

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN  
BIRO PROMOSI DAN ADMISI MENGGUNAKAN METODE  
*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*  
(Studi Kasus: Biro Promosi dan Admisi – Universitas Katolik  
De La Salle Manado)**

**TUGAS AKHIR**

**Disusun oleh:  
BILLY FERNANDO OENTOMO  
18013073**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE  
MANADO  
2022**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN  
BIRO PROMOSI DAN ADMISI MENGGUNAKAN METODE  
*CUSTOMER SATISFACTION INDEX***

**(Studi Kasus: Biro Promosi dan Admisi – Universitas Katolik  
De La Salle Manado)**

**TUGAS AKHIR**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan  
Gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Informatika

**Disusun oleh:**

**BILLY FERNANDO OENTOMO**

**18013073**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE  
MANADO**

**2022**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Billy Fernando Oentomo  
NIM : 18013073  
Tempat/Tanggal Lahir : Bitung, 08 Desember 2000  
Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Informatika

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir dan Aplikasi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Biro Promosi dan Admisi Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (Studi Kasus: Biro Promosi dan Admisi – Universitas Katolik De La Salle Manado)” yang telah saya buat adalah benar hasil karya tulis saya dan bukan hasil karya tulis orang lain, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila ini tidak benar maka saya siap untuk menerima sanksi akademis sesuai dengan yang ditetapkan oleh fakultas, berupa pembatalan Tugas Akhir dan hasilnya.

Manado, 26 Juli 2022

Yang Menyatakan,



**Billy Fernando Oentomo**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

**Lanny Sitanayah, S.T., M.Sc., Ph.D.**

**Vivie D. Kumenap, S.T., M.Cs.**

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dekan Fakultas Teknik

**Vivie D. Kumenap, S.T., M.Cs.**



**Ronald Rachmadi, S.T., M.T.**



UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE  
MANADO-INDONESIA

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Billy Fernando Oentomo  
NIM : 18013073  
Tempat/Tanggal Lahir : Bitung, 08 Desember 2000  
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap  
Pelayanan Biro Promosi dan Admisi  
Menggunakan Metode *Customer  
Satisfaction Index* (Studi Kasus: Biro  
Promosi dan Admisi – Universitas Katolik  
De La Salle Manado)  
Pembimbing 1 : Lanny Sitanayah, S.T., M.Sc., Ph.D.  
Pembimbing 2 : Vivie D. Kumenap, S.T., M.Cs.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Lanny Sitanayah, S.T., M.Sc., Ph.D.

Vivie D. Kumenap, S.T., M.Cs.

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dekan Fakultas Teknik

Vivie D. Kumenap, S.T., M.Cs.

Ronald A. Rachmadi, S.T., M.T.

## **ABSTRACT**

*Universitas Katolik De La Salle Manado (UKDLSM) is a private university in North Sulawesi. UKDLSM has been established since 2000 and is located in Kairagi I, Kombos, Manado, North Sulawesi. There are currently seven faculties in UKDLSM, namely the Faculty of Engineering, Faculty of Law, Faculty of Economics, Faculty of Education, Faculty of Agriculture, Faculty of Nursing, and Faculty of Tourism. In addition, in UKDLSM there are seven bureaus assigned in their respective fields. One of them is the Promotion and Admission Bureau. The Promotion and Admission Bureau is a bureau in charge of promoting and managing administration for students, especially new students.*

*Currently, the Promotion and Admissions Bureau has carried out various duties and responsibilities. However, the performance of the Promotion and Admissions Bureau is often not assessed by prospective new students who will apply to UKDLSM. This is because there is no application to find out whether prospective new students who will register to UKDLSM are satisfied or not with the performance of the Promotion and Admissions Bureau.*

*One method to calculate the level of satisfaction is the Customer Satisfaction Index (CSI). The satisfaction score of CSI is divided into five criteria, namely 0%-20% very dissatisfied, 21%-40% dissatisfied, 41%-60% quite satisfied, 61%-80% satisfied, and 81%-100% very satisfied. By implementing the CSI method in a application, we can know about the level of satisfaction of prospective new students who will register to UKDLSM. The programming languages that will be used to build the application to analyze the level of satisfaction of prospective new students are PHP, Java, and HTML.*

