

PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE* APLIKASI TIKET.COM DAN  
PEGIPEGI MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE*  
*QUESTIONNAIRE* (UEQ)

SKRIPSI  
Program Studi Sistem Informasi  
Jenjang Sarjana



Oleh  
Rizki Ade Ningsih  
NIM 09031281924048

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE* APLIKASI *TIKET.COM* DAN  
PEGIPEGI MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE*  
*QUESTIONNAIRE (UEQ)***

**Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Studi di Program Studi Sistem Informasi S1**

**Oleh**

**Rizki Ade Ningsih 09031281924048**

**Disahkan,**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi**



**Endang Lestari Ruskan, M.T.**  
**NIP 197811172006042001**

**Palembang, 30 Januari 2023  
Pembimbing,**



**Ken Ditha Tania, M.Kom.**  
**NIP 198507182012122003**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizki Ade Ningsih  
NIM : 09031281924048  
Program Studi : Sistem Informasi  
Judul Skripsi : Perbandingan *User Experience* Aplikasi Tiket.com dan Pegipegi Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Hasil Pengecekan Software IThenticate/Turnitin: 8%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 30 Januari 2023



Rizki Ade Ningsih  
NIM. 09031281924048

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 27 Januari 2023

Nama : Rizki Ade Ningsih

NIM : 09031281924048

Judul : Perbandingan *User Experience* Aplikasi Tiket.com dan  
Pegipegi Menggunakan Metode *User Experience*  
*Questionnaire* (UEQ)

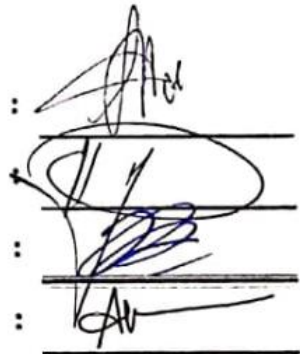
Komisi Penguji :

1. Pembimbing : Ken Ditha Tania, M.Kom. :

2. Ketua Penguji : Dr. Ali Ibrahim, M.T. :

3. Penguji 1 : Pacu Putra, M.CS. :

4. Penguji 2 : Allsela Meiriza, M.T. :



Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi



**Endang Lestari Ruskan, M.T.**  
**NIP 197811172006042001**

## HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

*“Everything will be okay at the end. If it’s not okay, it’s not the end”*

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- Diriku sendiri
- Kedua orang tua, saudara dan keluarga besar
- Sahabat dan teman seperjuangan
- Seluruh Dosen beserta Staff jurusan Sistem Informasi
- Universitas Sriwijaya

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Perbandingan *User Experience* Aplikasi Tiket.com dan Pegipegi Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)**”. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.

Selama proses penyusunan skripsi ini tentunya tak lepas dari berbagai macam rintangan serta hambatan, namun berkat kesungguhan hati, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak sehingga segala kesulitan tersebut dapat diatasi dan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kekuatan, kesempatan, Kesehatan serta ilmu, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Orang tua, saudara dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk penulis agar selalu melakukan yang terbaik.
3. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Ken Ditha Tania, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan dan bimbingan yang sangat membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

6. Bapak Dr. Ali Ibrahim, M.T. selaku Ketua Penguji serta Bapak Pacu Putra, M.CS. dan ibu Allsela Meiriza, M.T. selaku Penguji yang telah memberikan arahan dalam menyempurnakan skripsi ini.
7. Kak Angga selaku administrasi jurusan Sistem Informasi yang telah banyak membantu dalam proses pengurusan administrasi bagi penulis.
8. Seluruh dosen dan pegawai Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
9. Tasya SNAF selaku sahabat yang telah banyak membantu penulis.
10. Teman-teman SIREG C 2019 yang telah mewarnai kehidupan perkuliahan penulis.
11. Serta terima kasih yang sebesar-besarnya kepada diri saya sendiri yang telah berjuang dan tidak menyerah sehingga kamu bisa berhasil menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan oleh berbagai keterbatasan yang ada. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat pada skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis sendiri.

