

User Journey Map : Bantu Lahap



Nama: Evan Gerard Leones Tahiya
Usia: 20 tahun
Profesi: Mahasiswa
Kebutuhan: Ingin memesan makanan rumahan dari warung sekitar dengan cepat.

Tahapan	Aksi	Emosi	Touch Point	Peluang Perbaikan
Awareness	Melihat iklan "Bantu dong" di Instagram.	Penasaran	Media sosial, iklan	Gunakan iklan testimoni makanan lokal.
Onboarding	Menginstal aplikasi dan login cepat.	Bersemangat	App onboarding	Integrasi login dengan Google/Facebook.
Discovery	Melihat menu "Bantu Lahap" di homepage.	Lapar dan antusias	Bottom Navigation, Home	Tampilkan promo makanan di halaman awal.
Selection	Menjelajah pilihan makanan dari warung sekitar.	Tertarik	Daftar makanan, visual makanan	Foto makanan lebih besar dan menggiurkan.
Payment	Membayar makanan lewat e-wallet.	Cemas sedikit soal keamanan	Halaman pembayaran	Tambahkan konfirmasi keamanan transaksi.
Delivery	Tracking makanan diantar mitra pengantaran lokal.	Tidak sabar	Notifikasi real-time, tracking	Estimasi waktu pengantaran lebih akurat.
Post-Delivery	Makanan tiba, memberi rating warung dan mitra.	Puas dan kenyang	Sistem rating, pop-up feedback	Kasih kupon diskon untuk rating tinggi.