*The sample used for this application is UKDLSM students batch 2021. From the result of calculation carried out in the application, the result obtained is 91.603%. Based on this result by following the predetermined criteria, it can be concluded that the 2021 students are very satisfied with the performance that has been carried out by the Promotion and Admissions Bureau.*

**Keywords:** *Promotion and Admission Bureau, Customer Satisfaction Index, Programming Language*

## ABSTRAK

Universitas Katolik De La Salle Manado (UKDLSM) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di Sulawesi Utara. UKDLSM telah berdiri sejak tahun 2000 dan berlokasi di Kairagi I, Kombos, Kota Manado, Sulawesi Utara. Terdapat tujuh fakultas yang ada di UKDLSM saat ini, yaitu Fakultas Teknik, Fakultas Hukum, Fakultas Ekonomi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Fakultas Pertanian, Fakultas Keperawatan, dan Fakultas Pariwisata. Selain itu di UKDLSM terdapat tujuh biro yang bertugas dalam bidang masing-masing. Salah satunya yaitu Biro Promosi dan Admisi. Biro Promosi dan Admisi merupakan biro yang bertugas untuk melakukan promosi dan mengatur administrasi untuk mahasiswa khususnya mahasiswa baru.

Pada saat ini Biro Promosi dan Admisi telah melaksanakan berbagai macam tugas dan tanggung jawab. Tetapi kinerja dari Biro Promosi dan Admisi sering tidak mendapat penilaian dari calon mahasiswa baru yang akan mendaftar ke UKDLSM. Hal ini disebabkan karena belum ada aplikasi untuk mengetahui apakah calon mahasiswa baru yang akan mendaftar ke UKDLSM sudah puas atau belum dengan kinerja dari Biro Promosi dan Admisi.

Salah satu metode untuk menghitung tingkat kepuasan yaitu *Customer Satisfaction Index* (CSI). Nilai kepuasan dari CSI dibagi menjadi lima kriteria yaitu 0%-20% sangat tidak puas, 21%-40% tidak puas, 41%-60% cukup puas, 61%-80% puas, dan 81%-100% sangat puas. Dengan mengimplementasikan metode CSI dalam sebuah aplikasi, maka dapat diketahui tingkat kepuasan dari calon mahasiswa baru yang akan mendaftar ke UKDLSM. Bahasa pemrograman yang akan digunakan untuk membangun aplikasi untuk menganalisis tingkat kepuasan calon mahasiswa baru adalah PHP, Java, dan HTML.

Sampel yang digunakan untuk aplikasi ini adalah mahasiswa UKDLSM angkatan 2021. Dari hasil perhitungan yang dilakukan dalam aplikasi maka hasil yang didapatkan adalah 91,603%. Berdasarkan hasil tersebut dengan mengikuti kriteria yang telah ditentukan maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa angkatan 2021 sangat puas dengan kinerja yang telah dilakukan oleh Biro Promosi dan Admisi.

