

**PENGUJIAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI BOOKING
AKOMODASI HOTEL DENGAN METODE USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE (UEQ)**

PROYEK

Oleh:

ROBYANTA SAPTA BINA SARAGIH

NIM: 152113972

HANSEN SUWANTO

NIM: 162110418

FARRAS FAWWAZY

NIM: 162112991



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2021**

**USER EXPERIENCE EVALUATION ON HOTEL
ACCOMMODATION BOOKING APPLICATION USING USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) METHOD**

FINAL PROJECT

By:

ROBYANTA SAPTA BINA SARAGIH

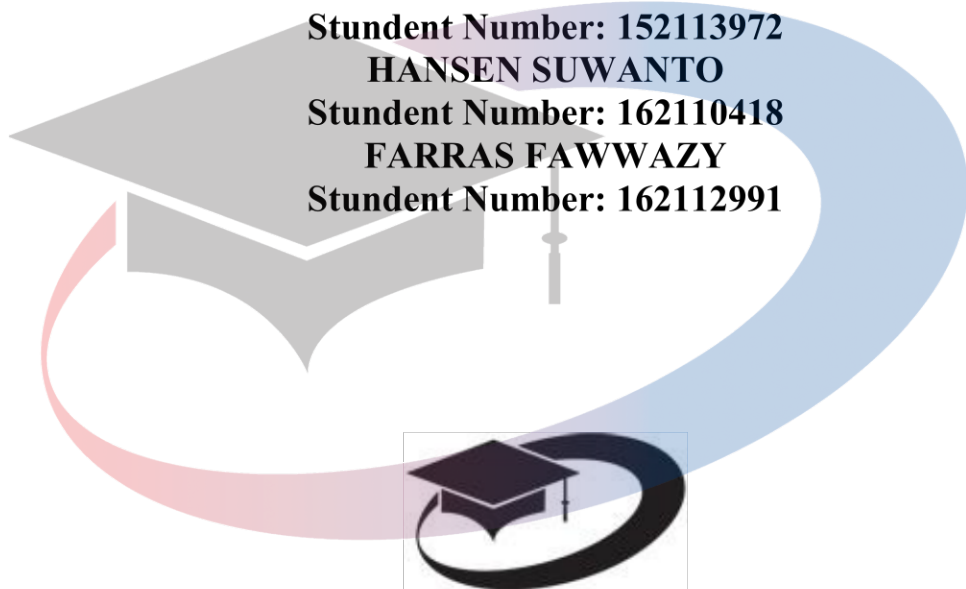
Student Number: 152113972

HANSEN SUWANTO

Student Number: 162110418

FARRAS FAWWAZY

Student Number: 162112991



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2021**

LEMBARAN PENGESAHAN
PENGUJIAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI BOOKING
AKOMODASI HOTEL DENGAN METODE USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE (UEQ)

PROYEK

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

Oleh:

ROBYANTA SAPTA BINA SARAGIH

NIM: 152113972

HANSEN SUWANTO

NIM: 162110418

FARRAS FAWWAZY

NIM: 162112991

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Fandi Halim, S.Kom., M.Sc.

Angela, S.Kom., M.MSI.

Medan, 16 Juli 2021
Diketahui dan Disahkan Oleh:
Ketua Program Studi
Sistem Informasi,

Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom.

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 : Hansen Suwanto
NIM : 162110418
Peminatan : E-Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Pengujian User Experience Pada Aplikasi Booking Akomodasi Hotel Dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

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 dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil 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 dimasa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

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

Medan, 16 Juli 2021

Saya yang membuat pernyataan,



Hansen Suwanto

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 : Robyanta Sapta Bina Saragih
NIM : 152113972
Peminatan : e-Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Pengujian User Experience Pada Aplikasi Booking Akomodasi Hotels Dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ).
Tempat Penelitian : -
Alamat Tempat Penelitian : -
No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakan) 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 dan 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, mengalih media/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 pihak manapun.

Medan, 18 Juli 2021

Saya yang membuat pernyataan,



Robyanta Sapta Bina Saragih

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 : Farras Fawwazy
NIM : 162112991
Peminatan : Sistem Enterprise

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

Judul Tugas Akhir : Pengujian User Experience Pada Aplikasi Booking Akomodasi Hotel dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

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 dan 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 pihak manapun.

Medan, 18 Juli 2021
Saya yang membuat
pernyataan,



Farras Fawwazy

PENGUJIAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI BOOKING AKOMODASI HOTEL DENGAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

Ringkasan Eksekutif

Dalam penelitian ini, penulis menguji user experience pada aplikasi booking akomodasi hotel, aplikasi yang dipilih penulis adalah aplikasi Hotels.com dan RedDoorz. Tujuan dari dipilihnya topik ini adalah untuk mengukur dan membandingkan user experience antara aplikasi hotels.com dan juga RedDoorz dengan menggunakan metode "UEQ". Alasan dipilihnya aplikasi Hotels.com dan juga RedDoorz karena penulis melihat adanya perbedaan user experience pada aplikasi Hotels.com dan RedDoorz walaupun kedua aplikasi tersebut menawarkan pelayanan jasa yang sama yaitu untuk memudahkan pengguna dalam memesan akomodasi hotel. Untuk mengukur user experience pengguna terhadap aplikasi hotels.com dan reddoorz, pengukuran dilakukan sesuai dengan 6 skala pada user experience questionnaire (UEQ) yang meliputi daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kejelasan pada aplikasi. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner online dengan alat bantu Google Form berdasarkan pertanyaan yang disediakan oleh UEQ yang berjumlah 26 pertanyaan kepada 101 responden yang didapatkan dengan dilakukannya perhitungan menggunakan rumus slovin dengan 2606 populasi mahasiswa STMIK Mikroskil dengan confidence level 95% dan error margin 10%. Nilai rata-rata pada setiap skala aplikasi, untuk skala daya tarik aplikasi RedDoorz adalah 0.98 sedangkan Hotels.com memiliki nilai 0.78, skala kejelasan aplikasi RedDoorz memiliki nilai 0.92 sedangkan Hotels.com memiliki nilai 0.63, pada skala efisiensi aplikasi RedDoorz memiliki nilai 0.79 sedangkan Hotels.com memiliki nilai 0.72, pada skala ketepatan aplikasi RedDoorz memiliki nilai 0.72 sedangkan Hotels.com memiliki nilai 0.61, pada skala stimulasi aplikasi RedDoorz memiliki nilai 0.71 sedangkan Hotels.com memiliki nilai 0.70, dan skala kebaruan aplikasi RedDoorz memiliki nilai 0.35 sedangkan Hotels.com memiliki nilai 0.26. Setelah didapatkan nilai pada setiap skala, kedua aplikasi dibandingkan berdasarkan hasil skala, didapati bahwa aplikasi RedDoorz memiliki user experience yang lebih baik bila dibandingkan aplikasi Hotels.com, dengan perbandingan yang tidak signifikan.

Kata Kunci: *Hotels.com, RedDoorz, User Experience, UEQ*

Executive Summary

In this study, the authors tested the user experience on the hotel accommodation booking application, the application chosen by the author was the Hotels.com and RedDoorz applications. The purpose of choosing this topic is to measure and compare user experience between hotels.com and RedDoorz applications using the “UEQ” method. The reason for choosing the Hotels.com and RedDoorz applications is because the author sees differences in user experience on the Hotels.com and RedDoorz applications even though both applications offer the same services, that’s to make it easier for users to book hotel accommodations. To measure the user experience of the users on the hotels.com and reddoorz applications, measurements were carried out according to 6 scales on the user experience questionnaire (UEQ) which included attractiveness, clarity, efficiency, accuracy, stimulation, and clarity in the application. Data collection was carried out by distributing online questionnaires with the Google Form tool based on the questions provided by UEQ, totaling 26 questions to 101 respondents which were obtained by calculating using the Slovin formula with 2606 population of STMIK Mikroskil students with a confidence level of 95% and an error margin of 10%. The average value on each application scale, for the attractiveness scale of the RedDoorz application is 0.98 while Hotels.com has a value of 0.78, the clarity scale of the RedDoorz application has a value of 0.92 while Hotels.com has a value of 0.63, on the efficiency scale of the RedDoorz application it has a value of 0.79 while Hotels.com has a value of 0.72, on the accuracy scale of the RedDoorz application it has a value of 0.72 while Hotels.com has a value of 0.61, on the stimulation scale of the RedDoorz application it has a value of 0.71 while Hotels.com has a value of 0.70, and the novelty scale of the RedDoorz application has a value of 0.35 while Hotels.com has a value of 0.26. After obtaining a value on each scale, the two applications were compared based on the results of the scale, it was found that the RedDoorz application had a better user experience than the Hotels.com application, with an insignificant comparison.

