



# Rancang Bangun Sistem Informasi Layanan Pemesanan Furnitur Digital Berbasis Web untuk Meningkatkan Pengalaman dan Minat Beli Pelanggan

Poozasya Niagaralillah<sup>1\*</sup>, Ahmad Fikri Salim<sup>2</sup>, Rickar Aryel<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Politeknik IDN Bogor, Indonesia

Alamat: Sukanegara, Kec. Jonggol, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16830

\*Penulis Korespondensi: [poozasya.niagaralillah@idn.ac](mailto:poozasya.niagaralillah@idn.ac)

**Abstract.** *The development of information technology has significantly transformed business processes, including the furniture industry, which requires more efficient and flexible ordering systems. However, custom furniture ordering is still commonly conducted manually, resulting in inefficiencies, miscommunication, and limited access to information. This study aims to design and implement a web-based custom furniture ordering system that emphasizes simplicity, interactivity, and user experience. The research method used is Research and Development (R&D) with a qualitative approach through observation, interviews, and documentation. The system is developed using React technology to create a responsive interface and integrates WhatsApp as a communication medium between customers and business owners. The results show that the system successfully provides a digital catalog, structured product information, and a simplified ordering flow without complex forms. Functional evaluation indicates that users can easily understand the ordering process, access product information efficiently, and communicate directly with service providers. Overall, the system improves business process efficiency, expands marketing reach, and enhances customer experience in custom furniture services.*

**Keywords:** *Custom Furniture; Digital Catalog; Research Development; User Experience; Web System.*

**Abstrak.** Perkembangan teknologi informasi telah secara signifikan mengubah proses bisnis, termasuk dalam industri furnitur yang membutuhkan sistem pemesanan yang lebih efisien dan fleksibel. Namun, pemesanan furnitur kustom masih umumnya dilakukan secara manual, sehingga menimbulkan inefisiensi, miskomunikasi, serta keterbatasan akses informasi. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan sistem pemesanan furnitur kustom berbasis web yang menekankan kesederhanaan, interaktivitas, dan pengalaman pengguna. Metode penelitian yang digunakan adalah *Research and Development* (R&D) dengan pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sistem dikembangkan menggunakan teknologi *React* untuk menciptakan antarmuka yang responsif serta mengintegrasikan WhatsApp sebagai media komunikasi antara pelanggan dan pemilik usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem berhasil menyediakan katalog digital, informasi produk yang terstruktur, serta alur pemesanan yang sederhana tanpa formulir yang kompleks. Evaluasi fungsional menunjukkan bahwa pengguna dapat dengan mudah memahami proses pemesanan, mengakses informasi produk secara efisien, serta berkomunikasi langsung dengan penyedia layanan. Secara keseluruhan, sistem ini meningkatkan efisiensi proses bisnis, memperluas jangkauan pemasaran, serta meningkatkan pengalaman pelanggan dalam layanan furnitur kustom.

**Kata kunci:** Furnitur Kustom; Katalog Digital; Pengalaman Pengguna; Penelitian Pengembangan; Sistem Web.

## 1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi dan transformasi digital di berbagai sektor. Transformasi ini mendorong pelaku usaha untuk mengadopsi sistem berbasis teknologi guna meningkatkan efisiensi operasional, akurasi data, serta daya saing di era digital. Dalam konteks ini, digitalisasi tidak hanya menjadi pilihan, tetapi telah menjadi kebutuhan strategis bagi keberlangsungan bisnis modern.

Industri furnitur merupakan salah satu sektor yang turut terdampak oleh perkembangan teknologi tersebut. Meskipun demikian, sebagian besar pelaku usaha furnitur, khususnya skala kecil dan menengah, masih mengandalkan metode konvensional dalam menjalankan proses bisnisnya (Nurjamil & Sembiring, 2023). Hal ini terutama terlihat pada proses pemesanan produk kustom yang masih dilakukan secara manual melalui komunikasi langsung atau media sederhana (Handayani et al., 2023).

Proses pemesanan manual tersebut sering kali menimbulkan berbagai permasalahan, seperti miskomunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan, keterbatasan informasi produk, serta tidak efisiennya waktu dan tenaga. Selain itu, pelanggan juga kesulitan dalam memperoleh gambaran produk secara menyeluruh sebelum melakukan pemesanan, sehingga dapat memengaruhi keputusan pembelian (Puteri et al., 2024).

