**User Journey Map**

| **Tahap** | **Aktivitas** | **Touchpoint** | **Emosi** | **Masalah Utama** | **Peluang Perbaikan** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Membuka Aplikasi | Mengakses aplikasi dari ponsel | Logo dan splash screen | Netral → Harapan | Harus login sebelum bisa menjelajah | Sediakan opsi eksplorasi tanpa login |
| 2. Menjelajahi Produk | Scroll halaman utama, memilih kategori wanita → atasan | Halaman katalog, filter | Sedikit bingung | Filter produk kurang spesifik (warna, ukuran, harga) | Tambah filter yang lebih lengkap, ringkas, dan jelas |
| 3. Melihat Detail Produk | Melihat gambar dan deskripsi produk | Halaman produk | Tertarik tapi ragu | Ukuran hanya S/M/L tanpa konversi ke cm, gambar terbatas | Tampilkan ukuran detail & galeri produk lebih lengkap |
| 4. Tambah ke Keranjang | Klik tombol "Tambahkan ke Keranjang" | Tombol aksi di halaman produk | Yakin | Tidak tahu total ongkir sebelum checkout | Estimasi ongkir langsung ditampilkan sebelum lanjut ke pembayaran |
| 5. Checkout & Pembayaran | Isi alamat, pilih metode bayar | Form checkout | Frustrasi | Banyak langkah, loading lama | Checkout ringkas (maks. 2–3 langkah), estimasi waktu kirim otomatis |
| 6. Selesai Belanja | Terima notifikasi dan halaman sukses | Halaman sukses, email | Lega | - | Tambah fitur "lihat produk serupa" setelah pembelian |