

Nomor: 072/SI-FKOM-UNIKU/SKR/2026

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI RESERVASI FASILITAS
WISATA BERBASIS WEB DENGAN PENERAPAN CRM ANALITIK
MENGUNAKAN METODE RFM
Studi Kasus: OBYEK WISATA CIBULAN**

TUGAS AKHIR / SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Program Studi Sistem Informasi Jenjang Sarjana (S1)**



Oleh

Dila Mardiyanti

20220910108

**PRODI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS KUNINGAN
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI RESERVASI FASILITAS WISATA BERBASIS *WEB* DENGAN PENERAPAN CRM ANALITIK MENGUNAKAN METODE RFM (Studi Kasus: Obyek Wisata Cibulan)

Disusun Oleh

Dila Mardiyanti

20220910108

Program Studi Sistem Informasi Jenjang Sarjana (S1)

Naskah Skripsi ini telah dibimbingkan kepada para pembimbing sesuai dengan Surat Keputusan Bimbingan Skripsi di Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1 Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan dan telah disetujui pada:

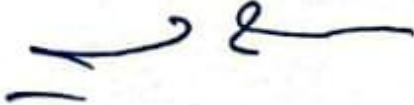
Tempat : Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Kuningan

Hari : Rabu

Tanggal Bulan Tahun : 14 Januari 2026

DOSEN PEMBIMBING :

Pembimbing 1



Erlan Darmawan, M.Kom., M.Si., Ph.D
NIK. 410 380 912 89

Pembimbing 2



Dyah Puteria Wati, M.Kom
NIK. 410 112 920 259

Mengetahui / Mengesahkan :
Kepala Program Studi Sistem Informasi S1



Heru Budianto, S.ST., M.Kom
NIK. 410 381 113 65

LEMBAR HASIL PENGUJIAN
RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI RESERVASI FASILITAS
WISATA BERBASIS *WEB* DENGAN PENERAPAN CRM ANALITIK
MENGGUNAKAN METODE RFM (Studi Kasus: Obyek Wisata Cibulan)
Disusun Oleh

Dila Mardiyanti
20220910108

Program Studi Sistem Informasi Jenjang Sarjana (S1)

Proposal Skripsi ini telah diujikan dan Dipertahankan di Depan Dosen Penguji dan Sidang Skripsi, Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1 Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan dan telah disetujui pada :

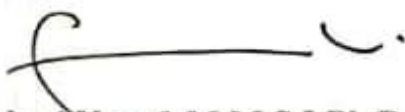
Tempat : Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Kuningan
Hari : Kamis
Tanggal : 18 Juni 2026

DOSEN PENGUJI:

Penguji I

Penguji II

Penguji III


Fahmi Yusuf, M.M.S.I, Ph.D
NIK. 41038021124


Heru Budianto, S.ST., M.Kom
NIK. 4103811365


Dyah Puteria Wati, M.Kom
NIK. 410112920259

Mengetahui/Mengesahkan


Dekan
Fakultas Ilmu Komputer

Ego Sugiharto, S.Kom., M.Eng
NIK. 41038101348

Kepala Program Studi
Sistem Informasi S1

Heru Budianto, S.ST., M.Kom
NIK. 4103811365

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dila Mardiyanti
NIK : 20220910108
Tempat, Tanggal Lahir : Kuningan, 27 Februari 2004
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Kuningan

Menyatakan bahwa **Skripsi/Tugas Akhir** ini dengan judul sebagai berikut: Judul: Rancang Bangun Sistem Informasi Reservasi Fasilitas Wisata Berbasis *Web* dengan Penerapan CRM Analitik Menggunakan Metode RFM (Studi Kasus: Obyek Wisata Cibulan).

Dosen Pembimbing 1 : Erlan Darmawan, M.Kom., M.Si., Ph.D

Dosen Pembimbing 2 : Dyah Puteria Wati, M.Kom

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BUKAN PLAGIAT** yakni tidak melakukan penjiplakan pada karya tulis ilmiah milik orang lain, kecuali yang dikembangkan dan diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi/Tugas Akhir ini.