Palembang, 28 Januari 2023  
Penulis



Rizki Ade Ningsih  
NIM. 09031281924048

**PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE* APLIKASI TIKET.COM DAN  
PEGIPEGI MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE  
QUESTIONNAIRE* (UEQ)**

Oleh

**Rizki Ade Ningsih  
09031281924048**

**ABSTRAK**

Kemajuan teknologi informasi membuat banyak kegiatan manusia menjadi lebih mudah dan cepat. Salah satu bentuk kemajuan teknologi informasi yang ada yaitu munculnya aplikasi *mobile* yang dapat membantu pengguna dan perusahaan pengelola untuk melakukan berbagai proses bisnis secara *online*. Seiring berjalannya waktu masyarakat pun mulai menggunakan aplikasi guna memenuhi kebutuhan sehari-hari termasuk kebutuhan untuk bepergian seperti pemesanan tiket perjalanan dan hotel. Salah satu aplikasi perjalanan dan perhotelan yang ada yaitu aplikasi Tiket.com dan Pegipegi. Kedua aplikasi tersebut menawarkan layanan jasa yang sama sehingga membuat persaingan semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan *user experience* dari aplikasi Tiket.com dan Pegipegi menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dengan mengukur skala *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua aspek UX dari aplikasi Tiket.com mendapatkan evaluasi positif. Sedangkan untuk aplikasi Pegipegi skala *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, dan *stimulation* mendapatkan evaluasi positif, namun untuk skala *novelty* mendapatkan evaluasi netral. Dari hasil perbandingan *user experience* aplikasi Tiket.com dan Pegipegi, Tiket.com mendapatkan nilai *user experience* sedikit lebih besar dibandingkan dengan aplikasi Pegipegi disemua skala UEQ, namun tidak terdapat perbedaan yang signifikan untuk semua skala.

**Kata kunci:** Pegipegi, Tiket.com, *user experience*, *User Experience Questionnaire*



**COMPARISON OF TIKET.COM AND PEGIPEGI USER EXPERIENCE  
USING THE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) METHOD**

By

**Rizki Ade Ningsih  
09031281924048**

**ABSTRACT**

*Advances in information technology make many human activities easier and faster. One form of information technology advancement that exists is the existence of a mobile application that can help users and management companies carry out various business processes online. Over time, people began to use applications to meet their daily needs, including the need to travel, such as booking travel tickets and hotels. One of the existing travel and hotel applications is Tiket.com and Pegipegi. Both of these applications offer the same services, making the competition even tougher. This research was conducted to compare user experiences from Tiket.com and PegiPegi using the User Experience Questionnaire (UEQ) method by measuring the attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, and novelty scales. The results showed that all UX scales from Tiket.com received positive evaluations. Whereas in Pegipegi, the attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, and stimulation scales received positive evaluations, but the novelty scale received neutral evaluations. From the results of the user experience comparison between Tiket.com and Pegipegi, Tiket.com gets a slightly higher user experience value than Pegipegi on all UEQ scales, but there is no significant difference for all scales.*

**Keywords:** Pegipegi, Tiket.com, user experience, User Experience Questionnaire

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 <i>Mobile Ticketing</i> .....	15
2.3 <i>User Interface (UI)</i> .....	15
2.4 <i>User Experience (UX)</i> .....	16
2.5 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i> .....	17
2.6 <i>UEQ Data Analysis Tool</i> .....	22
2.7 Aplikasi Tiket.com .....	22
2.8 Aplikasi Pegipegi .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
3.1 Objek Penelitian .....	24
3.2 Alur Penelitian.....	24
3.2.1 Studi Literatur .....	25
3.2.2 Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
3.2.3 Pengumpulan Data menggunakan UEQ.....	27
3.2.4 Pengolahan Data dan Analisis.....	29
3.2.5 Hasil dan Pembahasan.....	31
3.2.6 Kesimpulan dan Saran.....	31

