

TUGAS AKHIR

**EVALUASI *USABILITY* DAN KUALITAS LAYANAN
APLIKASI *E-TICKETING* BIOSKOP MENGGUNAKAN
METODE HEURISTIC *EVALUATION* DAN *PIECES
FRAMEWORK***

(Studi Kasus: Aplikasi CGV Cinemas Indonesia)



**LINDA AYU KUSUMA NINGRUM
19103057**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023**

TUGAS AKHIR

**EVALUASI *USABILITY* DAN KUALITAS LAYANAN
APLIKASI *E-TICKETING* BIOSKOP MENGGUNAKAN
METODE HEURISTIC *EVALUATION* DAN *PIECES*
*FRAMEWORK***

(Studi Kasus: Aplikasi CGV Cinemas Indonesia)

***EVALUATION OF USABILITY AND SERVICE QUALITY
OF CINEMA E-TICKETING APPLICATIONS USING
HEURISTIC EVALUATION AND PIECES FRAMEWORK
METHODS***

(Case Study: CGV Cinemas Indonesia Application)

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



**LINDA AYU KUSUMA NINGRUM
19103057**

**M. Yoka Fathoni, S.Kom., M.Kom. 0601099002
RR Hutanti Setyodewi, S.T., S.Si., M.MSI. 0605047902**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

EVALUASI *USABILITY* DAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI *E-TICKETING* BIOSKOP MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC *EVALUATION* DAN *PIECES* *FRAMEWORK*

(Studi Kasus: Aplikasi CGV Cinemas Indonesia)

EVALUATION OF USABILITY AND SERVICE QUALITY OF CINEMA E-TICKETING APPLICATIONS USING HEURISTIC EVALUATION AND PIECES FRAMEWORK METHODS

(Case Study: CGV Cinemas Indonesia Application)

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

LINDA AYU KUSUMA NINGRUM
19103057

Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Pada Tanggal: Selasa, 07 Februari 2023

Pembimbing I,



M. Yoka Fathoni, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0601099002

Pembimbing II,



RR Hutanti Setyodewi, S.T., S.Si., M.MSI
NIDN. 0605047902

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR


LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR
EVALUASI *USABILITY* DAN KUALITAS LAYANAN
APLIKASI *E-TICKETING* BIOSKOP MENGGUNAKAN
METODE HEURISTIC *EVALUATION* DAN *PIECES*
FRAMEWORK
(Studi Kasus: Aplikasi CGV Cinemas Indonesia)

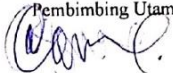
EVALUATION OF USABILITY AND SERVICE QUALITY
OF CINEMA E-TICKETING APPLICATIONS USING
HEURISTIC EVALUATION AND PIECES FRAMEWORK
METHODS
(Case Study: CGV Cinemas Indonesia Application)

Dipersiapkan dan Disusun Oleh
LINDA AYU KUSUMA NINGRUM
19103057

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Pada hari Kamis, 16 Februari 2023


Penguji I,


Dr. Ridwan Pandiya, S.Si.,
M.Sc
NIDN. 0625088202

Pembimbing Utama,


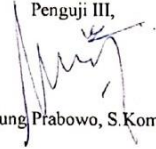
M. Yoka Fathoni, S.Kom.,
M.Kom
NIDN. 0601099002

Penguji II,



Dr. Tenia Wahyuningrum,
S.Kom., M.T
NIDN. 0630068202


Dekan,
Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom
NIDN. 19820008

Penguji III,


Dedy Agung Prabowo, S.Kom.,
M.Kom
NIDN. 0231108502

Pembimbing Pendamping,


RR Hutanti Setyodewi, S.T., S.Si.,
M.MSI
NIDN. 0605047902

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Linda Ayu Kusuma Ningrum
NIM : 19103057
Program Studi : SI Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

EVALUASI *USABILITY* DAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI *E-TICKETING* BIOSKOP MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION* DAN *PIECES FRAMEWORK* (Studi Kasus: Aplikasi CGV Cinemas Indonesia)

Dosen Pembimbing Utama : M. Yoka Fathoni, S.Kom., M.Kom

Dosen Pembimbing Pendamping : RR Hutanti Setyodewi, S.T., S.Si., M.MSI

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 21 Februari 2023

Yang Menyatakan,



Linda Ayu Kusuma Ningrum
NIM. 19103057

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi Sistem Informasi pada Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Pada kesempatan ini, tidak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak perguruan tinggi yang telah mengizinkan mahasiswanya untuk memilih kegiatan studi sesuai dengan keinginan, minat dan kemampuan masing-masing mahasiswa.

