



**Perancangan dan Pembuatan Sistem *Customer
Relationship Management* pada *Apple Leather Taylor***

SKRIPSI

Oleh

Putri Friskayanti

NIM 092410101046

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

UNIVERSITAS JEMBER

2014



Perancangan dan Pembuatan Sistem *Customer Relationship Management* pada *Apple Leather Taylor*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Sistem Informasi (S1) dan mencapai gelar Sarjana Komputer

Oleh

Putri Friskayanti
NIM 092410101046

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS JEMBER
2014

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda H. Puryanto dan Ibu Hj. Sumarmiati yang tercinta;
2. Adikku Octavia Wulandari dan Ragil Permata Sari yang tercinta;
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
4. Sahabat- sahabatku yang selalu memberikan dukungan dan semangat;
5. Almamater Program Studi Sistem Informasi Universitas Jember.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Putri Friskayanti

NIM : 092410101046

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Perancangan dan Pembuatan Sistem *Customer Relationship Management* pada *Apple Leather Taylor*” adalah benar – benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 20 Mei 2014
Yang menyatakan,

Putri Friskayanti
092410101046

SKRIPSI

**Perancangan dan Pembuatan Sistem *Customer
Relationship Management* pada *Apple Leather Taylor***

Oleh

Putri Friskayanti

NIM 092410101046

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dwiretno Istiyadi Swasono, ST.,M.Kom
Dosen Pembimbing Anggota : M. Arief Hidayat,S.Kom., M.Kom

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Perancangan dan Pembuatan Sistem *Customer Relationship Management* pada *Apple LeatherTaylor*” telah diuji dan disahkan pada :

Hari, tanggal : Selasa, 20 Mei 2014

Tempat : Program Studi Sistem Informasi

Tim Penguji:
Ketua,

Anang Andrianto ST.,MT
NIP. 196906151997021002

Anggota I,

Anggota II,

Windi Eka Yulia Retnani, S.Kom.,MT
NIP. 198403052010122002

Yanuar Nurdiansyah, ST.,M.Cs
NIP. 198201012010121004

Mengesahkan
Ketua Program Studi,

Prof. Drs. Slamini, M.Comp.Sc.,PH.D
NIP 196704201992011001

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “Perancangan dan Pembuatan Sistem *Customer Relationship Management* pada *Apple LeatherTaylor*” telah diuji dan disahkan pada :

Hari, tanggal : Selasa, 20 Mei 2014

Tempat : Program Studi Sistem Informasi

Jember,

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Utama,

Dwiretno Istiyadi Swasono, ST.,M.Kom
NIP. 197803302003121003

M. Arief Hidayat,S.Kom., M.Kom
NIP. 198101232010121003

Abstrak

Apple Leather Taylor merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang produksi tas, sabuk, dan dompet yang berada di daerah Kuta, Bali. Pelanggan sering menghadapi hambatan dalam memperoleh informasi mengenai produk perusahaan. Data pelanggan kurang dikelola dan dimanfaatkan dengan baik oleh perusahaan. Media untuk promosi yang berjalan selama ini masih belum maksimal. Maka dari itu diperlukannya strategi untuk menjalankan suatu bisnis yang mencakup pemasaran, penjualan, serta pelayanan yang dikenal dengan *Customer Relationship Management (CRM)*. CRM merupakan salah satu strategi yang muncul untuk menjalin hubungan yang baik dengan konsumen dan mengurangi kemungkinan pelanggan berpindah ke produk pesaing. Pengembangan CRM menggunakan model Prototype, bahasa pemrograman untuk interface menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan *framework CodeIgniter*. Database yang digunakan dalam penyimpanan data adalah manajemen basis data MySQL. Sistem yang dibuat mampu menyajikan informasi secara real time mengenai data *customer*, data produk dan transaksi penjualan yang dibutuhkan oleh perusahaan.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management*, *Kebutuhan Konsumen*, *Framework CodeIgniter*, *Model Prototype*.

