

INTISARI

Penelitian ini berisi tentang desain layanan daring dari situs belanja daring Toko Suara Muhammadiyah. Penelitian ini bertujuan untuk merancang, mencari titik hambat, dan meningkatkan pelayanan situs belanja daring yang sudah ada. Penelitian ini dilakukan karena Toko Suara Muhammadiyah mempunyai situs belanja daring yang baru diluncurkan.

Penelitian ini berjenis kualitatif, dan mengambil sumber data dari wawancara, observasi, dan data milik perusahaan. Wawancara dilakukan dengan satu manajer toko, lima petugas, dan tiga konsumen pengguna situs belanja daring. Observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung aktivitas petugas di Toko Suara Muhammadiyah. Analisis data dilakukan dengan cara analisis konten dengan tahapan yang pertama yaitu reduksi data, tahapan kedua yaitu dilakukan penampilan data, dan tahapan terakhir yaitu pengambilan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini berupa identifikasi komponen cetak biru layanan situs belanja daring. Lalu, ditemukan empat titik hambat yang ada dalam aktivitas pelayanan. Selanjutnya, terdapat empat rekomendasi untuk saran pengembangan layanan situs belanja daring guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi Toko Suara Muhammadiyah.

Kata Kunci: cetak biru layanan, situs belanja daring, pelayanan situs belanja daring

ABSTRACT

This research contains online service design from Toko Suara Muhammadiyah's online shopping website. This research purpose is to design, investigate failure points, and optimize service within the existing online shopping website. This research was conducted because the website was recently launched.

This research is using qualitative as a research type, collecting data from interviews, observations, and the company's data. Interviews were done with one store manager, five employees, and three consumers who are using online shopping website. The observation was done by observing employee activities directly inside Toko Suara Muhammadiyah. Data analysis was rendered with content analysis, as the first step is to do data reduction, the second step is data display, and the last step is drawing conclusions.

The result of this research is blueprint component identification from the service blueprint for online shopping website. Moreover, this research found four failure points within service activity. Furthermore, there are four recommendations to develop the service quality of online shopping website services to increase service quality inside Toko Suara Muhammadiyah.

Keywords: service blueprint, online shopping website, online shopping website services