

## ABSTRAK

### PERANCANGAN LINE BOT LAYANAN PESAN ANTAR WARUNG MAKAN “DIKAMPUS” MENGGUNAKAN METODE *USER CENTERED DESIGN*

(Studi Kasus Layanan Pesan Antar Makanan Untuk Wilayah Kampus  
Universitas Telkom)

Oleh

Aprianil Sesti Rangga

1202150082

Pertumbuhan jumlah mahasiswa Universitas Telkom dari tahun ketahun mendorong pertumbuhan warung yang berada di lingkungan Universitas Telkom. Peningkatan jumlah warung dan mahasiswa mendorong pengusaha warung untuk berinovasi dengan menyediakan layanan pesan antar makanan di sekitar wilayah Universitas Telkom yang bisa dipesan melalui *social messenger* seperti *whatsapp*, *LINE*, ataupun *SMS*. Media Pemasaran warung yang masih konvensional dengan cara menyebarkan brosur kepada mahasiswa menjadi latar belakang *startup Dikampus* hadir sebagai alternatif solusi yang menghubungkan pengusaha warung dengan mahasiswa dalam melakukan transaksi pesan antar makanan dalam bentuk layanan *chatbot*. Untuk mempermudah mahasiswa dalam melakukan pemesanan makanan melalui *LINE Bot startup Dikampus*, dilakukan perbandingan terhadap desain *chatbot* yang memiliki skor *usability* yang baik. Metode yang digunakan yaitu *user-centered design* dengan pemanfaatan *LINE Front-end framework* sebagai media perancangannya dan *system usability scale* (SUS) sebagai standar *usability* pada rancangan *LINE Bot startup Dikampus*. Melalui pendekatan tersebut dihasilkan dua skor *usability* dari desain yang dijadikan sebagai rekomendasi desain utama. Desain yang menggunakan *LINE Front-end Framework* (LIFF) memiliki skor yang lebih besar dengan jumlah skor SUS 84 yang tergolong kategori *excellent* dengan *grade* desain B yang berarti dapat diterima oleh *user*.

**Kata Kunci:** *chatbot, user centered design, system usability scale, user experience, user interface, layanan pesan antar*