Abstract

Apple Leather Taylor is one of the companies engaged in the production of bags, belts, and purses that are in the area of Kuta, Bali. Customers often face barriers in obtaining information regarding the company's products. Less Customer Data is managed and put to good use by the company. Media for this walk for the promotion is still not up. Therefore it needs to run a business strategy that includes marketing, sales, and service known as Customer Relationship Management (CRM). CRM is a strategy that appears to have a good relationship with the consumer and reduces the likelihood of customers switching to a competing product. CRM development using programming languages, Prototype models for the PHP programming language interface with the CodeIgniter framework. The databases that are used in data storage is a MySQL database management. The system made capable of presenting information in real time regarding customer data, product data and sales transactions required by the company.

Key words : *Customer Relationship Management, Costumer Needs, Framework CodeIgniter, Model Prototype*

RINGKASAN

Perancangan dan Pembuatan Sistem *Customer Relationship Management* pada *Apple Leather Taylor*; Putri Friskayanti, 092410101046; 2014: 130 halaman; Program Studi Sistem Informasi Universitas Jember.

Apple Leather Taylor adalah *artshop* yang menjual tas, dompet, dan sabuk yang berbahan dasar dari kulit, yang tepatnya berada di Bali. Pemilik *Apple Leather Taylor* mulai mengubah pola pikir mereka selain untuk mencari keuntungan, *Apple Leather Taylor* juga harus melihat kepentingan pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan hal ini merupakan faktor utama yang harus diperhatikan. Pelanggan seringkali menemui hambatan dalam memperoleh informasi tentang produk dari perusahaan baik itu produk baru maupun produk lama. Data-data pelanggan di *Apple Leather Taylor* kurang dikelola dan dimanfaatkan dengan baik oleh perusahaan, sehingga *Apple Leather Taylor* kurang memperoleh informasi yang dibutuhkan. Media untuk promosi yang sudah berjalan selama ini masih belum maksimal, Maka dari itu diperlukannya suatu strategi untuk menjalankan suatu bisnis yang mencakup pemasaran, penjualan, serta pelayanan yang dikenal dengan *Customer Relationship Management*.

Customer Relationship Management merupakan suatu strategi yang muncul sebagai jawaban dimana semakin ketatnya persaingan bisnis dan tuntutan konsumen terhadap tingkat layanan. CRM merujuk pada *software system* yang membantu perusahaan memperoleh dan menyimpan data pelanggannya, maka dari itu sehubungan dengan masalah yang dihadapi *Apple Leather Taylor*, aplikasi CRM ini dibuat dalam rangka menciptakan keunggulan sistem dibandingkan dengan para pesaingnya, sesuai dengan tujuan CRM secara umum adalah menciptakan dan mempertahankan suatu hubungan yang baik dengan pelanggan dan mengurangi kemungkinan pelanggan berpindah ke produk pesaing.

Metode Pengembangan sistem ini menggunakan metode *Prototype*. Tahapan dalam metode *Prototype* yakni mengidentifikasi kebutuhan; mengembangkan prototipe; pengkodean sistem; menguji sistem; evaluasi dan

implementasi sistem. Pengembangan Sistem CRM ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *framework CodeIgniter* yang menggunakan konsep OOP.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perancangan dan Pembuatan Sistem *Customer Relationship Management* pada *Apple Taylor*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Drs. Slamir, M.Comp.Sc.,PH.D selaku ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Jember;
2. Dwiretno Istiyadi Swasono, ST.,M.Kom. Selaku Dosen Pembimbing Utama, M. Arief Hidayat,S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
3. Dwiretno Istiyadi Swasono, S.T.,M.T selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
4. Ayahanda H. Puryanto dan Hj. Sumarmiati yang telah memberikan dorongan motivasi serta doa agar terselesaikannya skripsi ini;
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 27 Mei 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	I
HALAMAN JUDUL	II
HALAMAN PERSEMBAHAN	III
HALAMAPERNYATAAN	IV
HALAMAN PEMBIMBING SKRIPSI	V
HALAMAN PENGESAHAN	VI
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	VII
ABSTRAK	VIII
ABSTRACT	IX
RINGKASAN	X
PRAKATA	X
DAFTAR ISI	XII
DAFTAR TABEL	XVI
DAFTAR GAMBAR	XVIII
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	2
1.3 TUJUAN	2
1.4 MANFAAT	3
1.5 RUANG LINGKUP STUDI	3
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN	3

