

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN BIMBINGAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERTANYAAN KEASLIAN TULISAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1. Optimasi Pelayanan Pelanggan.....	10
2.1.2. Mobile Legends.....	11
2.1.3. WhatsApp Sebagai Media <i>Chatbot</i>	12
2.1.4. <i>Chatbot</i> WhatsApp Untuk Membantu Pelayanan Toko.....	12
2.1.5. Metode <i>Agile</i>	13
2.1.6. Pemrograman	16
2.1.7. <i>Blackbox Testing</i>	24
2.1.8. <i>Beta Testing</i>	25
2.2 Kajian Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Waktu dan Tempat.....	38
3.2 Jenis Penelitian.....	38

3.3 Pengumpulan Data.....	39
3.3.1. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.3.2. Jenis Data.....	41
3.3.3. Instrumen Pengumpulan Data.....	42
3.4 Tahap – Tahap Penelitian.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Hasil	53
4.1.1. Analisis Kebutuhan Sistem	53
4.1.2. Hasil Desain Sistem	54
4.1.3. Hasil Tahapan Pengembangan Metode Agile	62
A. Sprint 1 (Iterasi 1)	62
B. Sprint 2	85
C. Sprint 3	95
D. Sprint 4.....	105
E. Pengujian	108
4.2 Pembahasan.....	114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	117
5.1 Kesimpulan	117
5.2 Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN	