

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI
TRAVELOKA MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE PLUS (UEQ+) DAN SYSTEM USABILITY SCALE
(SUS)**

SKRIPSI

Oleh:

**JESIKA OKTAVIA SIRAIT
NIM. 221121851**



**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

**EVALUATION OF USER EXPERIENCE ON THE TRAVELOKA
APPLICATION USING THE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE
PLUS (UEQ+) AND SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)**

UNDERGRADUATE THESIS

By:

**JESIKA OKTAVIA SIRAIT
ID NUMBER. 221121851**



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

LEMBARAN PENGESAHAN

EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI TRAVELOKA MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE PLUS (UEQ+) DAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana
Program Studi S-1 Sistem Informasi

Oleh:

JESIKA OKTAVIA SIRAIT
NIM. 221121851

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,


Sudarto, S.Kom., M.Kom.

Dosen Pembimbing II,


Joosten, S.Kom., M.Eng.

Medan, 14 Juli 2026

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-1 Sistem Informasi



Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Jesika Oktavia Sirait

NIM : 221121851

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

Judul Skripsi : Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) dan *System Usability Scale* (SUS)

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Skripsi tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi 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 Universitas 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 Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi 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 Skripsi 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, 01 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Jesika Oktavia Sirait

EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI TRAVELOKA MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE PLUS* (UEQ+) DAN *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) dan tingkat kegunaan (*usability*) pada aplikasi Traveloka berdasarkan persepsi pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) untuk mengukur pengalaman pengguna dan *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur tingkat *usability* aplikasi. Populasi penelitian adalah pengguna aplikasi Traveloka di Kota Medan. Jumlah sampel minimum ditentukan menggunakan rumus Lemeshow. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner melalui Google Forms, diperoleh sebanyak 583 responden. Setelah dilakukan proses penyaringan berdasarkan kriteria penelitian dan validitas jawaban, diperoleh 402 responden yang memenuhi kriteria dan digunakan dalam analisis data. Data selanjutnya diolah menggunakan UEQ+ Data Analysis Tool dan SPSS. Hasil evaluasi menggunakan UEQ+ menunjukkan bahwa seluruh skala memperoleh nilai positif dari responden dengan nilai mean berkisar antara 2.33 – 2.45 serta menghasilkan nilai *Key Performance Indicator* (KPI) sebesar 2.41 yang menunjukkan sangat baik. Sementara itu, hasil evaluasi menggunakan SUS memperoleh skor rata-rata sebesar 91.16 yang termasuk dalam kategori Grade A berdasarkan *Score Percentile Rank* dan kategori *Acceptable* berdasarkan *Acceptability Range*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Traveloka memiliki pengalaman pengguna dan tingkat *usability* yang sangat baik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas aplikasi Traveloka.

Kata Kunci: *Pengalaman Pengguna, Kegunaan, Traveloka, UEQ+, SUS.*

Abstract

This study aims to evaluate the user experience and usability level of the Traveloka application based on user perception. The method used in this study is UEQ+ to measure user experience and the SUS to measure the application's usability level. The study population is Traveloka application users in Medan City. The minimum sample size is determined using the Lemeshow formula. Based on the results of distributing questionnaires through Google Forms, 583 respondents were obtained. After a screening process based on research criteria and answer validity, 402 respondents were obtained who met the criteria and were used in data analysis. The data was then processed using the UEQ+ Data Analysis Tool and SPSS. The evaluation result using UEQ+ showed that all scales received positive scores from respondents with a mean value ranging from 2.33 – 2.45 and produced a *Key Performance Indicator* (KPI) value of 2.41 which indicates excellent. Meanwhile, the evaluation results using SUS obtained an average score of 91.16 which is included in the Grade A category based on the *Score Percentile Rank* and the *Acceptable* category based on the *Acceptability Range*. The results of the study indicate that the Traveloka application has a very good user experience and usability level. This research is expected to provide input for developers in maintaining and improving the quality of the Traveloka application.

