

**EVALUASI DAN REKOMENDASI *USABILITY* PADA APLIKASI
MOBILE MAXIM DENGAN METODE *USABILITY TESTING* DAN *USE*
*QUESTIONNAIRE***

SKRIPSI

Diajukan untuk Persyaratan Penelitian dan Penulisan Skripsi sebagai Bagian dari
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi
Bisnis Digital



Oleh:

Muhammad Rizky Ginanjar

1905223

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
KAMPUS TASIKMALAYA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2023**

**EVALUASI DAN REKOMENDASI *USABILITY* PADA APLIKASI
MOBILE MAXIM DENGAN METODE *USABILITY TESTING* DAN *USE
QUESTIONNAIRE***

Oleh:

Muhammad Rizky Ginanjar

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Bisnis Program Studi Bisnis Digital

© Muhammad Rizky Ginanjar

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2023

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,

Dengan dicetak ulang, difoto copy, atau cara lain tanpa izin dari penulis

MUHAMMAD RIZKY GINANJAR

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

MUHAMMAD RIZKY GINANJAR

**EVALUASI DAN REKOMENDASI USABILITY PADA APLIKASI MOBILE
MAXIM DENGAN METODE USABILITY TESTING DAN USE QUESTIONNAIRE**

disetujui dan disahkan oleh dosen pembimbing:

Pembimbing I



Adi Prehanto, S.S., M.Pd.

NIPT. 920200419880223101

Pembimbing II



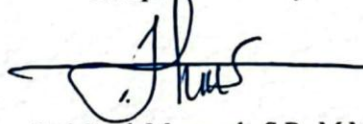
Rangga Gelar Guntara, S.Kom., M.Kom.

NIPT. 920200819880616101

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Bisnis Digital UPI

Kampus Tasikmalaya



Syti Sarah Maesaroh, S.P., M.M.

NIPT. 920190219900625201

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Evaluasi dan Rekomendasi Usability pada Aplikasi Mobile Maxim dengan Metode Usability Testing Dan USE Questionnaire**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Tasikmalaya, 2 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,

materai 10.000

Muhammad Rizky Ginanjar

NIM 1905223

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi dan Rekomendasi *Usability* pada Aplikasi *Mobile Maxim* dengan Metode *Usability Testing* Dan *USE Questionnaire*”**. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. beserta keluarga, sahabat, dan kerabat hingga kepada kita selaku umatnya. Aamiin.

Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.) di Program Studi Bisnis Digital, Universitas Pendidikan Indonesia. Berkat rahmat dan karunia Allah SWT., serta doa, dukungan, dorongan, dan bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak yang tidak ternilai harganya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada penulis dan juga pembaca yang diharapkan dapat berguna bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya Program Studi Bisnis Digital, Universitas Pendidikan Indonesia. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan, wawasan, dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis mohon maaf atas kekurangan tersebut dan dengan senang hati menerima segala kritik dan saran dari pembaca agar penulis lebih baik ke depannya.

Tasikmalaya, 2 Agustus 2023

Penulis,

Muhammad Rizky Ginanjar

NIM 1905223

UCAPAN TERIMA KASIH

Terwujudnya skripsi ini pada hakikatnya adalah berkat rahmat dan karunia Allah SWT. Namun skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari pihak yang telah memberikan dorongan moral maupun material sehingga skripsi ini dapat rampung. Dengan kerendahan hati, maka perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nandang Rusmana, M.Pd. selaku Direktur UPI Kampus Tasikmalaya.
2. Bapak Adam Hermawan, S.Kom., MBA. selaku Ketua Program Studi Bisnis Digital.
3. Bapak Adi Prehanto S.S., M.Pd. selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan dorongan kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas seluruh waktu, tenaga, dan kesediaan dalam membimbing penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Rangga Gelar Guntara S.Kom., M.kom. selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan dorongan kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas seluruh waktu, tenaga, dan kesediaan dalam membimbing penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Btari Mariska Purwaamijaya, S.H., MM. selaku dosen wali yang telah membimbing dan memberikan dukungan kepada penulis dari awal masuk perkuliahan.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Bisnis Digital yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, serta dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Bapak Ateng Ginanjar, Ibu Atin Herawati, Kak Synthia Septi Ginanjar, Kak Nanang Cahya Ginanjar, Adik Muhamad Nur Rifa'i Ginanjar, Ibu Ai Marwati, Ibu Nita Anita Rachmat, Ibu Euis Maryonah (Almh) Ibu Wili Wildah Nurlatipah, beserta keluarga besar dan kerabat telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang kepada penulis dari semenjak kecil sampai saat ini.
8. Chandra Bratasmita, Nabela Mubarakah, Yudi Indra Mochammad Awaluddin, Erna Puspitasari, Indira Virliana, Cyrilla Naviola, Alldy Muhamad Herman, Aldi Satria, Imam Fauzi, Fransiska Perintis br Lumbangaol, Salsabiila Nahdah, Nina Nobelia Noor, Nabilah Fikri Hardiani, Destya

