

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab sebelumnya, telah dijelaskan secara detail mengenai metodologi penelitian. Pada bab ini, penulis akan menyajikan hasil dari seluruh rangkaian proses penelitian yang telah dilakukan, bab ini kemudian akan menguraikan hasil pengujian *usability* menggunakan *System Usability Scale* (SUS) untuk aplikasi *mobile* pemesanan tiket *online*, serta pembahasan mendalam mengenai interpretasi temuan tersebut dan implikasinya.

4.1 Gambaran Umum Responden

Pada bagian ini dilakukan penjelasan mengenai gambaran responden dengan tujuan untuk memberikan profil demografi dan pola penggunaan aplikasi dari partisipan yang telah mengisi kuesioner. Pemahaman terhadap karakteristik responden sangat penting untuk memberikan konteks pada hasil analisis *usability* yang akan disajikan selanjutnya. Data yang disajikan meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan, serta frekuensi dan durasi penggunaan aplikasi *mobile* pemesanan tiket *online* oleh responden.

4.1.1 Karakteristik Demografi Responden

Pada sub-bab ini dijelaskan gambaran awal mengenai profil responden berupa karakteristik partisipan penelitian. Data ini merupakan data penting di mana dapat memahami profil pengguna yang dievaluasi. Berikut merupakan penjelasannya :

1. Usia Responden

Tabel IV. 1 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Presentase
17-25 Tahun	71	71%
26-35 Tahun	20	20%
>35 Tahun	9	9%
Total	100	100.00

Sumber : Data Diolah 2025

Berdasarkan tabel IV.I usia responden, mayoritas usia pada responden adalah 17-25 tahun (71%), hal ini menunjukkan bahwa mayoritas dari partisipan adalah generasi muda yang aktif menggunakan aplikasi *mobile* terkhusus Traveloka, Agoda, dan Tiket.com.

2. Jenis Kelamin Responden

Tabel IV. 2 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	34	34%
Perempuan	66	66%
Total	100	100.00

Sumber : Data Diolah 2025

Pada data tabel IV.2 jenis kelamin responden, hasil menunjukkan bahwa responden perempuan (66%) lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki (34%) pada penelitian ini.

3. Pekerjaan Responden

Tabel IV. 3 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
Mahasiswa	37	37%
Karyawan Swasta	35	35%
Wirausaha	5	5%
Lainnya	23	23%
Total	100	100.00

Sumber : Data Diolah 2025

Berdasarkan hasil tabel IV.3 pekerjaan responden, penyebaran kuesioner yang penulis bagikan terlihat bahwa mayoritas responden merupakan mahasiswa (37%) dan karyawan swasta (35%) yang merupakan kelompok pengguna aktif aplikasi Traveloka, Agoda, dan Tiket.com.

4.1.2 Penggunaan Aplikasi *Mobile* Pemesanan Tiket Online

Pada sub-bab kali ini disajikan pola penggunaan responden terhadap aplikasi *mobile* pemesanan tiket *online* yang relevan dengan fokus penelitian. Data tersebut memberikan penjelasan mengenai frekuensi responden menggunakan aplikasi tersebut.

1. Frekuensi Penggunaan Aplikasi

Tabel IV. 4 Frekuensi Penggunaan Aplikasi

Frekuensi Penggunaan	Frekuensi	Presentase
Hanya sekali	24	24%
2 – 5 kali	44	44%
6 - 10 kali	14	11%
> 10 kali	18	21%
Total	100	100.00

Sumber : Data Diolah 2025

Pada tabel IV.4 frekuensi penggunaan aplikasi, menunjukkan bila responden (44%) menggunakan aplikasi pemesanan tiket online sebanyak 2-5 kali, hal tersebut merupakan bukti bahwa responden merupakan pengguna aktif aplikasi tersebut.

2. Durasi Penggunaan Aplikasi

Tabel IV. 5 Durasi Penggunaan Aplikasi

Durasi Penggunaan	Frekuensi	Presentase
< 6 bulan	48	48%
6 -12 bulan	23	23%
> 1 tahun	29	29%
Total	100	100.00

Sumber : Data Diolah 2025

Hasil tabel IV.5 durasi penggunaan aplikasi menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna telah menggunakan aplikasi tersebut selama kurang dari 6 bulan (48%) dan kurang dari 1 tahun (29%), hal ini menunjukkan responden memiliki pengalaman yang cukup dalam berinteraksi dengan aplikasi ini.

4.2 Uji Kualitas Data

Menguji kualitas data penelitian sangat penting karena peneliti dapat mengetahui kualitas data penelitian dengan menguji kualitasnya. Validitas dan reliabilitas data, diuji dengan 100 responden pada masing-masing aplikasi yang telah ditentukan dalam hitungan pada sampel sebelumnya untuk mendapatkan informasi dari data kuesioner yang telah disebarluaskan. Pengujian dilakukan dengan melakukan pengisian kuesioner terhadap 3 aplikasi berbeda, yaitu Agoda, Traveloka, dan Tiket.com.

4.2.1 Uji Validitas Data

Dengan menggunakan metode *correlate bivariate pearson* dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,5, validitas penelitian ini diuji dengan parsitipan atau responden kuesioner dari 100 responden. Selanjutnya, berdasarkan nilai *r table* yang digunakan sebagai acuan, ditemukan bahwa nilai *r table* untuk uji validitas dengan data sebanyak 100 responden adalah 0,196, yang menunjukkan bahwa ujian akan valid jika nilai *r* hitung lebih besar dari nilai *r table*.

Tabel IV. 6 Uji Validitas Traveloka

TRAVELOKA			
Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,407	0,196	Valid
2	0,745	0,196	Valid
3	0,336	0,196	Valid
4	0,776	0,196	Valid
5	0,326	0,196	Valid
6	0,684	0,196	Valid
7	0,372	0,196	Valid
8	0,806	0,196	Valid
9	0,428	0,196	Valid
10	0,672	0,196	Valid

Sumber : Data Primer Diolah SPSS.v.22

Tabel IV. 7 Uji Validitas Agoda

AGODA			
Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,209	0,196	Valid
2	0,568	0,196	Valid
3	0,251	0,196	Valid
4	0,622	0,196	Valid
5	0,202	0,196	Valid
6	0,609	0,196	Valid
7	0,284	0,196	Valid
8	0,523	0,196	Valid
9	0,269	0,196	Valid
10	0,631	0,196	Valid

Sumber : Data Primer Diolah SPSS.v.22

Tabel IV. 8 Uji Validitas Tiket.com

TIKET.COM

Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,573	0,196	Valid
2	0,649	0,196	Valid
3	0,564	0,196	Valid
4	0,554	0,196	Valid
5	0,470	0,196	Valid
6	0,547	0,196	Valid
7	0,572	0,196	Valid
8	0,613	0,196	Valid
9	0,485	0,196	Valid
10	0,428	0,196	Valid

Sumber : Data Primer Diolah SPSS.v.22

Berdasarkan data pada tabel IV.6, IV.7, dan IV.8 , dapat dinyatakan bahwa uji validitas pada 10 pernyataan SUS hasilnya valid dengan nilai r tabel 0,196. Pengujian ini juga merupakan bukti bahwa data yang didapat dari kuesioner telah memenuhi syarat validitas dan layak digunakan dalam pengumpulan data utama.

4.2.2 Uji Reliabilitas Data

Selanjutnya akan dilakukan pengujian reliabilitas data dengan menggunakan SPSS, yang mana nantinya akan diperoleh hasil koefisien *cronbach's Alpha*. Setelah itu hasil dari nilai reliabilitas ini ditunjukkans pada tabel dibawah ini, yang telah disesuaikan dengan standar nilai reliabilitas.

Tabel IV. 9 Reliabilitas Data Traveloka

TRAVELOKA			
Reliabilty Statistics			Keterangan
Cronbach's Alpha	N of Items	Interval Reliabiliats	Tinggi
0,781	10	$0,600 < Alpha \leq 0,799$	
AGODA			
Reliabilty Statistics			Keterangan
Cronbach's Alpha	N of Items	Interval Reliabiliats	Cukup

0,527	10	$0,400 < Alpha \leq 0,599$	
TIKET.COM			
Reliabilty Statistics			Keterangan
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	<i>Interval Reliabiliats</i>	Tinggi
0,733	10	$0,600 < Alpha \leq 0,799$	

Sumber : Data Primer Diolah SPSS.v.22

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel IV.9 reliabilitas data traveloka menggunakan *cronbach's Alpha*, diperoleh bahwa instrumen untuk aplikasi Tiket.com dan Traveloka memiliki reliabilitas yang tinggi dengan nilai Traveloka 0,781 dan Tiket.com 0,733 sehingga data dikatakan reliabel. Sementara itu, Agoda memperoleh nilai terendah yaitu 0,527 yang mengindikasikan bahwa instrumen pada aplikasi tersebut cukup reliabel namun masih perlu penguatan.

4.3 Perhitungan Skor System Usability Score (SUS)

Pengujian *usability* berikut ini dilakukan dengan menggunakan metode *System Usability Scale* dengan menentukan hasil perhitungan skor SUS. Media kuesioner yang digunakan adalah dengan menggunakan *Google Form*, dan berikut untuk *link* yang tersedia: <https://forms.gle/fknbQ3Tpz7BT1VKo6>.

Menjadikan *Google Form* sebagai media untuk pengumpulan data dari responden ini membuat proses penyebaran kuesioner ini menjadi lebih mudah dan lebih cepat. Peneliti menggunakan responden sebanyak 100 responden pada masing-masing aplikasi didapatkan data aslinya ditunjukkan sebagai berikut.

Tabel IV. 10 Responden Kuesioner Traveloka

TRAVELOKA										
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
R1	4	3	3	1	4	2	3	2	4	3
R2	3	3	5	1	3	3	5	1	5	1
R3	2	2	4	3	4	2	4	1	3	3
R4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	1
R5	3	1	5	1	5	2	4	1	5	1

R95	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
R96	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
R97	4	3	4	3	5	3	5	4	4	4
R98	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3
R99	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
R100	3	1	4	1	5	3	3	1	5	2

Sumber : Data Primer Diolah 2025

Tabel IV. 11 Responden Kuesioner Agoda

AGODA										
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
R1	1	4	3	4	2	3	3	3	3	4
R2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R3	2	2	3	1	4	2	3	2	3	4
R4	1	2	3	3	3	4	3	4	3	4
R5	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3
R66	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
R67	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
R68	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4
R69	3	5	3	4	3	4	3	5	3	4
R70	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
R71	3	2	3	1	4	1	5	1	5	1

Sumber : Data Primer Diolah 2025

Tabel IV. 12 Responden Kuesioner Tiket.com

TIKET.COM										
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
R1	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R2	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2
R3	2	2	4	1	4	2	4	2	4	4
R4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R5	4	2	3	3	3	2	4	2	4	2
R66	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
R67	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
R68	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3
R69	5	3	4	3	4	3	5	3	4	3
R70	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
R71	3	2	4	1	2	4	4	2	5	2

Sumber : Data Primer Diolah 2025

Dari Tabel IV.10, IV.11, IV.12, dapat diketahui jika R adalah responden dan P_n adalah pertanyaan ke- n . Data tersebut adalah hasil dari pengumpulan kuesioner dari media *Google Form*. Kemudian data tersebut akan diberikan pembobotan skor SUS. Skor SUS dihitung berdasarkan beberapa ketentuan sebagai berikut:

1. Untuk pertanyaan bernomor ganjil, maka skor akan dikurangi 1
2. Untuk pertanyaan bernomor genap, maka 5 – skor responden
3. Hasil semua skor akan dijumlahkan dan kemudian akan dikalikan dengan 2,5, untuk mendapatkn hasil skor SUS.

Ketentuan berikut berlaku untuk 1 responden, oleh karena itu maka untuk hasil dari 100 responden pada masing-masing aplikasi akan dihitung menggunakan rumus mencari Skor SUS adalah sebagai berikut:

$$\text{Skor SUS} = \{(P1 - 1) + (5 - P2) + (P3 - 1) + (5 - P4) + (P5 - 1) + (5 - P6) + (P7 - 1) + (5 - P8) + (P9 - 1) + (5 - P10) * 2.5\}$$

Kemudian hasil dari jumlah skor SUS akan dijumlahkan dan selanjutnya akan dihitung menggunakan rumus mencari rata-rata skor SUS sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$ = Skor rata-rata

$\sum X$ = Jumlah Skor SUS

n = Jumlah Responden

Berikut ini tabel akan di pisah menjadi 3 bagian untuk masing-masing aplikasi yang dianalisa :

