

ABSTRAK

ANALISIS *USABILITY* PADA WEBSITE TIKET.COM MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE*

Oleh
Asri Rahmawati

Tiket.com adalah *platform Online Travel Agents* (OTAs) yang menawarkan berbagai layanan pembelian tiket secara *online*. Tiket.com menjual tiket pesawat, kereta api, hotel, *event*, rental mobil, dan keperluan *travel* lainnya. Kegunaan situs web atau *platform* harus dievaluasi dalam hal meningkatkan kepuasan pengguna melalui peningkatan kapasitas *learnability*, *efficiency*, *memoriability*, *error* dan *satisfaction*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna website tiket.com. Sampel acak dari 400 pengunjung situs berpartisipasi dalam penelitian ini. Metode penelitian ini adalah *System Usability Scale* (SUS) karena memiliki sepuluh pertanyaan dan relatif cepat dan sederhana untuk diselesaikan oleh responden. SUS mengevaluasi hampir semua jenis antarmuka, termasuk aplikasi, situs web, ponsel cerdas, dan lainnya, karena merupakan teknologi agnostik.

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dengan melibatkan 400 penilaian responden, didapatkan skor rata-rata *usability* website Tiket.com sebesar 73.89. Berdasarkan skor yang didapat dapat dikatakan bahwa bahwa website Tiket.com memiliki tingkat *usability* dalam kategori Good.

Kata kunci: *System Usability Scale (SUS), Tiket.com, Usability, Website*