

RANCANG BANGUN E-COMMERCE DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN USER CENTERED DESIGN (UCD) PADA CV. GIVA ANUGRAH PERSADA

ZULAEKHAH

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 112201104296@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRAK

CV. Giva Anugerah Persada merupakan perusahaan dalam bidang Medical Surgical Equipment, service & spare part. Akan tetapi pelayanan terhadap pelanggan saat ini masih memiliki kekurangan. Kekurangan dari hal ini dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. CV. Giva Anugerah Persada perlu menyejajarkan langkah dalam penggunaan teknologi dengan memanfaatkan media promosi yang telah ada yaitu melalui media web. Untuk mengoptimalkan perancangan sistem berbasis web yang lebih berfokus pada proses kepuasan dan interaksi pelanggan dengan perusahaan, digunakan metode indeks kepuasan pelanggan (Customer satisfaction index) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan perusahaan dan metode User Centered Design (UCD) sebagai filosofi perancangan dimana menempatkan pengguna, dalam hal ini pelanggan sebagai pusat dari proses pengembangan sistem. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini terlihat dari hasil perhitungan tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) yaitu sebesar 50.91%. Pada penelitian dengan metode User Centered Design (UCD) diperoleh hasil berupa perancangan e-commerce dengan desain interface atau antar muka e-commerce yang sesuai dengan kebutuhan atau keinginan pelanggan. Hasil Customer Satisfaction Index (CSI) dan User Centered Design (UCD) adalah sebuah e-commerce sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk mempermudah, mempercepat, dan mengoptimalkan kualitas pelayanan perusahaan.

Kata Kunci : Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), User Centered Design (UCD), E-Commerce, User Interface

E-COMMERCE ARCHITECTURE BY USING CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) AND USER CENTERED DESIGN (UCD) METHOD ON CV. GIVA ANUGRAH PERSADA

ZULAEKHAH

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 112201104296@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRACT

CV. Giva Anugrah Persada is a company in the field of Medical Surgical Equipment, service & spare part. But currently, there are some deficiencies customer service. This deficiencies can affect to customer loyalty. CV. Giva Anugrah Persada need to align step in the use of technology by utilizing existing media promotion namely through the web. To optimize the design of a web-based system that more focused on customer satisfaction and customer interaction processes with the company. Customer satisfaction index (CSI) method is used to find out the level of customer satisfaction to the services of the company and User Centered Design (UCD) method is used as a design philosophy which puts the user, in this case the customer as the center of the system development process. This research result indicates that the majority of customers feel less satisfied with the services provided by the company. This is evident from the calculation of the level of customer satisfaction by using a method of Customer Satisfaction Index (CSI) is about 50.91%. The result this research is a design of e-commerce with design user interface of e-commerce accordance to customer requirement. The result of Customer Satisfaction Index (CSI) and User Centered Design (UCD) is e-commerce in accordance to customers requirement that can easier, speed up, and optimize the quality of services companies.

Keyword : Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), User Centered Design (UCD), E-Commerce, User Interface