Tabel IV. 13 Perhitungan Skor SUS Traveloka

TRAVELOKA		
Responden	Jumlah	Nilai SUS

		(*2,5)
R1	28	70
R2	26	65
R3	26	65
R4	26	65
R5	21	52,5
R6	20	50
R7	18	45
R8	27	67,5
R9	31	77,5
R10	25	62,5
R11	20	50
R12	19	47,5
R13	37	92,5
R14	25	62,5
R15	24	60
R16	20	50
R17	18	45
R18	20	50
R19	24	60
R20	23	57,5
R21	21	52,5
R22	26	65
R23	19	47,5
R24	18	45
R25	20	50
R26	27	67,5
R27	21	52,5
R28	26	65
R29	20	50
R30	25	62,5
R31	25	62,5
R32	21	52,5
R33	19	47,5
R34	29	72,5
R35	17	42,5
R36	22	55
R37	21	52,5
R38	27	67,5
R39	20	50
R40	21	52,5
R41	26	65
R42	26	65
R43	25	62,5
R44	21	52,5
R45	25	62,5
R46	25	62,5
R47	22	55
R48	22	55
R49	32	80
R50	33	82,5

R51	21	52,5
R52	22	55
R53	28	70
R54	26	65
R55	29	72,5
R56	33	82,5
R57	19	47,5
R58	21	52,5
R59	25	62,5
R60	29	72,5
R61	34	85
R62	24	60
R63	31	77,5
R64	19	47,5
R65	37	92,5
R66	27	67,5
R67	29	72,5
R68	34	85
R69	27	67,5
R70	29	72,5
R71	24	60
R72	31	77,5
R73	30	75
R74	35	87,5
R75	30	75
R76	13	32,5
R77	30	75
R78	21	52,5
R79	18	45
R80	26	65
R81	20	50
R82	34	85
R83	20	50
R84	38	95
R85	20	50
R86	27	67,5
R87	37	92,5
R88	29	72,5
R89	27	67,5
R90	16	40
R91	23	57,5
R92	24	60
R93	20	50
R94	21	52,5
R95	25	62,5
R96	18	45
R97	25	62,5
R98	21	52,5
R99	17	42,5
R100	32	80
Rata-Rata Skor SUS (Hasil Akhir)		62

Sumber : Data Primer Diolah 2025

Dari tabel IV.13 perhitungan skor SUS Traveloka, dapat diketahui jika hasil akhir yang didapat untuk perhitungan skor rata-rata pada aplikasi Traveloka yang menggunakan rumus hitung rata-rata SUS. Hasilnya menunjukkan skor **62**.

Selanjutnya adalah aplikasi Agoda, dan akan dilakukan proses penghitungan tingkat rata-rata skor SUS dengan menggunakan rumus dan tabel seperti sebelumnya.

Tabel IV. 14 Perhitungan Skor SUS Agoda

AGODA		
Responden	Jumlah	Nilai SUS (*2,5)
R1	14	35
R2	21	52,5
R3	24	60
R4	16	40
R5	16	40
R6	19	47,5
R7	18	45
R8	29	72,5
R9	28	70
R10	23	57,5
R11	23	57,5
R12	19	47,5
R13	27	67,5
R14	27	67,5
R15	19	47,5
R16	18	45
R17	18	45
R18	23	57,5
R19	16	40
R20	20	50
R21	22	55
R22	14	35
R23	13	32,5
R24	13	32,5
R25	20	50
R26	40	100
R27	18	45
R28	15	37,5

R29	20	50
R30	22	55
R31	32	80
R32	20	50
R33	21	52,5
R34	34	85
R35	18	45
R36	21	52,5
R37	28	70
R38	28	70
R39	15	37,5
R40	20	50
R41	20	50
R42	30	75
R43	30	75
R44	20	50
R45	25	62,5
R46	24	60
R47	13	32,5
R48	20	50
R49	40	100
R50	32	80
R51	15	37,5
R52	13	32,5
R53	34	85
R54	29	72,5
R55	35	87,5
R56	36	90
R57	18	45
R58	14	35
R59	22	55
R60	15	37,5
R61	37	92,5
R62	17	42,5
R63	32	80
R64	22	55
R65	37	92,5
R66	23	57,5
R67	22	55
R68	34	85
R69	28	70
R70	26	65
R71	18	45

R72	24	60
R73	19	47,5
R74	27	67,5
R75	28	70
R76	13	32,5
R77	25	62,5
R78	16	40
R79	21	52,5
R80	29	72,5
R81	13	32,5
R82	30	75
R83	20	50
R84	31	77,5
R85	33	82,5
R86	28	70
R87	37	92,5
R88	30	75
R89	16	40
R90	14	35
R91	14	35
R92	15	37,5
R93	23	57,5
R94	18	45
R95	23	57,5
R96	16	40
R97	18	45
R98	13	32,5
R99	15	37,5
R100	34	85
Rata-Rata Skor SUS (Hasil Akhir)		58

Sumber : Data Primer Diolah 2025

Dari tabel IV.14 perhitungan skor SUS Agoda, dapat diketahui jika hasil akhir yang didapat untuk perhitungan skor rata-rata pada aplikasi Agoda yang menggunakan rumus hitung rata-rata SUS. Hasilnya menunjukkan skor **58**.