Demikian penyelesaian ini **SAYA** buat, apabila kemudian hari terbukti **SAYA** melakukan Penjiplakan karya orang lain, maka **SAYA** bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Kuningan, 8 Juni 2026
Yang menyatakan



Dila Mardiyanti

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul **“Rancang Bangun Sistem Informasi Reservasi Fasilitas Wisata Berbasis *Web* dengan Penerapan CRM Analitik Menggunakan Metode RFM (Studi Kasus: Obyek Wisata Cibulan)”** beserta seluruh isinya adalah benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas dasar pernyataan ini saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang sesuai dengan peraturan yang berlaku apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi ini.

Kuningan, 8 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



Dila Mardiyanti

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Allah SWT, tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah SWT, berjanji bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah : 5-6)

“Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata Tuhan, Prove Them Wrong”

“Selesaikan apa yang sudah kamu mulai, lewati saja badainya jangan ubah tujuannya”.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran Allah SWT, Alhamdulillah atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan perjuangan panjang dalam meraih gelar sarjana ini. Dengan penuh rasa syukur dan bahagia, karya ini penulis persembahkan kepada pihak-pihak yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta semangat dalam setiap proses perjuangan ini

1. Kepada kedua Orang Tua Penulis Bapak **Sapin** dan Ibu **Inah** Terima kasih atas segala kasih sayang, do'a, dan pengorbanan yang tiada pernah berhenti. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis, yang terus mendorong untuk tidak menyerah, bahkan disaat segalanya terasa berat. Tanpa kehadiran dan cinta tulus kalian. Mungkin langkah ini tak akan pernah sejauh ini. Terima kasih sudah menjadi orang tua yang dapat mengatasi segala rintangan dan situasi kehidupan dunia yang berat ini. Terima kasih sudah menjadi panutan dan orang tua yang teramat baik, sehat dan bahagia selalu bapak mamah, love.
2. Untuk ketiga saudara penulis, kakak **Lasmara**, **Dulhadi** dan **Adam Ramdhani**. Sosok luar biasa yang telah menjadi pilar kekuatan dan sumber harapan selama perjalanan pendidikan ini. Kakak dengan penuh keikhlasan telah memenuhi setiap kebutuhan, fasilitas, dan biaya kuliah penulis tanpa pernah mengeluh sedikit pun. Di balik senyum dan kesederhanaannya, tersimpan perjuangan besar yang memungkinkan penulis menempuh pendidikan hingga tahap ini.

Terima kasih telah menggantikan peran pelindung, penyemangat, dan penopang di saat penulis hampir menyerah.

3. Kepada dosen Pembimbing 1 Bapak **Erlan Darmawan, S.Kom.,M.Si.,Ph.D** dan pembimbing 2 Ibu **Dyah Puteria Wati, M.Kom** yang bukan hanya membimbing secara akademik, tetapi juga menjadi pengarah, penyemangat, dan motivator yang luar biasa. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas waktu, kesabaran, dan perhatian yang Bapak dan Ibu berikan selama proses penulisan skripsi ini. Tanpa bimbingan dan dukungan Bapak dan Ibu yang tulus, mungkin skripsi ini belum bisa selesai. Setiap nasihat dan motivasi dari Bapak dan Ibu selalu menjadi penyemangat saat penulis merasa lelah. Terima kasih telah mempermudah setiap proses, selalu membuka pintu konsultasi dengan lapang, dan memahami setiap kesulitan yang penulis hadapi. Bapak dan Ibu bukan hanya membimbing dengan ilmu, tetapi juga dengan hati. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, serta balasan terbaik untuk setiap kebaikan yang Bapak dan Ibu berikan.
4. Teman Dekat seperjuangan penulis, **Nabila Anggi Permatasari, Belia Putri Rahayu Ningrum, Anisa Ramdhani, Syara Martha Pegrimart dan Nanda Haipah Nabila** yang selalu menemani di setiap langkah, memberikan semangat, dukungan, tawa kepada penulis agar bisa menyelesaikan skripsi ini dan selalu menjadi tempat suka duka bagi penulis selama masa perkuliahan.
5. Terakhir, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada diri sendiri, **Dila Mardiyanti**. Terima kasih telah bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan keraguan namun tetap dijalani, serta setiap ketakutan yang berhasil dilawan dengan keberanian. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski tidak semua hal berjalan sesuai harapan. Terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat, meski berkali-kali hampir menyerah. Terima kasih kepada raga yang terus melangkah, meski lelah sering kali tak terlihat. Penulis bangga kepada diri sendiri yang telah mampu melewati berbagai fase sulit dalam kehidupan ini. Semoga ke depannya, raga ini tetap kuat, hati tetap tegar, dan jiwa tetap lapang dalam menghadapi setiap proses kehidupan. Mari terus bekerja sama untuk tumbuh dan berkembang, menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke har

