

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada pengembangan fitur live chat untuk Dkampus, sebuah platform pengiriman makanan daring yang melayani UMKM di sekitar Telkom University. Tantangan utama yang dihadapi adalah kurangnya sarana komunikasi secara real-time, yang menyebabkan kesulitan koordinasi antara *customer* dan *courier* dalam proses pengiriman. Fitur live chat bertujuan untuk meningkatkan efisiensi komunikasi, memungkinkan *customer* dan *courier* untuk berkomunikasi secara langsung mengenai status pesanan. Pengujian kuantitatif dilakukan melalui survei USE Questionnaire dengan menerapkan metode proportionate stratified random sampling. Responden dipilih berdasarkan kriteria *customer* dan *courier* aktif pada website Dkampus. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa fitur live chat ini mendapatkan klasifikasi "sangat layak" atau 84,22% pada kelompok *customer* dan "layak" atau 78,22% pada sisi *courier*. Waktu respon secara keseluruhan rata-rata di bawah 0,1 detik, yang menunjukkan performa yang sangat baik dalam menyediakan komunikasi real-time. Dengan integrasi Firebase Realtime Database, diharapkan platform Dkampus dapat meningkatkan kepuasan pengguna, mengatasi kesulitan koordinasi, dan memberikan solusi komunikasi secara real-time bagi *customer* dan *courier*.

Kata kunci : live chat, firebase, realtime database, kepuasan pengguna, use quetionnaire