

**ANALISIS USABILITY APLIKASI BOOKING SERVICE HONDA  
MENGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE  
(SUS) PADA PT BINTANG ALAM JAYA**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

**ENI MURTI ARTI**

**11212072**

**Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Nusa Mandiri  
Jakarta  
2026**

## PERSEMBAHAN

*Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama  
kesulitan ada kemudahan  
(Q.S Al Insyirah : 5-6)*

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T, Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Bapak Gatot Suyadi dan Mama Suyatni tercinta yang selalu mendoakan untuk kebaikan anak-anaknya, selalu memberikan kasih sayang, cinta, dukungan, dan motivasi. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang mendukung anaknya untuk mencapai cita-cita. Terima kasih Bapak dan Mama telah membuktikan kepada dunia bahwa anak buruh bisa menjadi sarjana.
2. Kakakku Galih Ika Oktariani terima kasih telah membantu memberiku dukungan, doa, dan kasih sayang yang telah diberikan kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Maruloh, M.kom selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan semangat dan memotivasi penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
4. Teman-teman seperjuangan dan orang terkasih yang selalu memberikan dukungan.

*“Never give up. Today is hard, tomorrow will be worse, but the day after tomorrow  
will be sunshine”*

*(Jack Ma)*

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Eni Murti Arti  
NIM : 11212072  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: “**Analisis Usability Aplikasi Booking Service Honda Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) pada PT. Bintang Alam Jaya**”, 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 : Tangerang  
Pada tanggal : 19 Februari 2026  
Yang menyatakan,

  
**Eni Murti Arti**

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Eni Murti Arti  
NIM : 11212072  
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: “**Analisis Usability Aplikasi Booking Service Honda Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) pada PT. Bintang Alam Jaya**”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolaannya 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 Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tangerang  
Pada tanggal : 19 Februari 2026  
Yang menyatakan,



**Eni Murti Arti**

## PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

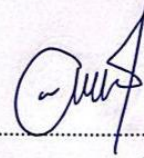
Nama : Eni Murti Arti  
NIM : 11212072  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Jenjang : Sarjana (S1)  
Judul Tugas Akhir : Analisis Usability Aplikasi Booking Service Honda Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Pada PT. Bintang Alam Jaya

Telah dipertahankan pada periode 2025-2 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, 19 Februari 2026

### PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Maruloh, M.Kom.

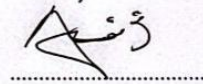


### DEWAN PENGUJI

Penguji I : Iskhak Kholil, M.Kom.



Penguji II : Faruq Aziz, M.Kom.



## PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisis Usability Aplikasi Booking Service Honda Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS) Pada PT. Bintang Alam Jaya**” adalah hasil karya tulis asli ENI MURTI ARTI 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 : Eni Murti Arti  
Alamat : Jl Al Muthoharroh No 30 Rt 002 Rw 004 Kel. Jurumudi Baru  
Kec. Benda Kota Tangerang Banten 15124  
No.Telp : 085819613830  
E-mail : enimurtiarti@gmail.com

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Tugas Akhir ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Tugas Akhir, yang penulis ambil sebagai berikut, **“ANALISIS USABILITY APLIKASI BOOKING SERVICE HONDA MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) PADA PT. BINTANG ALAM JAYA”**.

Tujuan penulisan Tugas Akhir 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 Tugas Akhir 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 Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Bapak Marulloh, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
6. Bapak/ibu dosen Program Studi Sistem Informasi 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.
9. Rekan-rekan mahasiswa kelas 11.8B.09.

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

Jakarta, 6 Januari 2026



**Eni Murti Arti**

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## ABSTRAK

**Eni Murti Arti (11212072), Analisis *Usability* Aplikasi *Booking Service* Honda Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)* Pada PT. Bintang Alam Jaya.**

Perkembangan teknologi informasi mendorong perusahaan untuk menyediakan layanan berbasis digital yang efektif dan efisien, termasuk pada sektor otomotif. PT. Bintang Alam Jaya sebagai bengkel resmi Honda telah memanfaatkan aplikasi *Booking Service* Honda untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan jadwal servis kendaraan. Namun, keberadaan aplikasi tersebut perlu didukung oleh tingkat *usability* yang baik agar dapat memberikan pengalaman penggunaan yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat *usability* Aplikasi *Booking Service* Honda pada PT. Bintang Alam Jaya menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner SUS yang terdiri dari 10 pernyataan dan disebarkan kepada 99 responden yang merupakan pengguna aplikasi. Data yang diperoleh dianalisis melalui uji validitas, uji reliabilitas, serta perhitungan skor SUS untuk menentukan tingkat kemudahan penggunaan aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi *Booking Service* Honda memperoleh peringkat *usability* aplikasi *booking service* PT. Bintang Alam Jaya dengan penilaian *grade scale* (skala nilai huruf) termasuk dalam *grade* dengan nilai rata-rata SUS 65.37. Untuk penilaian peringkat *Adjective Ratings* (peringkat kata sifat) termasuk dalam kategori OK karena nilai rata-rata skor SUS berada dalam rentang antara 65.0-71.0. Kemudian untuk *Acceptable Range* termasuk Marginal. Berdasarkan evaluasi kuesioner, ditemukan adanya peluang perbaikan pada fitur rekomendasi produk karena belum tersedianya menu pilihan kategori seperti motor, oli, *apparel*, dan aksesoris. Sebagai saran pengembangan, peneliti merekomendasikan penambahan menu tampilan rekomendasi produk dan peningkatan literasi digital bagi konsumen melalui penyediaan panduan yang mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi tersebut secara umum telah memiliki tingkat *usability* yang baik dan dapat diterima oleh pengguna, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pengelola aplikasi dalam meningkatkan kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna pada layanan *booking service* Honda.

**Kata kunci: *Usability*, *System Usability Scale (SUS)*, Aplikasi *Mobile*, *Booking Service* Honda**

## ABSTRACT

**Eni Murti Arti (11212072), *Usability Analysis of the Honda Service Booking Application Using the System Usability Scale (SUS) Method at PT. Bintang Alam Jaya.***

*The development of information technology encourages companies to provide effective and efficient digital-based services, including in the automotive sector. PT. Bintang Alam Jaya as an authorized Honda repair shop has utilized the Honda Booking Service application to make it easier for customers to book vehicle service schedules. However, the existence of the application needs to be supported by a good level of usability in order to provide an optimal user experience. This study aims to analyze the usability level of the Honda Booking Service Application at PT. Bintang Alam Jaya using the System Usability Scale (SUS) method. The research method used is quantitative research with data collection techniques in the form of a SUS questionnaire consisting of 10 statements and distributed to 99 respondents who are application users. The data obtained were analyzed through validity tests, reliability tests, and SUS score calculations to determine the level of ease of use of the application. The results of the study show that the Honda Booking Service Application obtained a usability rating for the PT. Bintang Alam Jaya booking service application with a grade scale assessment (letter value scale) included in grade D with an average SUS value of 65.37. The Adjective Ratings assessment is included in the OK category because the average SUS score is in the range of 65.0-71.0. Then, the Acceptable Range is included in the Marginal. Based on the questionnaire evaluation, there was room for improvement in the product recommendation feature due to the lack of category selection menus for motorcycles, oil, apparel, and accessories. As development suggestions, the researchers recommend adding a product recommendation display menu and improving digital literacy for consumers by providing easy-to-understand guides. This indicates that the application generally has a good level of usability and is acceptable to users, although there are still several aspects that need to be improved. This research is expected to provide evaluation material and recommendations for application managers in improving the quality of the interface and user experience in the Honda service booking service.*

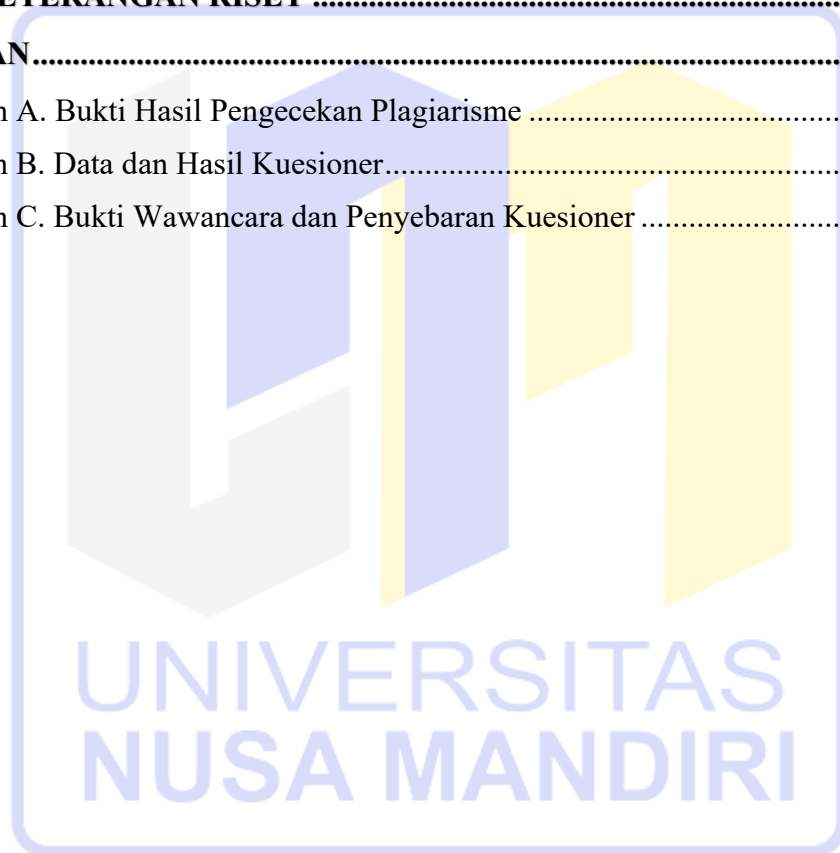
**Keywords: *Usability, System Usability Scale (SUS), Mobile Application, Honda Booking Service***

## DAFTAR ISI

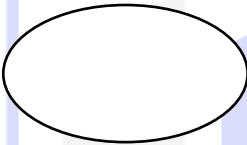


<b>LEMBAR JUDUL TUGAS AKHIR .....</b>	<b>1</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH. iv</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR SIMBOL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II .....</b>	<b>5</b>
<b>LANDASAN TEORI.....</b>	<b>5</b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	5
2.1.1. <i>Usability</i> .....	5
2.1.2. <i>Aspek Usability</i> .....	5
2.1.3. <i>Karakteristik Usability</i> .....	6
2.1.4. <i>Aplikasi Mobile</i> .....	7
2.1.5. <i>System Usability Scale (SUS)</i> .....	9
2.2. Skala Likert .....	12

2.3.	Pelayanan Publik di Era Digital .....	13
2.4.	Penelitian Terkait .....	13
2.5.	Tinjauan Mitra Penelitian .....	20
2.5.1.	Latar Belakang PT Bintang Alam Jaya.....	20
2.5.2.	Produk dan Layanan Yang Ditawarkan Oleh PT Bintang Alam Jaya	21
2.5.3.	Struktur Organisasi PT Bintang Alam Jaya.....	22
<b>BAB III</b>	.....	<b>28</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	.....	<b>28</b>
3.1.	Tahapan Penelitian .....	28
3.2.	Metode Pengumpulan Data .....	30
3.3.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	31
3.4.	Metode Analisis Data .....	32
3.4.1.	Instrumen Kuesioner.....	33
3.4.2.	Kuesioner <i>System Usability Scale (SUS)</i> .....	34
3.4.3.	Perhitungan Kuesioner SUS .....	35
3.4.4.	Interpretasi Hasil <i>System Usability Scale (SUS)</i> .....	37
3.5.	Uji Validitas .....	38
3.6.	Uji Reabilitas.....	39
<b>BAB IV</b>	.....	<b>40</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>40</b>
4.1.	Penggunaan Fitur <i>Booking Service</i> Aplikasi Wahana Honda .....	40
4.2.	Pengumpulan Data .....	44
4.3.	Karakteristik Responden .....	45
4.3.1.	Responden Berdasarkan Usia .....	45
4.3.2.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.3.3.	Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	46
4.4.	Uji Validitas .....	47
4.5.	Uji Reliabilitas.....	49
4.6.	Analisis Data .....	49
4.6.1.	Hasil Kuesioner <i>System Usability Scale (SUS)</i> .....	50
4.6.2.	Perhitungan Metode SUS.....	55
4.7.	Temuan Masalah .....	60
4.8.	Rekomendasi .....	61

<b>BAB V.....</b>	<b>65</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
5.1. Kesimpulan.....	65
5.2. Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>69</b>
<b>LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>70</b>
<b>SURAT KETERANGAN RISET .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>
Lampiran A. Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme .....	72
Lampiran B. Data dan Hasil Kuesioner.....	74
Lampiran C. Bukti Wawancara dan Penyebaran Kuesioner .....	83



## DAFTAR SIMBOL

NO	BENTUK SIMBOL	NAMA SIMBOL	FUNGSI SIMBOL
1		Terminator	Untuk menyatakan awal dan akhir dari alur proses
2		Proses	Untuk menunjukkan langkah dari alur proses
3		Flow	Untuk menggambarkan perpindahan alur proses dari satu langkah ke langkah lainnya

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Aplikasi Wahana Honda .....	9
Gambar II. 2 Struktur Organisasi PT Bintang Alam Jaya .....	22
Gambar III. 1 Tahapan Penelitian .....	28
Gambar III. 2 Penilaian System Usability Scale (SUS).....	37
Gambar IV. 1 Dashboard Aplikasi .....	40
Gambar IV. 2 Fitur Pesan Servis .....	41
Gambar IV. 3 Form 01 Pengisian Pesan Servis.....	41
Gambar IV. 4 Form 02 Detail Servis.....	42
Gambar IV. 5 Form 03 Konfirmasi Booking Servis .....	43
Gambar IV. 6 Fitur Rekomendasi Sparepart .....	43
Gambar IV. 7 Rekomendasi Produk Sparepart .....	44
Gambar IV. 8 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	45
Gambar IV. 9 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Gambar IV. 10 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	47
Gambar IV. 11 Output Uji Validitas Menggunakan SPSS .....	48
Gambar IV. 12 Output Hasil Uji Reliabilitas SPSS .....	49
Gambar IV. 13 Diagram Jumlah Jawaban Kuesioner .....	53
Gambar IV. 14 Penilaian Skor SUS .....	59
Gambar IV. 15 Fitur Rekomendasi Produk Motor .....	62
Gambar IV. 16 Fitur Rekomendasi Produk Sparepart.....	62
Gambar IV. 17 Fitur Rekomendasi Produk Oli .....	63
Gambar IV. 18 Fitur Rekomendasi Produk Apparel .....	63
Gambar IV. 19 Fitur Rekomendasi Produk Aksesoris .....	64

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Pernyataan Kuesioner SUS.....	10
Tabel II. 2 Skor SUS .....	11
Tabel II. 3 Skala Likert.....	12
Tabel III. 1 Kuesioner System Usability Scale (SUS) .....	34
Tabel III. 2 Skala Interpretasi Hasil Skor SUS .....	37
Tabel IV. 1 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel IV. 2 Hasil Kuesioner SUS .....	50
Tabel IV. 3 Hasil Perhitungan Skor SUS.....	55
Tabel IV. 4 Temuan Masalah.....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. 1 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB I.....	72
Lampiran A. 2 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB II .....	72
Lampiran A. 3 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB III.....	73
Lampiran A. 4 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB IV .....	73
Lampiran A. 5 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB V .....	74
Lampiran B. 1 Form Kuesioner .....	76
Lampiran B. 2 Diagram Data Kuesioner.....	78
Lampiran B. 3 Data Hasil Kuesioner .....	82
Lampiran C. 1 Bukti Wawancara dan Penyebaran Kuesioner .....	83



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam era digital yang semakin berkembang pesat, aplikasi *mobile* telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Berbagai sektor, mulai dari perbankan, *e-commerce*, pendidikan, pemesanan tiket, hingga *booking service*, kini mengandalkan aplikasi *mobile* untuk menyediakan layanan dan memfasilitasi interaksi pengguna agar lebih mudah dalam mengakses layanan tersebut. Peningkatan pelayanan aplikasi *mobile* ini secara langsung menuntut perhatian lebih terhadap kualitas pengalaman pengguna, yang dimana salah satunya diukur melalui kegunaannya *usability*. Aplikasi *Mobile* adalah perangkat lunak yang berjalan pada perangkat *mobile* seperti *smartphone*. Aplikasi *Mobile* juga dikenal sebagai aplikasi yang dapat diunduh dan memiliki fungsi tertentu sehingga menambah fungsionalitas dari perangkat *mobile* itu sendiri. Aplikasi yang baik tidak hanya berfokus pada kelengkapan fitur, tetapi juga harus baik dalam memastikan kemudahan penggunaan (*usability*) [1].

