

**PENGUJIAN USABILITY USER INTERFACE DAN USER
EXPERIENCE PADA SITUS MASKAPAI PENERBANGAN
DENGAN PENDEKATAN SYSTEM USABILITY SCALE
(STUDI KASUS: CITILINK DAN BATIK AIR)**

PROYEK

Oleh:

DEWI YULIANI

NIM: 14.211.3436

PUTRI HARTANTI

NIM: 14.211.1745

OKTOBERTO SIMANJUNTAK

NIM: 14.211.2392

UNIVERSITAS
MIKROSKIL



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

**AIRLINE SITES USER INTERFACE AND USER EXPERIENCE
USABILITY TESTING USING SYSTEM USABILITY SCALE
APPROACH (CASE STUDY: CITILINK AND BATIK AIR)**

FINAL PROJECT

By:

DEWI YULIANI

Student Number: 14.211.3436

PUTRI HARTANTI

Student Number: 14.211.1745

OKTOBERTO SIMANJUNTAK

Student Number: 14.211.2392

UNIVERSITAS
MIKROSKIL



**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGUJIAN USABILITY USER INTERFACE DAN USER
EXPERIENCE PADA SITUS MASKAPAI PENERBANGAN
DENGAN PENDEKATAN SYSTEM USABILITY SCALE
(STUDI KASUS: CITILINK DAN BATIK AIR)**

PROYEK

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Setara Satu
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

**DEWI YULIANI
NIM: 14.211.3436**

**PUTRI HARTANTI
NIM: 14.211.1745**

**OKTOBERTO SIMANJUNTAK
NIM: 14.211.2392**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing,

Gunawan, S.Kom., M.T.I.

Medan, Januari 2019
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Sistem Informasi,



Gunawan, S.Kom., M.T.I.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Dewi Yuliani
NIM : 14.211.3436
Peminatan : e-Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengujian *Usability User Interface* dan *User Experience* pada Situs Maskapai Penerbangan dengan Pendekatan *System Usability Scale* (Studi Kasus: Citilink dan Batik Air)

Tempat Penelitian : -
Alamat Tempat Penelitian : -
No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.


Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari manapun.

Medan, Januari 2019

Saya yang membuat pernyataan,




Dewi Yuliani

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Putri Hartanti

NIM : 14.211.1745

Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengujian *Usability User Interface* dan *User Experience* pada Situs Maskapai Penerbangan dengan Pendekatan *System Usability Scale* (Studi Kasus: Citilink dan Batik Air)

Tempat Penelitian :-

Alamat Tempat Penelitian :-

No. Telepon Tempat Penelitian :-

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari manapun.

Medan, Januari 2019

Saya yang membuat pernyataan,



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Oktoberto Simanjuntak

NIM : 14.211.2392

Peminatan : Sistem Enterprise

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengujian *Usability User Interface* dan *User Experience* pada Situs Maskapai Penerbangan dengan Pendekatan *System Usability Scale* (Studi Kasus: Citilink dan Batik Air)

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari manapun.

Medan, Januari 2019

Saya yang membuat pernyataan,



Oktoberto Simanjuntak

PENGUJIAN USABILITY USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE PADA SITUS MASKAPAI PENERBANGAN DENGAN PENDEKATAN SYSTEM USABILITY SCALE (STUDI KASUS: CITILINK DAN BATIK AIR)

Ringkasan Eksekutif

Citilink dan Batik Air memiliki situs untuk melancarkan transaksi pemesanan tiket pesawat. Untuk menguji usability user interface dan user experience dari kedua situs tersebut dapat menggunakan pendekatan System Usability Scale (SUS). Pengujian usability dengan instrumen SUS dilakukan secara terstruktur dan terukur dengan menggunakan 10 pernyataan sebagai tolak ukur penilaian. Pengujian dilakukan pada tiga proses. Hasil pengujian proses pemesanan tiket pada Citilink dan Batik Air mendapatkanskor sama (61,35), artinya masih kurang sempurna, tetapi masih layak digunakan dan berada pada tingkat marginal high, grade D dengan rating OK. Hasil pengujian proses pengecekan jadwal pada Citilink mendapatkan skor 49,25, artinya tidak dapat diterima, grade F dengan rating Poor, sedangkan pada Batik Air mendapatkan skor 63,55, artinya masih kurang sempurna, tetapi masih layak digunakan dan berada pada tingkat marginal high, grade D dengan rating OK. Hasil pengujian proses member log-in Citilink dan Batik Air mendapatkanskor 61,85 dan 61,7, artinya masih kurang sempurna, tetapi masih layak digunakan dan berada pada tingkat marginal high, grade D dengan rating OK.

