

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
<i>Intisari</i>	xviii
<i>Abstract</i>	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II DASAR TEORI	9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.2 Dasar Teori	12
2.2.1 Pelayanan Pelanggan.....	12
2.2.2 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).....	13

2.2.3 <i>Information Technology Service Management (ITSM)</i>	13
2.2.4 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	15
2.2.5 Sistem Pelacakan Keluhan (SPK)	16
2.2.6 Kebergunaan	17
2.2.7 <i>User Experience (UX)</i>	18
2.2.8 <i>User-centered Design (UCD)</i>	20
2.2.9 Persona	22
2.2.10 <i>System Usability Scale (SUS)</i>	23
2.2.11 HTML dan ASP.NET	24
2.2.12 <i>Extensible Markup Language (XML)</i>	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Bahan Penelitian	28
3.2 Alat	29
3.2.1 Perangkat Keras	29
3.2.2 Perangkat Lunak	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data	29
3.3.1 Observasi	30
3.3.2 Dokumentasi dan Studi Pustaka	30
3.3.3 Survei	30
3.3.4 Wawancara	30
3.4 Teknik Analisis Data	31
3.5 Diagram Alir Penelitian	32
3.5.1 Studi Literatur Terkait Penelitian	32
3.5.2 Observasi SPK dan Analisis	33
3.5.3 Wawancara dan Survei	33
3.5.4 Pembuatan <i>User Model (Persona)</i>	34
3.5.5 Analisis Fitur	34
3.5.6 Analisis Kebutuhan	34
3.5.7 Perancangan Konsep Aplikasi	35

3.5.8 Implementasi Dasar (<i>Prototype</i>)	36
3.5.9 Implementasi	36
3.5.10 Pengujian dan Evaluasi	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Observasi SPK	38
4.1.1 SPK Zendesk	41
4.1.2 SPK Freshdesk	43
4.1.3 SPK UserVoice	45
4.1.4 SPK Kayako	47
4.1.5 SPK osTicket.....	50
4.2 Spesifikasi Kebutuhan	52
4.2.1 Akses Pelanggan	52
4.2.2 <i>Help Center Portal</i>	52
4.2.3 Akun Pelanggan	53
4.2.4 <i>Dashboard</i>	53
4.2.5 Pengelompokkan Tiket.....	54
4.2.6 Aktivitas pada Tiket	54
4.2.7 Pengelolaan Pelanggan.....	55
4.2.8 <i>Report</i>	56
4.3 Wawancara dan Survei	56
4.3.1 Wawancara.....	57
4.3.2 Survei	61
4.4 Pembuatan Persona	66
4.5 Analisis Fitur.....	67
4.6 Analisis Kebutuhan Pengguna	72
4.6.1 Strategi (<i>Strategy</i>)	72
4.6.2 Ruang Lingkup (<i>Scope</i>)	74
4.7 Perancangan Kosep Aplikasi	75
4.7.1 Struktur (<i>Structure</i>)	75

4.7.2 Kerangka (<i>Skeleton</i>)	77
4.8 Implementasi Dasar (<i>Prototype</i>)	85
4.9 Implementasi	94
4.10 Pengujian	94
4.10.1 Persiapan Kuisisioner	95
4.10.2 Hasil Kuisisioner	96
4.10.3 Hasil Pengujian	98
4.10.4 Perbandingan	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	111