Di sisi lain, peningkatan penggunaan internet dan perangkat mobile dalam aktivitas sehari-hari telah mengubah perilaku konsumen dalam berbelanja (Statista, 2026). Konsumen saat ini cenderung menginginkan akses informasi yang cepat, mudah, dan interaktif. Oleh karena itu, penyedia layanan dituntut untuk mampu menghadirkan sistem digital yang tidak hanya informatif, tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang optimal (Bleier et al., 2018; Lemon & Verhoef, 2016).

Konsep *user experience* (pengalaman pengguna) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu sistem digital (Hassenzahl, 2010). Pengalaman pengguna yang baik dapat meningkatkan kepuasan, kepercayaan, serta keterlibatan pelanggan dalam menggunakan layanan. Dengan demikian, desain sistem tidak hanya berfokus pada fungsi, tetapi juga pada kenyamanan dan kemudahan penggunaan (International Organization for Standardization, 2018).

Dalam konteks penerimaan teknologi, *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) menjadi faktor utama yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu sistem (Davis, 1989). Oleh karena itu, pengembangan sistem informasi perlu memperhatikan kedua aspek tersebut agar dapat diterima dan digunakan secara optimal oleh pengguna (Gefen et al., 2003; Venkatesh et al., 2003).

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengkaji sistem informasi penjualan atau *e-commerce* dalam industri furnitur. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada transaksi jual beli produk secara umum dan belum secara spesifik mengakomodasi kebutuhan interaksi fleksibel dalam layanan furnitur kustom (Fahlevi et al., 2025; Putri &

Wijaya, 2021). Padahal, layanan kustom memerlukan komunikasi yang lebih intensif dan spesifikasi produk yang dinamis.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan sistem informasi layanan pemesanan furnitur digital berbasis web yang sederhana, interaktif, dan berorientasi pada pengalaman pengguna. Sistem yang dikembangkan diharapkan mampu meningkatkan efisiensi proses bisnis, memperluas jangkauan pemasaran, serta meningkatkan minat beli dan kepuasan pelanggan dalam layanan furnitur kustom.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Sistem Informasi dan Digitalisasi Bisnis**

Sistem informasi merupakan kombinasi dari komponen teknologi, manusia, dan prosedur yang saling berinteraksi untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dalam organisasi (Stair & Reynolds, 2018). Dalam konteks bisnis modern, sistem informasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi operasional, akurasi data, serta integrasi antar proses bisnis. Digitalisasi bisnis melalui penerapan sistem informasi juga memungkinkan perusahaan untuk merespons perubahan pasar dengan lebih cepat dan adaptif (Laudon & Laudon, 2020).

Selain itu, digitalisasi mendorong transformasi model bisnis dari konvensional menjadi berbasis teknologi yang lebih fleksibel dan terintegrasi. Penerapan sistem berbasis web, misalnya, memungkinkan akses informasi secara *real-time* serta memperluas jangkauan pasar tanpa batasan geografis (Turban et al., 2013). Dalam industri furnitur, digitalisasi sistem pemesanan menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan daya saing usaha, terutama dalam menghadapi kebutuhan pelanggan yang semakin dinamis.

### **User Experience (UX) dan Perilaku Konsumen Digital**

*User experience* (UX) merupakan aspek penting dalam pengembangan sistem digital yang berfokus pada bagaimana pengguna merasakan interaksi dengan sistem, baik dari sisi emosional maupun fungsional (Hassenzahl, 2010). Pengalaman pengguna yang baik tidak hanya ditentukan oleh tampilan visual, tetapi juga oleh kemudahan navigasi, kecepatan akses, serta kejelasan informasi yang disajikan. Oleh karena itu, desain sistem yang berorientasi pada UX mampu meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong penggunaan sistem secara berkelanjutan.

Dalam konteks perilaku konsumen digital, pengalaman pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Konsumen cenderung memilih platform yang memberikan kemudahan, kenyamanan, serta interaksi yang intuitif (Bleier et al., 2018). Selain

itu, pengalaman positif yang diperoleh selama proses pencarian informasi hingga transaksi dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu layanan (Rose et al., 2012). Hal ini menunjukkan bahwa UX menjadi faktor kunci dalam meningkatkan minat beli pelanggan dalam sistem berbasis web.