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 PENELITIAN TERDAHULU	5
2.2 PROFIL APPLE LEATHER TAYLOR	5
2.3 PENGERTIAN SISTEM	7
2.4 OBJECT ORIENTED.....	8
2.4.1 <i>Konsep Object Oriented Analisis and Design (OOAD).....</i>	<i>10</i>
2.5 SDLC	10
2.6 CUSTOMER RELATONSHIP MANAGEMENT (CRM)	12
2.6.1 <i>Konsep CRM.....</i>	<i>13</i>
2.6.2 <i>Tujuan CRM.....</i>	<i>14</i>
2.6.3 <i>Manfaat CRM</i>	<i>15</i>
2.6.4 <i>Keuntungan penggunaan CRM.....</i>	<i>15</i>
2.7 PHP	15
2.8 PEMOGRAMAN WEB	16
2.9 MYSQL	16
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	18
3.1 JENIS PENELITIAN.....	18
3.2 PENDEKATAN PENELITIAN	18
3.3 TUJUAN PENELITIAN.....	18
3.4 TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN	18
3.5 KERANGKA PENELITIAN.....	19
3.5.1 <i>Studi Literatur.....</i>	<i>20</i>
3.5.2 <i>Pengumpulan Data</i>	<i>20</i>
3.5.3 <i>Metode Pengembangan Sistem</i>	<i>20</i>
3.5.3.1 <i>Pengumpulan Kebutuhan</i>	<i>21</i>
3.5.3.2 <i>Membangun Prototype</i>	<i>21</i>
3.5.3.3 <i>Evaluasi Prototipe.....</i>	<i>22</i>
3.5.3.4 <i>Pengkodean Sistem.....</i>	<i>22</i>
3.5.3.5 <i>Pengujian Program</i>	<i>23</i>
3.5.3.6 <i>Evaluasi Sistem</i>	<i>26</i>

3.5.3.7 Implementasi	26
BAB 4. ANALISIS DAN DESAIN SISTEM.....	27
4.1 PENGUMPULAN DATA	27
4.1.1 Kegiatan Transaksi pada Apple Taylor	27
4.1.2 Data Produk.....	27
4.2 IDENTIFIKASI KEBUTUHAN.....	28
4.3 MEMBANGUN PROTOTYPE	29
4.4 PERANCANGAN SISTEM.....	39
4.4.1 Use Case Diagram.....	39
4.4.2 Use Case Scenario	42
4.4.3 Acitivity Diagram.....	56
4.4.4 Sequence Diagram.....	67
4.4.5 Class Diagram	76
4.4.6 Entity Relationship Diagram (ERD).....	78
BAB 5. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	79
5.1 PENGKODEAN SISTEM.....	79
5.2 PENGUJIAN SISTEM.....	91
5.2.1 Pengujian White Box	92
5.2.1.1 Register Member	92
5.2.1.2 Edit Password Customer	95
5.3 EVALUASI SISTEM.....	99
5.4 IMPLEMENTASI.....	99
5.4.1 Login Customer.....	99
5.4.2 Register Member.....	100
5.4.3 Tambah Produk.....	100
5.4.4 Update Produk.....	101
5.4.5 Pemesanan.....	103
5.4.6 Konfirmasi Pembayaran.....	105
5.4.7 Pengiriman.....	108
5.4.8 Testimonial dan Chatting.....	109