**Kata Kunci:** Biro Promosi dan Admisi, *Customer Satisfaction Index*, Bahasa Pemrograman

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan penyertaan-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Adapun penyusunan laporan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan pelaksanaan Tugas Akhir pada Fakultas Teknik Program Studi Teknik Informatika. Laporan Tugas Akhir ini membahas tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Calon Mahasiswa Baru Terhadap Biro Promosi dan Admisi Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* Studi Kasus: (Biro Promosi dan Admisi – Universitas Katolik De La Salle Manado)”.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung telah membantu penulis menyelesaikan laporan Tugas Akhir. Adapun pihak-pihak tersebut, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Johanis Ohoitumur selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Bapak Ronald A. Rachmadi, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik.
3. Ibu Vivie D. Kumenap, S.T., M.Cs. selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika dan Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan banyak bantuan dan arahan kepada penulis dalam pembuatan laporan dan aplikasi.
4. Ibu Lanny Sitanayah, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan banyak bantuan dan arahan kepada penulis dalam pembuatan laporan dan aplikasi.
5. Bapak Steven Pandelaki, S.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis mengikuti perkuliahan.
6. Ibu Merry Jeanned' Arc Korompis, S.E., M.M. selaku Kepala Biro Promosi dan Admisi pada saat penulis mengerjakan Tugas Akhir dan yang telah membimbing dan mengawasi Tugas Akhir penulis.
7. Orang tua dan kakak-kakak yang selalu mendukung penulis untuk dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir.
8. Pacar saya Theresa Sania Sondakh yang telah memberikan semangat dan dukungan motivasi.
9. Michelle, Rigel, Naldi, Klif, Harly, Regina, Audrey, Acha, Anya, Jeje, David dan teman-teman program studi Teknik Informatika angkatan 2018 yang sudah membantu dan memberikan semangat untuk pembuatan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, tidak terlepas dari kekurangan, maka dari itu saran dan kritik dari para pembaca sangat diharapkan oleh penulis.

Manado, Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PERNGESAHAN.....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Tugas Akhir.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Batasan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Metodologi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7 Sistematika Penulisan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II STUDI PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Wawancara.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Kuesioner.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Mahasiswa.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Biro Promosi dan Admisi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6 Populasi dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7 Teknologi Pemrograman Web.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7.1 <i>Hypertext Markup Language</i> (HTML).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7.2 <i>Hypertext Preprocessor</i> (PHP).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7.3 JavaScript.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7.4 <i>Cascading Style Sheet</i> (CSS).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8 <i>Unified Modelling Language</i> (UML).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8.1 <i>Use Case Diagram</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8.2 <i>Activity Diagram</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8.3 <i>Class Diagram</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.9 Basis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.10 Perbandingan Penelitian Terkait.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.11 Metode Pengembangan Sistem.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



