

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.4.1. Aspek Teoritis	4
1.4.2. Aspek Praktis.....	4
1.5. Sistematika Penulisan	5
BAB II Tinjauan Pustaka.....	6
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. <i>Self-service Kiosk</i>	6
2.1.2. <i>User Experience</i>	6
2.1.3. <i>User Interface</i>	7
2.1.4. <i>Heuristic Evaluation</i>.....	7

2.1.5. UX Content Heuristic	9
2.1.6. Brand	12
2.2. Penelitian Terdahulu.....	13
2.3. Kerangka Teori.....	17
2.4. Asumsi atau Preposisi	18
2.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	18
BAB III Metode Penelitian.....	20
3.1. Populasi dan Sampel	20
3.1.1. Populasi dan Sampel <i>UX Content Heuristic</i>	20
3.1.2. Populasi dan Sampel Kuesioner	21
3.2. Metode Pengumpulan Data	21
3.2.1. Metode Pengumpulan Data Observasi	21
3.2.2. Metode Pengumpulan Data <i>UX Content Heuristic</i>	22
3.2.3. Metode Pengumpulan Data <i>Desk Research</i>	36
3.2.4. Metode Pengumpulan Data Kuesioner	37
3.3. Uji Validitas Data	43
3.4. Metode Analisis Data	44
3.4.1. Metode Analisis Data Observasi	44
3.4.2. Metode Analisis Data UX Content Heuristic	45
3.4.3. Metode Analisis Data Desk Research	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.2. Hasil Penelitian.....	48
4.2.1. Observasi	48
4.2.2. <i>UX Content Heuristic</i>	50
4.2.3. <i>Desk Research</i>	53
4.3. Pembahasan <i>UX Content Heuristic Usability</i>.....	63
4.3.1. Accessible.....	63
4.3.2. Purposeful.....	68
4.3.3. Concise	72
4.3.4. Conversational	77

4.3.5. Clear	86
4.4. Pembahasan <i>UX Content Heuristic Voice</i>	95
4.4.1. Concepts	96
4.4.2. Vocabulary	98
4.4.3. Verbosity	100
4.4.4. Syntax	100
4.4.5. Punctuation	103
4.4.6. Capitalization.....	105
4.5. Penarikan Kesimpulan.....	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1. Kesimpulan	113
5.2. Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN.....	120