

## ABSTRAK

Dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi dan sistem informasi yang pesat saat ini, Masyarakat semakin membutuhkan kehadiran teknologi. Dalam hal tersebut sudah banyak aplikasi yang dimanfaatkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka. Aplikasi-aplikasi tersebut memberikan kemudahan akses dan efisiensi dalam berbagai aktivitas, seperti belanja *online*, pemesanan tiket *online*, akses layanan Kesehatan, dll. M.Tix merupakan salah satu aplikasi yang milik cinema XXI yang digunakan untuk melihat jadwal tayang film di bioskop dan memesan tiket bioskop secara *online*. Penting bagi aplikasi M.Tix memiliki *User interface* dan *User experience* yang baik agar dapat membantu pengguna dalam memenuhi kebutuhan mereka. Namun, masih terdapat banyak kekurangan dan masalah *User interface* dan *User experience* aplikasi M.Tix, seperti pengguna hanya dapat memesan tiket pada hari yang sama dan tidak memungkinkan untuk melakukan *booking* pemesanan, terlalu banyak *button* pada halaman detail film, tampilan *layout* daftar tayang terlihat jadul dan dibutuhkan terlalu banyak *action* untuk memesan tiket. Kekurangan *User interface* dan *User experience* M.Tix juga tercermin dari total ulasannya yang hanya mencapai 3,9 di Google Play Store, yang termasuk rating rendah. Dengan mempertimbangkan permasalahan yang telah disebutkan dan pertimbangan dari penelitian terdahulu tujuan penelitian ini adalah melakukan evaluasi terhadap *User experience* dan perancangan kembali *User interface* dan *Front End* dari aplikasi M.Tix. Ruang lingkup penelitian terbatas pada aplikasi M.Tix. Metode yang digunakan dalam perancangan kembali adalah *Double Diamond Design Thinking* dengan tahapan *Discover, Define, Develop, Deliver*. Sementara itu, untuk melakukan pengujian testing digunakan metode *Guerilla Usability Testing* dengan *usability matrix* UEQ sebagai penilaian kuantitatif. Luaran yang dihasilkan berupa *user persona, empathy map, user flow, architecture information, low - fidelity wireframe, high - fidelity design*, dan halaman *front end website responsive* berbentuk *mobile*. Total halaman yang dilakukan *redesign* kurang lebih sebanyak 28 halaman utama dengan mempertimbangkan menamabahkan fitur-fitur baru dari hasil *user interview* dan *einshower matrix*. Hasil yang didapatkan dari pengujian skenario menggunakan *Guerilla Usability*

*Testing* mendapatkan rata-rata 19.36 poin yang berarti desain dapat diterima tetapi membutuhkan perbaikan pada bagian tertentu. Selain itu, hasil penilaian kuantitatif aplikasi yang telah di *redesign* menggunakan *usability matrix* UEQ mendapatkan skor rata-rata “di atas rata-rata (*above average*)” dimana hal tersebut mendapatkan peningkatan dari desain sebelumnya yang mendapatkan skor “buruk (*bad*)”.

Kata kunci— *User interface, User experience, Double Diamond Design Thinking, Guerilla Usability Testing, UEQ, Aplikasi M.Tix.*