Keywords: *User Experience, Usability, Traveloka, UEQ+, SUS.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugrahnya yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat beroleh kesehatan, kemudahan, kelancaran di dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) dan *System Usability Scale* (SUS)”. Penulis menyadari bahwa tidak lepas dari dukungan, dan doa dari berbagai pihak selama perkuliahan. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Sudarto, S.Kom., M.Kom, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, arahan serta dorongan kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Joosten, S.Kom., M.Eng, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan kritik, dan saran demi kesempurnaan penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sunaryo Winardi., S.Kom., M.T., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen terkhususnya Dosen Wali Sophya Hadini Marpaung, S.Kom., M.M.S.I., penulis menyampaikan terima kasih atas bimbingan, arahan, ilmu, wawasan, waktu, serta kesabaran yang diberikan selama masa studi.
7. Teruntuk Ayah dan Ibu tercinta, terima kasih telah menjadi rumah pertama untuk pulang, serta atas doa, dukungan moril, materiil, dan segala pengorbanan yang dipanjatkan untuk mengiringi setiap langkah penulis hingga Tugas Akhir ini terselesaikan.
8. *The six siblings* (Bernad, Dewi, Alex, Hisar, Arif Sirait) tersayang yang selalu mendoakan, memotivasi, dan mendukung setiap langkah penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Untuk diri sendiri, terima kasih karena terus berjuang dan bertahan selama masa studi, meskipun sering meneteskan air mata serta merelakan waktu tidur. Terima kasih untukmu telah berhasil melewati segala rintangan selama perkuliahan dan tetap teguh dalam iman, menantikan gelar S.Kom yang telah direncanakan-Nya.
10. Sahabat, Teman-teman seperjuangan Angkatan 22 Kelas SI-C Pagi yang telah saling mendukung, memotivasi, dan tolong-menolong dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

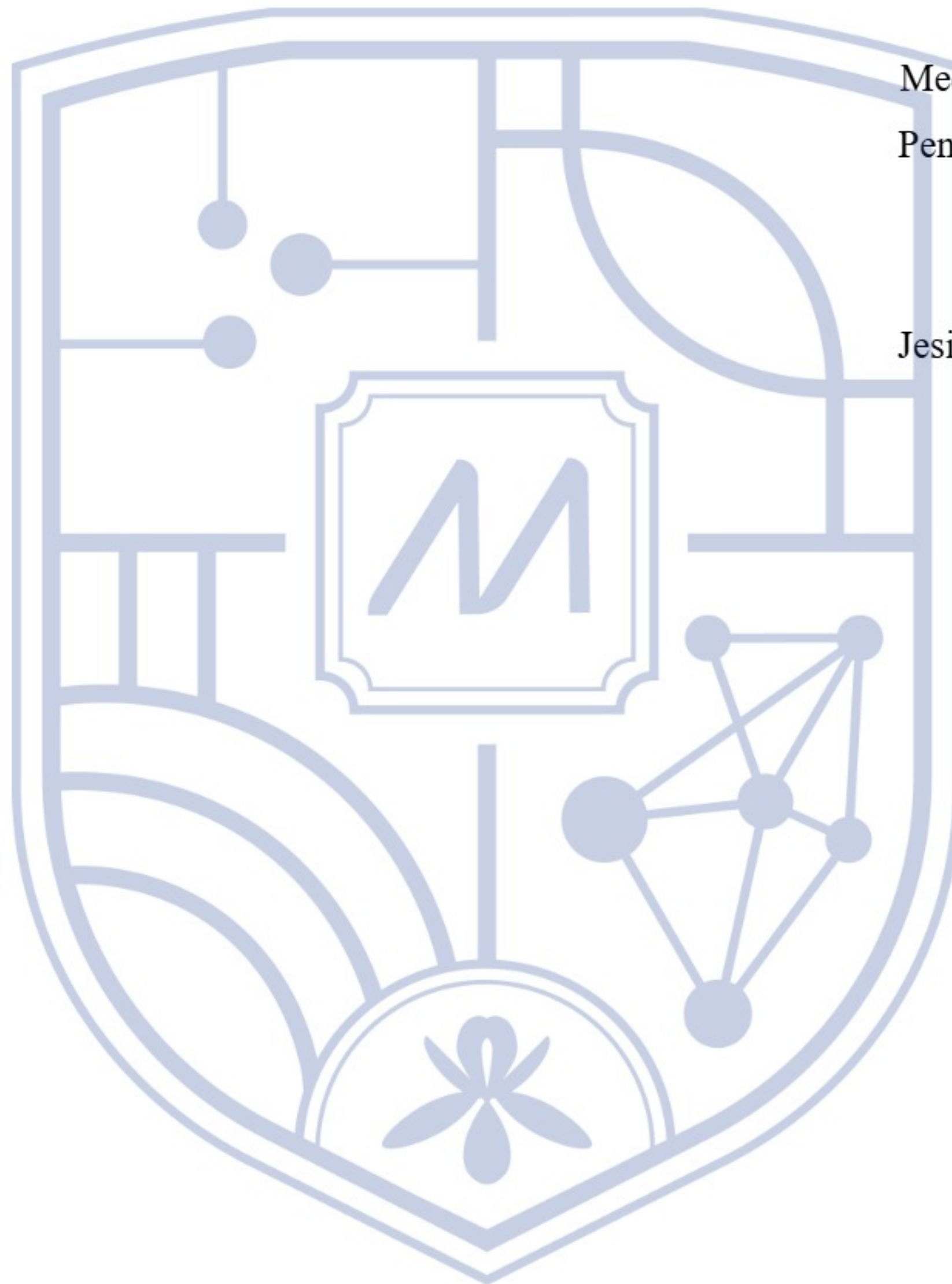
11. Terakhir kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang penulis sebar.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan, baik segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Medan, 01 Juli 2026

