

PERSEMBAHAN

“Mimpi kamu akan mekar sepenuhnya setelah semua kesulitan”

(agust'D BTS - so for away)

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, Skripsi ini kupersembahkan

untuk:

1. Ayahanda Ahmad Suprianto dan ibunda Kuswati. Terimakasih atas tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, mengusahakan kebutuhan mendidik, membimbing, dan selalu memeberikam kasih sayang yang tulus, motivasi, serta dukungan dan mendoakan saya keadaan apapun agar saya mampu bertahan untuk melangkah untuk meraih mimpi dimasa depan. Terimakasih untuk selalu disisi saya dan menjadi alasan bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini hingga memperoleh gelar sarjana Pendidikan. Ayah ibu, anak kecilmu sudah dewasa dan siap untuk melanjutkan mimpi yang lebih tinggi.
2. Adikku Alya Dafina yang selalu siap membantu dan mendukung dalam segala hal.
3. Terimakasih teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang sudah mau membantu saya selama perproses penulisan skripisi hingga selesai.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyajikan skripsi ini ini sudah berupaya untuk menulis dengan baik.

Terimakasih atas pelajaran berharga.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irma Selfiana Heriyanti
NIM : 12200079
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul:

”Analisis Kepuasan Terhadap Pengguna Aplikasi Daya Auto Menggunakan Metode Usability Testing” 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 karya 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 : 5 Februari 2025

Yang menyatakan,



(Irma selfiana Heriyanti)

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irma Selfiana Heriyanti
NIM : 12200079
Program Studi : Informatika
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 ” **Analisis Kepuasan Terhadap Pengguna Aplikasi Daya Auto Menggunakan Metode Usability Testing**” beserta perangkat yang diperlukan (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 Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 5 Februari 2025

Yang menyatakan,



(Irma selfiana Heriyanti)

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Irma Selfian Heriyanti
NIM : 12200079
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisa kepuasan terhadap pengguna aplikasi daya auto menggunakan metode usability testing

Telah dipertahankan pada periode 2024-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 19 Februari 2025

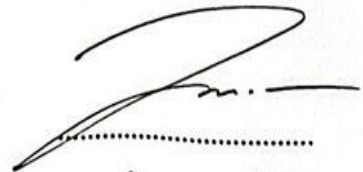
PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Hani Harafani, M.Kom.

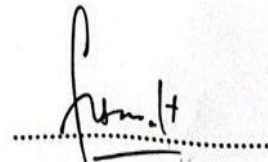


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Mugi Raharjo, M.Kom.



Penguji II : Frisma Handayanna, S.Kom, M.Kom.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Terhadap Pengguna Aplikasi Daya Auto Menggunakan Metode Usability Testing”** adalah hasil karya tulis asli Irma Selfiana Heriyanti dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan 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 : Irma Selfiana Heriyanti
Alamat : Jl. Kp jaha, jatimekas rt9/rw11 No.38
No.Telp : 0895392708567
E-mail : irmaselfiana62@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut,

“ANALISIS KEPUASAN TERHADAP PENGGUNA APLIKASI DAYA AUTO MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING”.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), 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 terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ketua Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Hani Harafani, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Bapak/ibu dosen Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
7. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
8. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spritual

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehinggaterwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 5 Februari 2025

Penulis,



(Irma Selfiana Heriyanti)



ABSTRAK

Irma Selfiana Heriyanti (12200079), Analisis Kepuasan Terhadap Pengguna Aplikasi Daya Auto Menggunakan Metode Usability Testing

Aplikasi Daya Auto adalah *platform* yang dikembangkan oleh PT Daya Adicipta Mustika (Daya Group) untuk mendukung kebutuhan pemilik sepeda motor Honda. Aplikasi ini memudahkan pengguna dalam melakukan berbagai layanan seperti *booking* servis motor di bengkel resmi (AHASS), layanan *home service*, dan pengingat jadwal perawatan kendaraan. Akan tetapi terdapat beberapa masalah yang dihadapi oleh para pengguna aplikasi Daya Auto seperti kesulitan navigasi, desain antarmuka yang kurang *user-friendly*, dan pengalaman pengguna yang kurang memuaskan. Untuk mengatasi masalah tersebut, penelitian ini menggunakan metode *usability testing* untuk mengevaluasi tingkat kegunaan aplikasi Daya Auto. Data dikumpulkan dari 50 responden melalui kuesioner SUS yang terdiri dari 10 pertanyaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata skor SUS untuk aplikasi Daya Auto adalah 64,58 dan memiliki *acceptability ranges* dengan kategori “Marginal”. Selanjutnya untuk *grade Scale* pada aplikasi Daya Auto termasuk kedalam kategori D dan untuk *Adjective rating* berada pada tahap kategori “OK”. Sedangkan berdasarkan *Score Persentile Rank* aplikasi Daya Auto termasuk kedalam *grade* D. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi cukup berguna, masih ada banyak ruang untuk perbaikan. Beberapa rekomendasi perbaikan termasuk peningkatan navigasi, optimalisasi kecepatan, perbaikan desain antarmuka, dan penambahan fitur yang relevan. Dengan dilakukannya penelitian ini semoga hasilnya dapat memberikan panduan yang jelas dan bermanfaat untuk pengembangan lebih lanjut aplikasi Daya Auto

