

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN *WEBSITE* DALAM MEMBANGUN CITRA
MEREK UNTUK MENINGKATKAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN**

(Studi kasus: *Cleo Barber & Coffee*)



GILBERT PARISMA HIZKIA

20102137

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2024**

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN *WEBSITE* DALAM MEMBANGUN CITRA
MEREK UNTUK MENINGKATKAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN**

(Studi kasus: *Cleo Barber & Coffee*)

***WEBSITE IMPLEMENTATION IN BUILDING BRAND
IMAGE TO INCREASE CUSTOMER TRUST***

(Case study: Cleo Barber & Coffee)

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



GILBERT PARISMA HIZKIA

20102137

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENERAPAN *WEBSITE* DALAM MEMBANGUN CITRA
MEREK UNTUK MENINGKATKAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN
(Studi kasus: *Cleo Barber & Coffee*)**

***WEBSITE IMPLEMENTATION IN BUILDING BRAND
IMAGE TO INCREASE CUSTOMER TRUST
(Case study: Cleo Barber & Coffee)***

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

Gilbert Parisma Hizkia

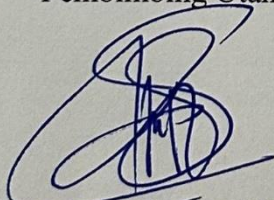
20102137

FAKULTAS INFORMATIKA

INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO

Pada Tanggal 20 Juni 2024

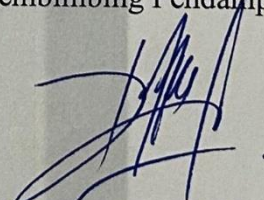
Pembimbing Utama,



Yesy Diah Rosita, M.Kom.

NIDN. 0705108503

Pembimbing Pendamping,



Dany Candra Febrianto, S.Kom., M.Eng.

NIDN. 0620029202

LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN *WEBSITE* DALAM MEMBANGUN CITRA MEREK UNTUK MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PELANGGAN (Studi kasus: *Cleo Barber & Coffee*)

WEBSITE IMPLEMENTATION IN BUILDING BRAND IMAGE TO INCREASE CUSTOMER TRUST (Case study: Cleo Barber & Coffee)

Dipersiapkan dan Disusun oleh

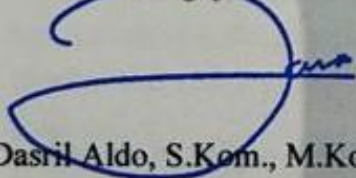
Gilbert Parisma Hizkia

20102137

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas

Akhir Pada, Tanggal 20 Juni 2024

Penguji I,



Dasril Aldo, S.Kom., M.Kom.

NIDN. 1026049401

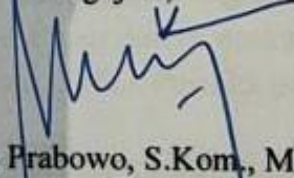
Pembimbing Utama,



Yesy Diah Rosita, M.Kom

NIDN. 0705108503

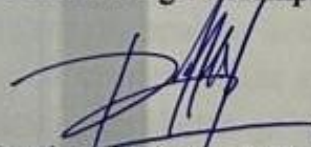
Penguji II,



Dedy Agung Prabowo, S.Kom., M.Kom.

NIDN. 0231108502

Pembimbing Pendamping,



Dany Candra Febrianto, S.Kom., M.Eng.

NIDN. 0620029202

Dekan,



Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom

NIK 19820008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Gilbert Parisma Hizkia

NIM : 20102137

Program Studi : Teknik Informatika

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul:

**PENERAPAN *WEBSITE* DALAM MEMBANGUN CITRA MEREK UNTUK
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PELANGGAN**

(Studi kasus: Cleo Barber & Coffee)

Dosen Pembimbing Utama : Yesy Diah Rosita, M.Kom.

Dosen Pembimbing Pendamping : Dany Candra Febrianto, S.Kom., M.Eng.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 20 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Gilbert Parisma Hizkia)

KATA PENGANTAR

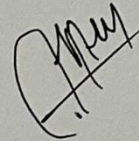
Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkah, rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Penerapan Website dalam Membangun Citra Merek untuk Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan (Studi kasus: Cleo Barber & Coffee)”**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana S1 Teknik Informatika di Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan suportnya dalam menyelesaikan tugas akhir ini, diantaranya:

1. Tuhan Yesus yang memberi kehidupan dan rezeki kepada penulis sehingga dapat menulis penelitian ini.
2. DR. Tenia Wahyuningrum, S, Kom., M.T. selaku rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Amalia Beladonna Arifa, S.Pd., M.Cs. selaku ketua program studi S1 Teknik Informatika.
5. Ibu Yesy Diah Rosita, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
6. Bapak Dany Candra Febrianto, S.Kom., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
7. Bapak Dasril Aldo, S.Kom., M.Kom. dan Bapak Dedy Agung Prabowo, S.Kom., M.Kom. sebagai dosen penguji saya yang telah memberikan kritik dan saran terbaik untuk perbaikan Tugas Akhir saya.
8. Dua orang tersayang yaitu, Bapak dan Mamak selaku Orang tua penulis yang telah memberikan dukungan moral maupun material dan doa yang tiada hentinya.
9. Hanyta Dyna Corystien Nadeak S.I.Kom selaku kakak kandung tercinta dan Tante Soli selaku tante penulis yang selalu memberi dukungan, dan mendoakan.