Penulisan laporan akhir ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. ALLAH SWT. Karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan kegiatan Studi Independen serta laporan akhir ini.
2. Bapak Amaludin Hari Nurdi dan Ibu Mujiatun, selaku orang tua penulis yang selalu memberikan dorongan serta mendo'akan selama proses pembuatan dan pengerjaan Tugas Akhir ini serta dalam menyelesaikan seluruh proses kegiatan perkuliahan dari awal hingga sampai di tahap akhir ini.
3. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, S.T., M.T., sebagai Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Bapak Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom., sebagai Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Ibu Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom. sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

6. Bapak M. Yoka Fathoni, S.Kom., M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Utama Tugas Akhir yang telah membantu mengarahkan dan membimbing penulis sejak awal pengerjaan hingga akhir selesainya laporan Tugas Akhir ini.
7. Ibu RR Hutanti Setyodewi, S.T., S.Si., M.MSI., selaku Dosen Pembimbing Pendamping Tugas Akhir yang juga telah membantu mengarahkan dan membimbing penulis sejak awal pengerjaan hingga akhir selesainya laporan Tugas Akhir ini.
8. Rekan seperjuangan; Ardha Mevia Audri, Renita Fauziah Samodra, Ade Tiara Rosalinda, dan Fariyah Rizky, yang selalu ada, menemani hari-hari menyenangkan maupun menyedihkan selama menjalani dunia perkuliahan ini. Yang juga selalu saling bisa mendukung dari titik awal hingga titik akhir perkuliahan ini.
9. Ka Ayu Novita Sari, sebagai kakak sepupu yang *cosplay* menjadi kakak kandung yang terlampau baik dan selalu mendukung, menemani, bahkan memberikan uang jajan sebagai penunjang *support* pengerjaan Tugas Akhir ini.
10. Besbie, senja, dan mokaplot, yang selalu ada, mendukung, dan selalu membantu meski hanya dengan *hiburan receh* semata pada penulis selama masa-masa sulit dan senangnya saat pengerjaan laporan ini.
11. Teman-teman yang juga melaksanakan rangkaian proses skripsi ini, yang sedikit banyak juga turut ikut membantu penulis selama pelaksanaan kegiatan tersebut.
12. Seluruh responden kuesioner penulis dan pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan yang juga ikut membantu penulis dalam pelaksanaan kegiatan, pembuatan tugas akhir, maupun saat membuat laporan ini.
13. *And last but not least*, teruntuk diriku sendiri, terima kasih karena sudah bisa bertahan dan sampai di titik akhir ini meskipun harus melalui proses-proses yang panjang dan sangat sulit. *Bismillah*, awal yang baik tentunya juga harus diakhiri dengan hal yang jauh lebih baik lagi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan. Semoga

laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat menjadi contoh yang baik bagi kita semua, khususnya bagi mahasiswa Institut Teknologi Telkom Purwokerto yang membaca laporan akhir ini.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Purwokerto, 7 Februari 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Linda Ayu Kusuma Ningrum', with a stylized flourish at the end.

Linda Ayu Kusuma Ningrum

NIM. 19103057

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Pustaka	9
2.2 Dasar Teori.....	19
2.2.1 Populasi.....	19

2.2.2	Teknik <i>Sampling</i>	20
2.2.3	Kualitas Layanan.....	21
2.2.4	HCI (<i>Human Computer Interaction</i>).....	22
2.2.5	<i>User Interface</i> (UI).....	22
2.2.6	Kepuasan Pengguna	23
2.2.7	Aplikasi	23
2.2.8	Tiket Elektronik (<i>E-Ticket</i>)	24
2.2.9	Aplikasi CGV Cinemas Indonesia	25
2.2.10	Metode <i>Heuristic Evaluation</i>	27
2.2.11	Metode <i>Pieces Framework</i>	30
2.2.12	Uji Validitas	32
2.2.13	Uji Reliabilitas	32
2.2.14	Skala Pengukuran.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		34
3.1	Subjek dan Objek Penelitian	34
3.1.1	Subjek Penelitian.....	34
3.1.2	Objek Penelitian.....	35
3.2	Alat dan Bahan Penelitian.....	35
3.2.1.	Alat Penelitian.....	35
3.2.2.	Bahan Penelitian	36
3.3	Diagram Alir Penelitian	36
3.2.1	Identifikasi Masalah.....	37
3.2.2	Studi Literatur	38
3.2.3	Pengumpulan Data	38
3.2.4	Pengolahan Data	41
3.2.5	Hasil Penelitian	43
3.4	Tahap Pengumpulan Data	43
3.3.1	Observasi.....	44