Ramadhanty, Wulan Aldiyani, Ilham Gunawan, Ruhby Ilham Kusmana, Fauzan Noor Qolbi, Anbar Tahani Listianti, Ikhsan Asyaufi Ramadani dan teman-teman seperjuangan atas dukungan, doa, dan motivasi selama penulis melakukan penulisan skripsi ini.

Semoga kebaikan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal baik dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Aamiin.

Tasikmalaya, 2 Agustus 2023

Penulis,

Muhammad Rizky Ginanjar

NIM 1905223

**EVALUASI DAN REKOMENDASI *USABILITY* PADA APLIKASI
MOBILE MAXIM DENGAN METODE *USABILITY TESTING* DAN
*USE QUESTIONNAIRE***

ABSTRAK

Oleh

Muhammad Rizky Ginanjar

Usability merupakan aspek penting dalam sebuah aplikasi yang dapat menentukan seberapa mudah pengguna menggunakan antarmuka suatu aplikasi. Tingkat *usability* sebuah aplikasi dapat menjadi tolak ukur seberapa bermanfaatnya aplikasi bagi pengguna. Oleh karena itu, perlu dilakukan sebuah evaluasi *usability* secara berkala untuk mengukur seberapa baik pengguna dapat belajar dan menggunakan sistem, juga merujuk pada seberapa puas pengguna dengan proses-proses pada sistem. Selain itu, untuk dapat mengetahui secara lebih mendalam mengenai letak alur dan tampilan antarmuka yang memerlukan perbaikan. Pada penelitian ini, aplikasi yang akan dianalisis adalah aplikasi *mobile* Maxim menggunakan metode *usability testing*. Pengujian dilakukan dalam tiga tahap, yaitu tahap *usability testing*, wawancara, dan pengisian kuesioner. Adapun kuesioner dalam penelitian ini menggunakan *USE Questionnaire* yang memiliki empat parameter, yakni *usefulness*, *ease of use*, *ease of learning* dan *satisfaction*. Pengujian ini akan dilakukan dua kali. Pengujian pertama dilakukan untuk menganalisis tingkat *usability* serta mengetahui nilai *usability* aplikasi *mobile* Maxim sebelum diberikan rekomendasi perbaikan. Rekomendasi diberikan berdasarkan permasalahan yang ditemukan dari hasil observasi dan wawancara, serta *guidelines* dari Google Material Design agar menghasilkan rekomendasi yang solutif dan sesuai pedoman desain yang berlaku secara internasional. Selanjutnya pengujian kedua dilakukan untuk menganalisis tingkat *usability* serta mengetahui nilai *usability* aplikasi *mobile* Maxim setelah diberikan rekomendasi perbaikan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan peningkatan nilai *usability* pada aplikasi *mobile* Maxim sebesar 33,72%, dari sebelum diberikan rekomendasi perbaikan sebesar 53,45% yang termasuk ke dalam kategori cukup, menjadi 87,17% yang termasuk ke dalam kategori sangat baik.