Keywords: *Hotels.com, RedDoorz, User Experience, UEQ*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas akhir ini merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian studi pada Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan. Pada penulisan tugas akhir ini, penulis mengambil judul “Pengujian User Experience Pada Aplikasi Booking Akomodasi Hotel Dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)”.

Selama penyusunan tugas akhir ini, penulis telah banyak memperoleh bimbingan, nasihat, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Fandi Halim, S.Kom., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing 1
2. Angela, S.Kom., M.MSI., selaku Dosen Pembimbing 2
3. Orang tua dan keluarga
4. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
5. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STMIK Mikroskil Medan.
6. Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Kaprodi SI
7. Chatrine Sylvia. S.Kom., M.MSI, selaku Sekprodi SI
8. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik penulis.
9. Rekan serta teman yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai saran dan kritik dari pembaca.

Medan, 16 Juli 2021

Penulis,

Robyanta Sapta Bina Saragih

Hansen Suwanto

Farras Fawwazy

DAFTAR ISI

Ringkasan Eksekutif	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Proyek	1
1.2 Tujuan Proyek	2
1.3 Ruang Lingkup Proyek.....	2
1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek	3
1.4.1 Personil Proyek	3
1.4.2 Jadwal Perencanaan Proyek.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Interaksi Manusia dan Komputer (IMK).....	5
2.1.1 Pengertian Interaksi Manusia dan Komputer.....	5
2.1.2 Ruang Lingkup Interaksi Manusia dan Komputer (IMK)	5
2.2 <i>User Interface (UI)</i>	8
2.3 <i>User Experience (UX)</i>	10
2.4 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	11
2.4.1 Cara Menggunakan <i>Tools User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	13
2.4.2 Perbandingan Produk Menggunakan <i>Data Analysis Tools UEQ</i>	19
BAB III OBJEK PENELITIAN	23

3.1 Objek Penelitian	23
3.1.1 Aplikasi Mobil RedDoorz.....	23
3.1.2 Aplikasi Mobil Hotels.com.....	50
3.2 Metode Pengumpulan Data	72
3.3 Rancangan Penelitian	75
3.4 Metode Analisis Data	77
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	81
4.1 Gambaran Umum Responden.....	81
4.2 Analisis Hasil	83
4.2.1 <i>Data Analysis Questionnaire (UEQ)</i> Aplikasi RedDoorz	84
4.2.2 <i>Data Analysis Questionnaire (UEQ)</i> Aplikasi Hotels.com	97
4.2.3 Perbandingan Aplikasi RedDooz dan Hotels.com.....	109
BAB V PENUTUP.....	116
5.1 Kesimpulan.....	116
5.2 Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN.....	120
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	157

