

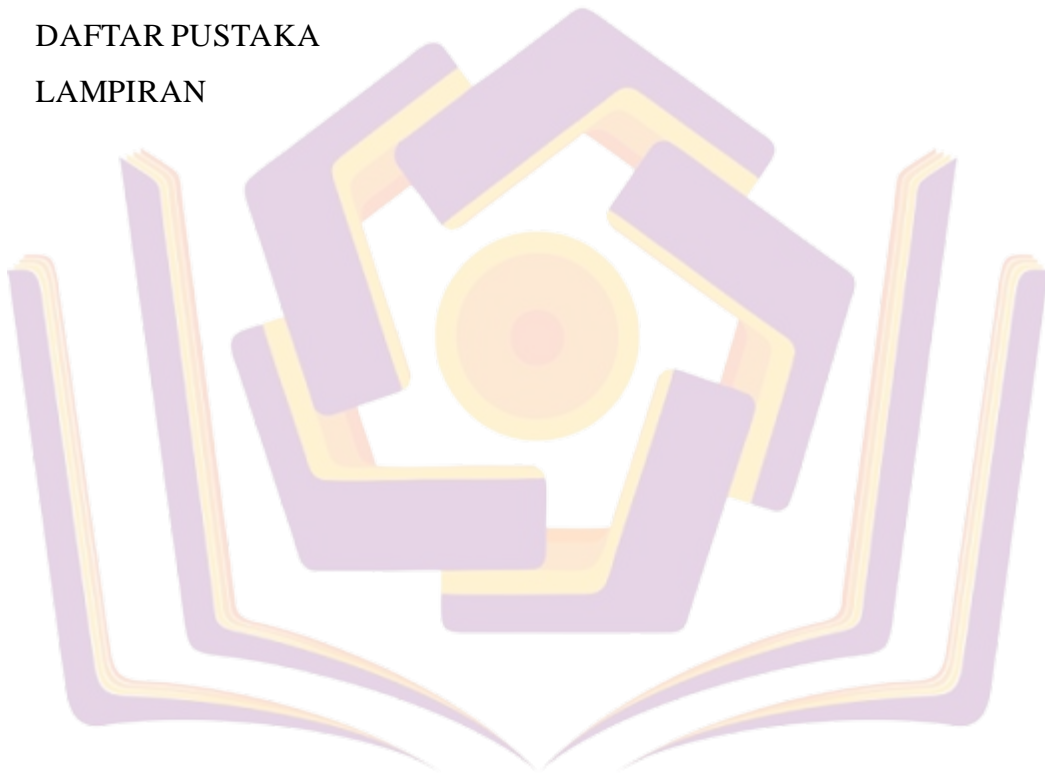
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Sebelumnya	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Tempat dan Waktu Penelitian	32
B. Metode Pengumpulan Data.....	32
C. Alat dan Bahan Penelitian.....	34
D. Konsep Penelitian	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51

A. <i>Analysis & Quick Design</i>	51
B. <i>Prototype Cycle</i>	79
C. <i>Testing</i>	113
D. <i>Deployment</i>	120
E. <i>Pembahasan</i>	120
BAB V PENUTUP	122
A. <i>Kesimpulan</i>	122
B. <i>Saran</i>	123

