

Ngantri: Aplikasi Point of Sale Interaktif untuk Mengantisipasi Keresahan Antrian Pelanggan = Ngantri: Interactive Point of Sale Application to Anticipate Customer Queue Anxiety

Naufal Sani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920541590&lokasi=lokal>

Abstrak

Kehadiran antrian panjang di toko dan pusat layanan seringkali menimbulkan rasa frustrasi dan ketidakpuasan di antara pelanggan, mengakibatkan pengalaman yang buruk dan mengurangi loyalitas terhadap bisnis. Untuk mengatasi masalah ini, dikembangkan aplikasi Point of Sale (PoS) interaktif yang tidak hanya memberikan sistem penomoran antrian, tetapi juga memungkinkan pelanggan untuk memesan melalui ponsel mereka sambil menunggu. Pengembangan aplikasi PoS dilakukan dengan menggunakan metode Scrum yang memungkinkan adaptasi perubahan yang diajukan oleh product owner. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dengan memperkaya literatur tentang sistem PoS interaktif yang mencakup sistem penomoran antrian dan pemesanan melalui ponsel dalam konteks pengembangan menggunakan metode Scrum. Secara praktis, aplikasi yang dihasilkan memberikan manfaat dalam memberikan pendekatan antrian yang lebih efektif dan efisien, yang menguntungkan pelanggan dan bisnis. Pada evaluasi fungsionalitas aplikasi, semua skenario dalam usability testing dan user acceptance testing berhasil dilalui dengan sukses.

.....The presence of long queues at stores and service centers often creates frustration and dissatisfaction among customers, resulting in a bad experience and reducing business loyalty. To solve this problem, an interactive Point of Sale (PoS) application was developed which not only provides a queue numbering system, but also allows customers to order via their mobile phones while waiting. PoS application development is carried out using the Scrum method which allows adaptation of changes proposed by the product owner. The results of this study provide a theoretical contribution by enriching the literature on interactive PoS systems which include queue numbering systems and mobile ordering in the context of developing using the Scrum method. Practically, the resulting application provides benefits in providing a more effective and efficient queuing approach, which benefits customers and businesses. In evaluating application functionality, all scenarios in usability testing and user acceptance testing were successfully passed.