i>	229
Gambar 4. 70 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Review Product</i> dengan pilihan penyaringan data	230
Gambar 4. 71 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Question Product</i> untuk <i>Admin</i> atau <i>Super Admin</i>	230
Gambar 4. 72 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Detail Question Product</i>	230
Gambar 4. 73 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Detail Question Product</i> setelah <i>admin</i> atau <i>super admin</i> mengisi kotak isian dan menekan tombol <i>send</i>	231
Gambar 4. 74 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Feedbacks</i> yang ditampilkan untuk <i>Admin</i> atau <i>Super Admin</i>	231
Gambar 4. 75 Tampilan Antarmuka Halaman <i>View Statistic Feedbacks</i> untuk <i>Admin</i> atau <i>Super Admin</i>	231
Gambar 4. 76 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Statistic Feedbacks</i> setelah <i>admin</i> atau <i>super admin</i> menekan tombol <i>view</i>	232

Gambar 4. 77 Tampilan Antarmuka Halaman <i>FAQs</i> untuk <i>Admin</i> atau <i>Super Admin</i>	232
Gambar 4. 78 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Detail FAQ</i>	233
Gambar 4. 79 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Detail FAQ</i> setelah <i>admin</i> atau <i>super admin</i> mengisi kotak isian dan menekan tombol <i>send</i>	233
Gambar 4. 80 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Form Insert New FAQ</i>	233
Gambar 4. 81 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Complaint</i> untuk <i>Admin</i> atau <i>Super Admin</i>	234
Gambar 4. 82 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Detail Complaints</i>	234
Gambar 4. 83 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Detail Complaints</i> setelah <i>Admin</i> atau <i>Super Admin</i> menjawab pertanyaan <i>member</i>	234
Gambar 4. 84 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Manage User</i>	235
Gambar 4. 85 Tampilan Antarmuka <i>Form Insert New User</i> pada halaman <i>Manage User</i>	235
Gambar 4. 86 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Manage Province</i>	236
Gambar 4. 87 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Manage Province</i> saat proses <i>Edit</i> ..	236
Gambar 4. 88 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Manage Transaction</i>	237
Gambar 4. 89 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Manage Transaction</i> setelah <i>admin</i> atau <i>super admin</i> mengubah total <i>should pay</i>	237
Gambar 4. 90 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Manage Transaction</i> setelah <i>admin</i> atau <i>super admin</i> berhasil mengubah status pembayaran	237
Gambar 4. 91 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Manage Transaction</i> setelah <i>admin</i> atau <i>super admin</i> mengubah status transaksi menjadi <i>on process</i>	238
Gambar 4. 92 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Manage Transaction</i> setelah <i>admin</i> / <i>super admin</i> mengubah status transaksi menjadi <i>delivery</i>	238
Gambar 4. 93 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Manage Transaction</i> dengan penyaringan data berdasarkan <i>transaction id</i> yang dimasukkan.....	238
Gambar 4. 94 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Manage Transaction</i> dengan penyaringan data berdasarkan <i>transaction status</i> yang dimasukkan	239