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Komponen – Komponen <i>Use Case Diagram</i>	18
Tabel 2. 2 Komponen – Komponen <i>Activity Diagram</i>	20
Tabel 2. 3 Komponen – Komponen <i>Class Diagram</i>	22
Tabel 2. 4 Komponen – Komponen <i>Sequence Diagram</i>	23
Tabel 2. 5 Perbandingan Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1 Skenario Blackbox Testing	46
Tabel 3. 2 Kuesioner <i>User Acceptance Testing (UAT)</i>	47
Tabel 3. 3 Tabel Bobot nilai <i>User Acceptance Testing (UAT)</i>	48
Tabel 3. 4 Interval Nilai	50
Tabel 4. 1 Blackbox Testing	114
Tabel 4. 2 <i>User Acceptance Testing (UAT)</i>	117
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Berfikir	38
Gambar 3. 2 Tahapan Metode <i>RAD</i>	40
Gambar 3. 3 Tahapan Alur Pengembangan Sistem.....	41
Gambar 3. 4 Gambar Tahapan <i>Prototype</i>	43
Gambar 4. 1 <i>Use Case Diagram</i>	53
Gambar 4. 2 <i>Activity Diagram Login Users</i>	57
Gambar 4. 3 <i>Activity Diagram Register</i>	58
Gambar 4. 4 <i>Activity Diagram Chat</i>	60
Gambar 4. 5 <i>Activity Diagram History</i>	62
Gambar 4. 6 <i>Activity Diagram Customer Service (notifikasi)</i>	63
Gambar 4. 7 <i>Activity Diagram Administrator</i>	65
Gambar 4. 8 <i>Sequence Diagram Masuk Akun</i>	66
Gambar 4. 9 <i>Sequence Diagram Register</i>	68
Gambar 4. 10 <i>Sequence Diagram Chatbot</i>	70
Gambar 4. 11 <i>Sequence Diagram Penerimaan Notifikasi</i>	72
Gambar 4. 12 <i>Sequence Diagram Chat Real-Time</i>	74
Gambar 4. 13 <i>Sequence Diagram Administrator</i>	75
Gambar 4. 14 <i>Class Diagram E-Customer Service</i>	77
Gambar 4. 15 Alur Pembuatan Model	79
Gambar 4. 16 Jumlah Data Persiapan	80
Gambar 4. 17 Tahapan <i>Pre-processing</i>	82
Gambar 4. 18 Hasil <i>Tokenisasi</i>	84
Gambar 4. 19 Hasil <i>Label Encoding</i>	85
Gambar 4. 20 Pembagian Data <i>Training</i> dan Data <i>Testing</i>	86
Gambar 4. 21 Hasil Validasi Akurasi Model.....	88
Gambar 4. 22 <i>Classification Report</i>	89
Gambar 4. 23 Hasil <i>Method GET</i>	90
Gambar 4. 24 Pertanyaan Pengguna	91
Gambar 4. 25 Hasil Pertanyaan Pengguna	91
Gambar 4. 26 <i>Authentication</i>	93

Gambar 4. 27 Desain Halaman Pengguna.....	95
Gambar 4. 28 Desain Halaman <i>Customer Service</i>	96
Gambar 4. 29 Desain Halaman <i>Administrator</i>	97
Gambar 4. 30 Halaman <i>Login</i>	98
Gambar 4. 31 Halaman <i>Register</i>	99
Gambar 4. 32 Halaman Pengguna	100
Gambar 4. 33 Halaman <i>Customer Service</i>	101
Gambar 4. 34 Halaman <i>Chat Bot</i>	102
Gambar 4. 35 Halaman <i>Chat Customer Service</i>	103
Gambar 4. 36 Halaman Daftar Pertanyaan.....	104
Gambar 4. 37 Halaman <i>Management Role</i>	105
Gambar 4. 38 Halaman <i>Profile</i>	106
Gambar 4. 39 Desain <i>Prototype History & Notification</i>	107
Gambar 4. 40 Halaman <i>History Chat</i> Pengguna	108
Gambar 4. 41 Halaman <i>Notification CS</i>	109
Gambar 4. 42 Desain <i>History CS, BOT & FAQ</i>	110
Gambar 4. 43 <i>History Chat CS</i>	111
Gambar 4. 44 <i>History Chat Bot</i>	112
Gambar 4. 45 <i>FAQ (Frequently Asked Question)</i>	113
Gambar 4. 46 <i>Build Aplikasi</i>	120

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing 1
- Lampiran 2. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing 2
- Lampiran 3. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4. Surat Persetujuan Penelitian
- Lampiran 5. List Wawancara Dengan Pemilik CV. Motekar Cipta Teknologi
- Lampiran 6. Wawancara Kebutuhan Dengan Pemilik CV. Motekar Cipta Teknologi
- Lampiran 7. Observasi Aplikasi Bengkel Nusantara
- Lampiran 8. Tabel Data *Responden User Acceptance Testing (UAT)*
- Lampiran 9. Jawaban *Responden User Acceptance Testing (UAT)*
- Lampiran 10. Kuesioner *User Acceptance Testing (UAT)*
- Lampiran 11. Data Diagnosa Permasalahan Motor oleh Nugroho dan Wibowo.
- Lampiran 12. Tabel Wawancara Mekanik Lepas
- Lampiran 13. Dokumentasi Wawancara Mekanik Lepas