

## ABSTRAK

Nama : Maulana Malik Ibrohim  
NIM : 41818010063  
Pembimbing TA : Ruci Meiyanti, Dr. S.Kom, M.Kom  
Judul : Analisa Perancangan Sistem Kustomisasi Order  
Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Brew and Else

Semakin ketatnya persaingan di dunia bisnis terkhususnya pada bisnis *food and beverages* di Jakarta, membuat pengelola memikirkan strategi guna meningkatkan penjualan terhadap produk yang dibuat, yang dimana strategi itu dibangun untuk menciptakan kepuasan terhadap pelanggan. Strategi yang kuat dibutuhkan dalam menarik perhatian pelanggan dan menyesuaikan dengan apa yang diinginkan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dan tertarik dengan apa yang diberikan kepada pelanggan. Seiring berjalannya waktu tuntutan konsumen semakin beraneka ragam yang dimana rasa ingin mencicipi menu yang berbeda akan mulai tumbuh guna mencapai tantangan kepuasan rasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Pada *brew and else* menu yang diberikan masih biasa biasa saja, yang dimana masih disesuaikan dengan menu yang disediakan oleh pihak *caffe*, sehingga lama kelamaan pelanggan merasa bosan dengan menu menu yang ada dan dengan perlahan pelanggan dapat meninggalkan *caffe* dan beralih ke *caffe* yang lain dengan menu yang berbeda dan yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Berdasarkan permasalahan diatas penulis membuat rancangan sistem kustomisasi, rancangan kustomisasi ini dibuat dengan melihat kebutuhan yang ada pada pelanggan, pendekatan terhadap pelanggan dilakukan sehingga dapat mengetahui dengan jelas apa yang diinginkan oleh pelanggan. Pembuatan rancangan sistem kustomisasi ini menggunakan metode *waterfall* yang dimana metode *waterfall* dibuat dengan menekankan fase fase yang berurutan dan sistematis sehingga pengerjaan rancangan sistem kustomisasi benar benar terstruktur dan bertahap dengan melihat kebutuhan sistem. Rancangan sistem kustomisasi dengan fitur kustomisasi dan harga dapat memberikan kenyamanan terhadap pelanggan serta kepuasan. Dengan sistem kustomisasi ini pelanggan dapat bebas menentukan menu yang diinginkan, dengan *toping toping* yang dapat memanjakan pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dan nyaman dengan pelayanan di *Brew and Else*.

Kata kunci : Kustomisasi, Kepuasan Pelanggan, Rancangan Sistem, *Waterfall*

## **ABSTRACT**

*Name : Maulana Malik Ibrahim*  
*Student Number : 41818010063*  
*Counsellor : Ruci Meiyanti, Dr. S.Kom, M.Kom*  
*Title : Analisa Perancangan Sistem Kustomisasi Order*  
*Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Brew and Else*

*The increasingly fierce competition in the business world, especially in business food and beverages in Jakarta, makes managers design strategies to increase sales of products made, where the strategy is built to create customer satisfaction. A strong strategy is needed in attracting customer attention and adjusting to what customers want so that customers are satisfied and interested in what is given to customers. As time goes by, customers will continue to look for a variety where the desire to use the menu is starting to grow to achieve the challenge of taste satisfaction as desired. In brew and else the coffee menu provided is still ordinary, which is still adjusted to the menu provided by the coffee, so that gradually customers feel bored with the existing menu and can slowly leave the coffee and switch to another coffee with a different menu. different and in accordance with the wishes of the customer. Based on the problems above, the author makes a customization system design, this customization design is made by looking at the needs that exist in the customer, the approach to the customer is carried out so that they can clearly know what the customer wants. the design of this customization system uses the waterfall method where the waterfall method is made with sequential and systematic phases so that the design of the customization system is really structured and gradual by looking at the system requirements. The design of a customization system with customization features and prices can provide customer comfort and satisfaction. With this customization system, customers can freely determine the menu to be served, with toppings that can pamper customers, so that customers feel satisfied and comfortable with the service at the Brew and Else.*

*keywords : Customization, Customer Satisfaction, System Design, Waterfall*