Gambar 4. 95 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Manage Transaction</i> dengan penyaringan data berdasarkan <i>payment status</i> yang dimasukkan	239
Gambar 4. 96 Tampilan Antarmuka <i>Detail Transaction</i> pada Halaman <i>Manage Transaction</i>	240
Gambar 4. 97 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Manage Product</i>	240
Gambar 4. 98 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Form Insert New Data Product</i>	240
Gambar 4. 99 Tampilan Antarmuka Halaman yang muncul setelah <i>user admin</i> atau <i>super admin</i> berhasil menyimpan data produk baru	241
Gambar 4. 100 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Insert Detail Product</i> berdasarkan <i>product id</i> yang baru disimpan.....	241
Gambar 4. 101 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Form Insert Product Detail</i> dengan kategori produk <i>Sandals, Sneakers, Flats, Wedges, dan High Heels</i>	241
Gambar 4. 102 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Form Insert Detail Product</i> dengan Kategori Produk <i>dress, sweaters/cardigans w, sweaters/cardigans m, pants/shorts w, denim/jeans w, tees/t-shirt w, coats w, blouses, jackets/blazers w, pants/shorts m, denim/jeans m, blouse m, tees/t-shirt m</i>	242
Gambar 4. 103 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Form Insert Detail Product</i> dengan Kategori Produk <i>earrings, rings, necklaces, bracelets, dolls, others, belts, hats, scarfs, hand sanitizer, handphone accessoris, hair accessoris, ties m, cookies, glasses, dan watch</i>	242
Gambar 4. 104 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Form Insert Detail Product</i> yang diakses melalui masing-masing produk di halaman <i>manage product</i>	243
Gambar 4. 105 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Form Insert</i> atau <i>Update Data Detail Product</i> setelah tombol <i>Couple Fashion</i> ditekan	243
Gambar 4. 106 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Form Insert / Update Data Detail Product</i> setelah tombol <i>Inner / Outer Fashion</i> ditekan	243
Gambar 4. 107 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Manage Category</i>	244
Gambar 4. 108 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Manage Category</i> setelah <i>action edit</i> ditekan	244
Gambar 4. 109 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Manage Email</i>	244

Gambar 4. 110 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Manage Email</i> setelah <i>user admin</i> atau <i>super admin</i> menekan tulisan <i>edit quote</i>	245
Gambar 4. 111 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Manage Setting days</i>	245

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kamus Data untuk Data <i>User</i>	100
Tabel 3. 2 Kamus Data untuk Data <i>User</i> yang ada di dalam <i>database</i>	101
Tabel 3. 3 Kamus Data untuk Data <i>Province</i> terolah yang ada di dalam <i>database</i> ..	102
Tabel 3. 4 Kamus Data untuk Data <i>User_Login</i> yang dimasukkan.....	102
Tabel 3. 5 Kamus Data untuk Data kota dan biaya pengiriman.....	102
Tabel 3. 6 Kamus Data untuk Data <i>Category</i>	103
Tabel 3. 7 Kamus Data untuk Data <i>Category</i> terolah yang ada di dalam <i>database</i> ..	103
Tabel 3. 8 Kamus Data untuk Data <i>Product</i> terolah yang ada di dalam <i>database</i> ...	103
Tabel 3. 9 Kamus Data untuk <i>Category_ID</i> , <i>Product_Name</i> , <i>Stock</i> , <i>Price</i> , <i>Modal_Price</i> , <i>Product_Picture</i>	104
Tabel 3. 10 Kamus Data untuk Data <i>Product Detail</i> terolah yang ada di dalam <i>database</i>	105
Tabel 3. 11 Kamus Data untuk Data <i>Product Detail</i> masing-masing produk	106
Tabel 3. 12 Kamus Data untuk Data <i>Master Transaction</i>	107
Tabel 3. 13 Kamus Data untuk Data <i>Master Transaction</i> terolah yang ada di dalam <i>database</i>	108
Tabel 3. 14 Kamus Data untuk Data <i>Detail Transaction</i> terolah yang ada di dalam <i>database</i>	109
Tabel 3. 15 Kamus Data untuk Data <i>Detail Transaction</i>	110
Tabel 3. 16 Kamus Data untuk Data <i>Email</i>	110
Tabel 3. 17 Kamus Data untuk Data <i>Email</i> terolah yang ada di dalam <i>database</i>	110
Tabel 3. 18 Kamus Data untuk Data Laporan Penjualan	111
Tabel 3. 19 Kamus Data untuk Data <i>Rating Product</i>	111
Tabel 3. 20 Kamus Data untuk Data <i>Rating</i> terolah yang ada di dalam <i>database</i>	112
Tabel 3. 21 Kamus Data untuk Data <i>FAQ</i> terolah yang ada di dalam <i>database</i>	112
Tabel 3. 22 Kamus Data untuk Data <i>FAQ</i>	113
Tabel 3. 23 Kamus Data untuk Data <i>Complaint</i> terolah yang ada di dalam <i>database</i>	114