Kata Kunci: *Citilink, BatikAir, System Usability Scale (SUS), User Interface, User Experience*

Executive Summary

Citilink and Batik Air have sites to launch airline tickets booking transactions. To test the user interface and user experience usability of these two sites can use the System Usability Scale (SUS) approach. Usability testing with SUS instruments is conducted in a structured and measurable manner using 10 statements as a benchmark for assessment. Testing is done for three processes. The result of Citilink and Batik Air ticketsbooking process testing gets the same score (61,35), meaning that it is still not perfect, but it is still feasible to use and is at a marginal high level, grade D with an OK rating. The result of the Citilink schedule checking process testing gets a score of 49,25, meaning that it is unacceptable, grade F with Poor rating, while for Batik Air gets a score of 63,55, meaning that it is still imperfect, but still feasible to use and at a marginal high level, grade D with an OK rating. The result of the Citilink and Batik Air member log-in process testing get scores of 61,85 and 61,7, meaning that they are still not perfect, but are still feasible to use and are at a marginal high level, grade D with an OK rating.

Keywords: *Citilink, BatikAir, System Usability Scale (SUS), User Interface, User Experience*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik, yang merupakan salah satu pemenuhan kurikulum Program Studi S-1 Sistem Informasi pada STMIK Mikroskil Medan. Adapun judul dari Tugas Akhir ini adalah “Pengujian *Usability User Interface* dan *User Experience* pada Situs Maskapai Penerbangan dengan Pendekatan *System Usability Scale* (Studi Kasus: Citilink dan Batik Air)”. Dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak menerima fasilitas, bimbingan, petunjuk, bantuan, kritik, dan saran, serta nasihat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Teristimewa kepada orang tua dan keluarga yang senantiasa telah mendukung dan memberikan motivasi, baik dari segi moral maupun material sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan yang telah memberikan bimbingan, saran, dan pengarahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Catherine, S.Kom., M.MSI., selaku Dosen Pendamping yang telah memberikan bimbingan, saran, dan pengarahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Dr. MimpinGinting, M.S., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
5. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
6. Bapak dan ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan pengarahan dan masukan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Teman-teman mahasiswa di STMIK Mikroskil Medan yang telah memberikan motivasi, semangat, dukungan, serta meluangkan waktu untuk berbagi pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dan semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa isi dan teknik penulisan dari Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi tata

bahasa maupun materi yang terkandung di dalamnya. Oleh karena itu, penulis menerima setiap kritik dan saran. Semoga penulis dapat memberikan manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan.

Medan, Januari 2019



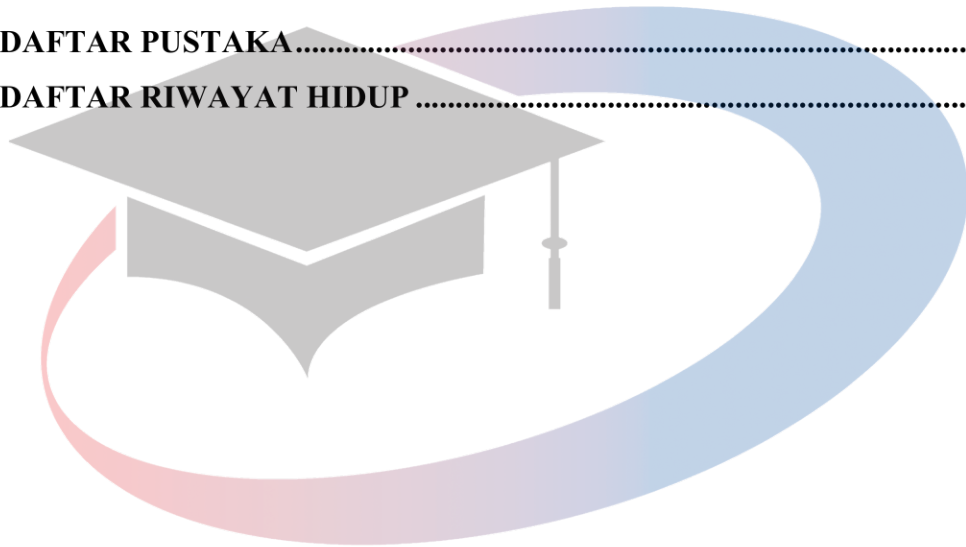
Dewi Yuliani
Putri Hartanti
Oktober Simanjuntak

