

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas perancangan *service blueprint* pada *startup* D’Cetak dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses operasional. *Service blueprint* digunakan sebagai alat untuk merancang dan mengelola proses operasional dengan fokus pada pengalaman pelanggan. Langkah-langkah dalam membuat *service blueprint* meliputi identifikasi proses, pemetaan proses dari sudut pandang konsumen dan karyawan, serta penambahan fasilitas pelayanan pada setiap langkah kegiatan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melibatkan *startup* D’Cetak di Bandung, Jawa Barat sebagai objek penelitian, sedangkan konsumen dan pelanggan yang sudah bertransaksi di D’Cetak sebagai subjek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *service blueprint* pada *startup* D’Cetak masih memiliki titik kegagalan berdasarkan hasil wawancara dengan sepuluh orang konsumen dan pelanggan yang pernah bertransaksi di D’Cetak sehingga perlu dilakukan perbaikan pada titik-titik tersebut. Titik kegagalan pada *service blueprint* D’Cetak saat ini terletak pada “*Discuss product, price, availability & delivery time*” perihal tidak tersedianya jasa desain, detail atau katalog produk serta *pricelist* dan pada aktivitas “*Chats with Contact Person*” dimana pelanggan merasa bahwa *contact person* kurang responsif. Selain itu terdapat titik kegagalan pada komponen *physical evidence* yaitu pada “*Instagram Account*”, “*WA Business*”, “*Product Description*” dimana konten yang tersedia belum lengkap, tidak ada detail produk dan *pricelist*. Penelitian ini menghasilkan rancangan *service blueprint* yang telah diperbaiki berdasarkan hasil wawancara serta rancangan *service blueprint* web aplikasi.

Kata kunci : *Service Blueprint*, Proses Operasional, Efisiensi Operasional, Pengalaman Pelanggan.