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI RESERVASI FASILITAS WISATA BERBASIS *WEB* DENGAN PENERAPAN CRM ANALITIK MENGUNAKAN METODE RFM

Dila Mardiyanti¹, Erlan Darmawan², Dyah Puteria Wati³

Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Kuningan
Jl. Pramuka No.67, Purwawinangun, Kec. Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa
Barat 45512

20220910108@uniku.ac.id, erlan.darmawan@uniku.ac.id,
dyah.puteria@uniku.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi digital pada sektor pariwisata, khususnya dalam pengelolaan reservasi fasilitas wisata. Namun, proses reservasi pada Obyek Wisata Cibulan masih dilakukan secara manual sehingga pengelolaan data pengunjung dan transaksi tidak terintegrasi serta tidak mendukung penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) analitik. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem informasi reservasi fasilitas wisata berbasis *web* dengan penerapan CRM analitik menggunakan metode *Recency, Frequency, Monetary* (RFM). Metode penelitian yang digunakan adalah metode *Waterfall* dengan tahapan *requirement, design, implementation, testing*, dan *maintenance*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem yang dibangun mampu menyediakan layanan reservasi fasilitas wisata secara *online*, menyajikan informasi ketersediaan fasilitas secara *real-time*, mengelola data pengunjung dan transaksi secara terintegrasi, serta menghasilkan segmentasi pengunjung berdasarkan metode RFM, seperti *Champion, Loyal Customer, Potential Customer, At Risk Customer*, dan *Dormant Customer*. Berdasarkan hasil pengujian *Black Box* dan *White Box*, penerapan metode RFM menunjukkan bahwa data transaksi pengunjung dapat diolah menjadi informasi segmentasi pengunjung yang membantu pengelola dalam memahami karakteristik dan tingkat loyalitas pengunjung.

Kata Kunci: *Sistem Informasi, Reservasi Wisata, CRM Analitik, RFM.*

**DESIGNING AND DEVELOPING WEB BASED INFORMATION SYSTEM
OF TOURISM FACILITY RESERVATION BY IMPLEMENTING
ANALYTICAL CRM USING RFM METHOD**

Dila Mardiyanti¹, Erlan Darmawan², Dyah Puteria Wati³

*Information Study Program, Faculty of Computer Sciences, Universitas Kuningan
Jl. Pramuka No.67, Purwawinangun, Kec. Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa
Barat 45512*