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Proyek	1
1.2 Ruang Lingkup Proyek.....	2
1.3 Tujuan Proyek	2
1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek	2
1.4.1 Personil Proyek	2
1.4.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Interaksi Manusia dan Komputer (IMK).....	4
2.2 <i>User Interface</i>	5
2.3 <i>User Experience</i>	7
2.4 <i>Usability</i>	8
2.5 <i>System Usability Scale (SUS)</i>	11
2.6 <i>System Flowchart</i>	13
BAB III PELAKSANAAN	20
3.1 Objek Penelitian	20
3.1.1 Citilink	20
3.1.2 Batik Air.....	52
3.1.3 Perbandingan Fitur Citilink dan Batik Air.....	65
3.2 Metode Pengumpulan Data	66
3.3 Rancangan Penelitian	67
3.4 Pengamatan Proses	69
BAB IV HASIL	82

4.1	Analisis Hasil Penelitian	82
4.1.1	Rekapitulasi Responden Berdasarkan Kategori	82
4.1.2	Rekapitulasi Hasil Perhitungan	84
4.2	Analisis Hasil Pengujian	91
4.2.1	Situs Maskapai Penerbangan Citilink	92
4.2.2	Situs Maskapai Penerbangan Batik Air	95
BAB V PENUTUP.....		99
DAFTAR PUSTAKA.....		105
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		118



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Rating Score</i> Penilaian	12
Gambar 2.2 Contoh Penggambaran <i>System Flowchart</i> (1).....	17
Gambar 2.3 Contoh Penggambaran <i>System Flowchart</i> (2).....	18
Gambar 2.4 Contoh Penggambaran <i>System Flowchart</i> (3).....	19
Gambar 3.1 Halaman Awal.....	20
Gambar 3.2 Halaman Jadwal Penerbangan.....	21
Gambar 3.3 Halaman Rute yang Dapat Ditempuh Oleh Citilink	21
Gambar 3.4 Halaman Ketentuan Pengangkutan	22
Gambar 3.5 Halaman Pengertian-Pengertian yang Ada di Halaman <i>Website</i>	23
Gambar 3.6 Halaman Pengertian dari Penerapan-Penerapan yang Ada di Citilink...	24
Gambar 3.7 Halaman Definisi yang Termasuk di Dalam Tiket	24
Gambar 3.8 Halaman Definisi Perhentian oleh Citilink	25
Gambar 3.9 Halaman Definisi-Definisi yang Termasuk Biaya Perjalanan, Pajak, Biaya, dan Beban dari <i>Website</i> Citilink	25
Gambar 3.10 Halaman Definisi Pemesanan-Pemesanan	26
Gambar 3.11 Halaman Definisi Pelaporan-Pelaporan	27
Gambar 3.12 Halaman Definisi Penolakan dan Pembatalan Pengangkutan.....	28
Gambar 3.13 Halaman Definisi Bagasi.....	29
Gambar 3.14 Halaman Definisi Jadwal, Pembatalan, dan Pengembalian Biaya	30
Gambar 3.15 Halaman Definisi Penerbangan Sambungan.....	30
Gambar 3.16 Halaman Definisi Tingkah Laku di Atas Pesawat Udara.....	31
Gambar 3.17 Halaman Definisi Tanggung Jawab	31
Gambar 3.18 Halaman Definisi Batas Waktu Tuntutan dan Gugatan	31
Gambar 3.19 Halaman Definisi Modifikasi dan Pelepasan	32
Gambar 3.20 Halaman Lokasi <i>Self Check-in Kiosk</i>	32
Gambar 3.21 Halaman Saluran Pembayaran	33
Gambar 3.22 Halaman Saluran Pembayaran yang Dapat Digunakan	33
Gambar 3.23 Halaman Contoh Saluran Pembayaran dengan Menggunakan ATM ..	34
Gambar 3.24 Halaman Saluran Pembayaran dengan <i>Retail Channel</i>	34

