

## **ABSTRAK**

Dalam penelitian ini terdapat sebuah permasalahan didalam sistem mengantri, yaitu dimana lonjakan kumpulan para pelanggan secara fisik disebuah restaurant maupun café cepat saji seringkali menjadi hal yang sering terjadi. Sehingga proses penerimaan pelayanan maupun pemesanan produk seringkali mengalami kendala, mulai dari ketidak nyamanan pelanggan dalam waktu tunggu di lokasi, kebosanan pada saat mengantri, ataupun seringkali terjadi kesalahan dalam penerimaan orderan. Penelitian ini bertujuan untuk membantu para pelanggan dalam melakukan proses antri pada sebuah resto maupun café cepat saji, tanpa harus mengantri lama secara fisik dilokasi. Penawaran gagasan ide untuk hal tersebut dapat disebut juga dengan sistem Antrian Virtual. Dalam penelitian ini dikembangkan nya perancangan aplikasi pelanggan pada startup Antria dengan menggunakan metode Goal-Directed Design (GDD). Proses pengembangan meliputi analisis kebutuhan para pelanggan, perancangan desain dan prototype, dan juga analisis pengujian. Aplikasi berbasis mobile yang mencakup fitur menampilkan urutan antrian, menampilkan estimasi waktu tunggu pesanan, menyediakan pilihan pembayaran non tunai / e-wallet, sertamempunyai desain yang simple dan berisikan informasi yang lengkap. Pengujian pada penelitian ini menggunakan Usability Testing dan juga System Usability Scale (SUS), dengan berhasil mendapatkan score rata rata sebesar 83,1 dan predikat scale B serta Acceptable pada Acceptability Range.

**Kata kunci : Goal-directed design, Usability Testing, System Usability Scale, User Interface.**