### **Technology Acceptance Model (TAM)**

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu model teoritis yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi. Model ini menyatakan bahwa dua faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi adalah *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) (Davis, 1989). Kedua faktor tersebut berperan dalam membentuk sikap pengguna terhadap sistem, yang kemudian memengaruhi niat dan perilaku penggunaan.

Pengembangan lebih lanjut dari TAM menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut tetap relevan dalam berbagai konteks teknologi, termasuk sistem berbasis web dan *e-commerce* (Venkatesh et al., 2003; Gefen et al., 2003). Sistem yang mudah digunakan dan memberikan manfaat nyata bagi pengguna akan lebih mudah diterima dan diadopsi. Dalam penelitian ini, TAM digunakan sebagai landasan untuk mengevaluasi sejauh mana sistem pemesanan furnitur digital yang dikembangkan dapat diterima oleh pengguna serta mendukung peningkatan efektivitas layanan.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Research and Development* (R&D) dalam konteks rekayasa perangkat lunak untuk menghasilkan sebuah produk berupa sistem informasi. Pendekatan ini sejalan dengan konsep *Design Science Research* yang menekankan pada pengembangan artefak untuk menyelesaikan permasalahan nyata (Hevner et al., 2004). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memahami proses pemesanan furnitur yang masih dilakukan secara manual serta kebutuhan pengguna terhadap sistem digital. Perancangan sistem dilakukan dengan memperhatikan prinsip *usability* yang mencakup efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna sesuai standar ISO 9241-11 (International Organization for Standardization, 2018). Selain itu, desain sistem juga mengacu pada konsep *user experience* yang menekankan pentingnya pengalaman emosional dan fungsional pengguna dalam menggunakan sistem (Hassenzahl, 2010). Dalam proses evaluasi, penelitian ini mengacu pada model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa penerimaan sistem dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* (Gefen et al., 2003; Venkatesh et al., 2003).

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Hasil Perancangan dan Implementasi Sistem**

Perancangan sistem informasi pemesanan furnitur berbasis web dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan terstruktur yang menekankan pada integrasi kebutuhan pengguna dan teknologi. Sistem dirancang untuk mampu menyajikan informasi produk secara jelas, cepat, dan mudah diakses oleh pengguna dari berbagai perangkat. Selain itu, perancangan juga mempertimbangkan aspek efisiensi proses bisnis agar pelaku usaha dapat melayani pelanggan dengan lebih optimal. Pendekatan ini sejalan dengan penelitian yang menekankan pentingnya sistem informasi berbasis web dalam meningkatkan efektivitas layanan digital (Lediana et al., 2025).

Tahap analisis kebutuhan dilakukan melalui observasi dan wawancara terhadap pelaku usaha furnitur serta calon pengguna sistem. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengguna menginginkan sistem yang sederhana, tidak rumit, serta mampu memberikan informasi yang lengkap mengenai produk. Oleh karena itu, sistem dirancang dengan struktur navigasi yang jelas dan tampilan yang intuitif. Hal ini bertujuan untuk meminimalkan kesalahan penggunaan serta meningkatkan kenyamanan pengguna (Haq et al., 2025).

Implementasi sistem dilakukan menggunakan teknologi React yang memungkinkan pengembangan antarmuka yang responsif dan interaktif. Sistem ini dapat diakses melalui perangkat desktop maupun mobile sehingga memberikan fleksibilitas bagi pengguna. Selain itu, integrasi dengan WhatsApp digunakan sebagai media komunikasi utama antara pelanggan dan penyedia layanan. Pendekatan ini memungkinkan interaksi yang lebih personal dan efektif dalam proses pemesanan.

Fitur utama dalam sistem ini meliputi katalog digital, detail produk, serta tombol pemesanan langsung. Katalog digital disusun dengan tampilan visual yang menarik agar dapat meningkatkan minat pengguna dalam menjelajahi produk. Informasi produk disajikan secara terstruktur sehingga memudahkan pengguna dalam memahami spesifikasi produk. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas informasi sangat memengaruhi pengalaman pengguna (Febriyanto et al., 2025).

