

**ANALISA KUALITAS APLIKASI ONLINE TRAVEL AGENT
TERHADAP PENGALAMAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat ketentuan Strata Satu (S.1)

HARY JUNI KURNIAWAN

11230155

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2024

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T, skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Bapak Mugiyono dan Ibu Taslimah tercinta yang telah memberikan dukungan moril maupun materil, yang membesarkan saya, mendoakan saya agar sukses selalu, membimbing, memberi dukungan selalu memotivasi saya, dan memberi segala yang terbaik bagi saya.
2. Kakakku dan Saudara – saudara ku yang selalu memberiku semangat dan dukungan serta mendoakanku agar cepet lulus.
3. Teman-temanku dan orang yang saya sayangi yang setia dan selalu memberikan semangat serta membantu agar bisa terselesaikannya skripsi ini

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hary Juni Kurniawan
NIM : 11230155
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul “**Analisa Kualitas Aplikasi Online Travel Agent Terhadap Pengalaman Pengguna Menggunakan Metode User Experience Questionnaire**”, adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa skripsi yang telah saya buat adalah hasil milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 31 Juli 2024

Yang menyatakan,



Hary Juni Kurniawan

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hary Juni Kurniawan
NIM : 11230155
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul : “**Analisa Kualitas Aplikasi Online Travel Agent Terhadap Pengalaman Pengguna Menggunakan Metode User Experience Questionnaire**”, Beserta perangkat yang telah di perlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format-kan*, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*). Mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Nusa Mandiri**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hal Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 31 Juli 2024

Yang menyatakan,



Hary Juni Kurniawan

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Hary Juni Kurniawan
NIM : 11230155
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisa Kualitas Aplikasi Online Travel Agent Terhadap Pengalaman Pengguna Menggunakan Metode User Experience Questionnaire

Telah dipertahankan pada periode 2024-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 14 Agustus 2024

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Eko Setia Budi, M.Kom.

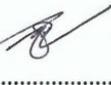

.....

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Cahyani Budihartanti, M.Kom.


.....

Penguji II : Ade Priyatna, S.Kom., M.M.,
M.Kom.


.....

PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul “**Analisa Kualitas Aplikasi Online Travel Agent Terhadap Pengalaman Pengguna Menggunakan Metode User Experience Questionnaire**” adalah hasil karya tulis asli HARY JUNI KURNIAWANA dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku dilingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya. Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Hary Juni Kurniawan
Alamat : Jl. Raflesia III RT 06/10 No.06, Kab. Bogor
No.Telp : 085219424152
E-mail : haryjuni1800@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah, penulis panjatkan kehadirat Allah , SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Dimana skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, **“Analisa Kualitas Aplikasi Online Travel Agent Terhadap Pengalaman Pengguna Menggunakan Metode User Experience Questionnaire”**.

Tujuan penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan program Strata Satu (S1) Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian, observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor 1 Bidang Pendidikan Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Kaprodi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Bapak Eko Setia Budi, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Kedua orang tua penulis, Bapak Mugiyono dan Ibu Taslimah, untuk beliau berdua lah skripsi ini penulis persembahkan. Terimakasih atas segala kasih sayang yang diberikan dalam membesarkan dan membimbing penulis selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan

cita-cita. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan adalah karena dan untuk kalian berdua.

7. Untuk teman-teman seperjuangan Skripsi, Terima kasih sudah saling support dan berjuang bersama untuk menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai manusia biasa Penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh Penulis. Oleh karenanya atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, Penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun.

Terakhir, harapan Penulis, semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Jakarta, 31 Juli 2024

Penulis



Hary Juni Kurniawan

ABSTRAK

Hary Juni Kurniawan (11230155) - Analisa Kualitas Aplikasi Online Travel Agent Terhadap Pengalaman Pengguna Menggunakan Metode User Experience Questionnaire.