Perkembangan teknologi informasi saat ini mendorong perusahaan untuk menyediakan layanan berbasis digital yang cepat, mudah dan efisien. Dalam konteks layanan purna jual kendaraan, ketersediaan layanan *booking service* secara daring (*online*) merupakan nilai tambah krusial yang bertujuan meningkatkan efisiensi waktu pelanggan dan manajemen bengkel. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi tersebut adalah penggunaan aplikasi *mobile* untuk pelayanan konsumen, termasuk layanan *booking service* pada industri otomotif. PT. Bintang Alam Jaya sebagai bengkel Ahas resmi Honda berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyediakan aplikasi

*booking service* Honda untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan jadwal *service* kendaraan dan untuk menghindari antrian panjang saat sampai di bengkel Ahas.

Namun, meskipun aplikasi sudah tersedia, pengguna seringkali mengalami beberapa kendala seperti tampilan antarmuka yang kurang intuitif, alur penggunaan yang membingungkan, dan fitur rekomendasi yang belum terdapat pencarian sesuai kendaraan konsumen. Hal ini berpotensi menurunkan kepuasan pengguna dan berdampak pada efektivitas layanan digital yang diberikan Perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap tingkat *usability* aplikasi.

*Usability* merupakan salah satu aspek yang penting dalam pengembangan sistem, yang berfungsi untuk mengukur sejauh mana sebuah aplikasi dapat digunakan dengan mudah, efisien, dan memberikan kepuasan kepada penggunanya. Menurut Nielsen (1994) *usability* mencakup lima komponen utama yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction*. Evaluasi *usability* memungkinkan pengembang untuk mengetahui kelemahan aplikasi dan memberikan rekomendasi perbaikan. *Usability* menjadi faktor kunci yang menjamin kenyamanan, kemudahan, dan kepuasan bagi pengguna. Untuk menilai tingkat kemudahan penggunaan aplikasi *booking service* Wahana Honda, diperlukan evaluasi yang sistematis menggunakan metode yang sudah teruji [2]. Salah satu metode yang sering digunakan adalah *System Usability Scale (SUS)*, yang memberikan penilaian menyeluruh mengenai aspek *usability* melalui skor kuantitatif yang mudah dipahami. SUS merupakan metode standar yang umum digunakan untuk menilai pengalaman pengguna pada berbagai produk digital. Dengan metode ini, penelitian dapat mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan serta memberikan rekomendasi kepada pengembang aplikasi untuk memperbaiki kualitas layanan [3].

Melalui penelitian ini, dilakukan analisis *usability* pada Aplikasi *Booking Service* Honda menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* di PT. Bintang Alam Jaya untuk mengetahui tingkat kemudahan penggunaan aplikasi serta memberikan rekomendasi peningkatan yang dibutuhkan.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, identifikasi dalam penelitian ini meliputi:

- a. Belum diketahui tingkat *usability* aplikasi *booking service* honda pada PT. Bintang Alam Jaya berdasarkan persepsi pengguna.
- b. Perlu adanya rekomendasi untuk meningkatkan kualitas fitur rekomendasi sparepart pada aplikasi wahana honda.

## 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah aplikasi tersebut telah memenuhi standar nilai *usability* yang baik menurut metode *System Usability Scale (SUS)*?
- b. Apa saja rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas fitur rekomendasi *sparepart* aplikasi Wahana Honda berdasarkan hasil analisis?

## 1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah:

- a. Mengukur tingkat *usability* aplikasi *Booking Service* Honda pada PT. Bintang Alam Jaya menggunakan metode SUS

- b. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat *usability* aplikasi *booking service* wahana honda yang di gunakan oleh PT. Bintang Alam Jaya melalui perhitungan skor *System Usability Scale (SUS)*.
- c. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas fitur rekomendasi *sparepart* aplikasi Wahana Honda berdasarkan hasil analisis.

### 1.5. Ruang Lingkup

Penelitian ini membatasi *focus* analisisnya agar tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dengan tepat dan mendalam. Fokus utama penelitian adalah aplikasi *booking service* honda yang secara spesifik digunakan oleh pelanggan PT. Bintang Alam Jaya. Objek yang dianalisis adalah antarmuka dan interaksi pengguna pada fitur-fitur yang terkait langsung dengan proses penjadwalan layanan, mulai dari proses *login*, memasukkan nomor mesin dan nomor rangka kendaraan, pemilihan layanan dan waktu, hingga konfirmasi *booking* yang sukses. Dalam penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* sebagai kerangka pengukuran SUS akan digunakan untuk menghasilkan skor tunggal berdasarkan persepsi subjektif sejumlah sampel responden, yaitu pengguna aktif aplikasi *booking service* wahana honda yang memiliki pengalaman menggunakan aplikasi tersebut. Pengambilan sampel responden akan dilakukan dengan kriteria yang memastikan validitas data. Penelitian ini memiliki batasan yang tegas, yaitu tidak menganalisis aspek teknis yang bersifat *backend*, seperti performa *server*, arsitektur *database*, maupun keamanan sistem (*security*). Selain itu, kualitas layanan fisik yang diterima pelanggan di bengkel (misalnya keramahan mekanik, kecepatan pengerjaan, atau hasil *service*) juga berada di luar jangkauan penelitian ini. Dengan pembatasan ini, hasil penelitian dapat memberikan *focus* yang tajam pada perbaikan sisi interaksi pengguna dan pengalaman *user interface* dari aplikasi.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka merupakan pembahasan yang mengkaji berbagai penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan. Bagian ini memiliki peran penting dalam suatu penelitian, karena sebagaimana dikemukakan oleh Leedy, semakin luas pengetahuan dan pemahaman peneliti terhadap penelitian-penelitian terdahulu, maka semakin kuat pula dasar dan pertanggungjawaban dalam menentukan metode serta cara mengkaji permasalahan yang diteliti [4].

##### **2.1.1. Usability**

*Usability* menggambarkan sejauh mana suatu sistem mudah dipelajari, digunakan, serta dipahami oleh pengguna, termasuk dalam memberikan masukan dan menafsirkan hasil yang ditampilkan. Konsep *usability* mengacu pada tingkat kemampuan sistem dalam membantu pengguna mencapai tujuan yang telah ditentukan secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan sesuai dengan konteks penggunaannya. Aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan menunjukkan bahwa *usability* tidak berdiri sebagai satu unsur tunggal, melainkan merupakan gabungan dari beberapa faktor yang saling berkaitan [5].

##### **2.1.2. Aspek Usability**

*Usability* merupakan pengalaman pengguna saat berinteraksi langsung dengan aplikasi atau situs web yang menekankan kemudahan dan kecepatan penggunaan. Konsep ini mengacu pada lima komponen utama yang dikembangkan oleh Jakob Nielsen dan sejalan dengan standar ISO 9241-11 sebagai tolok ukur dalam menilai tingkat optimalitas penggunaan suatu sistem oleh pengguna [6].

1. Kemudahan (*learnability*) yaitu seberapa cepat pengguna dapat menjalankan suatu fungsi dari sebuah sistem, sehingga pengguna dapat mencapai tujuan yang diinginkan.
2. Efisiensi (*efficiency*) yaitu bagaimana sumber daya yang digunakan dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan yang tepat dan lengkap.
3. Kemudahan mengingat (*memorability*) yaitu seberapa baik pengguna dapat kembali menggunakan sistem tersebut setelah tidak mengaksesnya selama beberapa waktu. Hal ini dapat dicapai apabila susunan menu dalam aplikasi disajikan secara konsisten sehingga mempermudah pengguna dalam mengingat alur penggunaan aplikasi.
4. Kesalahan dan aspek keamanan (*errors*) yaitu mengacu pada frekuensi serta tipe kekeliruan yang dilakukan oleh pengguna selama berinteraksi dengan sistem. Kesalahan tersebut disebabkan oleh ketidaksesuaian antara ekspektasi pengguna dengan tampilan atau respons yang diberikan oleh *system*.
5. Kepuasan (*satisfaction*) yaitu tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem, dan sikap positif terhadap pengalaman penggunaan *system* yang mencerminkan penilaian subjektif tentang sistem tersebut.

### 2.1.3. Karakteristik *Usability*

*Usability* merupakan bagian dari kualitas produk yang terlihat dari tingkat kemudahan dan kenyamanan saat digunakan oleh pengguna. Karakteristik *usability* muncul melalui pengalaman penggunaan secara langsung dan mencerminkan seberapa baik sistem dapat membantu pengguna mencapai tujuan secara efektif, efisien, dan memuaskan. Berikut karakteristik dari *usability* dijelaskan [6].

1. Efisiensi didefinisikan sebagai kemampuan dalam melaksanakan suatu kegiatan secara tepat dan optimal dengan meminimalkan pemborosan waktu, tenaga, dan biaya, serta dapat menjalankan tugas dengan baik dan akurat.
2. Efektivitas didefinisikan sejauh mana suatu sistem dapat memenuhi tujuan atau ekspektasi yang telah ditetapkan, di mana keberhasilannya menjadi tanggung jawab sendiri oleh individu yang merancang dan menjalankannya.
3. Kemudahan didefinisikan sejauh mana kemudahan akses tersedia, termasuk persepsi pengguna pada kenyamanan tentang kemudahan mengakses.
4. Kesalahan didefinisikan pada jumlah dan jenis kesalahan yang dilakukan pengguna, yang sering kali disebabkan oleh perbedaan antara apa yang pengguna pikirkan dengan apa yang sebenarnya disediakan oleh sistem.
5. Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan puas atau tidak puas seseorang yang berasal dari perbandingan antara pengalaman pengguna terhadap kinerja dari suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan dipengaruhi oleh persepsi pengguna mengenai kinerja produk dan harapan yang dimilikinya. Jika kinerja produk dibawah harapan, maka konsumen akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerjanya memenuhi harapan, konsumen akan merasa puas.

#### **2.1.4. Aplikasi *Mobile***

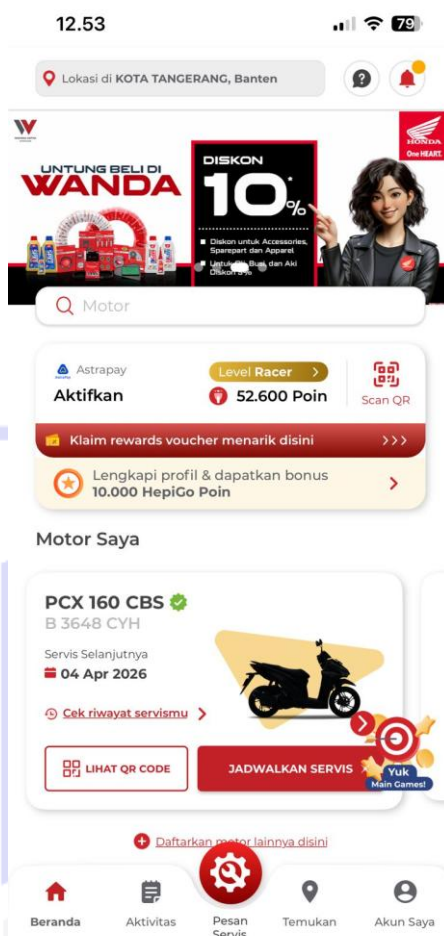
*Mobile* ialah istilah yang mengacu pada kemampuan untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain dengan mudah. Aplikasi *mobile* merupakan perangkat lunak yang dirancang untuk dijalankan pada perangkat portabel seperti *smartphone* dan

tablet, sehingga pengguna tetap dapat mengakses layanan digital secara fleksibel tanpa terganggu oleh perpindahan lokasi atau koneksi [7].

Sistem Layanan servis motor ini mengarah pada pengelolaan transportasi yang lebih modern, efisien, serta berfokus pada kepuasan pelanggan. Melalui sistem yang diterapkan, pengguna kendaraan dapat merencanakan perawatan secara lebih teratur, sementara pihak penyedia layanan mampu mengelola operasional secara optimal sehingga tercipta sistem transportasi yang lebih aman.

Aplikasi Wahana Honda adalah *platform* yang dikembangkan oleh PT Wahana Makmur Sejati (*Wahana 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. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan fitur katalog produk, informasi lokasi *dealer*, hingga program loyalitas Hepigo Poin yang memungkinkan penukaran poin dengan *voucher*. Dengan fitur-fitur ini, Wahana Honda menjadi solusi praktis bagi pengguna untuk mengelola kebutuhan otomotif mereka, termasuk pengingat masa berlaku servis gratis Kartu Perawatan Berkala (KPB).

Wahana Honda merupakan aplikasi yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan pengguna otomotif, seperti pemesanan servis kendaraan dan pembelian suku cadang. Mengingat pentingnya pengalaman pengguna, evaluasi usability menjadi langkah penting untuk meningkatkan kinerja aplikasi. Aplikasi dengan tingkat usability yang tinggi tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga memperkuat posisi pasar aplikasi [8].



Gambar II. 1 Aplikasi Wahana Honda

Sumber: App Store (2026)

### 2.1.5. *System Usability Scale (SUS)*

*System Usability Scale (SUS)* merupakan salah satu metode yang paling efisien untuk memperoleh data yang valid secara statistik serta menghasilkan skor penilaian yang jelas dan cukup akurat. Karena proses pengukurannya yang cepat dan praktis untuk membantu penyedia produk atau layanan dalam menilai apakah suatu sistem masih layak digunakan atau perlu dilakukan pembaruan.

*System Usability Scale (SUS)* dikenal sebagai metode yang efisien dalam memperoleh data statistik yang valid dengan hasil skor yang cukup akurat, sehingga sering dijuluki sebagai metode “*Quick and Dirty Test*”. Metode SUS diperkenalkan

oleh John Brooke pada tahun 1986, sebagai metode pendekatan yang ringkas, mudah digunakan dan efektif dalam menilai persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan suatu sistem. Sejak pertama kali diperkenalkan, metode SUS telah diakui sebagai teknik evaluasi *usability* yang dapat dipercaya [9].

Metode SUS terdiri dari 10 pertanyaan yang diajukan kepada pengguna yang telah menggunakan sistem yang diteliti. Pertanyaan tersebut mengukur persepsi pengguna tentang kegunaan, kemudahan penggunaan, serta kepercayaan mereka terhadap sistem yang digunakan. Jawaban dari setiap pertanyaan diukur menggunakan skala likert, sebagaimana dijelaskan oleh Welda dan Desak Made pada tahun 2020.