BAB III ANALISIS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Identifikasi Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1 Wawancara .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2 Hasil Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Spesifikasi Persyaratan Awal Aplikasi .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1 Fungsional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2 Non Fungsional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Sumber Daya Untuk Membangun Aplikasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
3.6 Analisis Penelitian Terkait .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
3.7.1 Uji Validitas Kuesioner.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2 Uji Reliabilitas Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8 Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9 Perhitungan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>	
BAB IV PERANCANGAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Desain Antarmuka ( <i>Storyboard</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 <i>Use Case Diagram</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 <i>Use Case Table</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4 <i>Activity Diagram</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5 <i>Class Diagram</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V IMPLEMENTASI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Implementasi Basis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Implementasi Antarmuka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3 Implementasi Kode Program.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB VI PENGUJIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1 Tujuan Pengujian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2 Kriteria Pengujian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.3 Kasus Pengujian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.4 Pelaksanaan Pengujian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.5 Pengujian <i>Browser</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.6 Analisis Hasil Pengujian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7.1 Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7.2 Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.2	Simbol-simbol <i>Use Case Diagram</i> [18].....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.3	Simbol-Simbol <i>Activity Diagram</i> [18].	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.4	Simbol-Simbol <i>Class Diagram</i> [18] ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.1	Hasil Pengumpulan Data dari Kuesioner	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.2	Sumber Daya Membangun Aplikasi ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.3	Perbandingan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.4	Uji Validitas Kuesioner.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.5	Uji Reliabilitas Kuesioner.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.6	Perhitungan Nilai <i>MIS</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.7	Perhitungan Nilai <i>MSS</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.8	Perhitungan Nilai <i>WF</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.9	Perhitungan Nilai <i>WS</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.1	Keterangan Rancangan Halaman Beranda Aplikasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2	Keterangan Rancangan Halaman Mengisi Kuesioner (Mahasiswa) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.3	Keterangan Rancangan Halaman Mulai Kuesioner (Mahasiswa)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.4	Keterangan Rancangan Halaman Masuk Admin	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.5	Keterangan Rancangan Halaman Beranda Admin	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6	Keterangan Rancangan Halaman Data Pengguna	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7	Keterangan Rancangan Halaman Konten Logo dan Nama Aplikasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.8	Keterangan Rancangan Halaman Konten Tentang Kami .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.9	Keterangan Rancangan Halaman Konten Kontak Kami.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.10	Keterangan Rancangan Daftar Pertanyaan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.11	Keterangan Rancangan Halaman Ubah Pertanyaan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.12	Keterangan Rancangan Halaman Data Kuesioner	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.13	Keterangan Rancangan Halaman Ubah Judul Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.14	Keterangan Rancangan Halaman Kelola Pertanyaan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.15	Keterangan Rancangan Halaman Laporan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Tabel 4.16 Keterangan Rancangan Halaman Data Responden **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.17 Keterangan Rancangan Halaman Hasil Kuesioner **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.18 *Use Case Table* Masuk Aplikasi.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.19 *Use Case Table* Mengelola Data Kuesioner **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.20 *Use Case Table* Mengelola Konten .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.21 *Use Case Table* Menghitung Tingkat Kepuasan Calon Mahasiswa Baru .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.22 *Use Case Table* Mengelola Data Pengguna **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.23 Melihat Laporan .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.24 *Use Case Table* Melihat Total Hasil Kuesioner **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.25 *Use Case Table* Mengisi Kuesioner.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.26 *Use Case Table* Melihat Hasil Pengisian Kuesioner **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5.1 Kode Program Perhitungan Metode CSI **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5.2 Kode Program Mengisi Kuesioner (Mahasiswa) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5.3 Kode Program Tambah Pertanyaan (Staf Biro Promosi dan Admisi).....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 6.1 Pengujian Fitur-Fitur.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 6.2 Pengujian *Browser* .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 4.1 Rancangan Halaman Beranda Aplikasi **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2 Rancangan Halaman Mengisi Kuesioner (Mahasiswa) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.3 Rancangan Halaman Mulai Kuesioner Bagian Promosi (Mahasiswa) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.4 Rancangan Halaman Mulai Kuesioner Bagian Admisi (Mahasiswa) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.5 Rancangan Halaman Masuk Admin. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.6 Rancangan Halaman Beranda Admin **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.7 Rancangan Halaman Data Pengguna **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.8 Rancangan Halaman Konten Logo dan Nama Aplikasi ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.9 Rancangan Halaman Konten Kami .. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.10 Rancangan Halaman Konten Kontak Kami **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.11 Rancangan Halaman Daftar Pertanyaan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.12 Rancangan Halaman Ubah Pertanyaan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.13 Rancangan Halaman Data Kuesioner **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.14 Rancangan Halaman Ubah Judul Kuesioner **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.15 Rancangan Halaman Kelola Pertanyaan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.16 Rancangan Halaman Laporan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.17 Rancangan Halaman Data Responden **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.18 Rancangan Halaman Hasil Kuesioner **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.19 *Use Case Diagram* Aplikasi ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.20 *Activity Diagram* Membuka Aplikasi (Kepala Biro) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.21 *Activity Diagram* Membuka Aplikasi (Staf Biro) **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.22 *Activity Diagram* Mengelola Kuesioner (Staf Biro) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.23 *Activity Diagram* Mengelola Konten (Staf Biro) **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.24 *Activity Diagram* Menambah Pengguna (Staf Biro) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.25 *Activity Diagram* Menghitung Tingkat Kepuasan (Staf Biro) . **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.26 <i>Activity Diagram</i> Melihat Hasil Kuesioner (Staf Biro).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.27 <i>Activity Diagram</i> Melihat Laporan (Kepala Biro).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.28 <i>Activity Diagram</i> Melihat Laporan (Staf Biro).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.29 <i>Activity Diagram</i> Mengisi Kuesioner (Mahasiswa).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.30 <i>Activity Diagram</i> Melihat Hasil Pengisian Kuesioner (Mahasiswa).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.31 Desain <i>Class Diagram</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.1 Basis Data Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.2 Tabel Akses .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.3 Tabel Konten .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.4 Tabel Konten Kontak .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.5 Tabel Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.6 Tabel Kuesioner Pertanyaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.7 Tabel <i>List</i> Pertanyaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.8 Tabel <i>List</i> Pertanyaan Jawaban .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.9 Tabel Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.10 Tabel Responden Jawaban .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.11 Tabel <i>User</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.12 Halaman Beranda Awal .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.13 Halaman Mulai Isi Kuesioner (Mahasiswa).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.14 Halaman Pengisian Kuesioner (Mahasiswa).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.15 Halaman Beranda Staf Biro Promosi dan Admisi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.16 Halaman Beranda Kepala Biro Promosi dan Admisi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.17 Halaman Menu Data Pengguna Staf Biro Promosi dan Admisi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.18 Halaman Menu Data Pengguna (Tambah Data Pengguna).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.19 Halaman Menu Pengaturan Konten (Logo dan Nama Aplikasi) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.20 Halaman Menu Pengaturan Konten (Tentang Kami).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.21 Halaman Menu Pengaturan Konten (Kontak Kami) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.22 Halaman Menu Kuesioner (Daftar Pertanyaan).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.23 Halaman Menu Kuesioner (Tambah Pertanyaan).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.24 Halaman Menu Kuesioner (Ubah Pertanyaan).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5.25 Halaman Menu Kuesioner (Data Kuesioner).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**defined.**