20220910108@uniku.ac.id, erlan.darmawan@uniku.ac.id,
dyah.puteria@uniku.ac.id

ABSTRACT

The development of information technology has encouraged digital transformation in the tourism sector, particularly in the management of tourism facility reservations. However, the reservation process at Cibulan Tourist Attraction is still conducted manually, resulting in visitor and transaction data that are not integrated and do not support the implementation of analytical Customer Relationship Management (CRM). This study aims to design and develop a web-based tourism facility reservation information system by implementing analytical CRM using the Recency, Frequency, Monetary (RFM) method. The research employs the Waterfall development method, consisting of requirement analysis, design, implementation, testing, and maintenance stages. Data were collected through observation, interviews, and literature studies. The results indicate that the developed system is capable of providing online tourism facility reservation services, presenting real-time facility availability information, managing visitor and transaction data in an integrated manner, and generating visitor segmentation based on the RFM method, including Champion, Loyal Customer, Potential Customer, At Risk Customer, and Dormant Customer categories. Based on Black Box and White Box testing, the implementation of the RFM method demonstrates that visitor transaction data can be processed into customer segmentation information that helps management understanding visitor characteristics and loyalty levels.

Keywords: *Information System, Tourism Reservation, Analytical CRM.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun judul skripsi yang peneliti ambil adalah **“Rancang Bangun Sistem Informasi Reservasi Fasilitas Wisata Berbasis *Web* dengan Penerapan CRM Analitik Menggunakan Metode RFM (Studi Kasus: Obyek Wisata Cibulan)”** .

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, peneliti memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak baik berupa bimbingan, arahan secara tertulis maupun secara lisan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Anna Fitri Hindriana, M.Si., selaku Rektor Universitas Kuningan.
2. Bapak Tito Sugiharto, S.Kom, M.Eng. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.
3. Bapak Nunu Nugraha, M.T. Selaku Wakil Dekan 1 Bidang Akademik Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.
4. Bapak Heru Budianto, S.ST.,M.Kom. selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.
5. Bapak Erlan Darmawan, S.Kom.,M.Si.,Ph.D. selaku Pembimbing 1 yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti.
6. Ibu Dyah Puteria Wati, M.Kom. selaku Pembimbing 2 yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti.
7. Ibu Tri Septiar Syamfithriani, M.Kom. selaku Pembimbing Akademik yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk memotivasi dan memberikan dukungan kepada saya dari awal perkuliahan.
8. Orang tua yang telah memberikan do’a, arahan dan dukungan baik material maupun moral.
9. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.

1. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Dalam penyusunan ini peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan baik dari segi penulisan maupun isi. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pihak pengelola Obyek Wisata Cibulan, Institusi dan bagi para pembaca pada umumnya. Atas dukungan dan bantuannya, peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Kuningan, 15 Januari 2026

