



**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA DALAM PROSES PEMBELIAN
TIKET JOURNEY PLAN PADA APLIKASI JAKLINGKO MENGGUNAKAN
METODE USER EXPERIENCE QUESTION (UEQ)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
(S.Kom)

Disusun oleh:

Bunga Sartika Nababan

21119007

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS, TEKNIK, DAN DESAIN
UNIVERSITAS TRILOGI
JAKARTA
2025**



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	:	Bunga Sartika Nababan
NIM	:	21119007
Program Studi	:	Teknik Informatika
Jenjang Pendidikan	:	Strata-I
Judul	:	Analisis Pengalaman Pengguna Dalam Proses Pembelian Tiket Journey Plan Pada Aplikasi JakLingko Dengan Metode User Experience Question (UEQ)
Tanggal Sidang	:	

Disetujui oleh:

**(Ade Syahputra, S.T.,
MInfCommTechMgmt)**
Dosen Pembimbing I

**(Dr. Ketut Bayu Yogha Bintoro, S.Kom.,
M.Cs)**
Dosen Pembimbing II

Diketahui Oleh:

**(Dr. Dina Nurul Fitria,
S.E., M.T., CSCA., CRP)**
Dekan Fakultas Sains, Teknik dan Desain

(Ir. Yaddarabullah, PhD, ASEAN Eng)
Ketua Program Studi Teknik Informatika

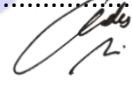


LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SIDANG SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Pada hari, Rabu, 13 Agustus 2025 telah diselenggarakan Ujian Sidang Tugas Akhir dengan judul: “Analisis Pengalaman Pengguna Dalam Proses Pembelian Tiket *Journey Plan* Pada Aplikasi JakLingko Dengan Metode *User Experience Question* (UEQ)” untuk memenuhi sebagai prasyarat akademik guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Informatika Universitas Trilogi, bagi mahasiswa:

Nama : Bunga Sartika Nababan
NIM : 21119007
Program Studi : Teknik Informatika

telah dinyatakan **LULUS** oleh Dewan Penguji yang terdiri dari:

<u>Nama</u>	<u>Status</u>	<u>Tanda tangan</u>
1. Silvester Dian Handy Permana, ST., MTI, Ph.D	- Penguji I	
Budi Arifitama, S.T., M.M.S.I., Ph.D	- Penguji II	
2. Ade Syahputra, S.T., MInfCommTechMgmt.	- Dosen Pembimbing I	
Dr. Ketut Bayu Yogha Bintoro, S.Kom., M.Cs	- Dosen Pembimbing II	

NIM: 21119007



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya serahkan untuk maju ujian sidang adalah murni hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiarism (penjiplakan).

Apabila pada saat ujian sidang, diketahui dan terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiarism (penjiplakan) baik sebagian atau seluruh isi skripsi saya, maka Universitas Trilogi mempunyai hak dan wewenang untuk membatalkan isi dari skripsi yang telah saya (sebagai peneliti) tulis dan saya bersedia menerima sanksi Drop Out atau tidak dapat melanjutkan studi dari Universitas Trilogi.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat dan sadar tanpa adanya campur tangan ataupun tekanan dari pihak manapun juga.

Jakarta, 1 Juli 2025

Yang Menyatakan



Bunga Sartika Nababan

NIM: 21119007

ABSTRAK

Jakarta merupakan kota metropolitan dengan tingkat mobilitas dan populasi yang sangat tinggi. Hal ini menjadikan Jakarta sebagai salah satu kota termacet di dunia pada tahun 2023. Penyebab kemacetan meliputi tingginya penggunaan kendaraan pribadi, keterbatasan infrastruktur jalan, dan transisi menuju integrasi transportasi umum. Untuk mengurangi masalah ini, pemerintah meluncurkan aplikasi JakLingko yang mengintegrasikan berbagai moda transportasi publik seperti KRL, MRT, LRT, dan TransJakarta. Aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam mencari rute dan membeli tiket melalui satu platform yang ramah pengguna. Namun jika dilihat dari komentar dan *review* yang dilakukan pada *Google Play Store* dan *App Store* banyak pengguna yang kebingungan saat melakukan proses pencarian sampai pembelian tiket pada aplikasi. Pengguna banyak mengeluhkan soal tampilan yang kurang *friendly* sehingga dinilai kurang efisien saat proses pembelian tiket. Dengan adanya masalah ini untuk mengetahui sudut pandang pengguna lebih dalam lagi dilakukan analisis *user experience* pada tampilan proses pembelian tiket pada aplikasi dengan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* dengan mengumpulkan data sebanyak 100 responden dengan 4 segment pengguna aplikasi melalui penyebaran kuesioner melalui sosial media. Dengan hasil cukup baik nilai penelitian ini bisa menjadi pedoman tim aplikasi untuk mengevaluasi dan letak rekomendasi tampilan aplikasi berdasarkan data yang diberikan responden.