BAB 6. PENUTUP	112
6.1 KESIMPULAN	112
6.2 SARAN	112
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	115
LAMPIRAN 1 PENGUJIAN BLACK BOX	115

DAFTAR TABEL

TABEL 2. 1 PENELITIAN TERDAHULU	6
TABEL 4. 1 DATA PRODUK	27
TABEL 4. 2 ALUR PROSES LOGIN	30
TABEL 4. 3 ALUR REGISTER MEMBER	31
TABEL 4.4 ALUR KATALOG PRODUK	33
TABEL 4. 5 ALUR KONFIRMASI PEMBAYARAN.....	36
TABEL 4.6 ALUR PENCARIAN	36
TABEL 4. 7 ALUR HISTORY TRANSAKSI	38
TABEL 4. 8 ALUR <i>CHATting</i>	39
TABEL 4. 9 DEFINISI AKTOR.....	40
TABEL 4. 10 DESKRIPSI USE CASE	41
TABEL 4. 11 <i>USECASE SCENARIO REGISTER MEMBER</i>	43
TABEL 4. 12 <i>USECASE SCENARIO EDIT PROFIL</i>	44
TABEL 4. 13 <i>USECASE SCENARIO EDIT PASSWORD CUSTOMER</i>	45
TABEL 4. 14 <i>USECASE SCENARIO EDIT PASSWORD ADMIN</i>	46
TABEL 4. 15 <i>USECASE SCENARIO UPDATE PRODUK</i>	47
TABEL 4. 16 <i>USECASE SCENARIO TAMBAH PRODUK</i>	48
TABEL 4. 17 <i>USECASE SCENARIO UPDATE KATEGORI</i>	49
TABEL 4. 18 <i>USECASE SCENARIO TAMBAH KATEGORI</i>	51
TABEL 4. 19 USECASE SCENARIO LIHAT PRODUK.....	51
TABEL 4. 20 <i>USECASE SCENARIO PEMESANAN</i>	52
TABEL 4. 21 <i>USECASE SCENARIO KONFIRMASI PEMBAYARAN</i>	54
TABEL 4. 22 <i>USECASE SCENARIO TESTIMONIAL</i>	55
TABEL 4. 23 <i>USECASE SCENARIO MENYETUJUI TESTIMONIAL</i>	56
TABEL 5. 1 KODE PROGRAM <i>CONTROLLER LOGIN</i>	80
TABEL 5. 2 KODE PROGRAM <i>CONTROLLER REGISTER MEMBER</i>	81
TABEL 5. 3 KODE PROGRAM <i>CONTROLLER FITUR TAMBAH PRODUK</i>	82
TABEL 5. 4 KODE PROGRAM <i>CONTROLLER UPDATE PRODUK</i>	83
TABEL 5. 5 KODE PROGRAM <i>CONTROLLER FITUR PEMESANAN</i>	85

TABEL 5. 6 KODE PROGRAM CONTROLLER FITUR KONFIRMASI PEMBAYARAN	88
TABEL 5. 7 KODE PROGRAM CONTROLLER FITUR TESTIMONIAL	89
TABEL 5. 8 KODE PROGRAM CONTROLLER FITUR EDIT PASSWORD CUSTOMER	90
TABEL 5. 9 LISTING PROGRAM REGISTER MEMBER	92
TABEL 5.10 <i>TEST CASES REGISTER MEMBER</i>	94
TABEL 5. 11 LISTING PROGRAM EDIT PASSWORD CUSTOMER	95
TABEL 5. 12 <i>TEST CASES EDIT PASSWORD CUSTOMER</i>	98