Peneliti,

Dila Mardiyanti

20220910108

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR HASIL PENGUJIAN

SURAT PERNYATAAN

PERNYATAAN ORIGINALITAS

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK i

***ABSTRACT* ii**

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI.....v

DAFTAR GAMBAR..... viii

DAFTAR TABELx

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 4

1.3 Rumusan Masalah 5

1.4 Batasan Masalah..... 5

1.5 Tujuan Penelitian..... 7

1.6 Manfaat Penelitian..... 8

1.7 Pertanyaan Penelitian 9

1.8 Metode Penelitian..... 9

1.9 Jadwal Kegiatan Penelitian 16

BAB II KAJIAN PUSTAKA.....17

2.1 Teori terkait penelitian 17

2.1.1. Konsep Dasar Sistem dan Sistem Informasi 17

2.1.2. Konsep dan Karakteristik Aplikasi yang Dikembangkan 20

2.1.3. Metode Pengembangan Sistem 32

2.1.4. Pemodelan Perancangan Sistem 35

2.1.5. Konsep Basis Data 44

2.1.6.	Konsep Pengujian Sistem	48
2.2	Kerangka Teoritis.....	51
BAB III	METODOLOGI	52
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian	52
3.2	Lokasi dan Obyek Penelitian	53
3.3	Metode Pengembangan Sistem	54
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.5	Alat dan Bahan.....	59
3.6	Analisis Sistem.....	61
3.6.1	Analisis Sistem yang Sedang Berjalan	61
3.6.2	Analisis Sistem yang Diusulkan	62
3.6.3	Analisis Kebutuhan	65
3.6.4	Analisis CRM RFM	70
3.7	Perancangan Sistem	75
3.7.1	<i>Use Case</i>	75
3.7.2	<i>Use Case</i> Skenario Diagram	79
3.7.3	<i>Activity Diagram</i>	87
3.7.4	<i>Class Diagram</i>	100
3.7.5	<i>Sequence Diagram</i>	101
3.7.6	Entity Relationship Diagram.....	114
3.7.7	Kamus Data.....	115
3.7.8	Perancangan Antarmuka	120
3.8	Metode Pengujian Sistem	125
3.8.1	<i>Black Box Testing</i>	125
3.8.2	<i>White Box Testing</i>	127
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	129
4.1	Gambaran Umum Sistem	129
4.1.1	Tujuan Sistem	130
4.1.2	Fungsi Utama Sistem	131
4.1.3	Modul Sistem	131
4.1.4	Aktor Sistem	133
4.1.5	Alur Interaksi Sistem	134

4.2	Implementasi Sistem	136
4.2.1	Implementasi Sistem Pengunjung Obyek Wisata Cibulan	136
4.3	Hasil Pengujian Sistem	177
4.3.1	Black Box.....	177
4.3.2	White Box	179
4.4	Pembahasan	183
4.4.1	Analisis Penyelesaian Masalah	184
4.4.2	Analisis Kebutuhan Pengguna	185
4.4.3	Analisis Pengujian Sistem.....	187
4.4.4	Analisis Kelebihan dan Keterbatasan Sistem	189
4.4.5	Faktor Keberhasilan dan Kendala Pengembangan	189
4.4.6	Keterkaitan dengan Teori dan Penelitian Sebelumnya	192
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		195
5.1	Simpulan	195
5.2	Saran	196
DAFTAR PUSTAKA.....		197
LAMPIRAN.....		202

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Metode <i>Waterfall</i>	11
Gambar 2. 1 Metode <i>Waterfall</i>	33
Gambar 2. 2 Kerangka Teoritis.....	51
Gambar 3. 1 Metode <i>Waterfall</i>	54
Gambar 3. 2 Sistem Berjalan	61
Gambar 3. 3 Sistem Usulan	63
Gambar 3. 4 Use Case.....	75
Gambar 3. 5 Activity Login	87
Gambar 3. 6 Activity Register	88
Gambar 3. 7 Activity Pemesanan Tiket	89
Gambar 3. 8 Reservasi Fasilitas	90
Gambar 3. 9 Pembayaran	91
Gambar 3. 10 Histori Pemesanan.....	92
Gambar 3. 11 Kelola Fasilitas.....	93
Gambar 3. 12 Kelola Tiket.....	94
Gambar 3. 13 Kelola Promo	95
Gambar 3. 14 Konfirmasi Pembayaran.....	96
Gambar 3. 15 Menjalankan Analisis CRM RFM	97
Gambar 3. 16 Melihat Hasil Analisis CRM RFM	98
Gambar 3. 17 Logout	99
Gambar 3. 18 Class Diagram	100
Gambar 3. 19 Sequence Login.....	101
Gambar 3. 20 Sequence Registrasi	102
Gambar 3. 21 Sequence pemesanan Tiket	103
Gambar 3. 22 Sequence Reservasi Fasilitas	104
Gambar 3. 23 Sequence Pembayaran.....	105
Gambar 3. 24 Sequence Histori Pemesanan	106
Gambar 3. 25 Sequence Kelola Fasilitas	107
Gambar 3. 26 Sequence Kelola Tiket	108
Gambar 3. 27 Sequence Kelola Promo	109
Gambar 3. 28 Sequence Konfirmasi Pembayaran	110
Gambar 3. 29 Sequence Menjalankan Analisis CRM RFM	111
Gambar 3. 30 Sequence Melihat Hasil Analisis CRM RFM	112
Gambar 3. 31 Sequence Logout.....	113
Gambar 3. 32 Entity Relationship Diagram (ERD)	114
Gambar 3. 33 Perancangan Antarmuka Registrasi	120
Gambar 3. 34 Perancangan Antarmuka Login.....	121
Gambar 3. 35 Perancangan Antarmuka Melihat Fasilitas	121
Gambar 3. 36 Perancangan Antarmuka Pemesanan Tiket.....	122
Gambar 3. 37 Perancangan Antarmuka Reservasi Fasilitas	122