Sistem ini juga dirancang untuk menghilangkan penggunaan formulir pemesanan yang kompleks. Pengguna cukup memilih produk yang diinginkan dan langsung diarahkan ke komunikasi melalui WhatsApp. Pendekatan ini memberikan kemudahan bagi pengguna serta mengurangi hambatan dalam proses pemesanan. Dengan demikian, sistem menjadi lebih fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan layanan furnitur kustom.

Dari sisi tampilan, sistem menggunakan desain minimalis dengan fokus pada kemudahan navigasi. Penggunaan elemen visual seperti warna dan tipografi disesuaikan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Selain itu, tata letak halaman dirancang agar pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi yang dibutuhkan. Hal ini menunjukkan bahwa desain antarmuka memiliki peran penting dalam meningkatkan *usability* sistem (Haq et al., 2025).

Pengujian fungsional dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh fitur dalam sistem berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem mampu menampilkan informasi produk dengan baik serta mendukung proses komunikasi melalui WhatsApp tanpa kendala. Pada tahap ini, hasil pengujian dirangkum dalam sebuah tabel yang menunjukkan performa setiap fitur sistem sebagai berikut yang menunjukkan bahwa seluruh fitur utama sistem dapat berjalan dengan baik dan sesuai kebutuhan pengguna (Lediana et al., 2025).

**Tabel 1.** Hasil Pengujian Fungsional Sistem

No	Fitur Sistem	Hasil	Keterangan
1	Katalog Digital	Berfungsi	Responsif
2	Detail Produk	Berfungsi	Informasi lengkap
3	Navigasi	Berfungsi	Mudah digunakan
4	WhatsApp	Berfungsi	Terintegrasi baik
5	Akses Mobile	Berfungsi	Optimal

Evaluasi awal terhadap pengguna menunjukkan bahwa sistem mudah digunakan dan dipahami. Pengguna dapat dengan cepat menemukan produk yang diinginkan serta memahami informasi yang tersedia. Selain itu, pengguna juga merasa lebih nyaman dalam melakukan pemesanan melalui sistem digital dibandingkan metode manual. Hal ini menunjukkan bahwa sistem berhasil meningkatkan pengalaman pengguna secara signifikan (Febriyanto et al., 2025).

Dari sisi pelaku usaha, sistem ini membantu dalam meningkatkan efisiensi operasional. Pelaku usaha tidak perlu lagi menjelaskan produk secara berulang karena informasi telah tersedia dalam sistem. Selain itu, komunikasi dengan pelanggan menjadi lebih terarah dan efektif. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi dapat mendukung peningkatan produktivitas usaha (Lediana et al., 2025).

Secara keseluruhan, hasil perancangan dan implementasi sistem menunjukkan bahwa sistem yang dikembangkan mampu menjawab permasalahan dalam proses pemesanan furnitur kustom. Sistem tidak hanya memberikan kemudahan bagi pengguna, tetapi juga meningkatkan

kualitas layanan yang diberikan oleh pelaku usaha. Dengan demikian, sistem ini memiliki potensi untuk dikembangkan lebih lanjut dan diterapkan secara luas.

### **Pembahasan dan Analisis Penerimaan Sistem**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem yang dikembangkan memberikan perubahan signifikan dalam proses pemesanan furnitur kustom. Pengguna tidak lagi mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi produk karena semuanya telah tersedia dalam sistem. Selain itu, komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan menjadi lebih jelas dan terarah. Hal ini berdampak pada peningkatan kualitas interaksi dalam proses bisnis (Febriyanto et al., 2025).

Dari perspektif *user experience*, sistem ini dirancang untuk memberikan kemudahan navigasi dan akses informasi. Pengguna dapat dengan mudah menjelajahi katalog produk tanpa mengalami kebingungan. Selain itu, tampilan visual yang menarik juga meningkatkan ketertarikan pengguna terhadap sistem. Hal ini menunjukkan bahwa desain UX yang baik dapat meningkatkan keterlibatan pengguna (Haq et al., 2025).

