

ABSTRAK

Penelitian ini mengimplementasikan *website self-service technology* untuk pemesanan dan pembayaran bagi pelanggan pada tenant atau restoran di area Hallway Space menggunakan metode *prototype*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang platform berupa *website* yang memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan dan pembayaran. Metodologi penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara. Implementasi dilakukan dengan metode *prototype* dan dilakukan pengujian dengan *usability testing* dan *User Acceptance Testing* (UAT). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *website self-service* ini mendapatkan penilaian positif dari pelanggan, dengan nilai *Usability score* sebesar 88,2% dan hasil pengujian UAT seluruh kriteria yang diuji diterima, menunjukkan bahwa platform bekerja dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Melalui penggunaan *self-service technology* pada restoran, pelanggan dapat melakukan pemesanan dan pembayaran dengan lebih mudah, menghindari antrian panjang, dan mengurangi ketergantungan pada pelayan. Platform *website* ini diharapkan dapat memberikan solusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kinerja proses di tenant atau restoran. Selain itu, dengan mengoptimalkan fitur dan memperluas cakupan penggunaan, platform ini dapat memberikan kontribusi lebih lanjut dalam mendukung usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di sektor *food and beverages*. Penggunaan *website self-service technology* pada tenant atau restoran di Hallway Space merupakan langkah inovatif dalam meningkatkan pengalaman pelanggan dan memberikan keuntungan bagi pemilik usaha.

Kata kunci - ***website, self-service technology, pemesanan, pembayaran, tenant.***