Gambar 3.25 Halaman Saluran Pembayaran dengan Internet dan <i>Mobile Banking</i> ..	35
Gambar 3.26 Halaman Saluran Pembayaran dengan PermataNet dan PermataMobile Internet	35
Gambar 3.27 Halaman Saluran Pembayaran Kartu Kredit	35
Gambar 3.28 Halaman Pertanyaan Pembayaran.....	36
Gambar 3.29 Halaman Daftar Biaya-Biaya	36
Gambar 3.30 Halaman Kantor Penjualan	37
Gambar 3.31 Halaman Informasi Bagasi	37
Gambar 3.32 Halaman Penjelasan Bagasi	38
Gambar 3.33 Halaman Citilink <i>Trip</i>	39
Gambar 3.34 Halaman <i>Member SuperGreen</i> Citilink.....	40
Gambar 3.35 Halaman <i>Event</i> dan Promo.....	41
Gambar 3.36 Halaman Contoh <i>Event</i> dan Promo	42
Gambar 3.37 Halaman Cari Pemesanan	43
Gambar 3.38 Halaman Syarat dan Kondisi <i>Web Check-In</i>	43
Gambar 3.39 Halaman <i>Web Check-In</i>	44
Gambar 3.40 Fitur <i>Live Chat</i>	44
Gambar 3.41 Halaman Awal Penerbangan	45
Gambar 3.42 Halaman Jadwal yang Tersedia.....	45
Gambar 3.43 Halaman Data Diri	46
Gambar 3.44 Halaman Menu Tambahan (Optional)	47
Gambar 3.45 Tampilan Halaman Metode Pembayaran (Debit)	48
Gambar 3.46 Tampilan Halaman Metode Pembayaran (Kredit)	48
Gambar 3.47 Tampilan Halaman Metode Pembayaran (ATM)	48
Gambar 3.48 Tampilan Halaman Metode Pembayaran (<i>Voucher</i>).....	49
Gambar 3.49 Tampilan Halaman Metode Pembayaran (<i>Retail Store</i>)	49
Gambar 3.50 Contoh Halaman <i>Booking Code</i> untuk Melakukan Pembayaran Melalui <i>Retail Store</i> Indomaret.....	50
Gambar 3.51 Notifikasi Pesanan Sudah Benar atau Belum.....	50
Gambar 3.52 Halaman <i>Travel Itinerary</i>	51
Gambar 3.53 Menu Pencarian Penerbangan	52