Gambar 5.26 Halaman Menu Responden Kuesioner (Data Responden)..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5.27 Halaman Menu Responden (Hasil Kuesioner)**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5.28 Halaman Menu Laporan.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6.1 Pengujian Beranda Awal Aplikasi ...**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6.2 Pengujian Mulai Kuesioner Mahasiswa**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6.3 Pengujian Pengisian Kuesioner Mahasiswa**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6.4 Pengujian Pengisian Kuesioner (Tidak Lengkap)**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6.5 Pengujian Masuk Staf Biro Promosi dan Admisi**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6.6 Pengujian Masuk Salah Nama atau Kata Sandi**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6.7 Pengujian Data Pengguna (Staf Biro)**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6.8 Pengujian Data Pengguna Untuk Tambah Pengguna (Staf Biro) .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6.9 Pengujian Konten Atur Logo dan Nama Aplikasi (Staf Biro) . **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6.10 Pengujian Konten Atur Tentang Kami (Staf Biro)**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6.11 Pengujian Konten Atur Kontak Kami (Staf Biro)**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6.12 Pengujian Daftar Pertanyaan (Staf Biro)**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6.13 Pengujian Tambah Pertanyaan (Staf Biro)**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6.14 Pengujian Data Kuesioner (Staf Biro)**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6.15 Pengujian Hasil Kuesioner (Staf Biro)**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6.16 Pengujian Menu Responden Kuesioner Hasil Kuesioner (Staf Biro) .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6.17 Pengujian Menu Responden Kuesioner Hasil Kuesioner Perbarui CSI (Staf Biro) .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6.18 Pengujian Laporan (Staf Biro) .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6.19 Pengujian Beranda Aplikasi (Kepala Biro)**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6.20 Pengujian Laporan (Kepala Biro) ....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6.21 Pengujian *Browser* Google Chrome Beranda Awal Aplikasi .. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6.22 Pengujian *Browser* Microsoft Edge Beranda Awal Aplikasi... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6.23 Pengujian *Browser* Mozilla Firefox Beranda Awal Aplikasi... **Error!**