10. Keluarga pomparan Op. Indah dan pomparan Op. Lambok selaku keluarga besar penulis yang selalu memberi semangat dan mendoakan.
11. Kepada teman-teman yang selalu mendukung dan menyemangati penulis sampai saat ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan semua pihak yang terlibat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Purwokerto, 20 Juni 2024



Gilbert Parisma Hizkia

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Pustaka	5
2.2 Landasan Teori.....	13
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Subjek dan Objek Penelitian	19

3.2	Alat dan Bahan.....	19
3.2.1	Alat	19
3.2.2	Bahan Penelitian	20
3.3	Diagram Alir Penelitian	20
3.3.1	Pengumpulan Data.....	20
3.3.2	Perancangan sistem.....	21
3.3.3	Prototype.....	40
3.3.4	Evaluasi pengguna.....	43
3.3.5	Implementasi dan Pemeliharaan	43
3.4	Tahap Pengujian Sistem.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Hasil	45
4.1.1	Implementasi Sistem	45
4.1.2	Hasil Pengujian Sistem.....	51
4.2	Pembahasan.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		56
5.1	Kesimpulan	56
5.2	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN.....		62

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2.2 <i>Tabel Class Diagram</i>	15
Tabel 2.3 <i>Tabel Use Case Diagram</i>	16
Tabel 2.4 <i>Tabel Activity Diagram</i>	17
Tabel 2.5 <i>Sequence Diagram</i>	17
Tabel 3.1 Evaluasi Pengguna	43
Tabel 4.1 <i>Black-box Testing Sisi Admin</i>	52
Tabel 4.2 <i>Black-box Testing Sisi User</i>	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Metode <i>Prototype</i>	14
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	20
Gambar 3.2 <i>Use Case Diagram</i>	22
Gambar 3.3 <i>Activity Diagram Login</i>	23
Gambar 3.4 <i>Activity Diagram User Reservasi Antrian User</i>	24
Gambar 3.5 <i>Activity Diagram Manajemen Iklan user</i>	25
Gambar 3.6 <i>Activity Diagram Kelola Antrian</i>	26
Gambar 3.7 <i>Activity Diagram Admin Kelola Iklan</i>	27
Gambar 3.8 <i>Activity Diagram Registrasi Akun</i>	28
Gambar 3.9 <i>Sequence Diagram User Login</i>	29
Gambar 3.10 <i>Sequence Diagram User Ambil Antrian</i>	30
Gambar 3.11 <i>Sequence Diagram User Edit Antrian</i>	30
Gambar 3.12 <i>Sequence Diagram User Hapus Antrian</i>	31
Gambar 3.13 <i>Sequence Diagram User manajemen Iklan</i>	31
Gambar 3.14 <i>Sequence Diagram Admin Login</i>	32
Gambar 3.15 <i>Sequence Diagram Panggil Antrian</i>	33
Gambar 3.16 <i>Sequence Diagram Approve Iklan</i>	33
Gambar 3.17 <i>Sequence Diagram Hapus Iklan</i>	34
Gambar 3.18 <i>Sequence Diagram Registrasi Akun</i>	34
Gambar 3.19 <i>Class Diagram</i>	35
Gambar 3.20 <i>Mockup Halaman Login</i>	36
Gambar 3.21 <i>Mockup Home Page User</i>	37
Gambar 3.22 <i>Mockup Halaman Ambil Antrian</i>	37
Gambar 3.23 <i>Mockup form Ambil Antrian</i>	38
Gambar 3.24 <i>Form manajemen iklan</i>	38
Gambar 3.25 <i>Register user</i>	39
Gambar 3.26 <i>Mockup Dashboard admin</i>	39
Gambar 3.27 <i>Mockup Dashboard Daftar Antrian</i>	40
Gambar 3.28 <i>Mockup Dashboard Daftar Antrian Iklan</i>	40

Gambar 3.29 <i>Prototyping Login</i>	41
Gambar 3.30 <i>Prototyping Dashboard Admin</i>	41
Gambar 3.31 <i>Prototyping Halaman Utama User</i>	42

LAMPIRAN

Lampiran 1 Bukti wawancara kepada penanggung jawab cleo barber & coffee..	62
Lampiran 2 Lembar Permohonan Data	64