Tabel II. 1 Pernyataan Kuesioner SUS

No	Pertanyaan
1	Saya berpikir akan menggunakan Aplikasi <i>Booking Service</i> Honda ini lagi.
2	Saya merasa aplikasi <i>Booking Service</i> Honda ini rumit untuk digunakan.
3	Saya merasa aplikasi <i>Booking Service</i> Honda mudah untuk digunakan.
4	Saya merasa membutuhkan bantuan dari orang teknis seperti <i>frontdesk</i> Ahass Honda untuk dapat menggunakan aplikasi ini.
5	Saya merasa fitur-fitur dalam aplikasi <i>Booking Service</i> Honda ini berjalan dengan semestinya.
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) pada aplikasi <i>Booking Service</i> Honda

7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan aplikasi <i>Booking Service</i> Honda dengan cepat.
8	Saya merasa aplikasi <i>Booking Service</i> Honda membingungkan.
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan aplikasi <i>Booking Service</i> Honda.
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi <i>Booking Service</i> Honda

Hasil dari perhitungan metode SUS akan dikonversi menjadi angka 1-100. Angka tersebut yang akan dijadikan sebagai penentuan apakah produk tersebut layak atau tidak untuk digunakan [10]. Penilaian SUS sebagai berikut;

- a. Untuk pernyataan pada nomor ganjil dapat dihitung dengan cara: nilai dari responden dikurang 1.
- b. Untuk pernyataan pada nomor genap dapat dihitung dengan cara: nilai 5 dikurang dengan nilai dari responden.
- c. Nilai responden tersebut dijumlahkan, kemudian dikalikan dengan nilai 2.5.

Tabel II. 2 Skor SUS

SUS Score Range	Grade	Percentile Range
84,1-100	A+	96-100
80.8-84.0	A	90-95
78.9-80.7	A-	85-89
77.2-78.8	B+	80-84

74.1-77.1	B	70-79
72.6-74.0	B-	65-69
71.1-72.5	C+	60-64
65.0-71.0	C	41-59
62.7-64.9	C-	35-40
51.7-62.6	D	15-34
0.0-51.6	F	0-14

Sumber : [9].

## 2.2. Skala Likert

Skala Likert merupakan skala psikometrik untuk mengukur pikiran dan perasaan orang terhadap sebuah survei opini hingga tes kepribadian. Pada pengukuran *usability*, responden memberikan tanggapan pada kuesioner dengan menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan. Responden diminta untuk memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Skala likert umum digunakan terdiri dari lima tingkat pilihan jawaban dengan rentang nilai 1 - 5. Nilai 1 menunjukkan jawaban “Sangat Tidak Setuju”, nilai 2 jawaban “Tidak Setuju”, nilai 3 jawaban “Netral/Ragu-ragu”, nilai 4 jawaban “Setuju”, dan nilai 5 menunjukkan jawaban “Sangat Setuju” [11]. Berikut uraian lebih jelas mengenai skala likert pada table dibawah ini:

Tabel II. 3 Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral/Ragu-ragu (N)	3

Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

### 2.3. Pelayanan Publik di Era Digital

Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas atau tindakan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan perpindahan kepemilikan. Pelayanan dapat dipahami sebagai upaya produsen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga tercapai tingkat kepuasan pengguna. Sejalan dengan itu, Depdagri menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan proses membantu orang lain dengan metode tertentu yang membutuhkan kepekaan serta hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap proses pelayanan akan menghasilkan suatu produk, baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Saat ini berbagai sektor telah memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, termasuk pada bidang otomotif dalam proses pemesanan servis kendaraan. Penerapan digitalisasi, seperti sistem *booking service* dan fitur rekomendasi suku cadang, bertujuan untuk mempercepat proses, meningkatkan ketepatan layanan, serta memudahkan pelanggan melakukan pemesanan tanpa harus menunggu antrean di *dealer*.

### 2.4. Penelitian Terkait

Penelitian yang dilaksanakan pada tahun 2024 ini membahas analisis *usability* pada aplikasi *Mobile Banking* BCA dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Tujuan utama penelitian adalah untuk menilai sejauh mana aplikasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna dari sisi kemudahan penggunaan, efisiensi, serta tingkat kepuasan. Penelitian dilakukan dengan pendekatan

kuantitatif yang melibatkan 30 responden melalui penyebaran kuesioner SUS. Hasil analisis menunjukkan bahwa total skor SUS yang diperoleh adalah 2.225 dengan nilai rata-rata sebesar 74,2. Nilai tersebut menempatkan aplikasi dalam kategori *acceptable* serta memperoleh peringkat *good* berdasarkan *adjective rating*. Temuan ini mengindikasikan bahwa aplikasi *Mobile Banking* BCA secara umum telah diterima dengan baik oleh pengguna [5].

Studi lainnya juga dilakukan oleh [12] Penelitian ini melibatkan pengumpulan data dari mahasiswa FST yang masih aktif. Sebanyak 70 responden diminta untuk mengisi kuesioner *System Usability Scale (SUS)* yang terdiri dari 10 pernyataan dengan menggunakan skala Likert lima tingkat. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk menghitung nilai SUS secara keseluruhan serta mengidentifikasi bagian-bagian tertentu dari *website* yang masih memerlukan perbaikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa *website* Direktori Akademik FST memperoleh nilai rata-rata SUS sebesar 82, yang termasuk dalam kategori *excellent* dan dinyatakan dapat diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa *website* tersebut pada dasarnya sudah mampu memenuhi kebutuhan utama pengguna. Namun demikian, masih terdapat peluang untuk melakukan pengembangan lebih lanjut guna meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Beberapa rekomendasi yang diajukan antara lain penyederhanaan tampilan antarmuka agar lebih mudah digunakan, peningkatan kecepatan akses *website*, serta penyediaan panduan penggunaan yang lebih lengkap. Diharapkan, penerapan perbaikan tersebut dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas penggunaan *website* secara keseluruhan [12].

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh [13] Evaluasi terhadap sistem pembelajaran daring di Universitas XYZ dilakukan dengan meninjau aspek *usability* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* yang terdiri dari 10 butir pertanyaan sebagai

indikator kualitas layanan LMS. Penelitian ini melibatkan 50 responden yang berasal dari kalangan mahasiswa. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai rata-rata SUS yang diperoleh adalah 69,9. Berdasarkan skor tersebut, layanan pembelajaran daring Universitas XYZ berada pada *grade C* dengan persentil sekitar 52%. Secara kualitatif, sistem ini termasuk dalam kategori OK (*adjective rating*), tergolong marginal dalam tingkat penerimaan (*acceptability*), serta memiliki nilai *Net Promoter Score (NPS)* yang berada pada kategori *passive*. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan pembelajaran daring Universitas XYZ masih dapat diterima oleh mahasiswa sebagai pengguna. Namun demikian, diperlukan adanya perbaikan dan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna, yang pada akhirnya diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap hasil belajar mahasiswa [13].

Penelitian selanjutnya Analisis *Usability* pada Aplikasi *Mobile* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* bertujuan untuk menganalisis usabilitas aplikasi mobile menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Pendekatan studi kepustakaan digunakan untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber, termasuk jurnal penelitian lokal dan internasional, artikel ilmiah, serta penelitian sebelumnya yang relevan. Alat penelitian yang digunakan meliputi perangkat seluler, laptop, dan koneksi *Wi-Fi* untuk mengakses jurnal yang diterbitkan antara tahun 2020 hingga 2025, dengan memanfaatkan *Google Scholar* dan referensi terkait lainnya. Hasil analisis menunjukkan variasi tingkat usabilitas pada berbagai aplikasi, seperti Himfo (skor SUS 72,5, "*Good*"), *Shopee* (kecepatan aplikasi memengaruhi kepuasan, fitur memuaskan), aplikasi investasi digital Bibit (skor SUS 83,75, "*Acceptable*"), BRIMO (skor SUS 83,75, "*Acceptable*"), BTN *Mobile* (skor SUS 64,85, "*Poor*" namun "*Marginal*"), RSI Wonosobo ("*GOOD*"), *website Shopee* (skor 67,0833, "*OK*"), Sambara (rata-rata 76,1%, "*Layak*"), *Growtopia*

(*Grade Scale B, Adjective Rating Good*), dan Sistem Informasi Manajemen AKN Pacitan (skor 71,48, "*Acceptable*"). Meskipun sebagian besar aplikasi menunjukkan tingkat usability yang dapat diterima atau baik, beberapa di antaranya masih memerlukan peningkatan fitur atau perbaikan pada aspek yang dianggap rumit oleh pengguna. Penelitian ini memberikan gambaran komprehensif tentang penerapan SUS dalam evaluasi usability aplikasi *mobile* dan mengidentifikasi area potensial untuk perbaikan guna meningkatkan pengalaman pengguna [14].

Penelitian yang dilakukan Novrian Pratama, Rifka Anrahvi, dan Stevani di tahun 2024 dengan tema “Penerapan Metode *System Usability Scale (SUS)* dalam Mengukur Kepuasan Mahasiswa terhadap *Website* Direktori Akademik”. Penelitian ini disusun sebagai bentuk penilaian terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Riau dalam menggunakan *Website* Direktori Akademik. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner, dengan skala pengukuran *Likert*, dan metode pengujian *System Usability Scale*. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* yang cocok digunakan untuk populasi besar dan tidak semua anggotanya dapat dijangkau. Dari total 70 responden, diperoleh nilai akhir SUS sebesar 82. Berdasarkan pedoman interpretasi SUS pada perspektif *acceptability range* merujuk kedalam *range Acceptable* dan untuk perspektif *Grade* skor 82 masuk *grade A*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna puas dengan kemudahan penggunaan sistem. Rekomendasi untuk pengembangan sistem antara lain menjaga kualitas kegunaan melalui pengujian rutin, mengumpulkan umpan balik pengguna secara berkala, meningkatkan dokumentasi dan panduan pengguna, dan beradaptasi dengan tren teknologi terkini untuk menjaga sistem tetap relevan dan sebagainya [15].

Dalam penelitian yang disusun oleh Tri Lathif Mardi Suryanto, Waldon Nove Simamarta, dan Asiq Faroqi pada tahun 2022 yang berjudul “*System Usability Scale*

(SUS) Sebagai Metode Pengujian Kegunaan Pada Situs Program Studi”, kasus yang menjadi objek penelitian ini sangat relevan dengan penelitian yang dibutuhkan penulis sebagai rujukan, yaitu menguji kegunaan atau *usability* dalam mengakses situs atau aplikasi. Seperti penelitian sebelumnya, metode pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *System Usability Scale*. Penelitian ini ini disusun sebagai bentuk penilaian terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dalam menggunakan Situs Program Studi Teknik Sipil. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif Teknik Sipil UPN “Veteran” Jawa Timur, yang berdasarkan dari dari Situs PDDikti pada tahun ajaran 2021/2022 mahasiswa aktif Teknik Sipil berjumlah 518 orang. Untuk menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat ketelitian yaitu 90% dengan *error* 10%, sehingga ditemukan jumlah sampel yang ditemukan sejumlah 84 responden. Setelah dilakukan perhitungan, Situs Prodi Teknik Sipil memperoleh hasil skor 63,81 dengan *Adjective Ratings* (peringkat kata sifat) tergolong *Good*, *Grade Scales* (skala nilai huruf) termasuk nilai D, dan *Acceptability Ranges* (rentang penerimaan) tergolong *Marginal High* yang menunjukkan Situs Prodi Teknik Sipil memiliki tampilan (*interface*) yang masih dapat diterima [16].

Pada penelitian yang dilakukan pada tahun 2020 oleh Muhammad Lazuardi Nuriman dan Nina Mayesti dengan judul “Evaluasi Ketergunaan *Website* Perpustakaan Universitas Indonesia Menggunakan *System Usability Scale*”, penelitian ini membahas tentang ketergunaan (*usability*) *Website* Perpustakaan Universitas Indonesia. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner yang mengacu pada indikator *System Usability Scale (SUS)* dan skala kuantitatif *Likert* dari 1 (satu) sampai 5 (lima). Skala ini menyatakan kesetujuan dan ketidaksetujuan pengguna. Hasil dari analisis ketergunaan menggunakan *System Usability Scale* pada penelitian ini adalah sebagai

berikut: Jika dikonversi ke nilai persentil, skor SUS untuk angkatan 2016 berada pada rentang 35 – 40, sedangkan skor SUS untuk angkatan 2019 berada pada rentang 15 – 34. Untuk skala sifat (*adjective*), skor SUS untuk angkatan 2016 dapat digolongkan menjadi baik (*Good*) dan cukup baik (OK) untuk angkatan 2019. Dari penggolongan tersebut dapat dilihat bahwa *website* Perpustakaan UI memiliki ketergunaan yang baik oleh angkatan 2016 dan cukup baik oleh angkatan 2019. Artinya, angkatan 2016 menilai bahwa *website* Perpustakaan UI sudah nyaman dan mudah untuk digunakan, sedangkan angkatan 2019 menilai bahwa *website* Perpustakaan UI masih cukup nyaman dan cukup mudah untuk digunakan [17].

Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dengan judul “Analisis *Usability* Aplikasi RSI Wonosobo Menggunakan Metode SUS (*System Usability Scale*)” bertujuan untuk mengukur tingkat kegunaan aplikasi melalui metode SUS. Penelitian ini dilakukan karena aplikasi masih memiliki beberapa kekurangan dan kendala, serta jumlah pengguna yang relatif rendah. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 responden yang terdiri dari pasien RSI Wonosobo, karyawan, dan staf IT. Berdasarkan hasil perhitungan SUS, aplikasi memperoleh skor 70,8 yang termasuk dalam kategori *grade C*. Nilai tersebut menunjukkan bahwa permasalahan yang ada tidak memberikan dampak signifikan terhadap tingkat *usability* aplikasi. Meskipun demikian, peneliti merekomendasikan agar aplikasi dikembangkan dengan tampilan yang lebih ramah pengguna, menggunakan istilah yang lebih umum dan mudah dipahami, serta meningkatkan konsistensi sistem agar seluruh fitur dapat berfungsi dengan optimal [18].

Penelitian yang dilakukan oleh Yakub, R., Dellia, P., Agustina, A. Z., Juniar, N. N., & Seviana, A. R. dengan judul Analisis *Usability* pada Aplikasi BTN *Mobile* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* menunjukkan bahwa aplikasi

BTN *Mobile* masih mengalami berbagai kendala dalam penggunaannya. Permasalahan yang ditemukan antara lain sering terjadinya *error* serta adanya beberapa fitur yang belum mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal. Penelitian ini melibatkan 50 responden yang merupakan mahasiswa penerima KIP-K di Universitas Trunojoyo Madura. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner SUS yang terdiri dari 10 pertanyaan dengan skala Likert sebagai acuan penilaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 40% responden masih mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi, sementara 50% responden merasa kebingungan terhadap fitur-fitur yang tersedia. Nilai rata-rata SUS yang diperoleh adalah 64,85 dan termasuk dalam kategori “D”, yang mengindikasikan tingkat *usability* masih rendah. Berdasarkan hasil tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa aplikasi BTN *Mobile* masih tergolong rumit untuk digunakan dan belum memberikan pengalaman yang mudah bagi pengguna. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan terutama pada bagian yang dianggap paling membingungkan dan sulit dipahami agar *usability* aplikasi dapat meningkat [19].

Penelitian oleh Rinda Fransisca Sihombing, Pacu Putra Suarli yang berjudul “Evaluasi *Usability* Pada Aplikasi Digiroom by Auto 2000 Dengan Menggunakan Metode *Usability Testing*”, aplikasi yang disediakan oleh Auto 2000 untuk mempermudah konsumen mengakses layanan servis di Auto 2000. Meski aplikasi tersebut memiliki rating 4,5 di Playstore, namun aplikasi tersebut memiliki keluhan *usability* pada kolom komentar, sehingga perlunya pengujian *usability* pada aplikasi tersebut dengan menggunakan metode *usability testing*. Pada *usability testing* dilakukan untuk mengukur aspek *learnability*, *efficiency*, *errors* dengan melakukan *task scenario*. Wawancara dilakukan untuk mengetahui permasalahan *usability* dan kuesioner digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

Berdasarkan pengujian *usability testing* menghasilkan aspek *learnability* 80%, aspek *efficiency* 0,0082 *goals/sec* dan aspek *error* 12,5% dengan tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi adalah 70%-80%. Terdapat 3 permasalahan *usability* dialami pengguna yaitu pada saat pembayaran hasil *service* berbeda yang ada di kuitansi dan di aplikasi, peserta mengalami kesulitan saat ingin melihat hasil riwayat *service* kendaraan, dan peserta pernah mengalami *error* pada aplikasi saat menggunakan aplikasi [20].

