

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	7
2.1.1 Aplikasi <i>Mobile</i>	7
2.1.2 <i>User Interface</i> dan <i>User Experience</i> (UI/UX).....	7
2.1.3 <i>Visual Usability</i>	10
2.1.4 Desain Interaksi (<i>Interaction Design</i>).....	11

2.1.5 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	12
2.1.6 Evaluasi Heuristik (<i>Heuristic Evaluation</i>).....	13
2.1.7 <i>Usability Testing</i>	14
2.1.8 <i>User Journey Map</i>	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Teori.....	24
2.4 Asumsi dan Preposisi Penelitian	24
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	26
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN	27
3.1 Pendekatan Penelitian	27
3.2 Populasi dan Sampel	28
3.2.1 Populasi dan Sampel <i>Heuristic Evaluation</i>	30
3.2.2 Populasi dan Sampel <i>Usability Testing</i>	30
3.3 Fokus Penelitian.....	31
3.4 Metode Pengumpulan Data	31
3.4.1 Observasi DAMRI Apps	32
3.4.2 <i>Heuritic Evaluation</i> (HE)	32
3.4.3 <i>Usability Testing</i> (UT)	35
3.5 Uji Validitas Data	36
3.6 Metode Analisis dan Penarikan Kesimpulan.....	37
3.6.1 Analisis Observasi DAMRI Apps	37
3.6.2 Analisis <i>Heuristic Evaluation</i>	37
3.6.3 Analisis <i>Usability Testing</i>	40
BAB IV	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.2 Hasil Penelitian	45
4.2.1 Observasi	45
4.2.2 <i>Heuristic Evaluation</i>	55
4.2.3 <i>Usability Testing</i> (UT)	75
4.3 Pembahasan	93
4.3.1 Analisis Hasil Observasi.....	93
4.3.2 Analisis Hasil <i>Heuristic Evaluation</i>	94
4.3.3 Analisis Hasil <i>Usability Testing</i>	135
4.3.4 <i>User Journey Map</i>	143
4.4 Solusi dan Rekomendasi Desain.....	148
4.4.1 <i>Visibility of System Status</i>	148
4.4.2 <i>User Control and Freedom</i>	156
4.4.3 <i>Error Prevention</i>	161
4.4.4 <i>Recognition Rather than Recall</i>	166
4.4.5 <i>Flexibility and Efficiency of Use</i>	171
4.4.6 <i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	172
4.4.7 <i>Help and Documentation</i>	179
4.4.8 Rekomendasi <i>Usability Testing</i>	180
4.5 Desain Sistem Aplikasi Pemesanan Tiket Bus	181
4.5.1 Model Penyusunan Sistem Visual Aplikasi Pemesanan Tiket Bus	181
4.5.2 Model Interaksi Sistem Aplikasi Pemesanan Tiket Bus	195
4.5.3 Desain <i>User Flow</i> Aplikasi Transportasi	197
BAB V.....	198
KESIMPULAN DAN SARAN	198
5.1 Kesimpulan	198

5.2 Saran.....	200
5.3 Untuk penelitian Berikutnya.....	201
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	201
DAFTAR PUSTAKA.....	202
LAMPIRAN A SURAT PERNYATAAN PARA EVALUATOR.....	210
LAMPIRAN B SURAT PERNYATAAN PARA <i>USER</i>	213
LAMPIRAN C DOKUMENTASI OBSERVASI DI POOL DAMRI KEBON KAWUNG.....	218
LAMPIRAN D DOKUMENTASI OBSERVASI DI POOL DAMRI RAJABASA.....	219
LAMPIRAN E DOKUMENTASI OBSERVASI <i>GOOGLE REVIEW</i>	221
LAMPIRAN F FIGJAM <i>HEURISTIC EVALUATION</i>	223
LAMPIRAN G HASIL TEMUAN 136 MASALAH <i>HEURISTIC EVALUATION</i>	225
LAMPIRAN H DOKUMENTASI <i>USABILITY TESTING</i>	250