Penulis

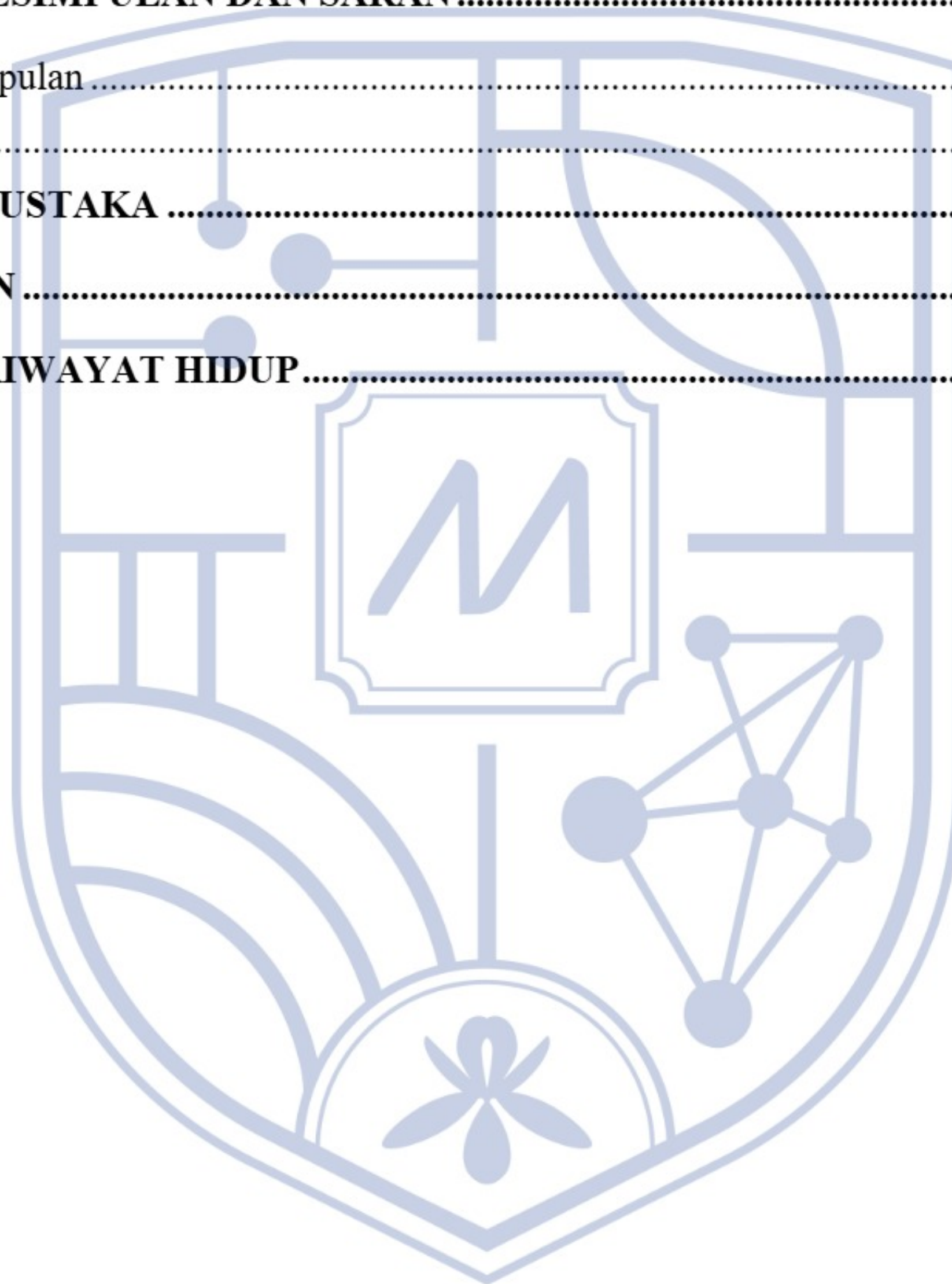
Jesika Oktavia Sirait



DAFTAR ISI

Abstrak	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	4
BAB II KAJIAN LITERATUR	6
2.1 Interaksi Manusia dan Komputer (IMK)	6
2.2 Pengalaman Pengguna (<i>User Experience</i>)	6
2.3 <i>Usability</i>	8
2.4 <i>User Experience Questionnaire Plus</i> (UEQ+)	9
2.5 <i>System Usability Scale</i> (SUS)	14
2.6 Penelitian Terdahulu	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	23
3.2 Objek dan Subjek Penelitian	25
3.2.1 Tampilan Aplikasi Traveloka	26
3.3 Populasi dan Sampel	38
3.4 Pengumpulan Data	39
3.5 Variabel dan Indikator Penelitian	39
3.6 Teknik Analisis Data	40
3.6.1 Framework <i>User Experience Questionnaire Plus</i> (UEQ+)	40
3.6.2 Metode Penelitian <i>System Usability Scale</i> (SUS)	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Karakteristik Responden	52