## 2.5. Tinjauan Mitra Penelitian

### 2.5.1. Latar Belakang PT Bintang Alam Jaya

PT. Bintang Alam Jaya merupakan cabang dari Bintang Motor yang beralamat di Jalan Halim Perdana Kusuma Blok AO/AN No.16B, Jurumudi Baru, Kec. Benda, Kota Tangerang, Banten.

Bintang Motor adalah salah satu jaringan *dealer* resmi sepeda motor Honda terbesar di Indonesia yang didirikan pada tahun 2001 oleh Alexander Lunardi Tedjowinoto. Perusahaan ini berawal dari sebuah gerai kecil yang berlokasi di Cibinong, Bogor, dengan visi menyediakan solusi transportasi roda dua yang aman, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat. Seiring berjalannya waktu, Bintang Motor terus berkembang pesat, baik dari sisi jumlah cabang maupun ragam layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Dalam kegiatan operasionalnya, Bintang Motor menghadirkan layanan yang menyeluruh, mulai dari penjualan sepeda motor Honda baru baik secara tunai maupun kredit, layanan servis rutin yang ditangani oleh mekanik bersertifikat, hingga penyediaan suku cadang asli Honda. Selain itu, perusahaan juga menyediakan aksesoris resmi serta layanan konsultasi pembiayaan kredit melalui lembaga *leasing* yang terpercaya guna memberikan kemudahan dan rasa aman bagi pelanggan dalam memiliki sepeda motor Honda yang diinginkan.

Sejalan dengan pesatnya perkembangan industri otomotif, Bintang Motor terus memperluas jaringan *dealer* dan layanan purna jualnya di berbagai wilayah Indonesia, seperti Jabodetabek, Jawa Barat, dan Sumatera. Perluasan ini bertujuan untuk semakin mendekatkan perusahaan kepada konsumen serta mempermudah akses terhadap layanan purna jual yang profesional. Dengan pengalaman lebih dari dua puluh tahun dan komitmen pelayanan yang tinggi, Bintang Motor berupaya memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan melalui penerapan layanan 3S yang mencakup penjualan, servis, dan penyediaan suku cadang.

Dengan bekal pengalaman serta jaringan usaha yang semakin luas, Bintang Motor berkomitmen untuk menjadi *dealer* yang kompetitif dan berdaya saing tinggi di industri otomotif nasional, sekaligus memberikan dampak positif bagi masyarakat dan perkembangan dunia usaha di Indonesia.

#### **2.5.2. Produk dan Layanan Yang Ditawarkan Oleh PT Bintang Alam Jaya**

1. Penjualan sepeda motor baru Honda (tunai maupun kredit).
2. Layanan servis dan perawatan berkala resmi.
3. Penyediaan suku cadang (*spareparts*) asli Honda.
4. Aksesoris dan konsultan pembiayaan.

### 2.5.3. Struktur Organisasi PT Bintang Alam Jaya



Gambar II. 2 Struktur Organisasi PT Bintang Alam Jaya

Struktur organisasi di PT. Bintang Alam Jaya terdiri dari Kepala Cabang yang mengepalai 4 divisi, yaitu:

1. Divisi *Customer Relationship Management (CRM)*.

Bertugas untuk mengelola segala interaksi perusahaan dengan pelanggan. Divisi CRM dikepalai oleh PIC (penanggung jawab) CRM dan beranggotakan dua orang admin CRM.

2. Divisi Penjualan

Bertugas memasarkan dan menjual produk atau jasa perusahaan, mencari prospek, memberikan konsultasi, presentasi produk, negosiasi, menutup penjualan, serta membangun dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan guna untuk memastikan kepuasan dan mencapai *target* penjualan, sambil terus memantau dinamika pasar dan mengelola data penjualan. Divisi penjualan dipimpin oleh seorang *Supervisor* yang mengepalai dua bidang, yaitu *sales counter* yang bertugas melakukan transaksi di dalam *dealer*, dan *sales* yang bertugas melakukan promosi

untuk mencari calon pelanggan di luar *dealer*. *Sales* dibagi menjadi beberapa tim yang dipimpin oleh *sales leader* untuk setiap tim nya.

### 3. Divisi Administrasi

Bertugas memastikan operasional kantor berjalan lancar dengan mengurus pengelolaan dokumen dan arsip, surat-menyurat, pencatatan dan penginputan data, penjadwalan agenda (*meeting*, perjalanan dinas), komunikasi internal & eksternal, serta pengadaan dan pengelolaan inventaris kantor. Divisi administrasi dikepalai oleh seorang *Administration Head* (Kepala Administrasi) yang bertugas memimpin beberapa bagian, yaitu:

#### a. Admin AR (*Account Recievable*)

Bertugas mengurus piutang perusahaan, yaitu tagihan kepada konsumen yang belum dibayar, dengan tugas utama menagih, mencatat, memantau jatuh tempo, dan merekonsiliasi data guna untuk menjaga arus kas perusahaan tetap sehat dan stabil.

#### b. Admin SJ (Surat Jalan)

Bertugas mengelola dokumen pengiriman (membuat, mengecek, mengarsipkan), memproses pesanan pelanggan (dari *pre-order* hingga barang siap kirim), melakukan koordinasi dengan tim internal (gudang, kurir, penjualan) dan eksternal (pelanggan), memantau status pengiriman, menangani masalah, membuat laporan operasional dan keuangan terkait pengiriman, serta memastikan kelancaran distribusi barang.

#### c. Admin STNK BPKB

Bertugas mengurus seluruh administrasi dokumen kendaraan, mulai dari pengajuan faktur pembuatan STNK/BPKB, mengurus perpanjangan pajak (PKB), verifikasi kelengkapan dokumen, melakukan koordinasi dengan pihak kepolisian (Samsat) dan *leasing* terkait dokumen kendaraan, hingga mendistribusikan dokumen ke konsumen atau perusahaan, serta membuat laporan terkait data kendaraan.

d. Kasir

Bertugas memproses transaksi penjualan (memindai barang, menghitung total, menerima pembayaran tunai/non-tunai).

e. *Delivery Man*

Bertugas mengantarkan unit yang telah dibeli pelanggan ke lokasi tujuan yang telah ditentukan oleh pelanggan (umumnya tempat tinggal atau kantor konsumen).

f. *Security*

Bertugas menjaga keamanan, ketertiban, dan kenyamanan di seluruh area *dealer*, yang mencakup kontrol akses (pengunjung dan kendaraan), patroli rutin, penanganan insiden (pencurian, vandalisme, kerusuhan), membantu konsumen (mengarahkan parkir, memberikan informasi), serta menjadi representasi pelayanan Honda yang ramah dan membantu.

g. *Messenger*

Bertugas mengirim surat, STNK, BPKB, invoice tagihan, dan sebagainya dari perusahaan ke *leasing* atau langsung konsumen.

h. *Office Boy*

Bertugas menjaga kebersihan dan kerapian kantor (ruang kerja, pantry, toilet), menyiapkan minuman untuk karyawan dan tamu, mengurus logistik dasar (ATK, air galon, makan siang), serta membantu tugas administratif ringan seperti mengantar dokumen, fotokopi, dan pengarsipan, untuk memastikan kelancaran operasional harian kantor.

#### 4. Divisi Perbengkelan

Merupakan struktur departemen dalam bengkel yang bertanggung jawab atas perbaikan dan perawatan kendaraan. Divisi Perbengkelan dipimpin oleh seorang Kepala Bengkel yang bertanggung jawab mengepalai beberapa bagian, yaitu:

##### a. Kepala *Pre-Delivery Inspection* (KPDI)

Bertugas melakukan pengecekan kembali atas serangkaian pemeriksaan menyeluruh pada motor baru yang sebelumnya telah dilakukan oleh bawahannya sebelum diserahkan ke konsumen.

##### b. *Pre-Delivery Inspection* (PDI)

Bertugas melakukan serangkaian pemeriksaan menyeluruh pada motor baru sebelum diserahkan ke konsumen, mencakup mesin (oli, *starter*, *langsam*), kelistrikan (lampu, indikator, kunci kontak), sistem pengereman (rem, minyak rem, *handle*), ban dan roda (tekanan, rotasi), kondisi bodi, serta kelengkapan dokumen (nomor rangka/mesin), untuk

memastikan motor siap pakai, aman, dan bebas kendala teknis. Setelah dilakukan pemeriksaan menyeluruh oleh tim PDI, baru setelahnya diserahkan laporan kepada kepala PDI bahwa motor telah siap digunakan oleh konsumen.

##### c. Kepala Mekanik (KAMEK) dan *Service Advisor* (SA)

Kepala Mekanik bertugas untuk memimpin tim mekanik dan mengawasi kualitas pekerjaan, manajemen peralatan, serta efisiensi bengkel, sementara *Service Advisor* (SA) bertugas untuk menjembatani pelanggan dan bengkel yang menerima keluhan, menjelaskan perbaikan, estimasi biaya, dan mengurus data pelanggan, dengan peran mereka saling melengkapi untuk memastikan perbaikan kendaraan berjalan lancar dari awal hingga akhir.

d. *Frontdesk*

Bertugas adalah menyambut pelanggan, mencatat keluhan dan data servis ke sistem, menginput data, menyiapkan dokumen *Work Order* atau Perjanjian Kerja Bersama (PKB), memberikan informasi layanan dan promo, serta menjaga kenyamanan area resepsionis. Pada intinya menjadi jembatan pertama antara pelanggan dan teknisi dengan pelayanan profesional dan administrasi yang rapi.

e. *Part Man*

Bertanggung jawab atas manajemen suku cadang (*sparepart*), mulai dari, memeriksa stok, mengurus inventaris gudang, hingga menginformasikan ketersediaan suku cadang dan aksesoris kepada pelanggan atau teknisi, memastikan suku cadang asli Honda (HGP) tersedia dan terkelola dengan baik.

f. Mekanik

Bertugas melakukan perawatan, pemeriksaan teknis, dan perbaikan motor Honda sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Honda, mencakup servis rutin, diagnosa kerusakan (mesin, kelistrikan, transmisi, rem) menggunakan alat khusus, mengganti suku cadang asli,

memastikan keamanan kerja, dan melaporkan hasil pekerjaan ke *Service Advisor* untuk memastikan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

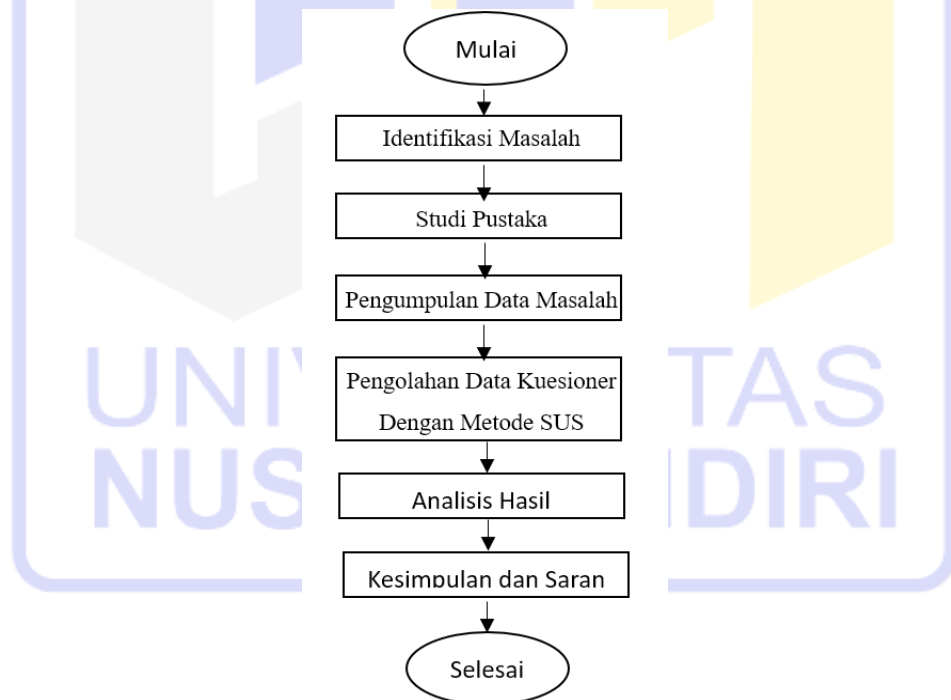


## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Tahapan Penelitian

Berikut merupakan diagram metode penelitian yang dilakukan dengan langkah-langkah dalam *Usability*. Foto itu menyajikan langkah-langkah dalam metode analisis yang berfokus pada pengguna yang terdiri dari tahap-tahapan perencanaan (Studi Literatur), menganalisis konteks pengguna, mengidentifikasi kebutuhan pengguna, usulan rekomendasi. Penelitian ini menggunakan proses yang terbagi dalam langkah-langkah agar sesuai kebutuhan penelitian dengan hasil yang didapatkan tepat dan benar. Urutan langkah-langkah penelitian pada gambar bawah ini.



Gambar III. 1 Tahapan Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Langkah awal penelitian dilakukan dengan mengidentifikasi permasalahan yang ada untuk membantu peneliti menentukan masalah pada aplikasi Wahana Honda, khususnya pada fitur rekomendasi *sparepart*.

2. Studi Pustaka

Penelitian ini menggunakan studi pustaka dengan mengkaji berbagai sumber ilmiah seperti buku, jurnal, *e-book*, dan penelitian terdahulu yang relevan sebagai landasan analisis untuk memperoleh hasil yang baik.

3. Pengumpulan Data Masalah

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner SUS yang menggunakan skala likert 1 sampai 5, untuk memperoleh hasil yang akurat. Responden pada penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan aplikasi *Booking Service* Wahana Honda untuk melakukan *booking service* serta pembelian *sparepart*.

4. Pengolahan Data Kuesioner Dengan Metode SUS

Pada tahap ini, data yang terkumpul melalui kuesioner akan peneliti olah menggunakan metode SUS, dengan mengikuti ketentuan penilaian yang ditetapkan pada metode tersebut yaitu memberikan skor pada setiap item sesuai dengan aturan perhitungan, kemudian dihitung untuk memperoleh nilai akhir *usability*.

5. Analisis Hasil

Analisis dilakukan dengan mengolah data kuesioner menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Nilai *usability* dari setiap responden dihitung, kemudian dirata-ratakan untuk memperoleh skor *usability* keseluruhan. Skor tersebut selanjutnya diinterpretasikan berdasarkan standar SUS guna

menentukan tingkat *usability* fitur *booking service* dan rekomendasi *sparepart* pada aplikasi Wahana Honda menurut persepsi pengguna.

## 6. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini, hasil penelitian yang telah dianalisis dirangkum secara singkat dan jelas untuk menggambarkan keseluruhan proses penelitian. Kesimpulan disusun guna menjawab rumusan masalah serta menjadi dasar dalam memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan. Selain itu, peneliti juga menyampaikan saran berdasarkan temuan dan hasil pengolahan data yang diperoleh.

### 3.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang relevan, *valid*, dan sesuai dengan tujuan penelitian, dengan menggunakan metode pengumpulan data yang telah ditentukan, sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung suatu objek yang diteliti untuk memperoleh informasi yang faktual dan sistematis sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses *booking service* dan rekomendasi *sparepart* melalui aplikasi Wahana Honda.

#### 2. Kuesioner

Kuesioner dijadikan sebagai sumber data utama dalam penelitian ini. Instrumen tersebut disebarakan kepada responden yang merupakan konsumen PT Bintang Alam Jaya di wilayah Kota Tangerang, yang melakukan proses *booking service* dan rekomendasi *sparepart* melalui aplikasi Wahana Honda.

Pengumpulan data ini bertujuan untuk menilai tingkat *usability* aplikasi dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*.

### 3. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan Bapak Supriadi dan Ibu Ida Rosmiati selaku staf Kepala Admin dan Staf Manajemen Hubungan Pelanggan. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman lebih dalam mengenai proses *booking service* dan fitur rekomendasi *sparepart* pada aplikasi Wahana Honda.

