

ABSTRAK
PERANCANGAN UI/UX UNTUK *WEBSITE CUSTOMER EXPERIENCE*
PADA *RURAL INTERNET SERVICES PROVIDER* MENGGUNAKAN
METODE *USER CENTERED DESIGN*

Oleh
Ardia Salsabila Syafira
18103037

PT. Telkom Satelit Indonesia atau Telkomsat adalah salah satu anak perusahaan Telkom, yang bergerak di bidang penyediaan layanan telekomunikasi berbasis satelit. Telkomsat membutuhkan respons dari pelanggan terkait layanan yang diberikan kepada pelanggan saat selesai melakukan penanganan keluhan dari pelanggan. Respons tersebut berguna untuk mengukur layanan yang telah diberikan oleh Telkomsat kepada pelanggan. Umumnya saat melakukan penilaian penanganan masih dilakukan manual secara langsung ke teknisi ataupun ke kantor. Telkomsat menginginkan pelanggan dapat menilai layanan melalui website yang akan disediakan kemudian dari pihak Telkomsat dapat melihat bagaimana respons dari pelanggan terkait layanan yang telah diberikan dengan menggunakan model net promotore score Tujuan dari penelitian ini yaitu menghasilkan rancangan *user interface* dan menguji *user experience* pada *website rural internet service provider* menggunakan metode *user centered design*. Metode *user centered design* dalam melakukan perancangan *user interface* langkah-langkahnya yaitu *specify the context of use* (menentukan konteks pengguna), *specify user and organizational requirements* (menentukan kebutuhan pengguna), *produce design solutions* (membuat solusi desain) dan *evaluate design* (mengevaluasi desain). Hasil penelitian ini mulai dari perancangan sampai pengujian yaitu pengujian *usability testing* menggunakan Maze, diperoleh hasil *web admin* 90 dan *user* 70. Pada analisa data hasil kuesioner *usability testing* pada aspek *learnability* dan *memoriability* total rata-rata keseluruhan pada *web admin* memperoleh hasil 93,75% dan pada *web user* 93,33% yang dikatakan berhasil.

Kata Kunci : *User Interface, User Experience, Telkomsat, User centered design, Maze Design*