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1    Analisis <i>Inconsistency Data</i> .....	33
4.1.1    Hasil Analisis <i>Inconsistency Data</i> .....	33
4.1.2    Pembahasan Analisis <i>Inconsistency Data</i> .....	35
4.2    Analisis Data Kuantitatif .....	35
4.2.1    Hasil Analisis Data Kuantitatif .....	35
4.2.2    Pembahasan Analisis Data Kuantitatif .....	38
4.3    Analisis Statistik Deskriptif .....	38
4.3.1    Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	38
4.3.2    Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif .....	43
4.4    Analisis <i>T-test</i> .....	45
4.4.1    Hasil Analisis <i>T-test</i> .....	45
4.4.2    Pembahasan Analisis <i>T-test</i> .....	47
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>48</b>
5.1    Kesimpulan .....	48
5.2    Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>50</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> <i>Startup</i> Perjalanan & Perhotelan Paling Populer di Indonesia .....	2
<b>Gambar 1.2</b> Rating Aplikasi Tiket.com dan Pegipegi .....	3
<b>Gambar 2.1</b> <i>Item</i> Pernyataan UEQ Berbahasa Jerman dan Inggris .....	18
<b>Gambar 2.2</b> Skala pada <i>User Experience Questionnaire</i> .....	19
<b>Gambar 3.1</b> Alur Penelitian .....	24
<b>Gambar 3.2</b> Pernyataan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) .....	28
<b>Gambar 3.3</b> Proses Pengolahan Data UEQ .....	31
<b>Gambar 4.1</b> <i>Inconsistency Data</i> .....	34
<b>Gambar 4.2</b> Nilai <i>Mean Per Item</i> Skala UEQ Aplikasi Tiket.com.....	39
<b>Gambar 4.3</b> Nilai <i>Mean</i> Skala UEQ Aplikasi Tiket.com .....	39
<b>Gambar 4.4</b> Diagram Nilai <i>Mean</i> Skala UEQ Aplikasi Tiket.com .....	40
<b>Gambar 4.5</b> Hasil <i>Benchmark</i> Nilai Skala UEQ Aplikasi Tiket.com.....	40
<b>Gambar 4.6</b> Nilai <i>Mean Per Item</i> Skala UEQ Aplikasi Pegipegi .....	41
<b>Gambar 4.7</b> Nilai <i>Mean</i> Skala UEQ Aplikasi Pegipegi.....	41
<b>Gambar 4.8</b> Diagram Nilai <i>Mean</i> Skala UEQ Aplikasi Pegi .....	42
<b>Gambar 4.9</b> Hasil <i>Benchmark</i> Nilai Skala UEQ Aplikasi Tiket.com.....	42
<b>Gambar 4.10</b> Grafik Perbandingan Aplikasi Tiket.com dan Pegipegi .....	46

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	7
<b>Tabel 2.2</b> <i>Benchmark</i> Interval untuk Skala UEQ .....	22
<b>Tabel 3.1</b> Transformasi nilai pada pernyataan UEQ rentang -3 sampai +3 .....	29
<b>Tabel 3.2</b> Transformasi nilai pada pernyataan UEQ rentang +3 sampai -3 .....	29
<b>Tabel 4.1</b> Hasil Uji Validitas .....	36
<b>Tabel 4.2</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	37
<b>Tabel 4.3</b> Hasil Uji Perbedaan Signifikan .....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> <i>User Experience Questionnaire</i> .....	A-1
<b>Lampiran 2</b> <i>UEQ Data Analysis Tool</i> .....	B-1
<b>Lampiran 3</b> Form Perbaikan Ujian Komprehensif .....	C-1
<b>Lampiran 4</b> Berita Acara Ujian Komprehensif .....	D-1
<b>Lampiran 5</b> Daftar Hadir Ujian Komprehensif .....	E-1
<b>Lampiran 6</b> Lembar Rekomendasi Ujian Komprehensif .....	F-1
<b>Lampiran 7</b> Surat Pengecekan <i>Similarity</i> .....	G-1
<b>Lampiran 8</b> Kartu Konsultasi .....	H-1