### 3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah zona yang terdiri atas objek atau subjek yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dilakukan analisis dan kemudian dievaluasi [11]. Populasi dalam penelitian ini merupakan konsumen PT Bintang Alam Jaya yang menggunakan aplikasi *Booking Service* Honda sebagai sarana transaksi mereka.

Sampel adalah sebagian dari seluruh jumlah yang terdapat dalam populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak dapat meneliti keseluruhan populasi, maka sampel sangat cocok untuk diambil sebagai objek atau subjek untuk dilakukan analisis. Pada penelitian ini, sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin* karena penulis berhasil mendapatkan jumlah populasi secara total. Berikut ini rumus *slovin* yang penulis gunakan pada penelitian ini:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (10%)

Berikut ini penghitungan rumus *slovin* untuk populasi sejumlah 5.314 orang dengan tingkat kesalahan 10%:

$$n = \frac{5314}{1 + 5314(0,10)^2}$$

$$n = \frac{5314}{1 + 5314(0,01)}$$

$$n = \frac{5314}{1 + 53,14}$$

$$n = \frac{5314}{54,14}$$

$$n = 98,15$$

Berdasarkan hasil penghitungan tersebut, ditemukan bahwa jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 98,15 yang kemudian dibulatkan ke atas menjadi 99 responden yang akan dilakukan analisis dan evaluasi.

### 3.4. Metode Analisis Data

Penelitian ini memanfaatkan metode *System Usability Scale (SUS)* untuk menilai tingkat kemudahan penggunaan pada fitur *booking service* dan rekomendasi suku cadang di aplikasi Wahana Honda. Pemilihan metode SUS didasarkan pada pertimbangan bahwa instrumen ini bersifat sederhana, praktis, serta mudah dipahami oleh responden dari berbagai kelompok usia dan latar belakang pekerjaan.

Selain itu, SUS tergolong efisien karena hanya menggunakan sepuluh butir pernyataan, namun tetap mampu memberikan hasil pengukuran *usability* yang reliabel, bahkan ketika jumlah sampel penelitian relatif kecil. Metode ini juga fleksibel untuk diterapkan pada berbagai jenis sistem, termasuk aplikasi *mobile* seperti Wahana Honda, dan telah banyak digunakan dalam penelitian yang berfokus pada evaluasi pengalaman pengguna

Penelitian ini memanfaatkan instrumen kuesioner yang terbagi ke dalam beberapa bagian utama. Bagian pertama bertujuan mengumpulkan data umum responden, meliputi nama, jenis kelamin, usia, dan pekerjaan, guna menggambarkan karakteristik pengguna aplikasi *Booking Service* Wahana Honda. Bagian kedua berisi pertanyaan umum mengenai frekuensi penggunaan aplikasi.

Selanjutnya, pada bagian ketiga terdapat 10 pernyataan yang mengacu pada metode *System Usability Scale (SUS)* dengan pilihan jawaban menggunakan skala Likert lima tingkat. Pernyataan tersebut digunakan untuk mengukur aspek kemudahan penggunaan, efektivitas, efisiensi, serta tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *booking service*. Data hasil pengisian kuesioner SUS kemudian dianalisis secara kuantitatif menggunakan perangkat lunak SPSS, diawali dengan pengujian validitas dan reliabilitas, sebelum dilakukan perhitungan skor akhir *usability*.

#### 3.4.1. Instrumen Kuesioner

Instrumen kuesioner adalah alat pengumpulan data dalam penelitian yang berupa daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk memperoleh informasi sesuai dengan tujuan penelitian. Berikut Adalah format kuesioner yang digunakan dalam penelitian.

##### 1. Identitas Kuesioner

Nama : .....

Usia : .....

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Status Pekerjaan :  Bekerja  Pelajar/Mahasiswa

##### 2. Pertanyaan Umum

Apakah anda pernah atau saat ini sedang menggunakan aplikasi Booking Service Honda?	<input type="checkbox"/> Pernah menggunakan <input type="checkbox"/> Sedang menggunakan sampai saat ini
Seberapa sering anda menggunakan aplikasi Booking Service Honda?	<input type="checkbox"/> Sering <input type="checkbox"/> Kadang-kadang <input type="checkbox"/> Jarang

### 3.4.2. Kuesioner *System Usability Scale (SUS)*

Responden memberikan tanggapan pada kuesioner dengan menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap aplikasi *booking service* Wahana Honda. Responden diminta untuk memilih salah satu dari pilihan yang tersedia, misalnya:

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Kurang setuju
4. Setuju
5. Sangat setuju

Tabel III. 1 Kuesioner *System Usability Scale (SUS)*

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya berpikir akan menggunakan Aplikasi <i>Booking Service</i> Honda ini lagi.					
2	Saya merasa aplikasi <i>Booking Service</i> Honda ini rumit untuk digunakan.					

3	Saya merasa aplikasi <i>Booking Service</i> Honda mudah untuk digunakan.					
4	Saya merasa membutuhkan bantuan dari orang teknis seperti <i>frontdesk</i> Ahas Honda untuk dapat menggunakan aplikasi ini.					
5	Saya merasa fitur-fitur dalam aplikasi <i>Booking Service</i> Honda ini berjalan dengan semestinya.					
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) pada aplikasi <i>Booking Service</i> Honda					
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan aplikasi <i>Booking Service</i> Honda dengan cepat.					
8	Saya merasa aplikasi <i>Booking Service</i> Honda membingungkan.					
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan aplikasi <i>Booking Service</i> Honda.					
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi <i>Booking Service</i> Honda					

### 3.4.3. Perhitungan Kuesioner SUS

Perhitungan skor *usability* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* menggunakan skala likert dengan lima opsi jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju. Setiap opsi jawaban memiliki nilai dari 1 sampai 5. Ada beberapa aturan dalam menghitung skor SUS, antara lain [16]:

1. Pernyataan dengan nomor ganjil (1, 3, 5, 7, 9) dihitung dengan cara kurangi nilai jawaban partisipan dengan 1 ( $X-1$ ).
2. Pernyataan dengan nomor genap (2, 4, 6, 8, 10) dihitung dengan cara kurangi 5 dengan nilai jawaban partisipan ( $5-X$ ).
3. Hasil dari langkah 1 dan 2 kemudian dikalikan dengan 2,5 , untuk mendapatkan skor akhir dalam skala 0 hingga 100.

Perhitungan skor SUS dilakukan untuk masing-masing responden secara individu dengan mengikuti persamaan berikut:

$$SUS = 2,5 \times \left[ \sum_{n=1}^5 (U_{2n-1} - 1) + (5 - U_{2n}) \right]$$

Pada tahap perhitungan selanjutnya, nilai rata-rata ( $\bar{x}$ ) ditentukan dengan cara membagi jumlah keseluruhan skor ( $\sum x$ ) dengan banyaknya responden ( $n$ ), sebagaimana dinyatakan dalam rumus berikut:

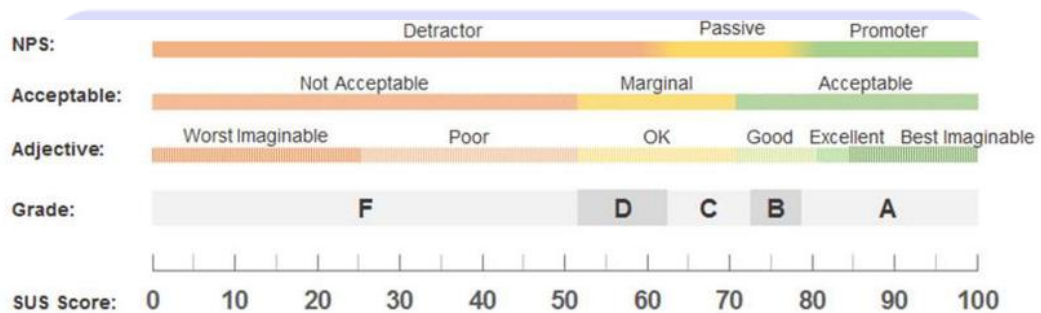
$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

$\bar{x}$  = Skor rata-rata  
 $\sum x$  = Jumlah skor SUS  
 $n$  = Jumlah responden

Pada skor rata-rata diperoleh, data dari kuesioner dikaitkan dengan lima aspek dalam kriteria *usability*, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction*. Pernyataan nomor 1, 3, 5, 7, dan 9, mengacu pada aspek *learnability*, *efficiency*, serta *memorability*. Sedangkan pernyataan pada nomor 2, 4, 6, 8 dan 10, berhubungan dengan aspek *error*. Selain itu, pernyataan 1 dan 9 juga mencerminkan aspek *satisfaction* dalam kriteria *usability*.

### 3.4.4. Interpretasi Hasil *System Usability Scale (SUS)*

Tahap ini dilakukan pengolahan dan analisis data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner *System Usability Scale (SUS)*. Skor *usability* yang telah dihitung kemudian dirata-ratakan, selanjutnya nilai rata-rata tersebut ditafsirkan dengan mengacu pada kategori atau skala penilaian SUS untuk mengetahui tingkat kegunaan sistem, berikut tampilan pada gambar dibawah ini:



Gambar III. 2 Penilaian *System Usability Scale (SUS)*

Sumber : [13]

Berikut penjelasan mengenai nilai-nilai yang ditampilkan pada gambar di atas, dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel III. 2 Skala Interpretasi Hasil Skor SUS

<i>Grade</i>	<i>SUS</i>	<i>Percentile Range</i>	<i>Adjective</i>	<i>Acceptable</i>	<i>NPS</i>
A+	84.1 - 100	96 – 100	<i>Best Imaginable</i>	<i>Acceptable</i>	<i>Promoter</i>
A	80.8 - 84.0	90 – 95	<i>Excellent</i>	<i>Acceptable</i>	<i>Promoter</i>
A-	78.9 - 80.7	85 – 89	<i>Good</i>	<i>Acceptable</i>	<i>Promoter</i>
B+	77.2 - 78.8	80 – 84		<i>Acceptable</i>	<i>Passive</i>
B	74.1 - 77.1	70 – 79		<i>Acceptable</i>	<i>Passive</i>
B-	72.6 - 74.0	65 – 69		<i>Acceptable</i>	<i>Passive</i>

C+	71.1 - 72.5	60 – 64		<i>Acceptable</i>	<i>Passive</i>
C	65.0 – 71.0	41 – 59		<i>Marginal</i>	<i>Passive</i>
C-	62.7 – 64.9	35 – 40		<i>Marginal</i>	<i>Passive</i>
D	51.7 – 62.6	15 – 34	<i>OK</i>	<i>Marginal</i>	<i>Detractor</i>
F	25.1 – 51.6	2 – 14	<i>Poor</i>	<i>Not</i> <i>Acceptable</i>	<i>Detractor</i>
F	- 25	0 19	<i>Worst Imaginable</i>	<i>Not</i> <i>Acceptable</i>	<i>Detractor</i>

Sumber : [13]

### 3.5. Uji Validitas

Uji Validitas diperlukan untuk memastikan data penelitian dapat dianggap valid dan terbukti mengukur yang seharusnya diukur. Uji Validitas memiliki dua tujuan utama, yaitu untuk membuktikan bahwa alat ukur terbukti mengukur sesuai konsep, dan memastikan data yang dikumpulkan sesuai kondisi yang sebenarnya.

Uji Validitas memiliki kriteria penilaian sebagai berikut:

1.  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel} = \text{valid.}$
2.  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel} = \text{tidak valid.}$

Nilai  $r$  hitung diperoleh dengan menggunakan metode *Pearson Correlation*.

Kemudian untuk menentukan nilai  $r$  tabel, digunakan rumus sebagai berikut:

Keterangan:

$$n = 99$$

$$df \text{ (degree of freedom)} = n - 2 = 99 - 2 = 97$$

taraf signifikansi ( $\alpha$ ): 5% (0,05)

$$t = \text{nilai } t \text{ tabel} = 1,984$$

Rumus:

$$r = \frac{t}{\sqrt{t^2 + df}}$$

Perhitungan:

$$r = \frac{1,984}{\sqrt{1,984^2 + 97}}$$

$$r = \frac{1,984}{\sqrt{3,936 + 97}}$$

$$r = \frac{1,984}{\sqrt{100,936}} \approx \frac{1,984}{10,046}$$

$$r \approx 0,197$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, ditentukan bahwa r tabel untuk Uji Validitas pada penelitian ini, yaitu 0,197.

### 3.6. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian, dalam hal ini kuesioner, sehingga dapat menghasilkan data yang stabil dan tetap sama apabila pengukuran dilakukan kembali pada responden yang sama dalam kondisi yang serupa. Proses ini dilakukan dengan mengevaluasi nilai *Cronbach's Alpha* dan membandingkannya dengan nilai ambang batas, yaitu 0,60. Adapun ketentuan dalam interpretasi hasilnya adalah:

1. Jika nilai Cronbach's Alpha >0,60 maka instrumen dianggap reliabel.
2. Jika nilai Cronbach's Alpha <0,60 maka instrument dianggap tidak reliabel.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Penggunaan Fitur *Booking Service* Aplikasi Wahana Honda

##### 1. *Dashboard* Aplikasi

a. Buka aplikasi Wahana Honda selanjutnya akan tampil halaman *dashboard* seperti disamping.

b. Klik Menu *Pesan Service* yang telah ditandai.

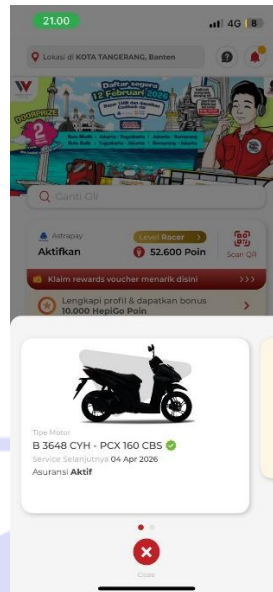


Gambar IV. 1 *Dashboard* Aplikasi

##### 2. Fitur *Pesan Servis*

a. Aplikasi akan menampilkan jenis kendaraan yang telah terdaftar di aplikasi.

b. Selanjutnya klik jenis kendaraan yang ingin diservis.



Gambar IV. 2 Fitur Pesan Servis

### 3. Form 01 Pengisian Pesan Servis

- a. Form pengisian pesan servis yang pertama pilih Lokasi servis, bisa di bengkel Ahas terdekat atau di rumah.
- b. Pilih Lokasi Ahas terdekat.
- c. Jadwalkan servis sesuai jam yang diinginkan.

 A screenshot of the 'Pesan Servis' (Service Booking) form in the Hepsigo app. The form has a red header with a back arrow and the title 'Pesan Servis'. Below the header, there are three steps: '01' (selected), '02', and '03'. Under '01', there are two options: 'Pilih Servis' (with a dropdown arrow) and 'Detail Servis' (with a dropdown arrow). The 'Lokasi Servis' section has two buttons: 'Bengkel' (highlighted with a red border) and 'Rumah'. The 'Lokasi Ahas' field contains 'BINTANG ALAM JAYA' with a search icon. The 'Jadwal Servis' section has a 'Pilih Hari/Tanggal' field with a calendar icon. At the bottom, there is a 'LANJUT' button.

Gambar IV. 3 Form 01 Pengisian Pesan Servis

4. *Form 02 Detail Servis*

- a. Konsumen wajib mengisi kilometer yang sesuai kendaraan.
- b. Pilih jenis servis.
- c. Jika ada keluhan dikendaraan konsumen wajib mengisi dengan .

Gambar IV. 4 *Form 02 Detail Servis*

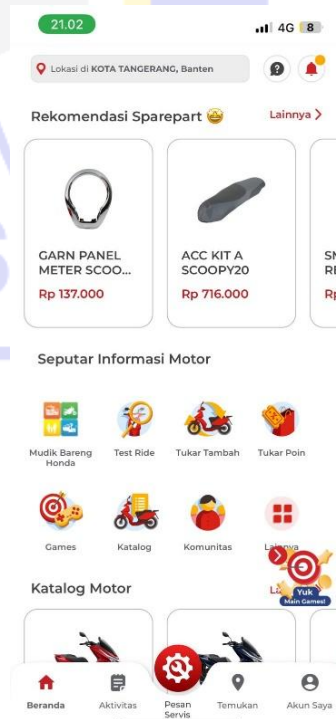
5. *Form 03 Konfirmasi Booking Servis*

- a. *Form detail* servis berisi *detail* kendaraan yaitu nomor mesin, tipe motor, kilometer, nomor polisi kendaraan dan *detail* pemesanan.
- b. Klik tombol “lanjut” untuk melanjutkan pesan servis.



Gambar IV. 5 Form 03 Konfirmasi Booking Servis

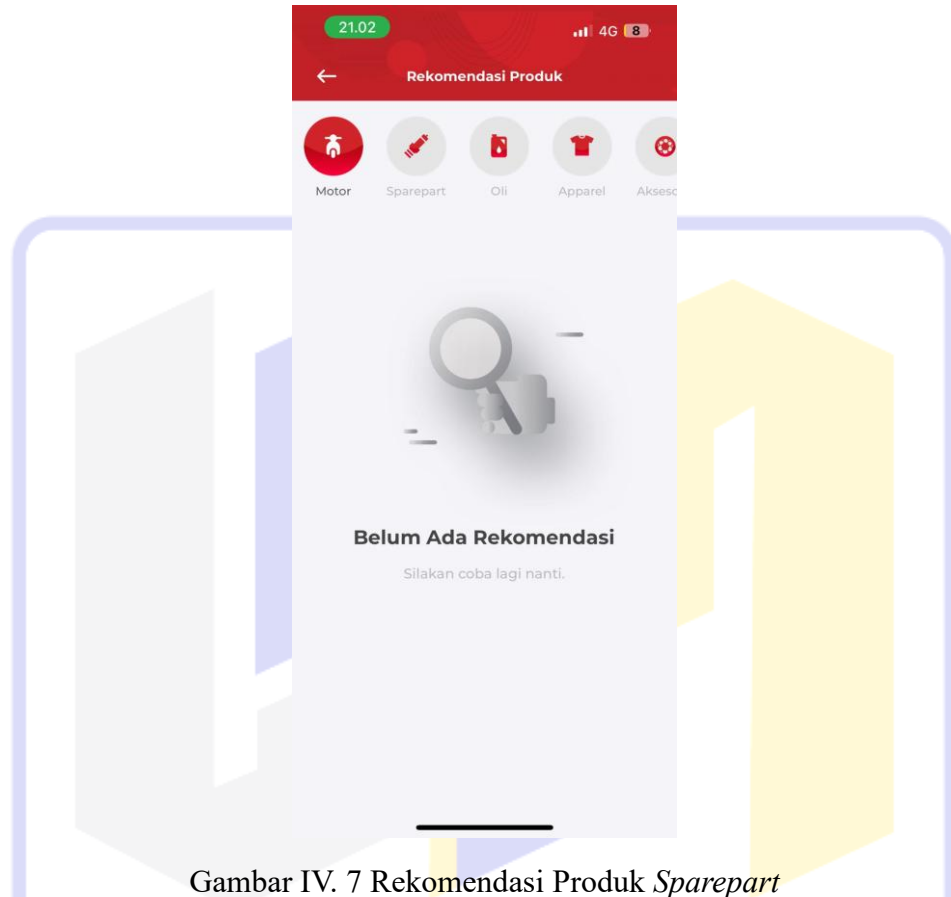
6. Fitur Rekomendasi *Sparepart*
- a. Fitur rekomendasi sparepart untuk konsumen jika ingin melakukan pembelian *sparepart*.



Gambar IV. 6 Fitur Rekomendasi *Sparepart*

## 7. Rekomendasi Produk *Sparepart*

- a. Belum tersedianya tampilan atau menu pilihan produk seperti motor, *sparepart*, oli, *apparel*, dan aksesoris pada fitur rekomendasi produk.



Gambar IV. 7 Rekomendasi Produk *Sparepart*

### 4.2. Pengumpulan Data

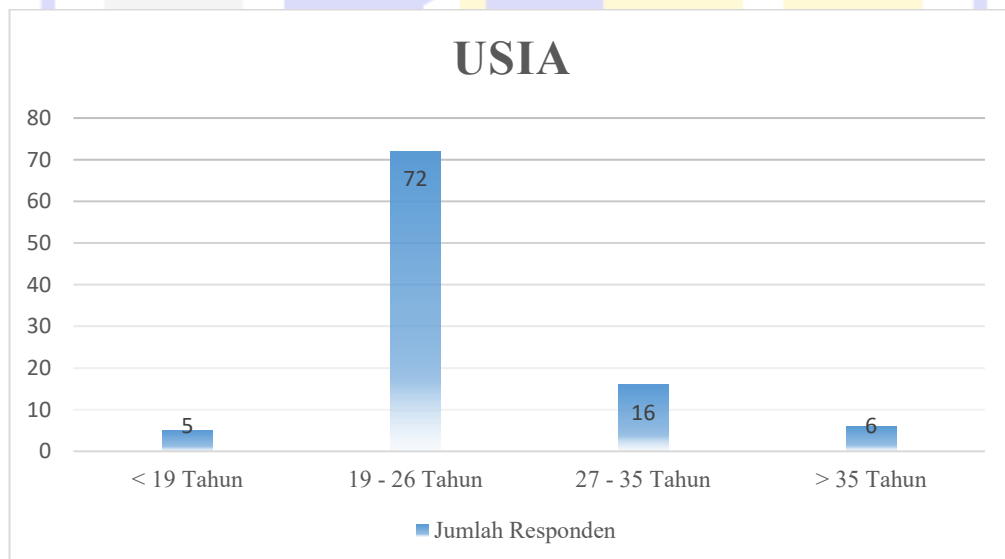
Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen PT Bintang Alam Jaya secara langsung. Kuesioner diberikan dalam bentuk formulir isian kepada konsumen yang sedang menunggu proses pelayanan di PT Bintang Alam Jaya. Proses pengumpulan data tersebut dilaksanakan selama kurang lebih sepuluh hari, yaitu mulai tanggal 2 Desember hingga 12 Desember 2025.

### 4.3. Karakteristik Responden

#### 4.3.1. Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data jawaban responden yang telah dikumpulkan, penulis mengelompokkan karakteristik responden berdasarkan usia ke dalam empat kategori, yaitu responden berusia di bawah 19 tahun, responden dengan rentang usia 19 hingga 26 tahun, responden berusia 27 sampai 35 tahun, serta responden yang berusia lebih dari 35 tahun.

Berikut ini diagram yang menjelaskan jumlah responden yang telah penulis kelompokkan berdasarkan usia:



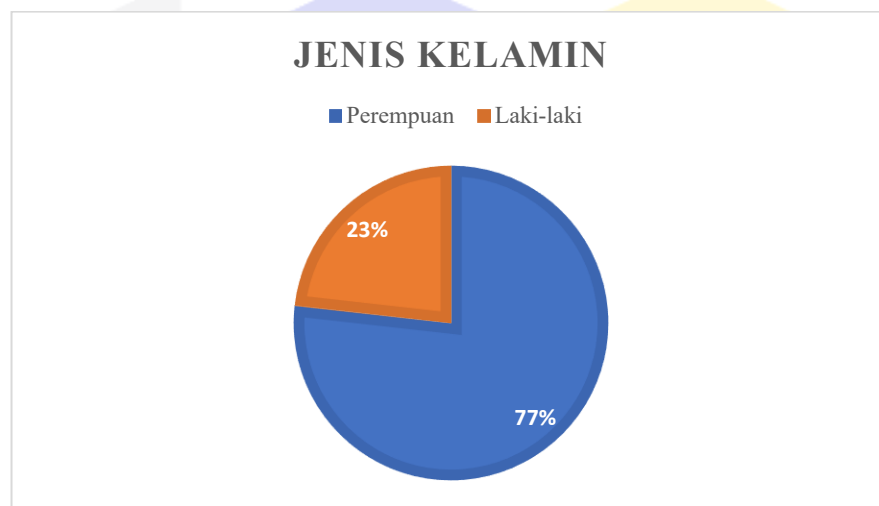
Gambar IV. 8 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data pada gambar diatas, ditemukan bahwa pengelompokan terbanyak adalah responden dengan rentang usia 19-26 tahun yang berjumlah 72 orang, kemudian disusul dengan responden dengan rentang usia 27-35 tahun. Untuk responden dengan usia dibawah 19 tahun dan responden diatas 35 tahun terbilang cukup sedikit karena hanya sebanyak 5 dan 6 orang dari total keseluruhan responden sebanyak 99 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi *Booking Service*

PT Bintang Alam Jaya di dominasi oleh konsumen yang tergolong remaja dengan rentang usia 19-26 tahun.

#### 4.3.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil jawaban responden yang telah diperoleh, ditemukan bahwa dari total 99 responden, jumlah responden perempuan sebanyak 76 orang, dan jumlah responden laki-laki sebanyak 23 orang. Pengelompokkan responden berdasarkan jenis kelamin kemudian penulis jabarkan dalam bentuk diagram lingkaran di bawah ini:

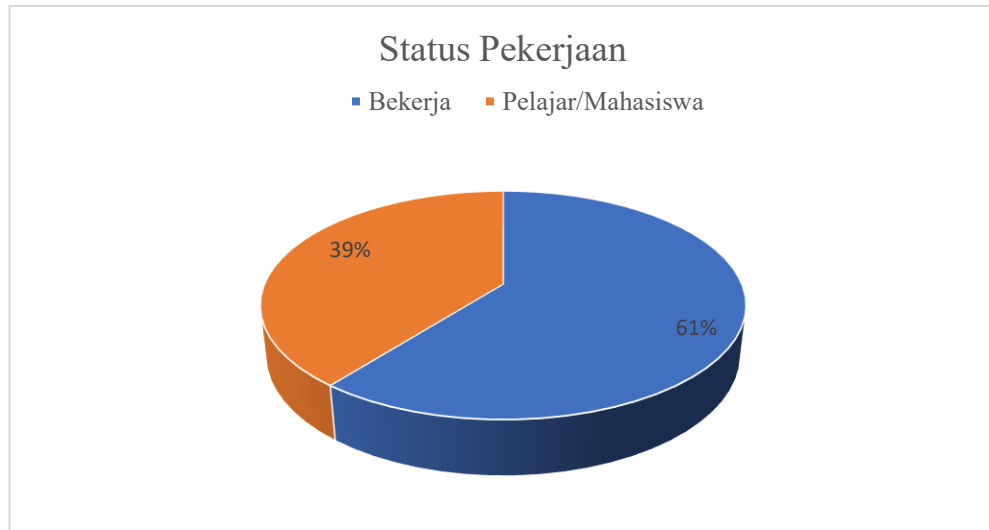


Gambar IV. 9 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data pada diagram diatas, ditemukan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak hampir tiga kali lipat daripada jumlah responden laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi *Booking Service* PT Bintang Alam Jaya mayoritas berasal dari kalangan wanita atau perempuan.

#### 4.3.3. Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Berdasarkan hasil jawaban responden yang telah diperoleh, penulis mengkategorikan responden berdasarkan status pekerjaannya ke dalam dua kategori, yaitu responden yang bekerja, dan responden pelajar atau mahasiswa. Berikut ini diagram hasil pengelompokkan responden berdasarkan status pekerjaannya:



Gambar IV. 10 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Berdasarkan data pada diagram diatas, diketahui bahwa jumlah responden yang bekerja sebanyak 60 orang, lebih banyak dibandingkan dengan responden pelajar atau mahasiswa yang berjumlah 39 orang, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi *Booking Service* PT Bintang Alam Jaya mayoritas berasal dari kalangan pekerja.

#### 4.4. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada instrument atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Berikut hasil uji validitas menggunakan *Pearson Correlation* dengan taraf signifikansi 5%.

		Correlations										Total
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	
VAR00001	Pearson Correlation	1	-.039	.466**	.226*	.479**	-.001	.415**	.025	.530**	.248*	.485**
	Sig. (2-tailed)		.702	<.001	.024	<.001	.989	<.001	.808	<.001	.013	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
VAR00002	Pearson Correlation	-.039	1	-.162	.472**	-.123	.666**	.022	.712**	-.071	.363**	.628**
	Sig. (2-tailed)	.702		.109	<.001	.225	<.001	.827	<.001	.483	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
VAR00003	Pearson Correlation	.466**	-.162	1	.115	.485**	-.193	.428**	-.153	.620**	.152	.345**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.109		.258	<.001	.055	<.001	.131	<.001	.132	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
VAR00004	Pearson Correlation	.226*	.472**	.115	1	.158	.445**	.233*	.390**	.205*	.485**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.024	<.001	.258		.117	<.001	.020	<.001	.042	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
VAR00005	Pearson Correlation	.479**	-.123	.485**	.158	1	-.017	.552**	-.057	.521**	.143	.428**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.225	<.001	.117		.870	<.001	.576	<.001	.159	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
VAR00006	Pearson Correlation	-.001	.666**	-.193	.445**	-.017	1	.041	.820**	-.110	.384**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.989	<.001	.055	<.001	.870		.690	<.001	.278	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
VAR00007	Pearson Correlation	.415**	.022	.428**	.233*	.552**	.041	1	-.015	.611**	.254*	.511**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.827	<.001	.020	<.001	.690		.884	<.001	.011	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
VAR00008	Pearson Correlation	.025	.712**	-.153	.390**	-.057	.820**	-.015	1	-.065	.434**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.808	<.001	.131	<.001	.576	<.001	.884		.521	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
VAR00009	Pearson Correlation	.530**	-.071	.620**	.205*	.521**	-.110	.611**	-.065	1	.266**	.488**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.483	<.001	.042	<.001	.278	<.001	.521		.008	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
VAR00010	Pearson Correlation	.248*	.363**	.152	.485**	.143	.384**	.254*	.434**	.266**	1	.683**
	Sig. (2-tailed)	.013	<.001	.132	<.001	.159	<.001	.011	<.001	.008		<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Total	Pearson Correlation	.485**	.628**	.345**	.707**	.428**	.658**	.511**	.669**	.488**	.683**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar IV. 11 Output Uji Validitas Menggunakan SPSS

Kemudian berikut ini penilaian hasil perhitungan uji validitas yang telah dilakukan:

Tabel IV. 1 Hasil Uji Validitas

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	P (Sig.)	Keterangan
P1	0,485	0,197	>0,001	Valid
P2	0,628	0,197	>0,001	Valid
P3	0,345	0,197	>0,001	Valid
P4	0,707	0,197	>0,001	Valid
P5	0,428	0,197	>0,001	Valid
P6	0,658	0,197	>0,001	Valid
P7	0,511	0,197	>0,001	Valid
P8	0,669	0,197	>0,001	Valid
P9	0,488	0,197	>0,001	Valid
P10	0,683	0,197	>0,001	Valid

Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan, diperoleh hasil signifikansi dari setiap pernyataan lebih rendah dari 0,001, maka dapat dinilai bahwa data yang diperoleh merupakan data yang *valid* karena hasil signifikansi lebih rendah dari 0,05.

#### 4.5. Uji Reliabilitas

Berikut ini hasil Uji Reliabilitas penelitian ini dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* SPSS.

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	10

Gambar IV. 12 *Output* Hasil Uji Reliabilitas SPSS

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari 10 item pernyataan kuesioner penelitian ini adalah 0,769, sehingga kuesioner penelitian ini tergolong cukup reliabel.

#### 4.6. Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk menilai sejauh mana aplikasi Wahana Honda mudah digunakan dan memberikan kenyamanan bagi pengguna, terutama pada fitur *booking service*. Responden dalam penelitian ini merupakan konsumen yang telah menggunakan fitur *booking service*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner *System Usability Scale (SUS)*, kemudian dianalisis dalam dua tahap, yaitu penyajian hasil kuesioner dan perhitungan skor SUS berdasarkan rumus yang digunakan dalam metode tersebut. Hasil analisis ini selanjutnya dijadikan sebagai dasar dalam penyusunan rekomendasi pengembangan sistem.

#### 4.6.1. Hasil Kuesioner *System Usability Scale (SUS)*

Kuesioner *System Usability Scale (SUS)* yang telah dibagikan secara langsung kepada 99 responden menghasilkan data dengan rincian sebagai berikut:

Tabel IV. 2 Hasil Kuesioner SUS

No	Nama	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10
1	R01	5	3	3	1	4	4	2	4	2	2
2	R02	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
3	R03	3	1	4	3	3	2	3	2	4	4
4	R04	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	R05	5	1	4	3	4	1	4	1	5	3
6	R06	5	3	5	4	4	2	3	3	4	4
7	R07	5	1	5	2	5	1	4	1	2	3
8	R08	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
9	R09	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
10	R10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	R11	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5
12	R12	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4
13	R13	3	1	5	5	4	2	3	1	3	3
14	R14	5	1	5	2	5	1	5	1	5	3
15	R15	5	1	5	1	5	1	5	1	5	5
16	R16	4	2	4	2	4	2	5	2	5	5
17	R17	4	2	4	4	4	2	5	2	4	4
18	R18	3	1	4	1	5	2	4	2	4	4
19	R19	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
20	R20	5	1	5	3	5	1	5	1	5	5
21	R21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	R22	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
23	R23	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
24	R24	5	1	5	1	5	1	5	1	5	2
25	R25	5	1	5	5	5	1	5	1	5	1
26	R26	4	2	4	3	4	2	4	2	4	3
27	R27	4	1	4	3	4	2	5	1	5	3
28	R28	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3
29	R29	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	R30	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5
31	R31	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
32	R32	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
33	R33	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4
34	R34	3	3	3	1	4	3	4	2	4	5
35	R35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	R36	4	3	4	2	4	2	4	3	4	4

37	R37	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
38	R38	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
39	R39	4	5	5	4	4	2	4	1	4	4
40	R40	5	1	5	2	4	2	4	1	4	2
41	R41	3	2	4	3	4	3	4	2	4	5
42	R42	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4
43	R43	4	5	4	2	4	2	3	2	4	4
44	R44	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
45	R45	4	2	5	3	1	1	2	4	4	5
46	R46	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4
47	R47	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
48	R48	4	2	5	2	4	3	5	1	4	2
49	R49	5	5	4	5	3	4	5	4	3	5
50	R50	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4
51	R51	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5
52	R52	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
53	R53	4	1	5	2	4	2	5	3	5	4
54	R54	4	2	4	4	5	3	4	2	4	4
55	R55	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4
56	R56	4	2	5	2	4	2	4	3	4	3
57	R57	4	2	4	2	4	2	3	2	4	3
58	R58	4	2	4	4	5	3	5	2	3	4
59	R59	4	2	4	4	5	2	4	2	4	4
60	R60	5	1	5	2	5	3	4	2	4	5
61	R61	5	1	5	2	5	4	5	3	5	5
62	R62	4	2	4	2	4	2	5	2	5	5
63	R63	2	3	4	2	4	4	5	4	5	4
64	R64	3	4	2	1	1	5	3	4	1	3
65	R65	3	2	4	4	5	2	4	2	5	4
66	R66	4	2	4	2	4	2	5	2	3	3
67	R67	4	1	5	1	5	2	5	1	4	2
68	R68	5	1	5	3	5	1	3	1	5	3
69	R69	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4
70	R70	5	1	5	5	5	1	5	1	5	5
71	R71	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4
72	R72	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5
73	R73	5	1	5	5	5	1	5	1	5	5
74	R74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	R75	5	2	5	2	5	1	5	3	5	5
76	R76	5	1	5	5	5	1	5	1	5	3
77	R77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	R78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	R79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	R80	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
81	R81	3	2	4	3	4	3	4	2	3	2

82	R82	5	1	5	3	3	3	3	1	4	3
83	R83	3	5	5	4	2	2	5	2	5	4
84	R84	5	1	5	5	5	1	5	1	5	5
85	R85	5	2	5	5	5	3	4	2	5	4
86	R86	4	2	5	4	4	3	5	2	5	5
87	R87	1	5	4	4	4	5	4	5	3	2
88	R88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
89	R89	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
90	R90	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
91	R91	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5
92	R92	3	2	2	4	3	2	5	1	2	2
93	R93	4	2	4	2	4	2	4	1	4	1
94	R94	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
95	R95	2	2	5	3	4	2	3	2	4	2
96	R96	4	2	4	2	5	2	4	1	5	2
97	R97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	R98	3	1	5	1	4	1	4	1	5	1
99	R99	2	2	4	1	5	2	4	2	2	3

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Keterangan :

Nilai 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

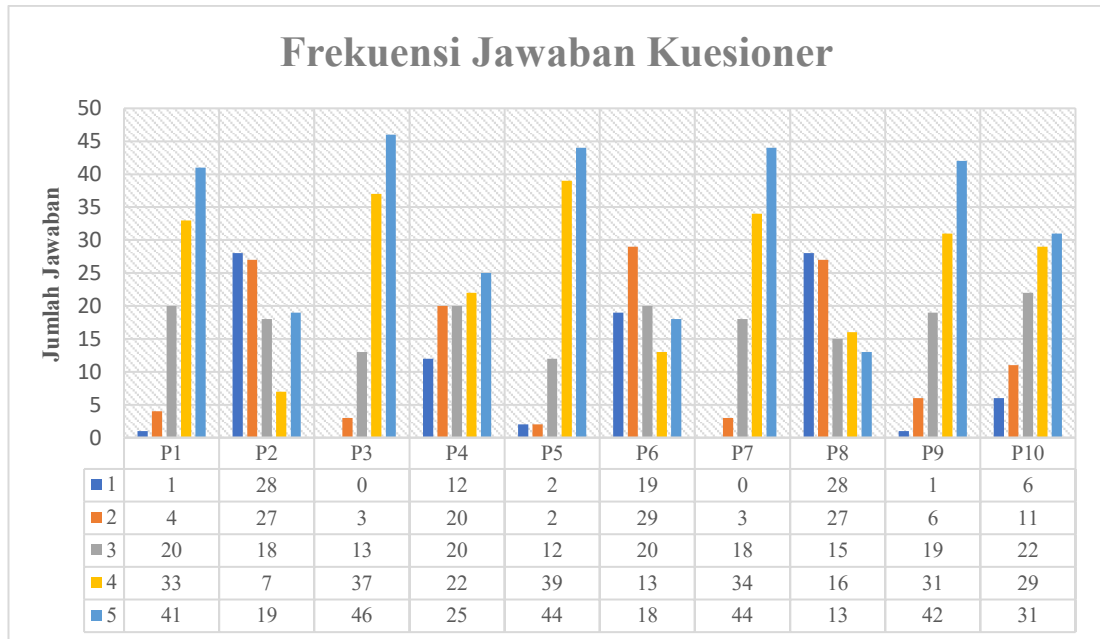
Nilai 2 = Tidak Setuju (TS)

Nilai 3 = Netral (N)

Nilai 4 = Setuju (S)

Nilai 5 = Sangat Setuju (SS)

Untuk memperoleh gambaran umum hasil total poin dari setiap pernyataan, berikut disajikan diagram untuk menggambarkan jumlah jawaban kuesioner responden untuk setiap pernyataan:



Gambar IV. 13 Diagram Jumlah Jawaban Kuesioner

Berdasarkan perhitungan pada gambar diatas, setiap pertanyaan memiliki jumlah kecenderungan jawaban yang berbeda-beda terkait penggunaan aplikasi *Booking Service*. Meskipun mayoritas pengguna aplikasi *Booking Service* PT Bintang Alam Jaya merupakan golongan remaja, terdapat perbedaan pengalaman dan pengetahuan dalam menggunakan aplikasi, sehingga jawaban yang diperoleh untuk setiap pernyataan cukup variatif.

Pada pernyataan 1, yaitu, ‘Saya berpikir akan menggunakan Aplikasi *Booking Service* Honda ini lagi’, sebanyak 41 responden memilih sangat setuju (5), 33 responden memilih setuju (4), dan sebanyak 20 responden memilih netral (3), sedangkan jumlah responden yang menolak hanya sebanyak 4 responden yang memilih tidak setuju (2), dan 1 responden yang memilih sangat tidak setuju (1). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menunjukkan respon positif terhadap penggunaan aplikasi *Booking Service* Honda, karena mayoritas responden berpikir akan menggunakan aplikasi *Booking Service* Honda ini lagi.

Pada pernyataan 2 dan 8, hasil jawaban responden terlihat cukup selaras dan menunjukkan bahwa aplikasi *Booking Service* Honda tidak rumit dan tidak membingungkan. Kesimpulan ini ditarik karena sebanyak 28 responden memilih sangat tidak setuju (1) dan 27 responden memilih tidak setuju (2) pada pernyataan 2 dan 8. Meskipun demikian, masih terdapat 26 responden yang merasa aplikasi *Booking Service* Honda rumit digunakan, dan sebanyak 29 responden yang merasa aplikasi *Booking Service* Honda membingungkan.

Pada pernyataan 3 dan 9, hasil jawaban responden terlihat mirip, sebanyak 46 responden memilih sangat setuju (5) dan sebanyak 37 responden memilih setuju (4) pada pernyataan 3, kemudian sebanyak 42 responden memilih sangat setuju (5) dan sebanyak 31 responden memilih setuju (4) pada pernyataan 9. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa mudah dan tidak ada hambatan dalam menggunakan aplikasi *Booking Service* Honda.

Pada pernyataan 10, mayoritas responden merasa perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi *Booking Service* Honda, karena sebanyak 31 responden memilih sangat setuju (5), dan sebanyak 29 responden memilih setuju (4) pada pernyataan 10. Hal ini dipertegas dengan hasil dari pernyataan 4, dimana sebanyak 25 responden memilih sangat setuju (5) dan sebanyak 22 responden memilih setuju (4) pada pernyataan 4. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden perlu membiasakan diri dan terlebih dahulu dan membutuhkan bantuan orang teknis Ahass Honda untuk dapat menggunakan aplikasi *Booking Service* Honda.

Pada pernyataan 5, penilaian mayoritas responden tergolong positif karena sebanyak 44 responden memilih sangat setuju (5) dan sebanyak 39 responden memilih setuju (4) bahwa fitur-fitur dalam aplikasi *Booking Service* Honda berjalan dengan semestinya.



1	R01	4	2	2	4	3	1	1	1	1	3	22	55
2	R02	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
3	R03	2	4	3	2	2	3	2	3	3	1	25	62,5
4	R04	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
5	R05	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2	33	82,5
6	R06	4	2	4	1	3	3	2	2	3	1	25	62,5
7	R07	4	4	4	3	4	4	3	4	1	2	33	82,5
8	R08	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
9	R09	3	2	2	1	3	2	3	1	2	1	20	50
10	R10	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20	50
11	R11	4	4	4	0	4	0	4	4	4	0	28	70
12	R12	2	2	3	1	2	2	2	3	2	1	20	50
13	R13	2	4	4	0	3	3	2	4	2	2	26	65
14	R14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	37	92,5
15	R15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	36	90
16	R16	3	3	3	3	3	3	4	3	4	0	29	72,5
17	R17	3	3	3	1	3	3	4	3	3	1	27	67,5
18	R18	2	4	3	4	4	3	3	3	3	1	30	75
19	R19	4	4	4	0	4	0	4	0	4	0	24	60
20	R20	4	4	4	2	4	4	4	4	4	0	34	85
21	R21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
22	R22	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	22	55
23	R23	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	21	52,5
24	R24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	97,5
25	R25	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	36	90
26	R26	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	28	70
27	R27	3	4	3	2	3	3	4	4	4	2	32	80
28	R28	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	23	57,5
29	R29	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	21	52,5
30	R30	3	2	3	1	3	0	3	1	3	0	19	47,5
31	R31	4	1	4	1	4	1	4	0	4	1	24	60
32	R32	4	1	3	0	4	1	4	1	3	0	21	52,5
33	R33	4	2	3	1	4	0	3	0	3	1	21	52,5
34	R34	2	2	2	4	3	2	3	3	3	0	24	60
35	R35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
36	R36	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	26	65
37	R37	3	0	3	0	4	1	4	1	4	1	21	52,5
38	R38	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	15	37,5
39	R39	3	0	4	1	3	3	3	4	3	1	25	62,5
40	R40	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	34	85
41	R41	2	3	3	2	3	2	3	3	3	0	24	60
42	R42	1	3	3	1	3	3	3	3	1	1	22	55

43	R43	3	0	3	3	3	3	2	3	3	1	24	60
44	R44	4	1	3	0	4	0	4	1	4	0	21	52,5
45	R45	3	3	4	2	0	4	1	1	3	0	21	52,5
46	R46	2	2	3	2	4	1	2	1	2	1	20	50
47	R47	4	0	3	0	4	0	4	0	4	0	19	47,5
48	R48	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	32	80
49	R49	4	0	3	0	2	1	4	1	2	0	17	42,5
50	R50	3	0	2	0	3	1	4	2	4	1	20	50
51	R51	3	1	4	2	3	0	3	1	2	0	19	47,5
52	R52	4	0	4	1	3	1	3	1	3	1	21	52,5
53	R53	3	4	4	3	3	3	4	2	4	1	31	77,5
54	R54	3	3	3	1	4	2	3	3	3	1	26	65
55	R55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28	70
56	R56	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	29	72,5
57	R57	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	28	70
58	R58	3	3	3	1	4	2	4	3	2	1	26	65
59	R59	3	3	3	1	4	3	3	3	3	1	27	67,5
60	R60	4	4	4	3	4	2	3	3	3	0	30	75
61	R61	4	4	4	3	4	1	4	2	4	0	30	75
62	R62	3	3	3	3	3	3	4	3	4	0	29	72,5
63	R63	1	2	3	3	3	1	4	1	4	1	23	57,5
64	R64	2	1	1	4	0	0	2	1	0	2	13	32,5
65	R65	2	3	3	1	4	3	3	3	4	1	27	67,5
66	R66	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	29	72,5
67	R67	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	36	90
68	R68	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	34	85
69	R69	3	0	4	0	3	0	3	2	3	1	19	47,5
70	R70	4	4	4	0	4	4	4	4	4	0	32	80
71	R71	4	2	2	1	2	1	3	1	3	1	20	50
72	R72	4	0	4	0	4	4	4	4	4	0	28	70
73	R73	4	4	4	0	4	4	4	4	4	0	32	80
74	R74	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20	50
75	R75	4	3	4	3	4	4	4	2	4	0	32	80
76	R76	4	4	4	0	4	4	4	4	4	2	34	85
77	R77	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20	50
78	R78	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20	50
79	R79	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20	50
80	R80	4	1	3	0	4	0	4	0	4	0	20	50
81	R81	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	26	65
82	R82	4	4	4	2	2	2	2	4	3	2	29	72,5
83	R83	2	0	4	1	1	3	4	3	4	1	23	57,5
84	R84	4	4	4	0	4	4	4	4	4	0	32	80

85	R85	4	3	4	0	4	2	3	3	4	1	28	70
86	R86	3	3	4	1	3	2	4	3	4	0	27	67,5
87	R87	0	0	3	1	3	0	3	0	2	3	15	37,5
88	R88	4	0	4	0	4	0	4	0	4	1	21	52,5
89	R89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
90	R90	2	2	3	2	2	1	3	1	2	2	20	50
91	R91	3	0	4	1	3	2	3	1	3	0	20	50
92	R92	2	3	1	1	2	3	4	4	1	3	24	60
93	R93	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32	80
94	R94	3	1	2	1	3	1	3	2	2	1	19	47,5
95	R95	1	3	4	2	3	3	2	3	3	3	27	67,5
96	R96	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	33	82,5
97	R97	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
98	R98	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	36	90
99	R99	1	3	3	4	4	3	3	3	1	2	27	67,5
<b>Total Keseluruhan</b>												6472	

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Berdasarkan hasil pada Tabel IV.4 , diperoleh total keseluruhan sebesar 6472. Selanjutnya menghitung rata-rata skor SUS yaitu total keseluruhan skor SUS dibagi dengan jumlah responden.