Tabel 3. 24 Kamus Data untuk Data <i>Complaint</i>	114
Tabel 3. 25 Kamus Data untuk Data <i>Question Product</i> terolah.....	115
Tabel 3. 26 Kamus Data untuk Data <i>Question Product</i> terbaru	115
Tabel 3. 27 Kamus Data <i>Feedback</i> terolah	116
Tabel 3. 28 Kamus Data untuk Data <i>Feedback</i>	117
Tabel 3. 29 Kamus Data untuk <i>Feedback Date</i>	117
Tabel 3. 30 Kamus Data untuk Data Statistik <i>Feedback</i>	117
Tabel 3. 31 Kamus Data untuk Data <i>Review</i>	118
Tabel 3. 32 Kamus Data untuk Data <i>Review</i> terolah	118
Tabel 3. 33 PSPEC Mengisi Formulir <i>Register</i> untuk <i>Member</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	119
Tabel 3. 34 PSPEC <i>Login</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	120
Tabel 3. 35 PSPEC Mengubah Data <i>Personal</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen</i> <i>Fashion Shop</i>	122
Tabel 3. 36 PSPEC <i>Reset Password</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	123
Tabel 3. 37 PSPEC Menambah Data <i>Province</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen</i> <i>Fashion Shop</i>	124
Tabel 3. 38 PSPEC Mengubah Data <i>Province</i> pada Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	124
Tabel 3. 39 PSPEC Melihat Data <i>Province</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion</i> <i>Shop</i>	124
Tabel 3. 40 PSPEC Menambah Data <i>User</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion</i> <i>Shop</i>	125
Tabel 3. 41 PSPEC Melihat Data <i>User</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	125
Tabel 3. 42 PSPEC Menghapus Data <i>User</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion</i> <i>Shop</i>	126
Tabel 3. 43 PSPEC Mengurutkan Data <i>User</i> berdasarkan <i>User Level</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	126

Tabel 3. 44 PSPEC Mengurutkan Data <i>User</i> berdasarkan <i>User ID</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	127
Tabel 3. 45 PSPEC Menambah data <i>Product Category</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	127
Tabel 3. 46 PSPEC Mengubah Data <i>Product Category</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	128
Tabel 3. 47 PSPEC Melihat Data <i>Product Category</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	128
Tabel 3. 48 PSPEC Menambah Data <i>Product</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	129
Tabel 3. 49 PSPEC Mengubah Data <i>Product</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	129
Tabel 3. 50 PSPEC Melihat Data <i>Product</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	130
Tabel 3. 51 PSPEC Melihat Data <i>Product Detail</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	130
Tabel 3. 52 PSPEC Menambah Data <i>Product Detail</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	131
Tabel 3. 53 PSPEC Mengubah Data <i>Product Detail</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	132
Tabel 3. 54 PSPEC Melihat Data <i>Master Transaction</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	133
Tabel 3. 55 PSPEC Mengubah Data <i>Master Transaction</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	133
Tabel 3. 56 PSPEC Mengubah <i>Payment Status</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	134
Tabel 3. 57 PSPEC Mengubah <i>Should Pay</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	135
Tabel 3. 58 PSPEC Melihat Data <i>Detail Transaction</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	135