Terakhir adalah penghitungan *usability* pada aplikasi Tiket.com yang akan menggunakan cara sebelumnya yang telah digunakan pada aplikasi Traveloka dan Agoda. Berikut ini adalah tabel pengukuran *usability*.

Tabel IV. 15 Perhitungan Skor SUS Tiket.com

Tiket.com		
Responden	Jumlah	Nilai SUS (*2,5)
R1	30	75
R2	29	72,5
R3	27	67,5
R4	20	50
R5	27	67,5
R6	30	75
R7	18	45
R8	35	87,5
R9	33	82,5
R10	24	60
R11	23	57,5
R12	30	75
R13	33	82,5
R14	21	52,5
R15	20	50
R16	25	62,5
R17	18	45
R18	26	65
R19	15	37,5
R20	22	55
R21	21	52,5
R22	31	77,5
R23	28	70
R24	28	70
R25	20	50
R26	40	100
R27	20	50
R28	29	72,5
R29	20	50
R30	31	77,5
R31	32	80
R32	20	50
R33	30	75
R34	31	77,5
R35	18	45
R36	22	55
R37	28	70
R38	26	65

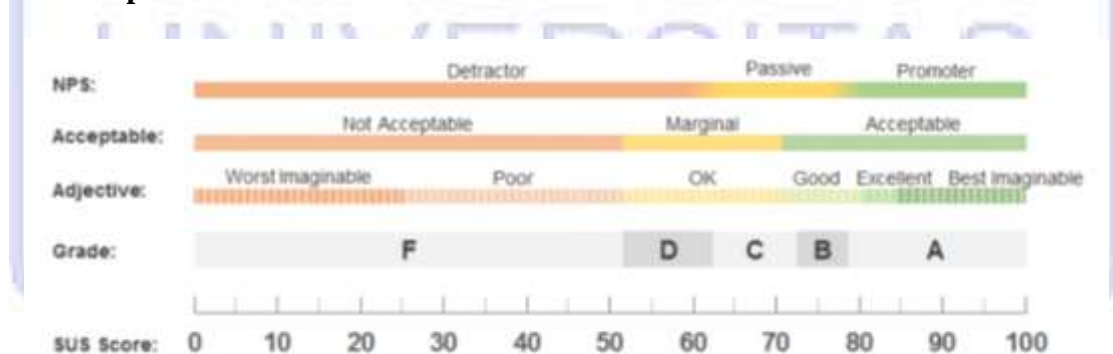
R39	29	72,5
R40	20	50
R41	35	87,5
R42	29	72,5
R43	30	75
R44	19	47,5
R45	27	67,5
R46	26	65
R47	28	70
R48	20	50
R49	40	100
R50	32	80
R51	25	62,5
R52	26	65
R53	27	67,5
R54	29	72,5
R55	35	87,5
R56	40	100
R57	20	50
R58	30	75
R59	30	75
R60	28	70
R61	40	100
R62	29	72,5
R63	32	80
R64	28	70
R65	37	92,5
R66	21	52,5
R67	30	75
R68	35	87,5
R69	27	67,5
R70	30	75
R71	18	45
R72	34	85
R73	29	72,5
R74	27	67,5
R75	28	70
R76	27	67,5
R77	25	62,5
R78	29	72,5
R79	30	75
R80	30	75
R81	27	67,5

R82	28	70
R83	30	75
R84	33	82,5
R85	35	87,5
R86	24	60
R87	38	95
R88	22	55
R89	30	75
R90	29	72,5
R91	30	75
R92	25	62,5
R93	30	75
R94	30	75
R95	30	75
R96	30	75
R97	30	75
R98	27	67,5
R99	25	62,5
R100	27	67,5
Rata-Rata Skor SUS (Hasil Akhir)		68

Sumber : Data Primer Diolah 2025

Dari tabel IV.15 perhitungan skor SUS Tiket.com, dapat diketahui jika hasil akhir yang didapat untuk perhitungan skor rata-rata pada aplikasi Tiket.com yang menggunakan rumus hitung rata-rata SUS. Hasilnya menunjukkan skor **68**.