Kata Kunci: *Usability*, *Usability Testing*, *USE Questionnaire*, Aplikasi *Mobile* Maxim

***USABILITY EVALUATION AND RECOMMENDATIONS FOR THE
MAXIM MOBILE APPLICATION USING THE USABILITY TESTING
METHOD AND USE QUESTIONNAIRE***

ABSTRACT

By

Muhammad Rizky Ginanjar

Usability is an important aspect in an application that can determine how easy it is for users to use the interface of an application. Level usability an application can be a benchmark of how useful the application is for users. Therefore, it is necessary to do an evaluation usability periodically to measure how well the user can learn and use the system, also refers to how satisfied the user is with the processes in the system. In addition, to be able to find out more deeply about the location of the flow and interface appearance that requires improvement. In this study, the application to be analyzed is the Maxim mobile application uses the method usability testing. Testing is carried out in three stages, namely stage usability testing, interviews, and filling out questionnaires. As for the questionnaire in this study using USE Questionnaire which has four parameters, usefulness, ease of use, ease of learning and satisfaction. This test will be carried out twice. The first test is done to analyze the level usability as well as knowing the value usability Maxim mobile application before being given recommendations for improvement. Recommendations are given based on the problems found from the results of observations and interviews, as well as guidelines from Google Material Design in order to produce recommendations that are solutive and in accordance with internationally accepted design guidelines. Furthermore, a second test was carried out to analyze the level usability as well as knowing the value usability Maxim mobile application after being given a recommendation for improvement. The results of this study indicate an increase in value usability on Maxim mobile applicatio nat 33.72%, from before being given recommendations for improvement of 53.45% which was included in the sufficient category, to 87.17% which was included in the very good category.

Keywords: *Usability, Usability Testing, USE Questionnaire, Application Mobile Maxim*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1. Manfaat Teoritis	6
1.4.2. Manfaat Praktis	6
1.5. Batasan Masalah Penelitian.....	7
1.6. Struktur Organisasi Skripsi	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Evaluasi	9
2.2. Aplikasi <i>Mobile</i>	9
2.3. <i>Usability</i>	10
2.3.1. Definisi <i>Usability</i>	10
2.3.2. Komponen Utama <i>Usability</i>	10
2.4. <i>Usability Testing</i>	11
2.4.1. Definisi <i>Usability Testing</i>	11
2.4.2. Tahapan <i>Usability Testing</i>	11
2.5. <i>USE Questionnaire</i>	12

2.5.1.	Definisi <i>USE Questionnaire</i>	12
2.5.2.	Parameter <i>USE Questionnaire</i>	12
2.6.	Alat yang Digunakan dalam Penelitian	12
2.7.	Penelitian Terdahulu.....	14
BAB III METODE PENELITIAN		17
3.1.	Alur Penelitian.....	17
3.2.	Objek Penelitian	17
3.3.	Jenis Penelitian	18
3.4.	Jenis dan Sumber Data	18
3.5.	Populasi, Sampel/Partisipan, dan Profil Partisipan Terpilih	19
3.5.1.	Populasi	19
3.5.2.	Sampel/Partisipan.....	19
3.5.3.	Profil Partisipan Terpilih.....	21
3.6.	Teknik Pengumpulan Data	23
3.6.1.	<i>Usability Testing</i>	23
3.6.2.	Kuesioner	23
3.6.3.	Wawancara.....	26
3.7.	Teknik Analisis Data	28
3.7.1.	Analisis Deskriptif	28
3.7.2.	<i>Time of Working Task</i> (Durasi Pengerjaan Tugas)	28
3.7.3.	<i>Success Rate</i> (Tingkat Keberhasilan).....	29
3.7.4.	Perhitungan Nilai <i>Usability</i> melalui <i>USE Questionnaire</i>	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		31
4.1.	Gambaran Umum Aplikasi.....	31
4.2.	Antarmuka Pengguna Aplikasi Maxim yang Akan Diujikan.....	31
4.2.1.	<i>Login</i>	31
4.2.2.	Pemesanan <i>Driver</i> untuk Mengantar Pengguna ke Suatu Tempat..	33
4.2.3.	Mengalihkan Pesanan dari Maxim Bike ke Maxim Car atau Sebaliknya.....	34
4.2.4.	Membatalkan Perjalanan/Pesanan.....	35