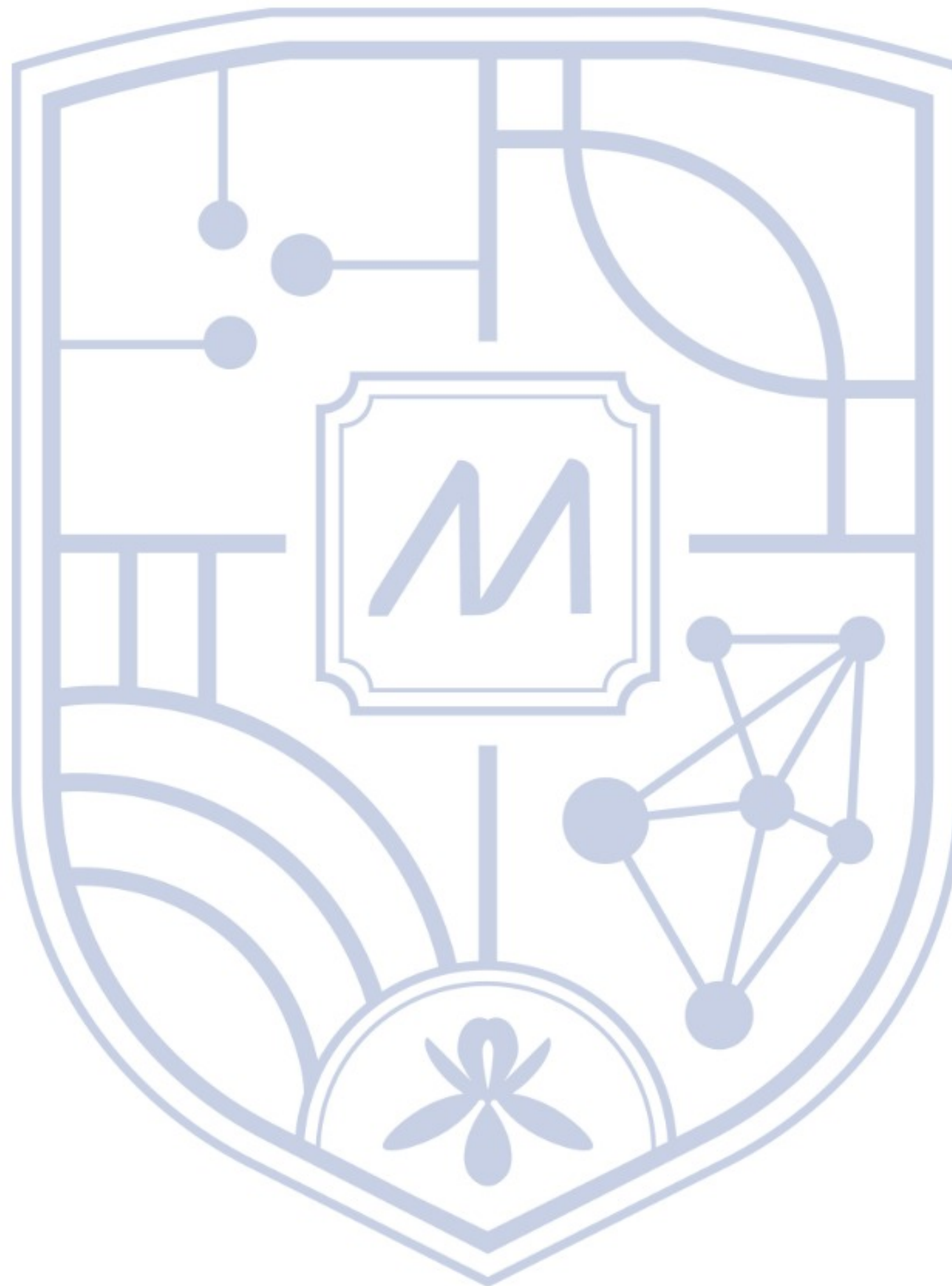
4.2 Hasil Analisis <i>User Experience Questionnaire Plus</i> (UEQ+)	55
4.2.1 Hasil Pengolahan Data Menggunakan UEQ+ <i>Data Analysis Tool</i>	55
4.3 Hasil Analisis <i>System Usability Scale</i> (SUS)	65
4.3.1 Hasil Perhitungan Skor SUS	66
4.3.2 Interpretasi Hasil SUS Berdasarkan <i>Score Percentile Rank</i>	66
4.3.3 Interpretasi Hasil SUS Berdasarkan <i>Acceptable Range</i>	67
4.4 Pembahasan Hasil UEQ+ dan SUS	67
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Elemen UX	7
Gambar 2.2 Sampel Skala UEQ+	13
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	23
Gambar 3.2 Tampilan Halaman Awal	26
Gambar 3.3 Tampilan Login/Daftar	26
Gambar 3.4 Tampilan Daftar Akun.....	27
Gambar 3.5 Tampilan Beranda.....	28
Gambar 3.6 Tampilan Tiket Pesawat	29
Gambar 3.7 Tampilan Pemesanan Hotel	30
Gambar 3.8 Tampilan Xperience	31
Gambar 3.9 Tampilan Trains & Whoosh	32
Gambar 3.10 Tampilan Bus & Travel	32
Gambar 3.11 Tampilan Mobil Opsi Rental Mobil	33