**Bookmark not defined.**

- Gambar 6.24 Pengujian *Browser* Google Chrome Mulai Kuesioner (Mahasiswa) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.25 Pengujian *Browser* Microsoft Edge Mulai Kuesioner (Mahasiswa) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.26 Pengujian *Browser* Mozilla Firefox Mulai Kuesioner (Mahasiswa) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.27 Pengujian *Browser* Google Chrome Pengisian Kuesioner (Mahasiswa) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.28 Pengujian *Browser* Microsoft Edge Pengisian Kuesioner (Mahasiswa) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.29 Pengujian *Browser* Mozilla Firefox Pengisian Kuesioner (Mahasiswa) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.30 Pengujian *Browser* Google Chrome Masuk Aplikasi ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.31 Pengujian *Browser* Microsoft Edge Masuk Aplikasi ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.32 Pengujian *Browser* Mozilla Firefox Masuk Aplikasi ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.33 Pengujian Google Chrome Beranda Aplikasi (Staf Biro) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.34 Pengujian Microsoft Edge Beranda Aplikasi (Staf Biro) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.35 Pengujian Mozilla Firefox Beranda Aplikasi (Staf Biro) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.36 Pengujian *Browser* Google Chrome Data Pengguna (Staf Biro) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.37 Pengujian *Browser* Microsoft Edge Data Pengguna (Staf Biro) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.38 Pengujian *Browser* Mozilla Firefox Data Pengguna (Staf Biro) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.39 Pengujian *Browser* Google Chrome Atur Konten dan Logo Aplikasi (Staf Biro) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.40 Pengujian *Browser* Microsoft Edge Atur Konten dan Logo Aplikasi (Staf Biro) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.41 Pengujian *Browser* Mozilla Firefox Atur Konten dan Logo Aplikasi (Staf Biro) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.42 Pengujian *Browser* Google Chrome Atur Tentang Kami (Staf Biro) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.43 Pengujian *Browser* Microsoft Edge Atur Tentang Kami (Staf Biro) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.44 Pengujian *Browser* Mozilla Firefox Atur Tentang Kami (Staf Biro) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.45 Pengujian *Browser* Google Chrome Atur Kontak Kami (Staf Biro) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.46 Pengujian *Browser* Microsoft Edge Atur Kontak Kami (Staf Biro) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.47 Pengujian *Browser* Mozilla Firefox Atur Kontak Kami (Staf



Biro) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 6.48 Pengujian <i>Browser</i> Google Chrome Menu Kuesioner Bagian Daftar Pertanyaan (Staf Biro).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 6.49 Pengujian <i>Browser</i> Microsoft Edge Daftar Pertanyaan (Staf Biro) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 6.50 Pengujian <i>Browser</i> Mozilla Firefox Daftar Pertanyaan (Staf Biro) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 6.51 Pengujian <i>Browser</i> Google Chrome Data Kuesioner (Staf Biro) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 6.52 Pengujian <i>Browser</i> Microsoft Edge Data Kuesioner (Staf Biro) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 6.53 Pengujian <i>Browser</i> Mozilla Firefox Data Kuesioner (Staf Biro) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 6.54 Pengujian <i>Browser</i> Google Chrome Data Responden (Staf Biro) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 6.55 Pengujian <i>Browser</i> Microsoft Edge Data Responden (Staf Biro) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 6.56 Pengujian <i>Browser</i> Mozilla Firefox Data Responden (Staf Biro) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 6.57 Pengujian <i>Browser</i> Google Chrome Hasil Kuesioner (Staf Biro) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 6.58 Pengujian <i>Browser</i> Microsoft Edge Hasil Kuesioner (Staf Biro) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 6.59 Pengujian <i>Browser</i> Mozilla Firefox Hasil Kuesioner (Staf Biro) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 6.60 Pengujian <i>Browser</i> Google Chrome Laporan (Staf Biro) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 6.61 Pengujian <i>Browser</i> Microsoft Edge Halaman Laporan (Staf Biro) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 6.62 Pengujian <i>Browser</i> Mozilla Firefox Laporan (Staf Biro).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 6.63 Pengujian <i>Browser</i> Google Chrome Beranda Aplikasi (Kepala Biro) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 6.64 Pengujian <i>Browser</i> Microsoft Edge Beranda Aplikasi (Kepala Biro) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 6.65 Pengujian <i>Browser</i> Mozilla Firefox Beranda Aplikasi (Kepala Biro) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Transkrip Wawancara.....	A-1
LAMPIRAN B <i>User Acceptance Test</i> .....	B-1

