ABSTRAK

Pada lokasi pelayanan antrian publik sering ditemui banyak pelanggan yang mengantri untuk segera dilayani. Permasalahan ini juga terdapat dalam proses pengangkutan bata ringan di PT. Priority One Indonesia. Hal itu tidak efisien di karenakan waktu yang bisa mereka gunakan untuk melakukan hal yang lebih penting . Dalam hal tersebut, maka diperlukan suatu teknologi untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan antrian. Pada penelitian ini dirancang sebuah aplikasi antrian berbasis web atau *online* yang bernama aplikasi LiQu. Hasil keluaran dari sistem aplikasiLiQu adalah membuat proses antrian dapat dilakukan secara daring, dan melakukan riset kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan antrian pengangkutan bata ringan di PT. Priority One Indonesia. Kemudian melakukan pengujian 3 analisis yaitu analisis *Usability* menghitung hasil kuisioer dengan menggunakan metode *Inteval Skala Likert*, analisis *Reliability* dengan pengujian perangkat lunak WAPT 3.1 kemudian perhitungan menggunakan model Nelson, dan analisis Karakteristik Kedatangan .Hasil dari analisis *Usability*, analisis *Reliability*, dan analisis Karakteristik Kedatangan pada analisis*Usability* Jumlah yang diperoleh dari kusioner adalah 978 nilai tersebut berada pada rentang 963 – 1203, Hasil analisis *Reliability* tidak ada penginputan data yang Gagal maka. Berdasarkan *Telecordia Standard* jika tingkat keberhasilan ≥ 95 maka memenuhi, sedangkan pada analisis Karakteristik Kedatangan hasilnya perhitungan x^2 sebesar 10,8875. Dari tabel *Chi Square*, diperoleh $X^2_{(0,05:6)}$ adalah 11,071.

Kata Kunci: **Sistem Antrian,Aplikasi LiQu, *Web*, Analisis *Usability*, Analisis *Reliability***