# BAB I

## PENDAHULUAN

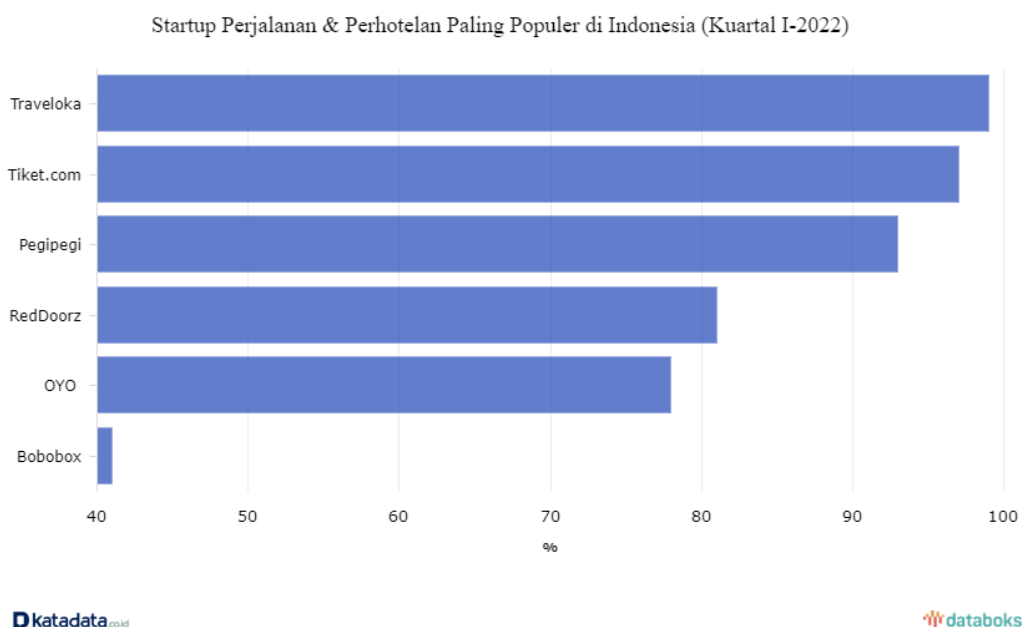
### 1.1 Latar Belakang

Era globalisasi saat ini ditandai dengan kemajuan teknologi informasi yang cukup pesat. Bentuk dampak positif dari kemajuan teknologi informasi ini adalah banyak kegiatan atau aktivitas manusia menjadi lebih mudah karena terbantu dengan teknologi yang ada. Kemajuan teknologi informasi juga mempengaruhi kegiatan bisnis di suatu perusahaan. Saat ini, banyak perusahaan berlomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik secara cepat dan tepat dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang ada. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh perusahaan berupa peluncuran aplikasi *mobile* yang dapat membantu pengguna dan perusahaan untuk melakukan berbagai proses bisnis secara *online* dan mudah.

Seiring berjalannya waktu masyarakat pun mulai menggunakan aplikasi guna memenuhi kebutuhan sehari-hari, seperti kebutuhan untuk berbelanja, membaca berita, bahkan kebutuhan untuk bepergian. Pada bidang perjalanan dan perhotelan terdapat jasa pemesanan tiket *online* berbasis aplikasi yang dapat disebut aplikasi *mobile ticketing*. *Mobile ticketing* pada bidang perjalanan dan perhotelan dibuat dengan tujuan untuk memudahkan pengguna jasa perjalanan dan perhotelan yang ingin bertransaksi secara *online* tanpa harus datang secara langsung ke tempat pelayanan tiket. *Mobile ticketing* pada bidang perjalanan dan perhotelan menyediakan layanan seperti pembelian tiket kereta dan tiket pesawat, serta layanan pemesanan penginapan dan hotel menggunakan aplikasi secara *online*.



Menurut hasil survei bertajuk “Profil Internet Indonesia 2022” yang dirilis oleh Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII), dikatakan bahwa pengguna internet di Indonesia mencapai 210 juta jiwa pada awal tahun 2022 ini. Angka tersebut menandakan adanya peningkatan penggunaan internet dari tahun 2021 sebesar 77,02 %. Dari data tersebut 76,47 % orang menggunakan internet untuk mengakses transportasi online dan 79 % untuk melakukan transaksi online (Arif, 2022). Banyaknya jumlah penggunaan internet untuk mengakses transportasi secara *online* membuat perusahaan *e-commerce* tiket *online* berlomba-lomba untuk meningkatkan layanan dan kualitas dari aplikasi mereka. Sehingga para pengguna dapat lebih mudah dalam menggunakan aplikasi untuk melakukan aktivitas pembelian tiket secara *online*. Salah satu aplikasi *e-commerce* tiket *online* yang populer saat ini yaitu Tiket.com dan Pegipegi.