Gambar 3.12 Tampilan Mobil Opsi Antar Jemput Bandara.....	34
Gambar 3.13 Tampilan Mobil Opsi Taksi.....	34
Gambar 3.14 Tampilan Asuransi Perjalanan.....	35
Gambar 3.15 Tampilan Pesawat + Hotel.....	36
Gambar 3.16 Tampilan Pembayaran Pakai Kartu Saya	36
Gambar 3.17 Tampilan Pembayaran Pakai Debit Instan.....	37
Gambar 3.18 Tampilan Awal Data Analisis Tools.....	41
Gambar 3.19 Tampilan Sheet Data_Items.....	41
Gambar 3.20 Tampilan Tabel Scale Mean per Participant.....	42
Gambar 3.21 Tampilan Sheet Data_Importance	42
Gambar 3.22 Tampilan Tabel Relative Importance Ratings	43
Gambar 3.23 Tampilan Sheet Means	43
Gambar 3.24 Tampilan Sheet Consistency.....	44
Gambar 3.25 Tampilan Sheet KPI.....	44
Gambar 3.26 Tampilan Sheet Graphics.....	45
Gambar 4.1 Usia	53
Gambar 4.2 Pernah dan Tidak Pernah Menggunakan Aplikasi Traveloka	54
Gambar 4.3 Berapa Kali Menggunakan Aplikasi Traveloka dalam Setahun.....	54
Gambar 4.4 Data Items Aplikasi Traveloka	55
Gambar 4.5 Scale Mean per Participant Aplikasi Traveloka	56