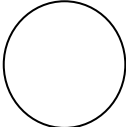
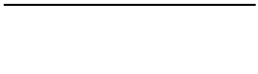
Tabel 3. 59 PSPEC Mencari Data <i>Transaction</i> berdasarkan <i>Transaction ID</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	136
Tabel 3. 60 PSPEC Mencari Data <i>Transaction</i> berdasarkan <i>Transaction Status</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	137
Tabel 3. 61 PSPEC Mencari Data <i>Transaction</i> berdasarkan <i>Payment Status</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	137
Tabel 3. 62 PSPEC Melihat Data <i>Email</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	138
Tabel 3. 63 PSPEC Mengubah Data <i>Email</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	138
Tabel 3. 64 PSPEC Melihat Laporan Penjualan pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	139
Tabel 3. 65 PSPEC Penawaran <i>Product</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	140
Tabel 3. 66 PSPEC Pencarian <i>Product</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	141
Tabel 3. 67 PSPEC Pemesanan <i>Product</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	141
Tabel 3. 68 PSPEC Pembayaran pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	142
Tabel 3. 69 PSPEC Melihat Data <i>Master Transaction Member</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	143
Tabel 3. 70 PSPEC Melihat Data <i>Detail Transaction Member</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	144
Tabel 3. 71 PSPEC Pemberian <i>Rating Product</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	144
Tabel 3. 72 PSPEC Melihat <i>Rating Product</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	145
Tabel 3. 73 PSPEC Melihat Data <i>FAQ</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	146

Tabel 3. 74 PSPEC Mencari Data <i>FAQ</i> oleh <i>User Member</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	146
Tabel 3. 75 PSPEC Menambah Data <i>FAQ</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	147
Tabel 3. 76 PSPEC Menjawab Data <i>FAQ</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	148
Tabel 3. 77 PSPEC Melihat Data <i>Complaint</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	149
Tabel 3. 78 PSPEC Menambah atau Mengulang Data <i>Complaint</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	150
Tabel 3. 79 PSPEC Menjawab Data <i>Complaint</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	151
Tabel 3. 80 PSPEC Menambah Data <i>Question Product</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	152
Tabel 3. 81 PSPEC Melihat Data <i>Question Product</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	153
Tabel 3. 82 PSPEC Menjawab Data <i>Question Product</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	153
Tabel 3. 83 PSPEC Menghapus Data <i>Question Product</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	155
Tabel 3. 84 PSPEC Menambah Data <i>Feedback</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	155
Tabel 3. 85 PSPEC Melihat Data <i>Feedback</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	156
Tabel 3. 86 PSPEC Melihat Statistik <i>Feedback</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	157
Tabel 3. 87 PSPEC Menambah Data <i>Review</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	158
Tabel 3. 88 PSPEC Melihat Data <i>Review</i> pada <i>Website</i> Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	158

Tabel 3. 89 PSPEC Menyaring Data Review berdasarkan <i>Category Review</i> pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	159
Tabel 3. 90 Menghapus Data Review pada Website Perusahaan <i>Eteen Fashion Shop</i>	160
Tabel 3. 91 Tabel Perbandingan Penamaan Proses pada <i>Data Flow Diagram</i> dan Implementasi	160
Tabel 5. 1 <i>Testing Blackbox Login</i>	246
Tabel 5. 2 <i>Testing Blackbox Register</i>	247
Tabel 5. 3 <i>Testing Blackbox Reset Password</i>	248
Tabel 5. 4 <i>Testing Blackbox Change Personal Data Member</i>	249
Tabel 5. 5 <i>Testing Case Change Personal Data Admin</i>	250
Tabel 5. 6 <i>Testing Blackbox Search Product</i>	251
Tabel 5. 7 <i>Testing Blackbox Add to Cart</i>	251
Tabel 5. 8 <i>Testing Blackbox Change Quantity</i>	252
Tabel 5. 9 <i>Testing Blackbox Remove Product from Cart</i>	252
Tabel 5. 10 <i>Testing Blackbox Insert Shipping Information</i>	253
Tabel 5. 11 <i>Testing Blackbox Payment Confirmation</i>	253
Tabel 5. 12 <i>Testing Blackbox Search Transaction</i>	254
Tabel 5. 13 <i>Testing Blackbox Change Should Pay</i>	255
Tabel 5. 14 <i>Testing Blackbox Change Transaction Status</i>	256
Tabel 5. 15 <i>Testing Blackbox Change Payment Status</i>	256
Tabel 5. 16 <i>Testing Blackbox Insert Product</i>	257
Tabel 5. 17 <i>Testing Blackbox Edit Product</i>	258
Tabel 5. 18 <i>Testing Blackbox Edit Detail Product</i>	259
Tabel 5. 19 <i>Testing Blackbox Insert Detail Product</i>	259
Tabel 5. 20 <i>Testing Blackbox Insert Category</i>	260
Tabel 5. 21 <i>Testing Blackbox Edit Category</i>	261
Tabel 5. 22 <i>Testing Blackbox Insert User</i>	262
Tabel 5. 23 <i>Testing Blackbox Delete User</i>	263
Tabel 5. 24 <i>Testing Blackbox Sorting User by User Level</i>	263