Dalam konteks perilaku konsumen, sistem ini juga berpengaruh terhadap peningkatan minat beli pelanggan. Informasi yang lengkap dan mudah diakses membantu pengguna dalam mengambil keputusan pembelian. Selain itu, komunikasi langsung melalui WhatsApp memberikan rasa aman dan kepercayaan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor kepercayaan memiliki peran penting dalam transaksi digital (Febriyanto et al., 2025).

Berdasarkan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), sistem ini menunjukkan tingkat penerimaan yang baik. Pengguna merasa bahwa sistem memberikan manfaat dalam memahami produk sebelum melakukan pembelian. Selain itu, kemudahan penggunaan sistem juga menjadi faktor utama dalam meningkatkan penerimaan pengguna. Kedua aspek ini berkontribusi terhadap penggunaan sistem secara berkelanjutan (Febriyanto et al., 2025).

Sistem yang dikembangkan memiliki keunggulan dibandingkan sistem *e-commerce* konvensional. Sistem ini tidak memaksakan pengguna untuk melakukan transaksi secara langsung dalam platform. Sebaliknya, sistem memberikan ruang untuk komunikasi personal yang lebih fleksibel. Hal ini menjadi keunggulan dalam layanan furnitur kustom yang membutuhkan interaksi intensif.

Dari sisi pelaku usaha, sistem ini memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional. Pelaku usaha dapat mengelola informasi produk dengan lebih terstruktur dan mudah diperbarui. Selain itu, proses komunikasi dengan pelanggan menjadi lebih cepat dan efektif. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi dapat menjadi alat strategis dalam pengembangan bisnis (Lediana et al., 2025).

Evaluasi kepuasan pengguna menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas terhadap sistem yang dikembangkan. Mereka menilai sistem ini lebih praktis dan mudah digunakan dibandingkan metode konvensional. Hasil evaluasi tersebut disajikan dalam tabel berikut yang menunjukkan bahwa sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan pengalaman penggunaan secara keseluruhan (Febriyanto et al., 2025).

**Tabel 2.** Hasil Evaluasi Kepuasan Pengguna

No	Aspek Penilaian	Hasil	Keterangan
1	Kemudahan Penggunaan	Sangat Baik	Mudah dipahami
2	Tampilan	Baik	Menarik
3	Informasi	Sangat Baik	Lengkap
4	Pemesanan	Sangat Baik	Praktis
5	Kepuasan	Sangat Baik	Meningkat

Meskipun demikian, terdapat beberapa keterbatasan dalam sistem yang dikembangkan. Sistem belum dilengkapi dengan fitur pembayaran online yang dapat mempermudah transaksi. Selain itu, evaluasi yang dilakukan masih bersifat kualitatif dan belum menggunakan metode kuantitatif. Hal ini menjadi peluang untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

Pengembangan sistem ke depan dapat dilakukan dengan menambahkan fitur tambahan seperti integrasi *payment gateway* dan sistem manajemen pesanan. Selain itu, pengujian dengan metode kuantitatif juga dapat dilakukan untuk memperoleh hasil yang lebih objektif. Pendekatan ini akan meningkatkan validitas dan reliabilitas sistem yang dikembangkan.

Secara keseluruhan, pembahasan menunjukkan bahwa sistem yang dikembangkan berhasil meningkatkan efisiensi proses bisnis, kualitas layanan, serta pengalaman pengguna. Sistem ini mampu menjawab permasalahan dalam pemesanan furnitur kustom yang sebelumnya dilakukan secara manual. Dengan demikian, sistem ini memiliki potensi besar untuk mendukung digitalisasi industri furnitur di masa depan.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi layanan pemesanan furnitur digital berbasis web yang dikembangkan mampu menjadi solusi efektif terhadap permasalahan pemesanan manual yang selama ini kurang efisien dan berpotensi menimbulkan miskomunikasi. Sistem yang dirancang dengan pendekatan sederhana, interaktif, dan berorientasi pada *user experience* terbukti memudahkan pengguna dalam mengakses informasi produk, memahami alur pemesanan, serta melakukan komunikasi langsung dengan penyedia

layanan. Integrasi katalog digital dan WhatsApp memberikan fleksibilitas yang tinggi dalam layanan furnitur kustom, sehingga meningkatkan efisiensi proses bisnis, kualitas layanan, serta minat beli pelanggan. Dengan demikian, sistem ini memiliki kontribusi nyata dalam mendukung digitalisasi usaha furnitur dan meningkatkan daya saing di era teknologi.