4.2.5.	Memberikan Penilaian/ <i>Rating</i> Kepada <i>Driver</i>	35
4.2.6.	Menambahkan Alamat Favorit.....	36
4.2.7.	Melihat Bukti Perjalanan.....	37
4.2.8.	Menyewa Mobil	38
4.2.9.	Memesan Makanan di Maxim Food	39
4.2.10.	<i>Logout</i>	40
4.3.	Skenario Tugas	41
4.4.	Pengujian <i>Usability</i> Awal.....	43
4.4.1.	<i>Time of Working Task</i> (Durasi Pengerjaan Tugas)	44
4.4.2.	<i>Success Rate</i> (Tingkat Keberhasilan).....	48
4.4.3.	Hasil <i>USE Questionnaire</i> Setiap Parameter	49
4.4.4.	Analisis Tingkat <i>Usability</i> Pengujian Awal.....	50
4.4.5.	Analisis Tingkat <i>Usability</i> Pengujian Awal Setiap Parameter.....	51
4.4.6.	Saran Pengguna.....	55
4.4.7.	Observasi Kebiasaan Pengguna	66
4.5.	Permasalahan yang Ditemukan	67
4.6.	<i>Guidelines</i>	71
4.7.	Rekomendasi Perbaikan	73
4.7.1.	<i>Wireframe</i>	81
4.7.2.	<i>Login</i>	86
4.7.3.	Pemesanan <i>Driver</i> untuk Mengantar Pengguna ke Suatu Tempat..	87
4.7.4.	Mengalihkan Pesanan dari Maxim Bike ke Maxim Car	91
4.7.5.	Membatalkan Perjalanan/Pesanan.....	93
4.7.6.	Memberikan Penilaian/ <i>Rating</i> Kepada <i>Driver</i>	93
4.7.7.	Menambahkan Alamat Favorit.....	95
4.7.8.	Melihat Bukti Perjalanan.....	97
4.7.9.	Menyewa Mobil	99
4.7.10.	Memesan Makanan di Maxim Food	101
4.7.11.	<i>Logout</i>	104

4.8.	Pengujian <i>Usability</i> Setelah Perbaikan.....	105
4.8.1.	<i>Time of Working Task</i> (Durasi Pengerjaan Tugas)	106
4.8.2.	<i>Success Rate</i> (Tingkat Keberhasilan).....	107
4.8.3.	Analisis Tingkat <i>Usability</i> Pengujian Setelah Perbaikan.....	110
4.9.	Pembahasan	112
BAB V PENUTUP.....		113
5.1.	Simpulan.....	113
5.2.	Implikasi.....	114
5.3.	Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA		116
LAMPIRAN.....		119
RIWAYAT HIDUP		199

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1. Alokasi Pengambilan Partisipan	20
Tabel 3.2. Data Diri Partisipan Penelitian.....	21
Tabel 3.3. Profil Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Maxim</i>	21
Tabel 3.4. Daftar Pernyataan <i>USE Questionnaire</i>	24
Tabel 3.5. Poin-poin Pertanyaan Kepada Partisipan Penelitian.....	27
Tabel 3.6. Predikat Penilaian <i>Usability</i> Produk	30
Tabel 4.1. Daftar Skenario <i>Usability Testing</i>	41
Tabel 4.2. Durasi Pengerjaan Tugas Pengujian <i>Usability</i> Awal	44
Tabel 4.3. Jumlah Kesalahan yang Terjadi pada Pengujian <i>Usability</i> Awal	48
Tabel 4.4. Tingkat Kesuksesan pada Pengujian <i>Usability</i> Awal	48
Tabel 4.5. Hasil Perhitungan Parameter <i>USE Questionnaire</i> pada Pengujian <i>Usability</i> Awal	50
Tabel 4.6. Daftar Kendala dan Masukan Partisipan.....	55
Tabel 4.7. Permasalahan yang Ditemukan.....	67
Tabel 4.8. <i>Guidelines</i>	71
Tabel 4.9. Rekomendasi Perbaikan.....	73
Tabel 4.10. Durasi Pengerjaan Tugas Pengujian <i>Usability</i> Setelah Perbaikan ...	106
Tabel 4.11. Jumlah Kesalahan yang Terjadi pada Pengujian <i>Usability</i> Setelah Perbaikan.....	108
Tabel 4.12. Tingkat Kesuksesan pada Pengujian <i>Usability</i> Setelah Perbaikan ..	108
Tabel 4.13. Perbandingan Hasil Perhitungan Parameter <i>USE Questionnaire</i> pada Pengujian <i>Usability</i> Sebelum dengan Setelah Diberikan Rekomendasi Perbaikan	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. <i>Google Play Rankings</i>	2
Gambar 1.2. <i>Google Play Rating History</i>	3
Gambar 1.3. Ulasan Pengguna Aplikasi <i>Mobile Maxim</i> di Google Play Store	3
Gambar 3.1. Alur Penelitian.....	17
Gambar 3.2. Kurva Jumlah Partisipan untuk Penemuan Masalah dan Studi Komparatif	19
Gambar 4.1. Halaman Menu Ketika Belum Ada Akun yang Tertaut	32
Gambar 4.2. Halaman Login	32
Gambar 4.3. Halaman Kode Verifikasi.....	32
Gambar 4.4. Halaman Beranda	33
Gambar 4.5. Halaman Input Alamat	33
Gambar 4.6. Halaman Informasi <i>Driver</i>	34
Gambar 4.7. Halaman Pesan/ <i>Chat</i>	34
Gambar 4.8. Halaman Pemilihan Alasan Pembatalan	35
Gambar 4.9. Halaman Penilaian/ <i>Rating</i> Kepada <i>Driver</i>	36
Gambar 4.10. Halaman Favorit.....	37
Gambar 4.11. Halaman Tambah Alamat Favorit	37
Gambar 4.12. Halaman Order	37
Gambar 4.13. Halaman Riwayat Pemesanan	37
Gambar 4.14. Halaman Kirim Bukti Perjalanan ke E-mail	38
Gambar 4.15. Halaman Beranda Saat Memilih <i>Maxim Car</i>	38
Gambar 4.16. Pemilihan Fitur <i>Maxim Food</i> di Halaman Beranda	39
Gambar 4.17. Halaman <i>Foods&Goods</i>	39
Gambar 4.18. Halaman Daftar Menu	40
Gambar 4.19. Halaman Detail Pesanan.....	40
Gambar 4.20. Halaman Menu Ketika Ada Akun yang Tertaut.....	40
Gambar 4.21. Halaman Profil	40
Gambar 4.22. Grafik Parameter <i>Usefulness</i>	52
Gambar 4.23. Grafik Parameter <i>Ease of Use</i>	53

Gambar 4.24. Grafik Parameter <i>Ease of Learning</i>	54
Gambar 4.25. Grafik Parameter <i>Satisfaction</i>	55
Gambar 4.26. <i>Wireframe</i> rancangan perbaikan halaman <i>login</i>	81
Gambar 4.27. <i>Wireframe</i> rancangan perbaikan halaman beranda	82
Gambar 4.28. <i>Wireframe</i> rancangan perbaikan halaman pengisian alamat.....	83
Gambar 4.29. <i>Wireframe</i> rancangan perbaikan halaman <i>chat</i>	83
Gambar 4.30. <i>Wireframe</i> rancangan perbaikan halaman alasan pembatalan.....	84
Gambar 4.31. <i>Wireframe</i> rancangan perbaikan halaman penilaian <i>driver</i>	85
Gambar 4.32. <i>Wireframe</i> rancangan perbaikan halaman favorit	85
Gambar 4.33. <i>Wireframe</i> rancangan perbaikan halaman penyewaan mobil.....	86
Gambar 4.34. Perbandingan halaman <i>login</i> sebelum (kiri) dan sesudah (kanan) diberikan rekomendasi	87
Gambar 4.35. Perbandingan halaman pencarian alamat sebelum (kiri) dan sesudah (kanan) diberikan rekomendasi	88
Gambar 4.36. Perbandingan <i>bottom sheet</i> saat memilih Maxim Bike sebelum (kiri) dan sesudah (kanan) diberikan rekomendasi	89
Gambar 4.37. Perbandingan halaman “Beranda” sebelum (kiri) dan sesudah (kanan) diberikan rekomendasi	90
Gambar 4.38. Perbandingan halaman detail perjalanan sebelum (kiri) dan sesudah (kanan) diberikan rekomendasi	90
Gambar 4.39. Perbandingan halaman <i>chat</i> sebelum (kiri) dan sesudah (kanan) diberikan rekomendasi	91
Gambar 4.40. Perbandingan ketika ada <i>driver</i> yang memenuhi pesanan sebelum (kiri) dan sesudah (kanan) diberikan rekomendasi	92
Gambar 4.41. Perbandingan halaman pemilihan alasan membatalkan pesanan sebelum (kiri) dan sesudah (kanan) diberikan rekomendasi	93
Gambar 4.42. Perbandingan halaman penilaian/ <i>rating</i> sebelum (kiri) dan sesudah (kanan) diberikan rekomendasi	94
Gambar 4.43. Perbandingan halaman “Favorit” sebelum (kiri) dan sesudah (kanan) diberikan rekomendasi	96
Gambar 4.44. Perbandingan halaman tambah alamat favorit sebelum (kiri) dan sesudah (kanan) diberikan rekomendasi	97

Gambar 4.45. Perbandingan halaman “Order” sebelum (kiri) dan sesudah (kanan) diberikan rekomendasi	98
Gambar 4.46. Perbandingan <i>bottom sheet</i> bukti perjalanan sebelum (kiri) dan sesudah (kanan) diberikan rekomendasi	99
Gambar 4.47. Perbandingan halaman “Favorit” sebelum (kiri) dan sesudah (kanan) diberikan rekomendasi	99
Gambar 4.48. Perbandingan posisi sewa mobil sebelum (kiri) dan sesudah (kanan) diberikan rekomendasi	100
Gambar 4.49. Perbandingan halaman rental mobil sebelum (kiri) dan sesudah (kanan) diberikan rekomendasi	101
Gambar 4.50. Perbandingan halaman Maxim Food sebelum (kiri) dan sesudah (kanan) diberikan rekomendasi	102
Gambar 4.51. Perbandingan <i>list</i> kedai Maxim Food sebelum (kiri) dan sesudah (kanan) diberikan rekomendasi	103
Gambar 4.52. Perbandingan tampilan paling atas profil kedai sebelum (kiri) dan sesudah (kanan) diberikan rekomendasi	103
Gambar 4.53. Perbandingan <i>list</i> menu makanan di kedai sebelum (kiri) dan sesudah (kanan) diberikan rekomendasi	104
Gambar 4.54. Perbandingan halaman “Checkout” Maxim Food sebelum (kiri) dan sesudah (kanan) diberikan rekomendasi	104
Gambar 4.55. Perbandingan halaman “Menu” sebelum (kiri) dan sesudah (kanan) diberikan rekomendasi	105

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 HASIL PRAPENELITIAN	120
LAMPIRAN 2 ALUR SKENARIO TUGAS PENGUJIAN <i>USABILITY</i>	
AWAL	123
A. <i>Login</i>	123
B. Pemesanan <i>Driver</i> untuk Mengantar Pengguna ke Suatu Tempat	124
C. Mengalihkan Pesanan dari Maxim Bike ke Maxim Car.....	125
D. Membatalkan Perjalanan/Pesanan	126
E. Memberikan Penilaian/ <i>Rating</i> Kepada <i>Driver</i>	127
F. Menambahkan Alamat Favorit.....	128
G. Melihat Bukti Perjalanan	129
H. Menyewa Mobil.....	130
I. Memesan Makanan di Maxim Food	131
J. <i>Logout</i>	132
LAMPIRAN 3 HASIL WAWANCARA PARTISIPAN.....	133
A. Hasil Wawancara Partisipan 1	133
B. Hasil Wawancara Partisipan 2	137
C. Hasil Wawancara Partisipan 3	142
D. Hasil Wawancara Partisipan 4.....	146
E. Hasil Wawancara Partisipan 5	153
F. Hasil Wawancara Partisipan 6	159
G. Hasil Wawancara Partisipan 7.....	164
H. Hasil Wawancara Partisipan 8.....	169
I. Hasil Wawancara Partisipan 9	175
LAMPIRAN 4 HASIL <i>USE QUESTIONNAIRE</i> PENGUJIAN <i>USABILITY</i>	
AWAL	186
LAMPIRAN 5 ALUR SKENARIO TUGAS PENGUJIAN <i>USABILITY</i>	
SETELAH PERBAIKAN.....	188
A. <i>Login</i>	188
B. Pemesanan <i>Driver</i> untuk Mengantar Pengguna ke Suatu Tempat	189

C. Mengalihkan Pesanan dari Maxim Bike ke Maxim Car.....	190
D. Membatalkan Perjalanan/Pesanan	191
E. Memberikan Penilaian/ <i>Rating</i> Kepada <i>Driver</i>	192
F. Menambahkan Alamat Favorit.....	193
G. Melihat Bukti Perjalanan	194
H. Menyewa Mobil.....	194
I. Memesan Makanan di Maxim Food	195
J. <i>Logout</i>	197
LAMPIRAN 6 HASIL <i>USE QUESTIONNAIRE</i> PENGUJIAN <i>USABILITY</i> SETELAH PERBAIKAN.....	198