Kata Kunci: JakLingko Apps, Integrasi, Transportasi Jakarta, *User Experience Questionnaire*, *User Interface*.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Analisis Pengalaman Pengguna Dalam Proses Pembelian Tiket *Journey Plan* Pada Aplikasi JakLingko Menggunakan Metode *User Experience Question (UEQ)*". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan rasa terima kasih yang mendalam, penulis ingin menyampaikan penghargaan kepada:

1. Bapak Ade Syahputra S.T., MInfCommTechMgmt selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan arahan, masukan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Ir. Yaddarabullah, M.Kom, ASEAN Eng dan Bapak Dr. Ketut Bayu Yogha Bintoro, S.Kom., M.CS yang telah memberikan kritik dan saran yang sangat berharga dalam penyempurnaan skripsi ini.
3. Keluarga tercinta, Bapakku Sartono Nababan dan Mama Hinsu Tampubolon, yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat tanpa henti. Terima kasih untuk selalu bertanya waktu kelulusanku, gelar ini untuk kalian.
4. Untuk Adikku Eunike Octavia Nababan dan keponakanku yang manis Agnes Rachel Theresia Nababan yang selalu membantu dan mendengarkan keluhan kesah sepanjang penulisan skripsi ini.
5. Seluruh tim produk dan operasional JakLingko yang membantu untuk support data dan semangat dalam proses penyusunan skripsi.
6. Gabriel Pereysta Lumbanraja yang selalu ada untuk memberikan support, afirmasi, dan semua yang usaha yang dilakukan.
7. Semua orang disekitar saya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

8. Kepada penulis Bunga Sartika Nababan terima kasih untuk tidak menyerah dan mau semangat dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pengalaman pengguna dalam sistem transportasi digital.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan berkat-Nya kepada kita semua.

Jakarta, 1 Juli 2025



Bunga Sartika Nababan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SIDANG SKRIPSI/TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR PERSAMAAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar Belakang Masalah.....	14
1.3 Batasan Masalah	16
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Manfaat Penelitian	16
1.6 Metode Penelitian	16
1.7 Sistematika Penulisan	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Studi Kasus Penelitian	30
3.3 Instrumen Penelitian	32
3.4 Pengukuran UEQ	33
3.5 Dimensi Utama UEQ	35