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2. 1 TAHAP PENGEMBANGAN MODEL PROTOTYPE (SUMBER : RAYMOND DAN GEORGE, 2008)	11
GAMBAR 3. 1 KERANGKA PENELITIAN	19
GAMBAR 3.2 DESAIN INTERFACE HALAMAN UTAMA SISTEM <i>CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT APPLE TAYLOR</i>).....	22
GAMBAR 3. 3 CONTOH LISTING PROGRAM LUAS BANGUN	24
GAMBAR 3. 4 CONTOH DIAGRAM ALIR LUAS BANGUN	25
GAMBAR 4. 1 DESAIN INTERFACE HALAMAN LOGIN	30
GAMBAR 4. 2 DESAIN INTERFACE HALAMAN REGISTER MEMBER	31
GAMBAR 4. 3 DESAIN INTERFACE HALAMAN KATALOG PRODUK.....	32
GAMBAR 4.4 DESAIN INTERFACE HALAMAN PEMESANAN	34
GAMBAR 4. 5 DESAIN INTERFACE HALAMAN KONFIRMASI PEMBAYARAN	35
GAMBAR 4. 6 DESAIN INTERFACE HALAMAN CARI	36
GAMBAR 4. 7 DESAIN INTERFACE HALAMAN HISTORY TRANSAKSI	37
GAMBAR 4. 8 DESAIN INTERFACE HALAMAN NO RESI PENGIRIMAN).....	38
GAMBAR 4. 9 DESAIN INTERFACE HALAMAN <i>CHATTING</i>	39
GAMBAR 4. 10 <i>USE CASE</i> DIAGRAM (SUMBER ANALISIS, 2013).....	40
GAMBAR 4. 11 <i>ACTIVITY</i> DIAGRAM <i>REGISTER MEMBER</i>	57
GAMBAR 4. 12 <i>ACTIVITY</i> DIAGRAM EDIT PROFIL	57
GAMBAR 4. 13 <i>ACTIVITY</i> DIAGRAM <i>EDIT PASSWORD CUSTOMER</i>	58
GAMBAR 4. 14 <i>ACTIVITY</i> DIAGRAM <i>EDIT PASSWORD ADMIN</i>	59
GAMBAR 4. 15 <i>ACTIVITY</i> DIAGRAM <i>UPDATE PRODUK</i>	60
GAMBAR 4. 16 <i>ACTIVITY</i> DIAGRAM TAMBAH PRODUK	61
GAMBAR 4. 17 <i>ACTIVITY</i> DIAGRAM <i>UPDATE KATEGORI</i>	62
GAMBAR 4. 18 <i>ACTIVITY</i> DIAGRAM TAMBAH KATEGORI.....	63
GAMBAR 4. 19 <i>ACTIVITY</i> DIAGRAM LIHAT PRODUK	63
GAMBAR 4. 20 <i>ACTIVITY</i> DIAGRAM PEMESANAN	65
GAMBAR 4. 21 <i>ACTIVITY</i> DIAGRAM KONFIRMASI PEMBAYARAN	66
GAMBAR 4. 22 <i>ACTIVITY</i> DIAGRAM <i>TESTIMONIAL</i>	66