Perkembangan teknologi yang semakin maju di Indonesia saat ini memungkinkan berbagai aktivitas dilakukan secara digital, termasuk pada sektor pariwisata dan perjalanan. Saat ini, terdapat banyak aplikasi Online Travel Agent (OTA), namun yang paling umum digunakan adalah Traveloka, Tiket.com, dan Agoda. Aplikasi-aplikasi ini memiliki karakteristik yang sama, yaitu menyediakan layanan pemesanan tiket, reservasi, dan akomodasi secara online. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan ketiga aplikasi OTA tersebut dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) untuk mengukur kualitas aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna yang dinilai melalui enam skala. Pengumpulan data dilakukan menggunakan Google Form yang dibagikan kepada pengguna aplikasi Traveloka, Tiket.com, dan Agoda, dan mendapatkan 214 responden, terdiri dari 105 responden pengguna Traveloka, 66 pengguna Tiket.com, dan 43 pengguna Agoda. Hasil analisis pengalaman pengguna dari Kuesioner UEQ menunjukkan kesan positif karena semua aplikasi mendapatkan evaluasi dengan nilai rata-rata di atas $> 0,8$ pada enam skala UEQ. Dari hasil perbandingan ketiga aplikasi, Agoda lebih unggul pada skala efisiensi dibandingkan dengan Traveloka dan Tiket.com walaupun mendapat responden yang lebih sedikit. Penelitian ini memberikan gambaran tentang kualitas pengalaman pengguna pada ketiga aplikasi OTA dan dapat menjadi acuan bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanannya.

Kata Kunci : Online Travel agent, Traveloka, Tiket.com, Agoda, Pengalaman Pengguna, User Experience Questionnaire (UEQ).

ABSTRACT

Hary Juni Kurniawan (11230155) - Analysis of the Quality of Online Travel Agent Applications Against User Experience Using the User Experience Questionnaire Method.

The development of advanced technology in Indonesia today allows various activities to be carried out digitally, including in the tourism and travel sectors. There are many Online Travel Agent (OTA) applications, but the most commonly used are Traveloka, Tiket.com, and Agoda. These applications have the same characteristics, namely providing online ticketing, reservation, and accommodation services. This study aims to compare the three OTA applications using the User Experience Questionnaire (UEQ) method to measure application quality based on user experience assessed through six scales. Data collection was conducted using Google Forms distributed to users of Traveloka, Tiket.com, and Agoda applications, and 214 respondents, consisting of 105 Traveloka user respondents, 66 Tiket.com users, and 43 Agoda users. The results of the user experience analysis from the UEQ Questionnaire show a positive impression because all applications get an evaluation with an average value above 0.8 on the six UEQ scales. From the comparison results of the three applications, Agoda is superior on the efficiency scale compared to Traveloka and Tiket.com despite having fewer respondents. This research provides an overview of the quality of user experience on the three OTA applications. It can be a reference for application developers to improve the quality of their services.

Keywords : Online Travel agent, Traveloka, Tiket.com, Agoda, User Experience, User Experience Questionnaire (UEQ).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. W. Aripadono and M. Ardiansyah, “Analisa Pengaruh Kualitas Desain Website Terhadap Minat Beli Online Travel Agent,” *J. Inf. Syst. Technol.*, vol. 4, no. 1, pp. 333–345, 2023, doi: 10.37253/joint.v4i1.6331.
- [2] L. S. Saragih, “Dampak Online Travel Agent (OTA) Dalam Meningkatkan Minat Pengunjung Di Pardede Internasional Hotel Medan,” *J. Online Nas.*, vol. 3, no. 1, p. 48, 2019, [Online]. Available: @article%7Bsaragih2019dampak,%0A title=%7BDampak Online Travel Agent (OTA) dalam Meningkatkan Pengunjung di Pardede Internasional Hotel Medan%7D,%0A author=%7BSaragih, Lenti%7D,%0A journal=%7BJournal for Business and Entrepreneurship%7D,%0A volume=%7B
- [3] M. A. Kresnanto, B. T. Hanggara, and B. S. Prakoso, “Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Mobile Booking Hotel dengan menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada RedDoorz dan Airy),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 10, pp. 3637–3646, 2020, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [4] R. Satria, I. Ahmad, and R. D. Gunawan, “Rancang Bangun E-Marketplace Berbasis Mobile Untuk Meningkatkan Pelayanan Penjualan,” *J. Inform. dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 4, no. 1, pp. 89–95, 2023, doi: 10.33365/jatika.v4i1.2457.
- [5] M. Jasmin, F. Ulum, and M. Fadly, “ANALISIS SISTEM INFORMASI PEMASARAN PADA KOMUNITAS BARBERSHOPS MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 DOMAIN DELIVER SERVICE AND SUPPORT (DSS) (Studi Kasus : Kec, Tanjung Bintang),” *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 3, pp. 66–80, 2021, [Online]. Available: <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>
- [6] Indah Hartami Santi, *Analisa Perancangan Sistem*. Pekalongan, 2020. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/ANALISA_PERANCANGAN_SISTEM/PHYJEAQAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- [7] H. Wasiati and Sudarmanto, “Analisis Usability Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Pada Aplikasi Toko Online,” *Upajiwa Dewantara*, vol. 6, no. 1, pp. 11–30, 2022, doi: 10.26460/mmud.v6i1.12603.
- [8] Febrianty, H. Hadiwijaya, and D. tr. Octafian, *Pengukuran User Interface (UI) Dan User Experience (UX)*. Pekalongan, 2021. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/PENGUKURAN_USER_INTERFAC E_UI_DAN_USER_EX/C-c-EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- [9] L. Hendriyati, “Pengaruh Online Travel Agent terhadap Pemesanan Kamar di Hotel Mutiara Malioboro Yogyakarta,” *Media Wisata*, vol. 17, no. 1, pp. 1–10, 2021, doi: 10.36276/mws.v17i1.145.
- [10] R. Fasabuma, H. Tolle, and S. H. Wijoyo, “Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pemesanan Tiket Bioskop menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) dan Heuristic Evaluation (HE),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 4, pp. 1324–1332, 2020.
- [11] S. R. Henim and R. P. Sari, “Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire,” *J. Komput. Terap.*, vol. 6, no. 1, pp. 69–78, 2020, doi:

- 10.35143/jkt.v6i1.3582.
- [12] H. Dina, M. Dewi, A. Faroqi, and A. Pratama, “KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Evaluasi Perbandingan Pengalaman Pengguna Computer Based Test Pada Test.co.id dan Quizizz Menggunakan Metode UEQ,” *Media Online*, vol. 3, no. 6, pp. 985–995, 2023, doi: 10.30865/klik.v3i6.918.
- [13] M. P. I. Dr. Yunus, S.Pd.I., *SISTEM PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN: Pengertian, Lembaga, sistem, Proses*. Indramayu, 2023. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/SISTEM_PENJAMINAN_MUTU_PENDIDIKAN_Penger/c1rcEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- [14] Djoko Adi Walujo, Titiek Koesdijati dan Yitno Utomo, *PENGENDALIAN KUALITAS*. Surabaya, 2020. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/PENGENDALIAN_KUALITAS/govUDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- [15] E. Nugroho, *Prinsip-prinsip Menyusun Kuesioner*. Surabaya, 2018. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Prinsip_prinsip_Menyusun_Kuesioner/YfNqDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- [16] R. Islami, S. S. Hilabi, and A. Hananto, “Analisis User Experience Aplikasi Traveloka dan Tiket.Com Menggunakan Metode User Experience Questionnaire,” *Remik*, vol. 7, no. 1, pp. 497–505, 2023, doi: 10.33395/remik.v7i1.12106.
- [17] A. S. Oktavia, R. W. Lestari, and A. Nugroho, “Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Transportasi Umum dengan Metode User Experience Questionnaire,” *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 6, no. 1, pp. 76–83, 2024, doi: 10.47233/jteksis.v6i1.1094.
- [18] F. D. N. Annisa, J. N. U. Jaya, and S. Surmiati, “Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi E-Wallet OVO dan GOPAY Dengan Metode User Experience Questionnaire,” *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 3, pp. 242–251, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i3.1527.
- [19] Traveloka, *Traveloka Life Your Way*. 2024. [Online]. Available: <https://www.traveloka.com/id-id/about-us>.
- [20] M. N. K. Sari and J. N. Utamajaya, “Pengaruh Kualitas Website Traveloka Menggunakan Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna,” *J. Sos. Teknol.*, vol. 2, no. 4, pp. 342–351, 2022, doi: 10.59188/jurnalsostech.v2i4.324.
- [21] F. Giovinda, H. Ridwan, and Pusporini, “Analisis Pengaruh Harga, Promosi dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Pada Tiket. com,” *Bus. Manag. Econ. Account. Natl. Semin.*, vol. 1, no. 1, pp. 1059–1076, 2020.
- [22] Abraham B. Nomleni, Maria M. Sakunab, Fransiskus Moda, Gaudensius Djuang, and Apryanus Fallo, “Pengaruh Harga, Promosi Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Pada Tiket.Com,” *Organ. J. Econ. Manag. Financ.*, vol. 2, no. 2, pp. 97–106, 2023, doi: 10.58355/organize.v2i2.20.
- [23] I. C. Santoso, A. Erna, and V. Megawati, “Bisma : Jurnal Bisnis dan Manajemen Pendahuluan,” *BISMA J. Bisnis dan Manaj.*, vol. 14, no. 2, pp. 133–139, 2020.
- [24] O. Meybiani, G. Faustine, and H. Siaputra, “Pengaruh Ewom Dan Online Trust Terhadap Purchase Intention Di Agoda,” *J. Hosp.*, vol. 7, no. 2, p. 486, 2019.