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M., Tri, S., Nusantara -Makassar, D., & Rahman, A. (2020). Analisis Dampak Transportasi *Online* Terhadap Transportasi Konvensional (Bentor) di Kota Makassar (Vol. 5, Issue 1). <https://journal.steamkop.ac.id/index.php/miraipg.313>
- Annisa, F. D. N., Jaya, J. N. U., & Surmiati, S. (2022). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi E-Wallet OVO dan GOPAY Dengan Metode User Experience Questionnaire. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(3), 242–251. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i3.1527>
- APJII. (2023). *Profil Internet Indonesia 2022*.
- appbrain (2023). maxim — order taxi, food [online]. Tersedia di <<https://www.appbrain.com/app/maxim-order-taxi-food/com.taxsee.taxsee/>> [Diakses pada 23 Maret 2023]
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Efendi, Y. (2018). *Internet Of Things (IOT) Sistem Pengendalian Lampu Menggunakan Raspberry Pi Berbasis Mobile*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 4(1). <http://ejournal.fikom-unasman.ac.id>
- Fahmi, M. D., Muslimah Az-Zahra, H., & Dewi, R. K. (2018). Perbaikan *Usability* Aplikasi Pemesanan Tiket Bioskop Menggunakan Metode *Usability Testing* dan *USE Questionnaire* (Vol. 2, Issue 12). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Figma (2023). Figma: The Collaborate Interface Design Tool [online]. Tersedia di <<https://www.figma.com/>> [Diakses pada 12 Mei 2023]
- Google (2023). GoogleForm [online]. Tersedia di <https://www.google.com/intl/id_id/forms/about/> [Diakses pada 12 Mei 2023]

- Google Material Design (2023). Material Design [online]. Tersedia di <
<https://m3.material.io/>> [Diakses pada 3 Juni 2023]
- Google Workspace (2023). GoogleSheet [online]. Tersedia di
 <https://workspace.google.com/intl/en_id/lp/sheets/?utm_source=bing&utm_medium=cpc&utm_campaign=1605214-Workspace-APAC-ID-en-BKWS-EXA-LV&utm_content=text-ad-none-none-DEV_c-CRE_-ADGP_Hybrid%20%7C%20BKWS%20-%20EXA%20%7C%20Txt_Sheets-KWID_43700071520923869-kwd-76072858421423:loc-91&userloc_150201-network_s&utm_term=KW_google%20spreadsheet&gclid=7be51be777dd186bf47f7f5165b81395&gclsrc=3p.ds> [Diakses pada 12 Mei 2023]
- Guritno, S., Sudaryono, & Raharja, U. (2011). *Theory and application of IT research: Metodologi Penelitian Teknologi Informasi*. Penerbit ANDI.
- Hadi, K. R., Muslimah Az-Zahra, H., & Fanani, L. (2018). Analisis Dan Perbaikan Usability Aplikasi Mobile KAI Access Dengan Metode *Usability Testing* dan *USE Questionnaire* (Vol. 2, Issue 9). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Hardani, Juliana Sukmana, D., & Fardani, R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (1st ed.). CV. Pustaka Ilmu Group. <https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Hartawan, M. S. (2019). Analisa *User Interface* untuk Meningkatkan *User Experience* Menggunakan *Usability Testing* Pada Aplikasi Android Pemesanan *Test Drive* Mobil. In *Jurnal Teknologi Informasi ESIT* (Vol. 46, Issue 02).
- Hartzani, A. G. (2021). *Evaluasi User Experience* Pada Dompot Digital OVO. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hudaifa, D., Aknuranda, I., & Brata, K. C. (2019). Evaluasi dan Perbaikan Aplikasi Mobile Malang Menyapa Menggunakan Metode *Usability Testing* dan *USE Questionnaire* (Vol. 3, Issue 5). <http://j-ptiik.ub.ac.id>