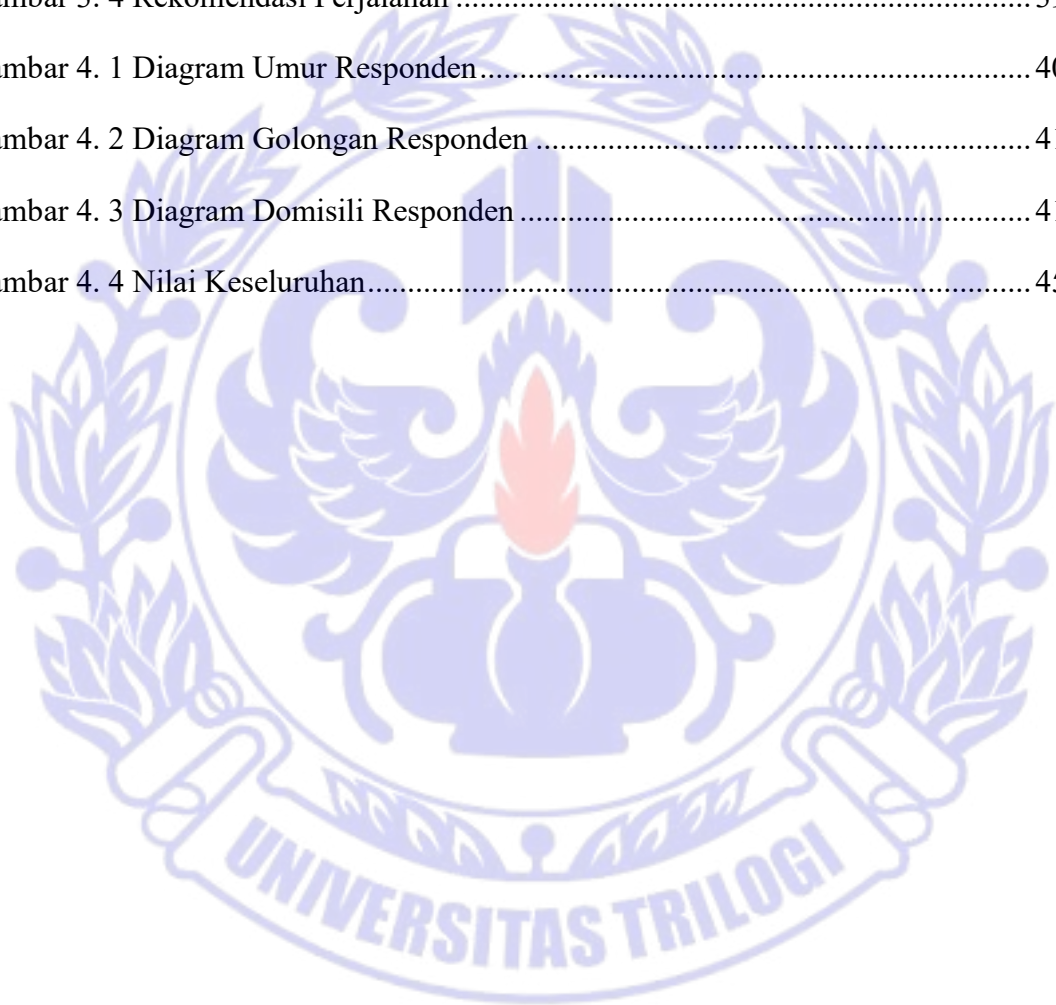
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Pengumpulan Data	40
4.2 Hasil Analisis Demo Grafis Responden.....	40
4.3 Analisis Data Berdasarkan Hasil Kuisisioner	42
4.3.1 Hasil Kuisisioner Responden.....	42
4.3.2 Transformasi Data Pengukuran UEQ.....	43
4.3.3 Analisis Hasil Pengukuran UEQ	43
4.4 Interpretasi dan Hasil Analisis	47
4.5 Rekomendasi	48
BAB V PENUTUP.....	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	53
Lampiran 1. Daftar Pertanyaan UEQ	53
Lampiran 2. Hasil Responden Pengguna Aplikasi JakLingko.....	55
Lampiran 3. Hasil Transformasi Nilai	59
Lampiran 4. Analisis Pengukuran UEQ.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Pustaka	26
Tabel 3. 1 Segmentasi Responden	32
Tabel 3. 2 Daftar Pertanyaan Responden	33
Tabel 3. 3 Konversi Nilai UEQ	34
Tabel 3. 4 Interpretasi Skor UEQ	35
Tabel 4. 1 Hasil Responden Pengguna Aplikasi JakLingko	42
Tabel 4. 2 Hasil Transformasi Nilai	43
Tabel 4. 3 Analisis Pengukuran UEQ	44
Tabel 4. 4 Rata – rata aspek UEQ	44
Tabel 4. 5 <i>Benchmark Handbook</i> UEQ	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Langkah – langkah penelitian	30
Gambar 3. 2 Tampilan Rencana Perjalanan	37
Gambar 3. 3 <i>Point of Interest</i>	38
Gambar 3. 4 Rekomendasi Perjalanan	39
Gambar 4. 1 Diagram Umur Responden	40
Gambar 4. 2 Diagram Golongan Responden	41
Gambar 4. 3 Diagram Domisili Responden	41
Gambar 4. 4 Nilai Keseluruhan	45



DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 3. 1 Rumus Slovin.....	31
----------------------------------	----