4.4 Interpretasi Skor SUS



Sumber : <https://measuringu.com/interpret-sus-score/>

Gambar IV. 1 Grafik Usability

Skor percentile SUS memiliki peringkat yang dapat ditetapkan untuk dijadikan sebagai acuan kelayakan *usability* pada sebuah aplikasi yang dianalisis. Peringkat yang tersedia adalah sebagai berikut [29] :

1. Skor yang lebih tinggi sebanding dengan 78.9 termasuk kedalam kategori *Grade A*
2. Skor yang lebih tinggi sebanding dengan 72.6, dan kurang dari 78.9 termasuk kedalam kategori *Grade B*.
3. *Grade C* menerima sebanding dengan 62.7 dan kurang dari 72.6
4. *Grade D* menerima skor sebanding dengan 51 dan skor kurang dari 62.6
5. Skor kurang dari sama dengan 51 maka masuk dalam kategori *Grade F*.

Skor percentile SUS memiliki peringkat yang dapat ditetapkan untuk dijadikan sebagai acuan kelayakan *usability* pada sebuah aplikasi yang dianalisis.

Setelah dilakukan analisis terhadap ketiga aplikasi, Traveloka, Agoda, dan Tiket.com menggunakan metode *system usability scale* (SUS) sesuai dengan hasil pada hitungan rata-rata tabel IV.13, tabel IV.14, tabel IV.15 diperoleh skor yang berbeda untuk masing-masing aplikasi. Traveloka memperoleh skor sebesar 62, Agoda sebesar 58, dan Tiket.com memperoleh skor tertinggi, yaitu 68.

Skor tersebut kemudian disesuaikan oleh peringkat skor percentile SUS yang telah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa :

Tabel IV. 16 Hasil Interpretasi Skor SUS

Aplikasi	Traveloka	Agoda	Tiket.com
Rata-rata	62	58	68
Adjective Rating	OK	OK	OK
Grade Scale	D	D	C
Acceptability Ranges	Marginal Low	Marginal Low	Marginal High

Berdasarkan hasil tabel IV.16 hasil interpretasi skor SUS, dapat disimpulkan bahwa Tiket.com memiliki tingkat kegunaan yang sedikit lebih baik dibandingkan dua aplikasi lainnya, meskipun secara umum ketiganya berada dalam kategori nilai *usability* yang tergolong sedang.

4.5 Perbandingan Aplikasi Berdasarkan Hasil Pengujian

Setelah dilakukan perhitungan skor secara individual pada setiap aplikasi, sub-bab ini akan menyajikan perbandingan komparatif dari hasil akhir skor SUS pada ketiga aplikasi tersebut. Penjelasan ini diperlukan untuk mengevaluasi posisi relatif dari setiap aplikasi pada tingkat *usability*.

Berdasarkan tabel IV.16 hasil interpretasi skor SUS, dinyatakan bahwa Tiket.com merupakan aplikasi dengan skor *usability* tertinggi yaitu 68. Meskipun aplikasi tersebut memiliki skor tertinggi, hal tersebut masih tergantung di batas kategori “Marginal High”, hal ini memiliki arti bahwa terdapat banyak indikasi ruang yang perlu diperbaiki dari segi desain.

Traveloka dan Agoda mendapat skor di bawah rata-rata skor SUS global yaitu 68. Hal ini menunjukkan bahwa kedua aplikasi ini memiliki masalah pada *usability* yang lebih mendalam dibandingkan dengan Tiket.com. Skor yang didapat pada Traveloka (62) dan Agoda (58) membuat kedua aplikasi ini berada di kategori marginal low, terkhusus Agoda dikarenakan skor tersebut sudah sangat mendekati batas bawah kategori. Hal tersebut menjadi pernyataan tidak langsung bahwa aplikasi ini perlu perbaikan desain yang lebih mendalam dibanding 2 aplikasi lainnya demi meningkatkan *usability* pada pengalaman pengguna.

Hasil pada perbandingan ini menyiratkan bahwa tidak ada aplikasi yang benar-benar unggul dalam aspek *usability* dan kategori yang didapatkan oleh ketiga aplikasi

juga merupakan evaluasi agar aplikasi dapat berbenah pada sistemnya demi meningkatkan kualitas yang lebih baik bagi pengalaman pengguna aktifnya.