- ISO 9241-210. (2010). *Ergonomics of human-system interaction-Part 210: Human-centred design for interactive systems (ISO 9241-210:2010)*.
- Loranger, H & Nielsen, J. (2013). *Teenage Usability: Designing Teen- Targeted* [online]. Tersedia di <<https://www.nngroup.com/articles/usability-of-websites-for-teenagers/>> [Diakses 24 Maret 2023]
- Lund, A. M. (2001). *Measuring Usability with the USE Questionnaire*. Usability Interface, 8(2), 3-6
- Macefield, Ritch. (2009). *How to Specify the Participant Group Size for Usability Studies: A Practitioner's Guide*. Journal of Usability Studies, Vol. 5, No. 1.
- Maxim. (2022). Tentang Perusahaan. [online]. Tersedia di <<https://id.taximaxim.com/id/2093-jakarta/about/>> [Diakses pada 14 Mei 2023]
- Maze. (2023). *About us* [online]. Tersedia di <<https://maze.co/about-us/>> [Diakses pada 12 Mei 2023]
- Nielsen, J. (2000). *Why You Only Need to Test with 5 Users* [online]. Tersedia di <<https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>> [Diakses pada 12 April 2023]
- Nielsen, J. (2001). *Success Rate : The Simplest Usability Metric* [online]. Tersedia di <<https://www.nngroup.com/articles/success-rate-the-simplest-usability-metric/>> [Diakses pada 14 April 2023]
- Nielsen, J. (2012). *Usability 101: Introduction to Usability* [online]. Tersedia di <<https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/#:~:text=Usability%20is%20a%20quality%20attribute%20that%20>

assesses%20how,tasks%20the%20first%20time%20they%20encounter%20the%20design%3F/> [Diakses pada 24 April 2023]

- Ningrum, S. W., Akrunanda, I., & Perdanakusuma, A. R. (2019). Evaluasi dan Perbaikan *Usability* Aplikasi Mobile Ojesy Menggunakan Metode *Usability Testing* dan *USE Questionnaire* (Vol. 3, Issue 5). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Purnamasari, S. A., Heryana, N., & Prihandani, K. (2021). Perbandingan Penggunaan System *Usability Scale* dan *Usefull, Satisfaction and Ease of Use Questionnaire* pada *Usability Testing*. *Jurnal Ilmiah Informatika*, 6(1), 59–69. <https://doi.org/10.35316/jimi.v6i1.1236>
- Rahadi, D R. (2014). Pengukuran *Usability* Sistem Menggunakan *USE Questionnaire* Pada Aplikasi Android. *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, VOL 6, NO.1 Hal 661-671
- Rahmadi, S. A. . M. P. I. (2011). Pengantar Metodologi Penelitian. Antasari Press Banjarmasin 2011. [http://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN.pdf](http://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR%20METODOLOGI%20PENELITIAN.pdf)
- Ridho, U. (2018). Evaluasi dalam Pembelajaran Bahasa Arab (Vol. 20, Issue 01).
- Riyadi, N. R. (2019). Pengujian *Usability* untuk Meningkatkan Antarmuka Aplikasi *Mobile MyUMM Students*. *Jurnal SISTEMASI*, 8, 226–232.
- Romansyah, J. R. (2022). Rancang Ulang Desain UI/UX Aplikasi Sampurasan Menggunakan Metode *User Centered Design*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Rumetna, M. S., Lina, T. N., Santoso, A. B., Karay, J., Komansilan, R., & Kaitelapatay, B. G. (2022). Pengetahuan Serta Peran Auditor Secara Komprehensif Dalam Menghadapi Dampak Perkembangan Teknologi Informasi. *Jurnal Komtika (Komputasi Dan Informatika)*, 6(1), 26–38. <https://doi.org/10.31603/komtika.v6i1.6776>

- Sesana, I. P. (2020) Efektifitas Penggunaan Aplikasi Google Form dalam Pelaksanaan PAT Berbasis Online di SMKN 1 Tembuku. Widyadewata: Jurnal Balai Diklat Keagamaan Denpasar
- Siagian, C. V., Kartika Dewi, R., & Al Huda, F. (2022). Perancangan *User Experience* Aplikasi *Online Market* berbasis *Mobile* di Masa Pandemi menggunakan Metode *Design Thinking* (Vol. 6, Issue 3). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Siagian, L. J. (2018). Otomatisasi Pengujian Perangkat Lunak (*Software Test Automation*). Deepublish.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Dan R&D. ALFABETA.
- Tsalisa, R. A., Hadi, S. P., & Purbawati, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi *Online Maxim* di Kota Semarang. In *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* (Vol. 11, Issue 4). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>
- Zoom Video Communications, 2023. Zoom [online]. Tersedia di <<https://zoom.us/>> [Diakses pada 12 Mei 2023]