Gambar 3.54 Menu <i>Login Member</i>	52
Gambar 3.55 Menu Pengelolaan Pesanan.....	52
Gambar 3.56 Menu <i>Web Check-in</i>	53
Gambar 3.57 Menu Pemesanan Penerbangan.....	53
Gambar 3.58 Menu Pembayaran Langsung.....	53
Gambar 3.59 Halaman Pembayaran	54
Gambar 3.60 Menu Penerbangan yang Dilakukan Oleh BatikAir.....	54
Gambar 3.61 Halaman Pemilihan Penerbangan	55
Gambar 3.62 Halaman Penerbangan yang Dapat Dilakukan BatikAir dan Lion Group	55
Gambar 3.63 Menu <i>Manage Booking</i>	56
Gambar 3.64 Halaman Setelah Mengklik <i>Manage Booking</i>	56
Gambar 3.65 Menu <i>Web Check-in</i>	56
Gambar 3.66 Halaman Setelah Mengklik <i>Web Check-in</i>	57
Gambar 3.67 Menu <i>Travel Insurance</i>	57
Gambar 3.68 Menu <i>Travel Information</i>	57
Gambar 3.69 Halaman Fasilitas Batik <i>Lounge</i> dan <i>Baggage Allowance</i>	58
Gambar 3.70 Halaman <i>Route Map</i>	58
Gambar 3.71 Halaman <i>Promo and News</i>	59
Gambar 3.72 Halaman Batik <i>Experience</i>	59
Gambar 3.73 Halaman Batik <i>Experience Business Class</i>	60
Gambar 3.74 Halaman Batik <i>Experience Economy Class</i>	60
Gambar 3.75 Halaman <i>Contact Us</i>	61
Gambar 3.76 Halaman Awal Pemesanan Penerbangan	61
Gambar 3.77 Halaman Awal Pemesanan Penerbangan dari Kota Asal ke Kota Tujuan	62
Gambar 3.78 Halaman Jadwal yang Tersedia.....	62
Gambar 3.79 Halaman Data Diri	63
Gambar 3.80 Halaman Pembayaran.....	63
Gambar 3.81 Halaman Bank-Bank Pembayaran BatikAir	64
Gambar 3.82 Halaman Pengisian <i>Contact Customer</i> untuk Pihak BatikAir	64

Gambar 3.83 Halaman Pemesanan Diproses	64
Gambar 3.84 Halaman Kode <i>Booking</i> dan Status Pembayaran	65
Gambar 3.85 Rancangan Penelitian	68
Gambar 3.86 Proses Pemesanan Tiket pada Citilink	70
Gambar 3.87 Proses Pengecekan Pemesanan Tiket pada Citilink	73
Gambar 3.88 Proses <i>Log-in Member</i> pada Citilink.....	75
Gambar 3.89 Proses Pemesanan Tiket pada Batik Air	77
Gambar 3.90 Proses Pengecekan PemesananTiket pada Batik Air	79
Gambar 3.91 Proses <i>Log-in Member</i> pada Batik Air.....	80
Gambar 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	82
Gambar 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Stambuk Mahasiswa	83
Gambar 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Hari Kelas Proyek	83
Gambar 4.4 Nilai Rata-Rata Skor SUS dari Semua Proses	84
Gambar 4.5 Nilai Rata-Rata Skor SUS Proses Pemesanan Tiket per Jenis Kelamin	85
Gambar 4.6 Nilai Rata-Rata Skor SUSProses Pemesanan Tiket perStambuk Mahasiswa.....	86
Gambar 4.7 Nilai Rata-Rata Skor SUS Proses Pemesanan Tiket per Hari Kelas Proyek	86
Gambar 4.8 Nilai Rata-Rata Skor SUS Proses Pengecekan Jadwal per Jenis Kelamin	87
Gambar 4.9 Nilai Rata-Rata Skor SUS Proses Pengecekan Jadwal per Stambuk Mahasiswa.....	88
Gambar 4.10 Nilai Rata-Rata Skor SUS Proses Pengecekan Jadwal perHari Kelas Proyek	88
Gambar 4.11 Nilai Rata-Rata Skor SUS Proses <i>Log-in Member</i> per Jenis Kelamin..	89
Gambar 4.12 Nilai Rata-Rata Skor SUS Proses <i>Log-in Member</i> per Stambuk Mahasiswa	89
Gambar 4.13 Nilai Rata-Rata Skor SUS Proses <i>Log-in Member</i> per Hari Kelas Proyek	90
Gambar 4.14 Skala SUS	91