Gambar 3. 38 Perancangan Antarmuka Pengisian Data Pemesanan	123
Gambar 3. 39 Perancangan Antarmuka Konfirmasi Pembayaran	123
Gambar 3. 40 Perancangan Antarmuka Histori Pemesanan	124
Gambar 3. 41 Perancangan Antarmuka Pengelola (Laporan CRM RFM)	125

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol Use Case	37
Tabel 2. 2 Simbol Class Diagram.....	39
Tabel 2. 3 Simbil Activity Diagram	40
Tabel 2. 4 Simbol Sequence Diagram	42
Tabel 2. 5 Simbol Data Flow Diagram	46
Tabel 2. 6 Entity Relationship Diagram	47
Tabel 3. 1 Aktor	65
Tabel 3. 2 Kebutuhan Fungsional Sistem.....	67
Tabel 3. 3 Kebutuhan Non-Fungsional Sistem.....	68
Tabel 3. 4 Pengelompokan pengunjung ke dalam segmentasi pengunjung	73
Tabel 3. 5 Hasil Perhitungan Skor RFM terhadap Lima Data Sampel	74
Tabel 3. 6 Skenario Registrasi Akun.....	79
Tabel 3. 7 Skenario Login.....	79
Tabel 3. 8. Skenario Pemesanan Tiket	80
Tabel 3. 9 Skenario Reservasi Fasilitas	80
Tabel 3. 10 Skenario Pembayaran.....	81
Tabel 3. 11 Skenario Histori Pemesanan.....	81
Tabel 3. 12 Skenario Kelola Fasilitas.....	82
Tabel 3. 13 Skenario Kelola Tiket.....	82
Tabel 3. 14 Skenario Kelola Promo	83
Tabel 3. 15 Skenario Konfirmasi Pembayaran	83
Tabel 3. 16 Skenario Laporan Transaksi	84
Tabel 3. 17 Skenario Analisis CRM RFM	84
Tabel 3. 18 Melihat Laporan Transaksi.....	85
Tabel 3. 19 Melihat Hasil Analisis CRM RFM.....	86
Tabel 3. 20 Skenario Logout.....	86
Tabel 3. 21 Kamus Data User	115
Tabel 3. 22 Kamus Data Tiket	115
Tabel 3. 23 Kamus Data Pemesanan	116
Tabel 3. 24 Kamus Data Detail_Pemesanan	116
Tabel 3. 25 Kamus Data Pembayaran	117
Tabel 3. 26 Kamus Data Ulasan.....	117
Tabel 3. 27 Kamus Data Promo	118
Tabel 3. 28 kamus Data Fasilitas	119
Tabel 3. 29 Kamus Data RFM	119
Tabel 3. 30 Skenario Black Box Testing.....	126
Tabel 3. 31 Skenario White Box Testing	127

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Riwayat Hidup;.....	202
Lampiran 2 SK Judul dan Pembimbing;	203
Lampiran 3 Kartu Bimbingan ;	204
Lampiran 4 Kartu Mengikuti Seminar SUP;	205
Lampiran 5 Hasil SUP;	206
Lampiran 6 Lembar Revisi SUP;	209
Lampiran 7 Kartu Mengikuti Seminar SHP;	210
Lampiran 8 Hasil Revisi SHP;	211
Lampiran 9 Hasil SHP;	213
Lampiran 10 Revisi Sidang Akhir;.....	214
Lampiran 11 Hasil Sidang Akhir;	217
Lampiran 12 Sumbit Jurnal;.....	218
Lampiran 13 Cek Turnitin ;.....	218
Lampiran 14 Hasil Observasi;.....	220