

ABSTRAK

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

Oleh
LINDA AYU KUSUMA NINGRUM
19103057

Aplikasi CGV Cinemas Indonesia merupakan aplikasi yang menawarkan layanan dalam pembelian tiket bioskop secara *online*. Meskipun perilisannya aplikasi CGV Cinemas Indonesia ini lebih awal dibandingkan aplikasi *e-ticketing* bioskop lainnya, aplikasi ini justru memiliki peminat yang paling rendah dilihat dari skala *rating* aplikasi dan total jumlah unduhannya. Untuk meningkatkan kinerja sistem, evaluasi sistem harus diterapkan. Kualitas layanan secara keseluruhan dapat mempengaruhi seberapa puas pengguna. Oleh karena itulah, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melakukan evaluasi *usability* dan kualitas layanan aplikasi CGV Cinemas Indonesia terhadap kepuasan penggunanya menggunakan dua metode terkait, yaitu metode *Heuristic Evaluation* dan *Pieces Framework*. *Heuristic Evaluation* digunakan untuk mengukur sejauh mana masalah terhadap *user interface* aplikasi. *Pieces Framework* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi. Dimana diharapkan dengan dilakukan penelitian ini akan menghasilkan rekomendasi terhadap evaluasi perbaikan terkait dengan permasalahan aplikasi CGV Cinemas Indonesia untuk meningkatkan kepuasan penggunanya. Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode *Heuristic Evaluation*, rata-rata tingkat *usability* aplikasi CGV Cinemas Indonesia adalah sebesar 67%. Persentase ini menunjukkan bahwa sistem memiliki tingkat *usability* yang baik. Namun juga masih terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai yang rendah dari minimal batas baik sistem dan perlu dilakukan evaluasi perbaikan. Pada hasil perhitungan dengan *Pieces Framework*, didapatkan jumlah akhir rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3,5605; dimana dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi CGV Cinemas Indonesia termasuk dalam kategori PUAS. Namun pada segi kualitas layanan ini, juga masih terdapat beberapa indikator pada salah satu dimensi yang perlu menjadi perhatian evaluasi perbaikan oleh pengembang aplikasi.

Kata Kunci: *antarmuka pengguna, aplikasi e-ticketing bioskop, Heuristic Evaluation, kepuasan pengguna, Pieces Framework.*