

## ABSTRAK

Aktivitas berkendara sering kali menjadi agenda rutin hampir semua orang, dan kendaraan merupakan salah satu sarana transportasi roda dua yang memungkinkan semua orang melakukan mobilitas. Semakin tinggi aktivitas yang dilakukan semakin tinggi resiko kendala pada kendaraan yang dapat menghambat mobilitas tersebut. *E-Service* merupakan *prototype* berbasis *Mobile* yang dirancang untuk mendapatkan informasi bengkel yang mempermudah pengendara di jalan raya yang mengalami kendala di jalan raya. Penelitian ini menggunakan metode *UX Lifecycle* dari *Hartson Pyla* berupa siklus *The Wheel*. Tujuan dari sistem ini adalah merancang *prototype E – Service* berdasarkan kebutuhan pengendara motor. *prototype* ini mendapatkan *feedback* pengguna melalui pengujian prototipe *prototype E-Service* serta mendapatkan hasil evaluasi prototipe *prototype E-Service* menggunakan prinsip *Thinking Aloud Method*. Dari hasil penelitian tentang evaluasi kepuasan pengguna menggunakan metode *Think Aloud* pada *prototype E- Services* yang telah dilakukan, maka didapatkan kesimpulan antara lain hasil perhitungan dari 3 kriteria yaitu, nilai efektifitas, efisiensi dan Kepuasan pengguna dalam menggunakan *prototype E-Service*. Hasil pengujian menggunakan metode *think aloud* yang secara signifikan mendapatkan hasil dari *user feedback*, maka didapatkan nilai 97.00 dari hasil efektifitas, nilai 98.00 dari hasil efisiensi dan 100 dari nilai kepuasan pengguna.

Kata kunci : Bengkel, *E-Service*, *Thinking Aloud Method*, *UX Lifecycle*.