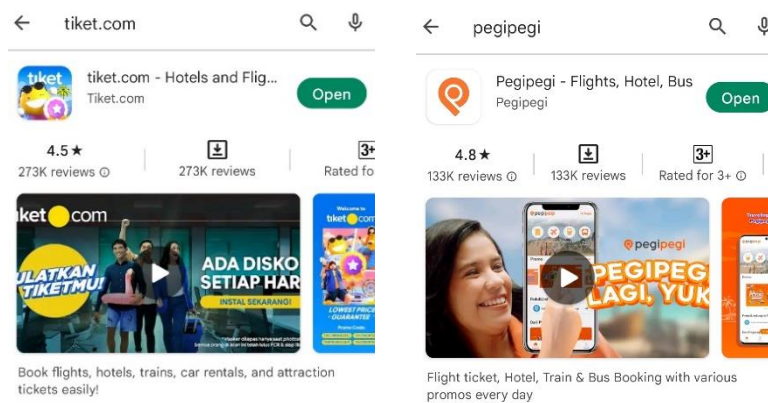


**Gambar 1.1** Startup Perjalanan & Perhotelan Paling Populer di Indonesia

Sumber: [databoks.katadata.co.id](https://databoks.katadata.co.id)

Menurut laporan DailySocial bertajuk “*Startup Report 2021-2022Q1*”, Tiket.com dan Pegipegi berada di urutan kedua dan ketiga *startup* perjalanan dan perhotelan paling populer di Indonesia pada kuartal pertama tahun ini, Tiket.com menempati peringkat kedua dan dikenal oleh 97% responden. Sedangkan, Pegipegi dikenal oleh 93% responden (Annur, 2022).

Jika dilihat dari penilaian pengguna melalui *rating* di Google Play Store, saat ini Tiket.com memiliki *rating* penilaian cukup rendah yaitu sebesar 4,4 dengan 273 ribu *reviewers* jika dibandingkan dengan Pegipegi sebesar 4,8 dengan 133 ribu *reviewers*.



**Gambar 1.2** *Rating* Aplikasi Tiket.com dan Pegipegi

Sumber: Google Play Store

Ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi *rating* yang diberikan oleh pengguna di *app* store, diantaranya *login time* saat *user* mengakses aplikasi, *visual design*, *navigational design*, *information design* dari aplikasi tersebut, *collaboration*, dan *service quality* yang diberikan oleh aplikasi (Kapoor & Vij, 2020). *Rating* dan *review* merupakan bentuk penilaian secara langsung dari pengguna yang mempunyai pengalaman dalam menggunakan suatu aplikasi (Putro dkk., 2019). Setiap aplikasi memiliki *interface* yang berbeda-beda sesuai dengan ciri khas masing-masing yang disesuaikan dengan fungsi dan kebutuhannya.

*Interface* memiliki fungsi sebagai penghubung antara aplikasi dan pengguna dalam berinteraksi. *Interface* bertujuan agar aplikasi dapat dengan mudah digunakan sehingga pengguna dapat memiliki pengalaman yang baik saat menggunakan aplikasi tersebut. Untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi biasanya dikenal dengan istilah *user experience*. *User experience* adalah persepsi dari pengguna berdasarkan kepuasan mereka saat menggunakan suatu aplikasi (Suastini dkk., 2018).

Banyaknya perusahaan pesaing yang menawarkan layanan jasa yang sama membuat persaingan antar perusahaan penyedia aplikasi perjalanan dan perhotelan di Indonesia semakin ketat. Dalam kondisi persaingan seperti ini, setiap perusahaan perlu melakukan upaya peningkatan terhadap pelayanan dan kepuasan pelanggan agar dapat bersaing.

Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini penulis akan melakukan evaluasi dan perbandingan pengalaman pengguna dari aplikasi Tiket.com dan Pegipegi dengan melakukan pengukuran terhadap 6 aspek *user experience* ialah *attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty*. Penelitian ini berjudul “Perbandingan *User Experience* Aplikasi Tiket.com dan Pegipegi Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*”. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk membandingkan *user experience* dari aplikasi Tiket.com dan Pegipegi yang memiliki kegunaan yang sama. Serta untuk mengetahui aspek apa saja yang perlu diperbaiki kedepannya untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Tiket.com dan Pegipegi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana mengevaluasi dan membandingkan *user experience* aplikasi Tiket.com dan Pegipegi menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mendapatkan hasil perbandingan *user experience* dari layanan yang diberikan oleh aplikasi Tiket.com dan Pegipegi.
2. Memberikan rekomendasi aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan *user experience* dari aplikasi Tiket.com dan Pegipegi dari hasil perbandingan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat bagi Peneliti

Adapun manfaat bagi peneliti yaitu dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diterima semasa perkuliahan dan belajar melakukan evaluasi terhadap *user experience* dari suatu aplikasi.

2. Manfaat bagi Universitas

Dapat mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang telah didapat selama perkuliahan.

### 3. Manfaat bagi Instansi

Dapat mengetahui tingkat pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi Tiket.com dan Pegipegi, serta mendapatkan gambaran mengenai aspek yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi Tiket.com dan Pegipegi.

#### 1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada *user experience* dari aplikasi Tiket.com dan Pegipegi.
2. Metode yang digunakan yaitu metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang terdiri dari 6 skala, yaitu: *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*.
3. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.
4. Populasi pada penelitian ini merupakan masyarakat Indonesia yang sudah pernah menggunakan aplikasi Tiket.com dan Pegipegi dengan masing-masing jumlah sampel minimum sebanyak 100 responden per aplikasi.
5. Teknik *simple random sampling* digunakan untuk pengambilan sampel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ani, N., Noprisson, H., & Ali, N. M. (2019). Measuring usability and purchase intention for online travel booking: A case study. *International Review of Applied Sciences and Engineering*, 10(2), 165–171. <https://doi.org/10.1556/1848.2019.0020>
- Annur, C. M. (2022, Juni 21). *Startup Perjalanan & Perhotelan Paling Populer di Indonesia (Kuartal I-2022)*. Databoks.Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/21/suka-traveling-intip-6-startup-perjalanan-perhotelan-paling-populer-di-indonesia>
- Arif, M. (2022). *Survei Profil Internet Indonesia 2022*. Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia. <https://apjii.or.id/survei>
- Djami Rane, M. K., Shihab Ridwan, M., & Wardah. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Pendidikan dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Keputusan Konsumen Dengan Brand Image Sebagai Variabel Intervening dalam Memilih Program Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 4(1), 869–880.
- Fauziah Novitasari, S., Mursityo, Y. T., & Rusydi, A. N. (2020). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada E-Commerce Sociolla.Com Menggunakan Usability Testing Dan User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 1(2), 57–62.
- Kapoor, A. P., & Vij, M. (2020). How to Boost your App Store Rating? An Empirical Assessment of Ratings for Mobile Banking Apps. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 15(1), 99–115. <https://doi.org/10.4067/S0718-18762020000100108>
- Khasan, N., Soedijono, B., & al Fatta, H. (2016). Analisis Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Perspektif Human Computer Interaction (Studi Kasus Dinas Pendidikan Kabupaten Brebes). *Analisis Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dalam Perspektif Human Computer Interaction (Studi Kasus Dinas Pendidikan Kabupaten Brebes)* *Jurnal Telematika*, 9(2), 36–51.
- Khuntari, D. (2022). Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek dan Grab dengan Pendekatan User Experience Questionnaire. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(1), 275–286. <https://doi.org/10.28932/jutisi.v8i1.4499>
- Kresnanto, M. A., Hanggara, B. T., & Prakoso, B. S. (2020). Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Mobile Booking Hotel dengan menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada RedDoorz dan Airy). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(10), 3637–3646. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Kushendriawan, M. A., Santoso, H. B., Putra, P. O. H., & Schrepp, M. (2021). Evaluating User Experience of a Mobile Health Application Halodoc using