Gambar 4.15 Pengujian Nilai Skor SUS Citilink pada Proses Pemesanan Tiket Berdasarkan <i>Acceptability Ranges</i>	92
Gambar 4.16 Pengujian Nilai Skor SUS Citilink pada Proses Pemesanan Tiket Berdasarkan <i>Adjectives Ratings</i>	92
Gambar 4.17 Pengujian Nilai Skor SUS Citilink pada Proses Pemesanan Tiket Berdasarkan <i>Grade Scale</i>	92
Gambar 4.18 Pengujian Nilai Skor SUS Citilink pada Proses Pengecekan Jadwal Berdasarkan <i>Acceptability Ranges</i>	93
Gambar 4.19 Pengujian Nilai Skor SUS Citilink pada Proses Pengecekan Jadwal Berdasarkan <i>Adjectives Ratings</i>	93
Gambar 4.20 Pengujian Nilai Skor SUS Citilink pada Proses Pengecekan Jadwal Berdasarkan <i>Grade Scale</i>	93
Gambar 4.21 Pengujian Nilai Skor SUS Citilink pada Proses <i>Log-in Member</i> Berdasarkan <i>Acceptability Ranges</i>	94
Gambar 4.22 Pengujian Nilai Skor SUS Citilink pada Proses <i>Log-in Member</i> Berdasarkan <i>Adjectives Ratings</i>	94
Gambar 4.23 Pengujian Nilai Skor SUS Citilink pada Proses <i>Log-in Member</i> Berdasarkan <i>Grade Scale</i>	94
Gambar 4.24 Pengujian Nilai Skor SUS Batik Air pada Proses Pemesanan Tiket Berdasarkan <i>Acceptability Ranges</i>	95
Gambar 4.25 Pengujian Nilai Skor SUS Batik Air pada Proses Pemesanan Tiket Berdasarkan <i>Adjectives Ratings</i>	95
Gambar 4.26 Pengujian Nilai Skor SUS Batik Air pada Proses Pemesanan Tiket Berdasarkan <i>Grade Scale</i>	95
Gambar 4.27 Pengujian Nilai Skor SUS Batik Air pada Proses Pengecekan Jadwal Berdasarkan <i>Acceptability Ranges</i>	96
Gambar 4.28 Pengujian Nilai Skor SUS Batik Air pada Proses Pengecekan Jadwal Berdasarkan <i>Adjectives Ratings</i>	96
Gambar 4.29 Pengujian Nilai Skor SUS Batik Air pada Proses Pengecekan Jadwal Berdasarkan <i>Grade Scale</i>	96

Gambar 4.30 Pengujian Nilai Skor SUS Batik Air pada Proses <i>Log-in Member</i> Berdasarkan <i>Acceptability Ranges</i>	97
Gambar 4.31 Pengujian Nilai Skor SUS Batik Air pada Proses <i>Log-in Member</i> Berdasarkan <i>Adjectives Ratings</i>	97
Gambar 5.1 Pemesanan Tiket Citilink (1)	99
Gambar 5.2 Pemesanan Tiket Citilink (2)	99
Gambar 5.3 Pengecekan Jadwal Citilink	100
Gambar 5.4 <i>Log-in Member</i> Citilink	100
Gambar 5.5 Pemesanan Tiket Batik Air	101
Gambar 5.6 Pengecekan Jadwal Batik Air	101
Gambar 5.7 <i>Log-in Member</i> Batik Air.....	102



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Personil Proyek	2
Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek	3
Tabel 2.1 Delapan Aturan Emas Desain <i>User Interface</i>	6
Tabel 2.2 Item Pernyataan SUS	12
Tabel 2.3 Simbol-Simbol yang Digunakan pada <i>System Flowchart</i>	14
Tabel 3.1 Perbandingan Fitur Citilink dan Batik Air	65
Tabel 3.2 Skala Likert	66
Tabel 3.3 Jumlah Responden	67
Tabel 4.1 Distribusi Penyebaran Kuesioner	82
Tabel 4.2 Rangkuman Nilai Skor SUS	91
Tabel 5.1 Rangkuman Kesimpulan dan Rekomendasi untuk Situs Maskapai Penerbangan Citilink	102
Tabel 5.2 Rangkuman Kesimpulan dan Rekomendasi untuk Situs Maskapai Penerbangan Batik Air	103

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	106
Lampiran 2 Rekap Kuisisioner	109
Lampiran 3 Contoh Kuisisioner yang Sudah Diisi	115



UNIVERSITAS MIKROSKIL