

ABSTRAK

Tsabita *store* merupakan sebuah UKM yang bertempat di daerah Kota Pekalongan, usaha tersebut bergerak di bidang produk perawatan kulit dan sejenis nya atau biasa disebut *skincare*. Target dari Tsabita *store* adalah produk yang dihasilkan bisa digunakan bagi kalangan remaja serta orang tua baik perempuan maupun laki-laki. Produk yang dijual merupakan produk olahan dari bahan alami sehingga aman untuk digunakan. Tsabita *store* ini masih berupa toko *offline* yang konsumen nya harus datang langsung ketempat nya serta belum mempunyai laporan keuangan pembukuan sehingga pada penelitian ini akan dibangun sebuah halaman website Tsabita *store* dengan sistem informasi database yang nanti nya akan banyak fitur untuk proses penjualan *online* serta pembukuan laporan keuangan untuk pemilik usaha/owner.

Selain itu akan dibandingkan dari kedua proses yaitu proses *offline* dan proses *online* yang dilihat dari waktu proses kedua nya. Selain itu akan dihitung efisiensi menggunakan DEA (*Data Envelopment Analysis*) yang dicari menggunakan nilai DMU (*Decision Making Unit*) pada kedua proses tersebut sehingga menghasilkan nilai efisiensi yang terbaik yaitu pada proses *offline* sebesar 98% serta konsumen pada bulan Februari sebanyak 1565 konsumen. Selain itu disebar kuisioner kepada 50 konsumen responden untuk melihat pengaruh tampilan website dan efisiensi teknis terhadap kepuasan pelanggan yang menghasilkan ada pengaruh variabel tampilan website dan efisiensi teknis terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Perancangan Proses, Website, DMU, DEA, Analisis Regresi Berganda