

ABSTRAK

PENGEMBANGAN INDIKATOR KEPUASAN PRODUK *FASHION* DARI MAYOUTFIT DI KALANGAN MAHASISWA DENGAN MATRIKS KEPUASAN DAN TOGAF *MIGRATION PLANNING*

Oleh

HELEN OKTAVIA SIAHAAN

1202152325

MayOutfit adalah usaha yang bergerak dibidang fashion yang menjual aneka jenis pakaian wanita. Memulai usahanya dengan membuka online shop hingga sekarang sudah mempunyai butik sendiri di beberapa daerah dan mereka menjual berbagai pakaian di yang sebagian besar adalah buatan sendiri. Untuk itu, MayOutfit memilih strategi pemasaran terbaik dan mengelola hubungan dengan pelanggan untuk menghasilkan keunggulan produk *fashion* baik dari kualitas produk, inovasi pada produk serta *trend fashion* yang kompetitif. Pemasaran *Fashion* pada MayOutfit diharapkan mampu memasarkan dan menjual produk-produk MayOutfit kepada konsumen yang lebih luas lagi sehingga banyak orang yang dapat mengenal produk-produknya. Sedangkan manajemen hubungan pelanggan (CRM) berfokus pada bagaimana menciptakan komunikasi yang baik dengan pelanggan untuk tetap setia pada produk yang ditawarkan dalam jangka panjang. Dalam menyesuaikan perkembangan Teknologi yang pesat, MayOutfit harus menyelaraskan antara Strategi Bisnis dengan Teknologi Informasi. Enterprise Architecture merupakan salah satu yang dapat dijadikan metode dalam menyelaraskan antara Strategi Bisnis dan Teknologi Informasi. Terdapat framework yang dapat dijadikan acuan untuk merancang Enterprise Architecture, yakni TOGAF ADM. TOGAF ADM memiliki 9 fase, tetapi pada penelitian ini mengambil studi kasus pada fungsi Produksi dengan menggunakan *migration planning*. Hasil dari penelitian tugas akhir ini dihasilkan rancangan EA berupa artifak-artifak TOGAF ADM dan rekomendasi pengembangan TI dalam bentuk *roadmap*. Penelitian ini mengambil studi kasus

MayOutfit Jawa Barat-Bandung, khususnya fungsi Penilaian Kepuasan pada Pelanggan Mahasiswa.

Kata Kunci: *Enterprise Architecture*, *TOGAF Migration Planning*, *Fashion*, SPSS, Matriks Kepuasan, Pemasaran, Manajemen Hubungan Pelanggan.