- User Experience Questionnaire and Usability Testing. *Jurnal Sistem Informasi (Journal of Information System)*, 17(1), 58–71.
- Laugwitz, B., Held, T., & Schrepp, M. (2008). Construction and Evaluation of a User Experience Questionnaire. *LNCS*, 5298, 63–76.
- Luthfi, A., Adinegoro, T., Rokhmawati, R. I., & Muslimah Az-Zahra, H. (2018). Analisis Pengalaman Pengguna pada Website E-commerce Dengan Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada Lazada.co.id, Blibli.com dan JD.id). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 5862–5870. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Murdiono, R. A., Tolle, H., & Kharisma, A. P. (2018). Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Mobile Penjualan Tiket Online. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(5), 2078–2085. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Mustafidah, H., Imantoyo, A., & Suwarsito, S. (2020). Pengembangan Aplikasi Uji-t Satu Sampel Berbasis Web (Development of Web-Based One-Sample t-Test Application). *JUITA: Jurnal Informatika*, 8(2), 245–251.
- Putri, I. M. (2020). Analisis Sentimen Maskapai Penerbangan Menggunakan Metode Naive Bayes dan Seleksi Fitur Information Gain. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 7(3), 599–606. <https://doi.org/10.25126/jtiik.202071947>
- Putro, S., Kurniawan, M. P., & Kusriani. (2019). Penerapan Metode UEQ dan Cooperative Evaluation untuk Mengevaluasi User Experience Laporan Bantul. *Citec Journal*, 6(1), 27–37.
- Rasio Henim, S., & Perdana Sari, R. (2020). Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire. *Jurnal Komputer Terapan*, 6(1), 69–78. <https://jurnal.pcr.ac.id/index.php/jkt/>
- Rauschenberger, M., Schrepp, M., Perez-Cota, M., Olschner, S., & Thomaschewski, J. (2013). Efficient Measurement of the User Experience of Interactive Products. How to use the User Experience Questionnaire (UEQ). Example: Spanish Language Version. *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 2(1), 39–45. <https://doi.org/10.9781/ijimai.2013.215>
- Sabukunze, I. D., & Arakaza, A. (2021). User Experience Analysis on Mobile Application Design Using User Experience Questionnaire. *Indonesian Journal of Information Systems (IJIS)*, 4(1), 15–26.
- Santika, I. W., & Pramudana, K. A. S. (2018). Peran Mediasi E-Satisfaction Pada Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Situs Online Travel di Bali. *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 1(3), 278–289.
- Schrepp, M. (2019). *User Experience Questionnaire*. <https://www.ueq-online.org>

- Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2014). Applying the User Experience Questionnaire (UEQ) in Different Evaluation Scenarios. *LNCS*, 8517, 383–392.
- similarweb. (2022). *Tiket.com VS Pegipegi*. Similarweb. <https://www.similarweb.com/website/Tiket.com/vs/pegipegi.com/>
- Stone, D., Jarrett, C., Woodroffe, M., & Minocha, S. (2005). *User Interface Design and Evaluation*. Morgan Kaufmann Publishers.
- Suastini, N. K., Raditya Putra, I. G. L. A., & Satwika, I. P. (2018). Analisis Pengalaman Pengguna Pada Website Distro Management System (Dimans). *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi (JuTISI)*, 7(3), 135–144.
- Sularsa, A., Prihatmanto, A. S., & Nugroho, E. (2015). Evaluasi User Experiences Produk iDigital Museum dengan Menggunakan UEQ. *Jurnal Teknologi Informas*, 2(2), 56–62.
- Tindow, M. I., Mekel, P. A., & Sendow, G. M. (2014). Disiplin Kerja, Motivasi dan Kompensasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Sulut Cabang Calaca. *Jurnal EMBA: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 2(2), 1594–1606.
- Ursachi, G., Horodnic, I. A., & Zait, A. (2015). How Reliable are Measurement Scales? External Factors with Indirect Influence on Reliability Estimators. *Procedia Economics and Finance*, 20, 679–686. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00123-9](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00123-9)
- Wibowo, R. Y. A., Wijoyo, S. H., & Rokhmawati, R. I. (2019). Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Dengan Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada JakOne Mobile dan BCA Mobile). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(6), 5666–5673. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Wiwesa, N. R. (2021). User Interface dan User Experience untuk Mengelola Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 3(2), 17–31.