

**ABSTRAK**

Judul : Perancangan Desain *User Interface* Berdasarkan *User Experience* Aplikasi *e-CRM* Restoran Menggunakan Metode *User Centered Design*

(Studi Kasus Pada Restoran Warung Bang Burhan)

Nama : Kuku Dwi Septiawan

Program Studi : Sistem Informasi

Salah satu jenis usaha kuliner penyedia makanan dan minuman adalah Warung Bang Burhan (WBB). Warung Bang Burhan menyediakan berbagai macam makanan dan minuman, keadaan Warung Bang Burhan saat ini telah berkembang khususnya di wilayah Pondok Kacang, Tangerang Selatan. *e-CRM* merupakan strategi bisnis yang menggunakan teknologi informasi yang memberikan perusahaan suatu pandangan pelanggan secara luas, yang dapat diandalkan dan terintegrasi sehingga semua proses dan interaksi pelanggan membantu dalam mempertahankan dan memperluas hubungan yang menguntungkan kedua belah pihak. Penerapan teknologi dalam CRM merupakan respon terhadap perubahan-perubahan yang ada dalam dunia.

Rencana pemasaran strategi *e-CRM* untuk mengelola dan melayani para konsumen restoran Warung Bang Burhan dengan pemanfaatan teknologi. Tujuan dari penelitian ini yaitu merancang solusi desain *user interface* (UI) yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang dapat menampilkan fitur pendaftaran konsumen, pembuatan member konsumen, daftar katalog produk, transaksi konsumen, kegiatan promosi, dan layanan *contact us* serta email. Pentingnya desain UI dalam pengembangan aplikasi untuk mempermudah pengguna mengendalikan aplikasi, mendapat respon dari interaksi dan mengetahui kebutuhan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode *User Centered Design* yang terfokus kepada kebutuhan pengguna.

Kata Kunci- *User Interface*, *e- Costumer Relationship Management*, *User Centered Design*

**ABSTRACT**

*Title* : *Designing User Interface Design Based On User Experience Restaurant e-CRM Application Using User Centered Design Method A Case Study At Bang Burhan Restaurant*

*Name* : *Kukuh Dwi Septiawan*

*Study Program* : *Information System*

*One type of culinary business that provides food and beverage is Warung Bang Burhan (WBB). Warung Bang Burhan provides a variety of food and beverages, the current state of Warung Bang Burhan has developed, especially in the Pondok Kacang area, South Tangerang. e-CRM is a business strategy that uses information technology that gives the company a broad, reliable and integrated view of its customers so that all customer processes and interactions help in maintaining and expanding mutually beneficial relationships. The application of technology in CRM is a response to changes in the world.*

*The e-CRM strategy marketing plan is to manage and serve Warung Bang Burhan's restaurant customers by utilizing technology. The purpose of this research is to design a user interface (UI) design solution based on the results of analysis that can meet user needs that can display consumer registration features, create consumer members, list product catalogs, consumer transactions, promotional activities, and contact services. us and email. The importance of UI in application development is to make it easier for users to control the application, get responses from interactions and find out the user's needs. This study uses a User Centered Design method that focuses on user needs.*

*Keywords- User Interface, User Experience, e- Costumer Relationship Management, User Centered Design*