Gambar 4.6 Data Importance Aplikasi Traveloka.....	57
Gambar 4.7 Relative Importance Rating Aplikasi Traveloka	58
Gambar 4.10 KPI.....	63
Gambar 4.8 Graphics Scale Mean	64
Gambar 4.9 Graphics Importance Ratings	65
Gambar 4.11 Hasil Analisis Descriptive Statistics SUS.....	66



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala UEQ+	10
Tabel 2.2 Rekomendasi skala relevan untuk kategori produk.....	13
Tabel 2.3 Pernyataan Metode SUS.....	15
Tabel 2.4 GAP Penelitian Terdahulu Metode UEQ+ dan SUS.....	16
Tabel 3.1 Kuesioner metode UEQ+	44
Tabel 3.2 Scale Likert SUS	49
Tabel 3.3 Score Percentile Rank.....	49
Tabel 3.4 Acceptability Range	50
Tabel 4.1 Hasil Screening Responden Berdasarkan Kriteria Penelitian	52
Tabel 4.2 Mean and Confidence Interval per Scale.....	58
Tabel 4.3 Mean Importance Ratings.....	60
Tabel 4.4 Mean and Confidence Interval per Item	61
Tabel 4.5 Scale Consistency pada Aplikasi Traveloka.....	62
Tabel 4.6 Hasil SUS Berdasarkan Score Percentile Rank.....	66
Tabel 4.7 Hasil SUS Berdasarkan <i>Score Acceptability Range</i>	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar pengisian profile responden	75
Lampiran 2 Gambar kuesioner metode SUS	75
Lampiran 3 Gambar kuesioner metode UEQ+	76
Lampiran 4 Bukti Penyebaran Kuesioner Melalui WA dan IG.....	79