Kata Kunci : Usability, Pengguna, Aplikasi

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Irma selfiana heriyanti (12200079), Analysis of Satisfaction with Daya Auto Application Users Using the Usability Testing Method

The Daya Auto application is a platform developed by PT Daya Adicipta Mustika (Daya Group) to support the needs of Honda motorcycle owners. This application facilitates users in accessing various services, such as booking motorcycle servicing at authorized workshops (AHASS), home service options, and vehicle maintenance reminders. However, Daya Auto users have encountered several issues, including navigation difficulties, a less user-friendly interface design, and an unsatisfactory user experience. To address these issues, this study employs the usability testing method to evaluate the application's usability level. Data was collected from 50 respondents using the System Usability Scale (SUS) questionnaire, which consists of 10 questions. The study results indicate that the average SUS score for the Daya Auto application is 64.58, placing it within the acceptability range categorized as "Marginal." Furthermore, the application's grade scale falls into category D, while the adjective rating is classified as "OK." Based on the percentile rank score, the Daya Auto application is also categorized as grade D. This study highlights that while the application is somewhat useful, there is still significant room for improvement. Some recommended enhancements include improving navigation, optimizing speed, refining the interface design, and adding relevant features. It is hoped that the findings of this study will serve as a clear and valuable guide for the further development of the Daya Auto application.

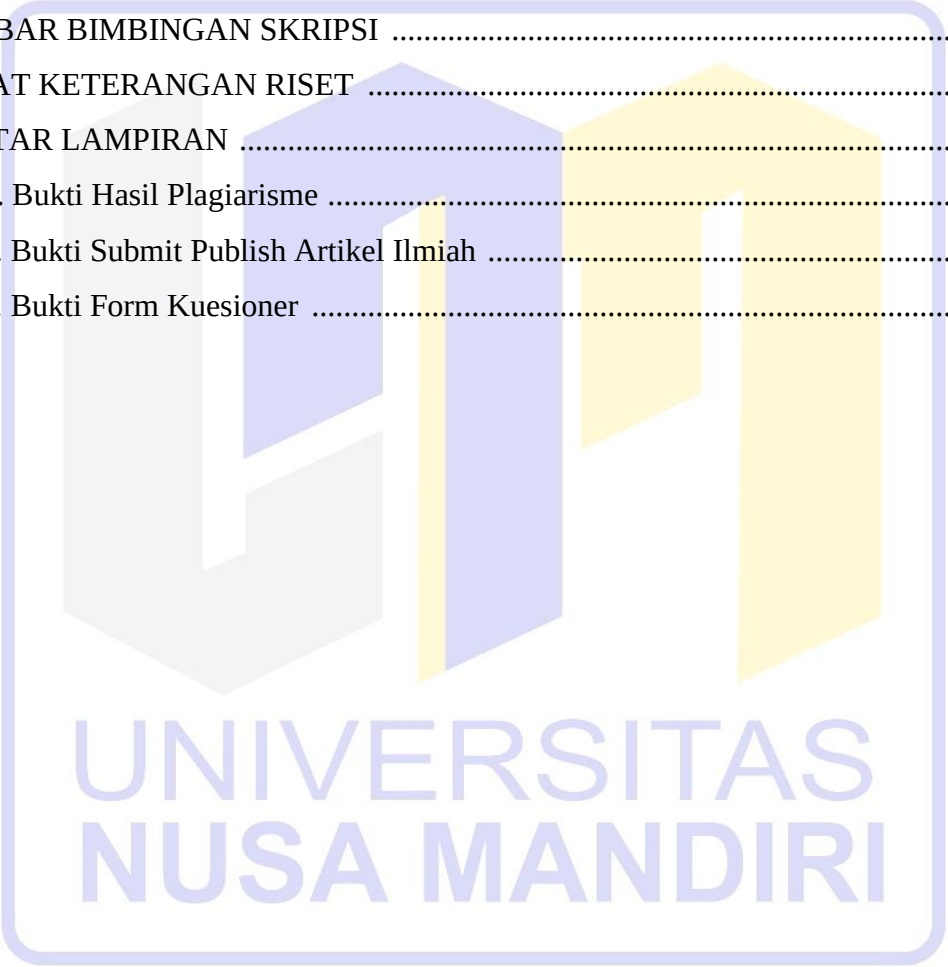
Keywords : Usability, User, Application

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
PERSEMBAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA	
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
Bab I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Rumusan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Ruang Lingkup	4
Bab II LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.1.1. Konsep Kepuasan Pengguna	5
2.1.2. Metode <i>Usability Testing</i>	6
2.1.3. Evaluasi Aplikasi Mobile	8
2.1.4. Aplikasi Daya Auto	11
2.2 Penelitian Terkait	12
2.3. Objek Penelitian	13
Bab III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tahapan Penelitian	16
3.2. Metode Pengumpulan Data	18
3.3. Analisis Data	20
Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Demografi Responden	23
4.2. Hasil Penelitian	24

4.2.1. Hasil Uji Efektivitas	24
4.2.2. Hasil Uji Efisiensi	25
4.2.3. Hasil Uji Kepuasan	28
Bab V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	33
5.2. Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	34
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	36
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI	37
SURAT KETERANGAN RISET	38
DAFTAR LAMPIRAN	39
A. Bukti Hasil Plagiarisme	39
B. Bukti Submit Publish Artikel Ilmiah	44
C. Bukti Form Kuesioner	45



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI