

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. <i>UX Content Heuristic</i>	9
2.1.6. <i>Brand</i>	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. <i>Populasi dan Sampel UX Content Heuristic</i>	20
3.1.2. <i>Populasi dan Sampel Kuesioner</i>	21
3.2. Metode Pengumpulan Data	21
3.2.1. <i>Metode Pengumpulan Data Observasi</i>	21
3.2.2. <i>Metode Pengumpulan Data UX Content Heuristic</i>	22
3.2.3. <i>Metode Pengumpulan Data Desk Research</i>	36
3.2.4. <i>Metode Pengumpulan Data Kuesioner</i>	37
3.3. Uji Validitas Data	43
3.4. Metode Analisis Data	44
3.4.1. <i>Metode Analisis Data Observasi</i>	44
3.4.2. <i>Metode Analisis Data UX Content Heuristic</i>	45
3.4.3. <i>Metode Analisis Data Desk Research</i>	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.2. Hasil Penelitian	48
4.2.1. <i>Observasi</i>	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. <i>Accessible</i>	63
4.3.2. <i>Purposeful</i>	68
4.3.3. <i>Concise</i>	72
4.3.4. <i>Conversational</i>	77

4.3.5. Clear	86
4.4. Pembahasan UX Content Heuristic Voice	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