GAMBAR 4. 23 <i>ACTIVITY DIAGRAM MENYETUJUI TESTIMONIAL</i>	67
GAMBAR 4. 24 <i>SEQUENCE DIAGRAM REGISTER MEMBER</i>	68
GAMBAR 4. 25 <i>SEQUENCE DIAGRAM EDIT PROFIL</i>	69
GAMBAR 4. 26 <i>SEQUENCE DIAGRAM EDIT PASSWORD CUSTOMER</i>	69
GAMBAR 4. 27 <i>SEQUENCE DIAGRAM EDIT PASSWORD ADMIN</i>	70
GAMBAR 4. 28 <i>SEQUENCE DIAGRAM UPDATE PRODUK</i>	71
GAMBAR 4. 29 <i>SEQUENCE DIAGRAM TAMBAH PRODUK</i>	72
GAMBAR 4. 30 <i>SEQUENCE DIAGRAM UPDATE KATEGORI</i>	72
GAMBAR 4. 31 <i>SEQUENCE DIAGRAM TAMBAH KATEGORI</i>	73
GAMBAR 4. 32 <i>SEQUENCE DIAGRAM LIHAT PRODUK</i>	73
GAMBAR 4. 33 <i>SEQUENCE DIAGRAM PEMESANAN</i>	74
GAMBAR 4. 34 <i>SEQUENCE DIAGRAM KONFIRMASI PEMBAYARAN</i>	75
GAMBAR 4. 35 <i>SEQUENCE DIAGRAM TESTIMONIAL</i>	75
GAMBAR 4. 36 <i>SEQUENCE DIAGRAM MENYETUJUI TESTIMONIAL</i>	76
GAMBAR 4. 37 <i>CLASS DIAGRAM SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT</i> <i>APPLE TAYLOR</i>	77
GAMBAR 4. 38 <i>ENTITY RELATIONSHIP DIAGRAM (ERD) SISTEM CUSTOMER</i> <i>RELATIONSHIP MANAGEMENT APPLE LEATHER TAYLOR</i>	78
GAMBAR 5. 1 <i>GRAFIK ALIR REGISTER MEMBER</i>	93
GAMBAR 5. 2 <i>GRAFIK ALIR EDIT PASSWORD CUSTOMER</i>	97
GAMBAR 5. 3 <i>TAMPILAN HALAMAN LOGIN CUSTOMER</i>	99
GAMBAR 5. 4 <i>TAMPILAN HALAMAN REGISTER MEMBER</i>	100
GAMBAR 5. 5 <i>SCREEN CAPTURE FORM TAMBAH PRODUK</i>	101
GAMBAR 5. 6 <i>DATA PRODUK YANG SUDAH BERTAMBAH</i>	101
GAMBAR 5. 7 <i>DATA PRODUK DENGAN BUTTON EDIT</i>	102
GAMBAR 5. 8 <i>FORM EDIT PRODUK</i>	102
GAMBAR 5. 9 <i>TAMPILAN DATA PRODUK YANG SUDAH DIUPDATE</i>	103
GAMBAR 5. 10 <i>TAMPILAN KATALOG PRODUK</i>	104
GAMBAR 5. 11 <i>TAMPILAN HALAMAN KERANJANG</i>	104
GAMBAR 5. 12 <i>TAMPILAN HALAMAN CHECKOUT</i>	105
GAMBAR 5. 13 <i>FORM KONFIRMASI PEMBAYARAN</i>	106

GAMBAR 5. 14 <i>SCREEN CAPTURED</i> KETIKA MENKLIK “ <i>MEMBER AREA</i> ” DAN MUCUL MENU HISTORI TRANSAKSI	106
GAMBAR 5. 15 <i>SCREEN CAPTURED</i> ISI PADA MENU HISTORI TRANSAKSI.....	107
GAMBAR 5. 16 <i>SCREEN CAPTURED</i> KODE TRANSAKSI PADA MENU HISTORI TRANSAKSI.....	107
GAMBAR 5. 17 <i>SCREEN CAPTURED</i> KETIKA KODE TRANSAKSI DIMASUKKAN PADA FORM KONFIRMASI PEMBAYARAN	108
GAMBAR 5. 18 TAMPILAN KOLOM NO RESI PENGIRIMAN PADA MENU HISTORI TRANSAKSI	109
GAMBAR 5. 19 <i>SCREEN CAPTURED ICON</i> “ <i>KIRIM TESTIMONIAL</i> ”	110
GAMBAR 5.20 <i>SCREEN CAPTURE FORM TESTIMONIAL</i>	110
GAMBAR 5. 21 <i>SCREEN CAPTURED</i> CHATting PADA HALAMAN <i>CUSTOMER</i>	111
GAMBAR 5. 22 <i>SCREEN CAPTURED</i> CHATting PADA HALAMAN ADMIN.....	111