Tabel 5. 25 <i>Testing Blackbox Sorting User by User ID</i>	263
Tabel 5. 26 <i>Testing Blackbox Insert Province</i>	264
Tabel 5. 27 <i>Testing Blackbox Edit Province</i>	265
Tabel 5. 28 <i>Testing Blackbox Give Review Product</i>	265
Tabel 5. 29 <i>Testing Blackbox Remove Review Product</i>	266
Tabel 5. 30 <i>Testing Blackbox Filter Review Product</i>	266
Tabel 5. 31 <i>Testing Blackbox Insert Question Product</i>	267
Tabel 5. 32 <i>Testing Blackbox Remove Question Product</i>	267
Tabel 5. 33 <i>Testing Blackbox Answer Question Product</i>	268
Tabel 5. 34 <i>Testing Blackbox Give Feedback</i>	268
Tabel 5. 35 <i>Testing Blackbox Insert FAQ by Member</i>	269
Tabel 5. 36 <i>Testing Blackbox Insert FAQ by Admin</i>	269
Tabel 5. 37 <i>Testing Blackbox Answer FAQ</i>	270
Tabel 5. 38 <i>Testing Blackbox Search FAQ</i>	270
Tabel 5. 39 <i>Testing Blackbox Insert Complaint</i>	271
Tabel 5. 40 <i>Testing Blackbox Answer Complaint</i>	271
Tabel 5. 41 <i>Testing Blackbox Edit Email Quote</i>	272
Tabel 5. 42 <i>Testing Blackbox Edit Setting Value</i>	272

DAFTAR SIMBOL

Simbol	Nama	Keterangan
	<i>Terminator</i>	Mewakili entitas eksternal yang berkomunikasi dengan sistem yang sedang dikembangkan. Biasanya <i>terminator</i> dikenal dengan nama entitas luar (<i>external entity</i>)
	Proses	Menggambarkan bagian dari sistem yang mentransformasikan <i>input</i> menjadi <i>output</i>
	<i>Data Store</i>	<i>Data stored</i> digunakan untuk membuat model sekumpulan paket data dan diberi nama dengan kata benda jamak, misalnya Mahasiswa
	Alur data	Menunjukkan arah menuju ke dan keluar dari suatu proses. Alur data ini digunakan untuk menerangkan perpindahan data atau paket data/informasi dari satu bagian sistem ke bagian lainnya

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.....	A-1
-----------------	-----

DAFTAR SINGKATAN

ERD: Entity Relationship Diagram

DFD: Data Flow Diagram

FAQ: Frequently Asked Questions

RAM: Random Access Memory

CRM: Customer Relationship Management

DAFTAR ISTILAH

Prosesor: *chip* yang sering disebut “*Microprocessor*” yang sekarang ukurannya sudah mencapai Gigahertz (GHz).

Software: perangkat lunak.

Password: Kata rahasia untuk mengakses ke sumber tertentu.

Login: fungsi dimana *user* memasukkan *email* & *password* sebelum mengakses *website* Perusahaan *Eteen Fashion Shop*.

Hak akses: hak yang mengatur *user* untuk dapat mengakses halaman *web* tertentu.

Server: sistem komputer yang menyediakan jenis layanan dalam sebuah jaringan komputer.

Web Browser: perangkat lunak yang digunakan untuk menampilkan halaman–halaman *website* yang berada di internet.