3.3.2	Kuesioner	44
3.3.3	Populasi dan Sampel	45
3.5	Analisis Data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		50
4.1.	Hasil	50
4.1.1.	Gambaran Umum Responden	50
4.1.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas	55
4.1.3.	Hasil Pengolahan Data dengan Metode <i>Heuristic Evaluation</i>	57
4.1.4.	Hasil Pengolahan Data dengan Metode <i>Pieces Framework</i>	66
4.2.	Pembahasan.....	73
4.2.1.	Rekapitulasi Analisis Data Hasil Pengukuran <i>Usability</i>	73
4.2.2.	Hasil Rekapitulasi Indikator Kepuasan Pengguna	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		80
5.1.	Kesimpulan	80
5.2.	Saran	81
DAFTAR PUSTAKA		xvii
LAMPIRAN.....		xx
I.	BUKTI SURVEI.....	xx

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Perbandingan Aplikasi <i>E-Ticketing</i> Bioskop Indonesia.....	3
Tabel 2.1 Penyajian Data Referensi.....	11
Tabel 2. 2 Tingkat Kepuasan oleh Kaplan dan Norton.....	31
Tabel 2. 3 Skala Pengukuran	33
Tabel 3.1 Bentuk Kuesioner untuk Metode <i>Heuristic Evaluation</i>	39
Tabel 3.2 Bentuk Kuesioner untuk Metode <i>Pieces Framework</i>	40
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran	44
Tabel 4. 1 Pengelompokkan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 2 Pengelompokkan Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4. 3 Pengelompokkan Responden Berdasarkan Asal Universitas.....	51
Tabel 4. 4 Pengelompokkan Responden Berdasarkan Mata Kuliah	54
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4. 7 Skala Pengukuran	57
Tabel 4. 8 Kategori Persentase Kelayakan.....	58
Tabel 4. 9 Pengolahan Persentase Jawaban Responden.....	59
Tabel 4. 10 Pengolahan Jawaban Responden Dimensi <i>Performance</i>	67
Tabel 4. 11 Pengolahan Jawaban Responden Dimensi <i>Information and Data</i>	67
Tabel 4. 12 Pengolahan Jawaban Responden Dimensi <i>Economics</i>	68
Tabel 4. 13 Pengolahan Jawaban Responden Dimensi <i>Control and Security</i>	69
Tabel 4. 14 Pengolahan Jawaban Responden Dimensi <i>Efficiency</i>	69

Tabel 4. 15 Pengolahan Jawaban Responden Dimensi <i>Service</i>	70
Tabel 4. 16 Model Kaplan dan Norton	71
Tabel 4. 17. Rekomendasi Perbaikan dari Segi <i>Usability</i> Aplikasi	75
Tabel 4. 18. Hasil Rekapitulasi Indikator Kepuasan Pengguna	78
Tabel 4. 19. Rekomendasi Perbaikan dari Segi Kualitas Layanan	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Aplikasi CGV Cinemas Indonesia.....	25
Gambar 2. 2 Aplikasi CGV Cinemas Indonesia di Google <i>Play Store</i>	26
Gambar 2. 3 <i>Rating</i> Aplikasi CGV Cinemas Indonesia di Google <i>Play Store</i>	27
Gambar 3. 1 Gambar Diagram Hasil Kuesioner Pra-Penelitian	35
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian	37
Gambar 4. 1 Grafik Hasil Evaluasi	74
Gambar 4. 2 Grafik Tingkat Kepuasan Pengguna	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Pra-Penelitian	xx
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	xxiii
Lampiran 3. Proses Penyebaran Kuesioner.....	xxvi