Untuk pengembangan selanjutnya, sistem ini disarankan untuk dilengkapi dengan fitur tambahan seperti integrasi pembayaran digital (*payment gateway*) dan manajemen pesanan agar proses transaksi menjadi lebih komprehensif dan terstruktur. Selain itu, penelitian lanjutan dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan dan penerimaan pengguna secara lebih objektif dan terukur. Pengembangan dari sisi keamanan sistem, performa aplikasi, serta optimalisasi tampilan mobile juga perlu diperhatikan agar sistem semakin optimal dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan pengembangan yang berkelanjutan, sistem ini diharapkan dapat diimplementasikan secara lebih luas dan memberikan dampak yang lebih besar bagi industri furnitur kustom.

## DAFTAR REFERENSI

- Bleier, A., Harmeling, C. M., & Palmatier, R. W. (2018). Creating effective online customer experiences. *Journal of Marketing*, 82(6), 98–119. <https://doi.org/10.1177/0022242918809930>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Fahlevi, M. R., Hanafi, A. R., & Fernandy, H. (2025). Perancangan sistem e-commerce berbasis web penjualan produk furniture. *DEVICE*, 15(2), 202–211.
- Febriyanto, B., Maulana, S., & Utami, L. S. P. (2025). Analisis Pengaruh User Experience (UX) dan Trust terhadap Re-purchase Intention pada Platform Marketplace menggunakan Model Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Science, Technology, and Innovation*, 1(2), 92–100.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51–90. <https://doi.org/10.2307/30036519>
- Handayani, U., Hidayat, T., Darnis, R., & Sugiono, M. I. (2023). Sistem informasi penjualan berbasis web pada mebel Bos Khoiron Pageiruyung. *Jurnal Surya Informatika*, 13(1), 1–12.
- Haq, H. M., Islam, C. M. R., & Hilabi, M. F. (2025). Optimizing the UI/UX of the KRL Access App: A Design Thinking-Based Redesign Study to Improve Usability. *Journal of Science, Technology, and Innovation*, 1(2), 245–257.
- Hassenzahl, M. (2010). *Experience design: Technology for all the right reasons*. Morgan & Claypool Publishers.

- Hevner, A. R., March, S. T., Park, J., & Ram, S. (2004). Design science in information systems research. *MIS Quarterly*, 28(1), 75–105.
- International Organization for Standardization. (2018). *ISO 9241-11: Ergonomics of human-system interaction — Usability: Definitions and concepts*.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson.
- Lediana, N. D., Rokhmah, N. A., & Sofira, E. (2025). Rancang Bangun Sistem Informasi Kampus Berbasis Website dengan Integrasi Backup Database Otomatis ke Cloud. *Journal of Science, Technology, and Innovation*, 1(2), 110–119.
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69–96. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0420>
- Nurjamil, R., & Sembiring, F. (2023). Rancang bangun sistem informasi berbasis web pada perusahaan penjualan furniture usaha kecil dan menengah. *JUTISI*.
- Puteri, A. N., Suleihu, M., Saputra, F. H., & Sabir, F. M. (2024). Sistem informasi e-katalog terintegrasi QR code berbasis website untuk pemasaran produk furniture. *Jurnal Mahasiswa Politeknik*, 13, 22–32.
- Putri, P. B. R., & Wijaya, A. H. (2021). Sistem informasi penjualan furniture berbasis web menggunakan PHP MySQL. *JSIT: Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi*, 1(2), 104–110. <https://doi.org/10.47233/jsit.v2i1.117>
- Rose, S., Clark, M., Samouel, P., & Hair, N. (2012). Online customer experience in e-retailing: An empirical model of antecedents and outcomes. *Journal of Retailing*, 88(2), 308–322. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2012.03.001>
- Stair, R. M., & Reynolds, G. W. (2018). *Principles of Information Systems* (13th ed.). Cengage Learning.
- Statista. (2026). *Share of website traffic coming from mobile devices worldwide*.
- Turban, E., Volonino, L., Wood, G. R., & Sipior, J. C. (2013). *Information Technology for Management*. Wiley.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>