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Asumsi skala pengukuran <i>UEQ</i>	12
Gambar 2. 2 Contoh <i>Questionnaire UEQ</i>	13
Gambar 2. 3 Tabel Pengisian <i>Data Analysis Tools</i>	14
Gambar 2. 4 Contoh Perubahan Data & Skala Individu	14
Gambar 2. 5 Tabel Bobot Hasil Jawaban Responden	15
Gambar 2. 6 Rumus Mencari <i>Mean</i>	15
Gambar 2. 7 Rumus Perhitungan <i>Variance</i>	16
Gambar 2. 8 Rumus Perhitungan Deviasi	16
Gambar 2. 9 Tabel Skala <i>UEQ</i>	17
Gambar 2. 10 Benchmark	18
Gambar 2. 11 Tabel data produk aplikasi 1 dan aplikasi 2	19
Gambar 2. 12 Sheet DT1 untuk Produk Aplikasi 1	20
Gambar 2. 13 Sheet DT2 untuk Produk Aplikasi 2	20
Gambar 2. 14 Tabel perbandingan produk aplikasi 1 dan 2	21
Gambar 2. 15 Sheet T-Test	22
Gambar 3. 1 Icon RedDoorz	23
Gambar 3. 2 Tampilan Awal (<i>Home</i>) RedDoorz Sebelum <i>Log in</i>	24
Gambar 3. 3 Tampilan Log in	25
Gambar 3. 4 Tampilan Daftar	26
Gambar 3. 5 Tampilan Awal Setelah Log In	27
Gambar 3. 6 Tampilan Profil Pengguna.....	28
Gambar 3. 7 Tampilan Menu RedCash.....	29
Gambar 3. 8 Tampilan Menu Program Kelayakan	30
Gambar 3. 9 Tampilan RedClub Membership	31
Gambar 3. 10 Tampilan Ajak dan Dapatkan.....	33
Gambar 3. 11 Tampilan Menu Promo.....	35
Gambar 3. 12 Tampilan Promo Putar dan Menangkan.....	36
Gambar 3. 13 Tampilan Pencarian Hotel RedDoorz	37
Gambar 3. 14 Tampilan Menu Kota	38
Gambar 3. 15 Tampilan Pemesanan Kamar Hotel.....	39
Gambar 3. 16 Tampilan Periksa Pemesanan Halaman 1	40
Gambar 3. 17 Tampilan pembayaran	41
Gambar 3. 18 Tampilan Menu Koolkost.....	42
Gambar 3. 19 Tampilan Menu Pemilihan Kota Koolkost.....	43
Gambar 3. 20 Tampilan Pencarian Koolkost	44
Gambar 3. 21 Tampilan Produk Koolkost	45
Gambar 3. 22 Menu Tanggal Menginap	46
Gambar 3. 23 Periksa Pesanan Koolkost	47

Gambar 3. 24 Tampilan Pembayaran Kost	48
Gambar 3. 25 Daftar pesanan Hotel dan Kost.....	49
Gambar 3. 26 Tampilan Menu Favorite	50
Gambar 3. 27 Logo Hotels.com	51
Gambar 3. 28 Tampilan awal dari Pengguna baru.....	52
Gambar 3. 29 Tampilan Permintaan Sign in/Create Account.....	53
Gambar 3. 30 Tampilan Halaman Sign In	54
Gambar 3. 31 Tampilan Create Account/Sign Up	55
Gambar 3. 32 Tampilan Awal/Home	56
Gambar 3. 33 Tampilan Search.....	57
Gambar 3. 34 Tampilan Menu Reward.....	58
Gambar 3. 35 Tampilan Menu Favorite	59
Gambar 3. 36 Tampilan Menu Booking	60
Gambar 3. 37 Tampilan Menu More.....	61
Gambar 3. 38 Tampilan Menu Messages.....	62
Gambar 3. 39 Tampilan Menu Deals	62
Gambar 3. 40 Tampilan Menu Hotel Credit	63
Gambar 3. 41 Tampilan Halaman List Your Property	64
Gambar 3. 42 Tampilan Menu Help	65
Gambar 3. 43 Tampilan Menu Feedback.....	66
Gambar 3. 44 Tampilan Menu Setting	67
Gambar 3. 45 Tampilan Check in & Check out.....	68
Gambar 3. 46 Tampilan Daftar Hotel	69
Gambar 3. 47 Tampilan Sort & Filter	70
Gambar 3. 48 Tampilan Produk Hotel	71
Gambar 3. 49 Tampilan Detail Dan Pembayaran	72
Gambar 3. 50 Kuisisioner UEQ RedDoorz dan Hotels.com	74
Gambar 3. 51 Kerangka Perancangan Proyek.....	75

MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Personil Proyek	3
Tabel 1. 2 Jadwal Pelaksanaan Proyek	4
Tabel 2. 1 Kecakapan Manusia vs Komputer	8
Tabel 2. 2 Skala Benchmark	18
Tabel 2. 3 Populasi Mahasiswa/i STMIK Mikroskil	74



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisoner.....	120
Lampiran 2 Hasil Uji RedDoorz	122
Lampiran 3 Hasil Uji Hotels.com	139
Lampiran 4 Hasil Perbanding RedDoorz dan Hotels.com	156



UNIVERSITAS MIKROSKIL