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

$$X = \frac{6472}{99} = 65,37$$

Setelah dilakukan penghitungan pada total 99 orang responden, diperoleh hasil skor SUS dengan nilai rata-rata sebesar 65,37. Untuk mengetahui tingkat usability fitur booking service dan rekomendasi sparepart aplikasi wahana honda berdasarkan perhitungan nilai rata-rata skor sus, berikut penjelasan hasil interpretasi skor sus:

#### 1. *Grade*

Skor SUS 65,37 termasuk dalam kategori peringkat D yang berarti fitur *booking service* pada aplikasi wahana honda masih bisa digunakan, namun kualitas *usability* berada di bawah rata-rata.

## 2. *Adjective Rating*

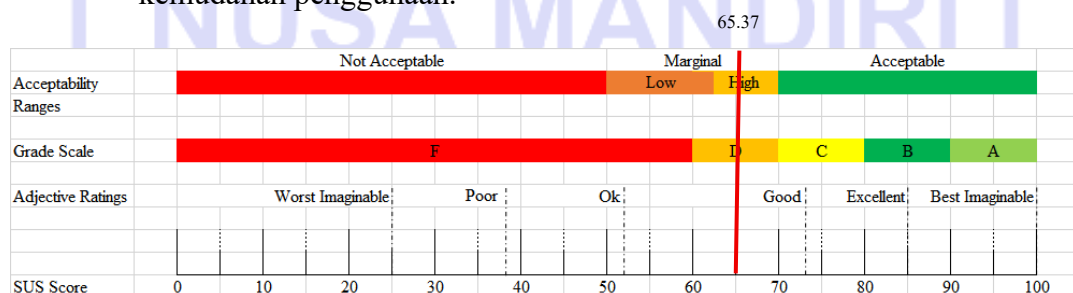
Skor SUS 65.37 dikategorikan dalam adjective rating “*Good*” yang berarti fitur *booking service* tidak dianggap buruk, namun belum memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan.

## 3. *Acceptability Range*

Dalam kategori *acceptability range*, skor SUS 65.37 berada pada “*Marginal (Acceptable)*”, yaitu fitur *booking service* masih dapat diterima dan digunakan oleh pengguna, namun belum mencapai kategori baik dan perlu dilakukan perbaikan agar meningkatkan kenyamanan pengguna.

## 4. *Net Promoter Score (NPS)*

Berdasarkan hasil SUS terhadap *Net Promoter Score (NPS)*, skor 65.37 termasuk ke dalam kategori “*Passive*”. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna cenderung merasa kurang puas, namun ada peluang untuk meningkatkan persepsi pengguna dengan melakukan perbaikan dalam hal kemudahan penggunaan.



Gambar IV. 14 Penilaian Skor SUS

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Berdasarkan gambar di atas, peringkat *usability* aplikasi *booking service* PT Bintang Alam Jaya dengan penilaian *grade scale* (skala nilai huruf) termasuk dalam *grade D* dengan nilai rata-rata SUS 65.37. Untuk penilaian peringkat *Adjective Ratings* (peringkat kata sifat) termasuk dalam kategori *Good* karena nilai rata-rata skor SUS berada dalam rentang antara 65.0 – 71.0. Kemudian untuk *Acceptability Range* termasuk *Marginal*.

#### 4.7. Temuan Masalah

Berdasarkan hasil analisis serta pengalaman peneliti selama proses pengumpulan data, ditemukan beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi *Booking Service* Wahana Honda, khususnya pada fitur rekomendasi *sparepart*. Temuan permasalahan tersebut kemudian dijadikan sebagai dasar dalam penyusunan rekomendasi pada penelitian ini, yang selanjutnya disajikan pada table berikut:

Tabel IV. 4 Temuan Masalah

No	Permasalahan	Deskripsi
1	Proses pesan servis dilakukan secara mandiri	Pada aplikasi menginstruksikan agar pesan servis dilakukan dengan sendiri dan belum minimnya pengetahuan atau tutorial pesan servis. Namun kenyataannya, banyak peserta mengalami kesulitan karena keterbatasan informasi sehingga lebih memilih untuk datang langsung ke <i>dealer</i> ahas untuk dibantu pesan servis.
	Pada menu rekomendasi <i>sparepart</i>	Aplikasi terdapat fitur rekomendasi <i>sparepart</i> namun saat di klik tidak ada pilihan rekomendasi <i>sparepart</i> atau produk yang tersedia.

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

#### 4.8. Rekomendasi

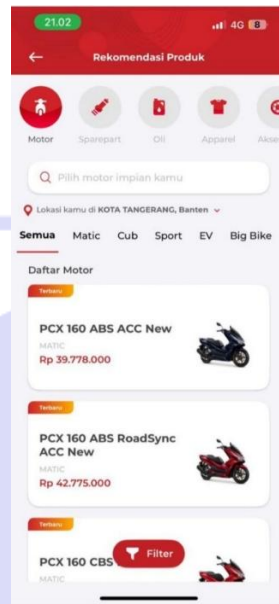
Berdasarkan temuan masalah dan mengacu pada hasil jawaban reponden pada pernyataan 2 dan 4, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat beberapa kendala yang dihadapi konsumen dalam menggunakan fitur pesan servis pada aplikasi wahana honda. Walaupun skor SUS menunjukkan tingkat *usability* yang tergolong “cukup”, namun kondisi lapangan memperlihatkan adanya kebutuhan untuk peningkatan akseibilitas dan kenyamanan, terutama bagi konsumen dengan keterbatasan informasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung terhadap konsumen pengguna aplikasi *booking service*, diperoleh sejumlah temuan yang berkaitan dengan fitur rekomendasi produk. Sebagian konsumen menyampaikan bahwa alur fitur rekomendasi produk masih memerlukan beberapa langkah yang dianggap kurang praktis, khususnya pada tahap pemilihan-pemilihan produk. Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan agar pengembang aplikasi melakukan penyederhanaan alur rekomendasi produk dengan mengurangi langkah yang tidak esensial agar pengguna mengetahui tahapan yang sedang berlangsung. Selain itu, perlu dilakukan perbaikan pada penggunaan ikon dan istilah dengan menambahkan label atau keterangan yang lebih informatif dan mudah dipahami oleh seluruh kalangan pengguna.

Rekomendasi selanjutnya adalah penambahan fitur rekomendasi produk yang menampilkan ketersediaan produk seperti motor, *sparepart*, oli, *apparel* dan aksesoris. Dengan implementasi perbaikan tersebut, diharapkan tingkat *usability* aplikasi dapat meningkat, sehingga mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan bagi konsumen. Hal tersebut akan mempermudah konsumen dalam proses *booking service* beserta rekomendasi *sparepart* dan tetap mendapatkan haknya sebagai pengguna aplikasi pesan servis yang tanpa antri panjang saat

dibengkel. Berikut adalah rancangan fitur rekomendasi *sparepart* yang direkomendasikan:

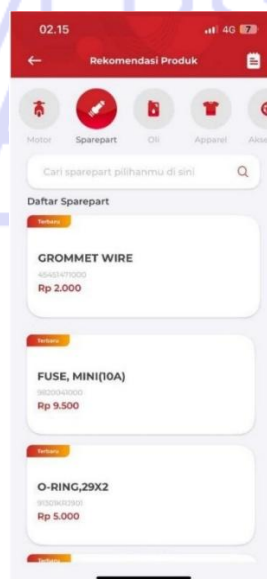
### 1. Fitur Rekomendasi Produk Motor



Gambar IV. 15 Fitur Rekomendasi Produk Motor

Pada halaman ini ditambahkan pilihan daftar motor beserta harga, type motor yang tersedia.

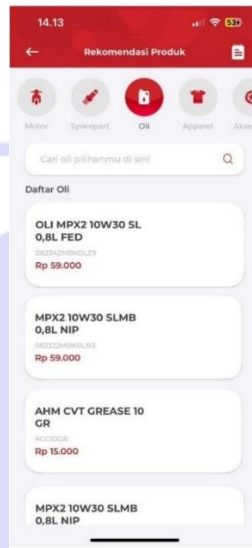
### 2. Fitur Rekomendasi Produk *Sparepart*



Gambar IV. 16 Fitur Rekomendasi Produk *Sparepart*

Selanjutnya pada fitur ini di tambahkan pencarian dan daftar *sparepart* yang tersedia supaya memudahkan konsumen yang terkendala dan ingin *service*.

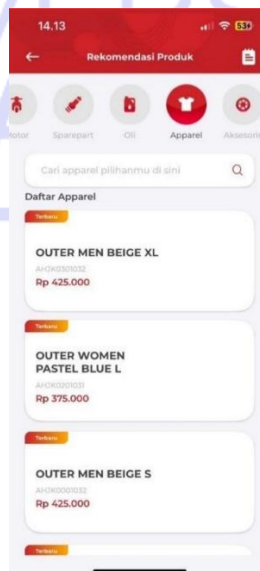
### 3. Fitur Rekomendasi Produk Oli



Gambar IV. 17 Fitur Rekomendasi Produk Oli

Selanjutnya pada fitur ini di tambahkan pencarian dan daftar oli yang tersedia supaya memudahkan konsumen yang ingin *service* motor.

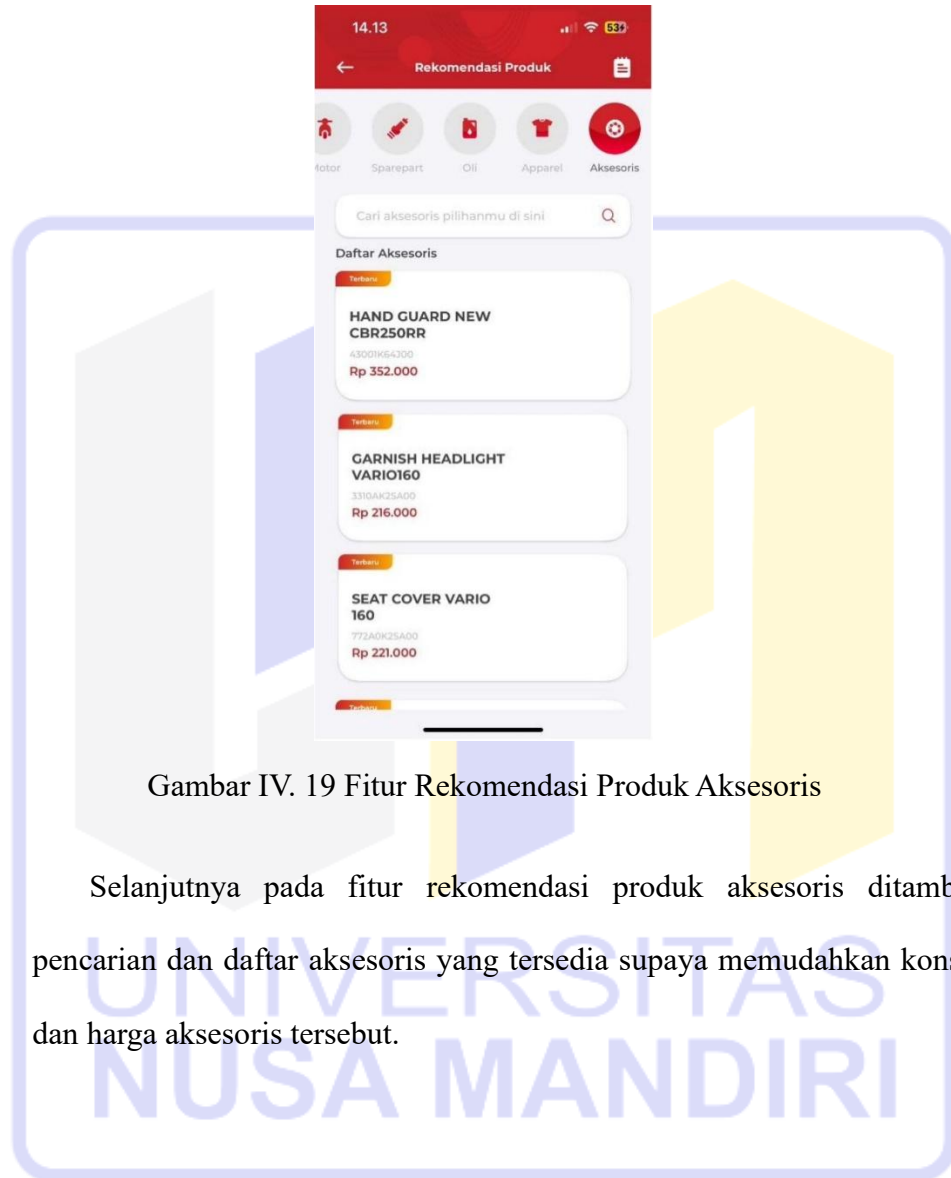
### 4. Fitur Rekomendasi Produk *Apparel*



Gambar IV. 18 Fitur Rekomendasi Produk *Apparel*

Selanjutnya pada fitur rekomendasi produk *apparel* di tambahkan pencarian dan daftar *apparel* beserta *type* dan harga.

#### 5. Fitur Rekomendasi Produk Aksesoris



Gambar IV. 19 Fitur Rekomendasi Produk Aksesoris

Selanjutnya pada fitur rekomendasi produk aksesoris ditambahkan pencarian dan daftar aksesoris yang tersedia supaya memudahkan konsumen dan harga aksesoris tersebut.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil diskusi yang telah disampaikan, kesimpulan dari penelitian "Metode *Usability* dalam tata ulang Aplikasi Wahana Honda" sebagai berikut:

1. *Usability* yang Perlu Ditingkatkan: Berbeda dengan penilaian SUS mendapatkan skor sebesar 65.37 dan berada pada level penerimaan "marginal" (masih dapat diterima dan digunakan meskipun belum mencapai kategori baik), evaluasi *usability* menggunakan metode SUS menunjukkan bahwa mayoritas responden mengkategorikan fitur ini sebagai "Cukup". Perbedaan ini diyakini sebagian besar disebabkan oleh potensi salah tafsir responden terhadap pertanyaan-pertanyaan *negative* dalam kuesioner SUS. Temuan ini mengindikasikan bahwa, meskipun pengguna merasa puas, ada banyak peluang untuk perbaikan agar fitur ini menjadi lebih intuitif, konsisten, dan efisien bagi semua pengguna.
2. Rekomendasi yang peneliti berikan mencakup penambahan menu tampilan rekomendasi produk yang dapat diakses oleh konsumen. Dengan adanya rekomendasi ini, peneliti berharap proses *booking service* menjadi lebih mudah, terutama bagi konsumen yang ingin servis dan pembelian *apparel*.

#### 5.2. Saran

Dengan kesimpulan tersebut, bisa dilakukan pengembangan lebih lanjut, dengan rekomendasi yang dapat diterapkan untuk penelitian berikutnya, yaitu:

1. Disarankan agar mengembangkan fitur menu rekomendasi produk supaya mempermudah konsumen mencari produk atau *apparel* untuk kendaraannya

yang ingin ganti dan *service* motor. Selain itu, dapat meningkatkan literasi digital kepada konsumen dengan menyediakan panduan yang mudah dipahami.

2. Untuk penelitian selanjutnya Penelitian ini hanya dilakukan pada responden di wilayah Kecamatan Benda, sehingga hasilnya belum mewakili seluruh pengguna. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya dilakukan dengan cakupan wilayah yang lebih luas dan melibatkan jumlah responden yang lebih banyak agar hasil yang diperoleh bisa mewakili keseluruhan pengguna aplikasi secara umum.



## DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Huda, F. Habrizons, A. Satriawan, M. Iranda, and T. Pramuda, “Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee,” *Jurnal Sistem Informasi dan Sistem Komputer*, vol. 8, no. 2, pp. 208–220, 2023.
- [2] M. I. Luthfi, U. Hayati, and I. Ali, “Analisis System Usability Aplikasi Artomotif Berbasis Android,” *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 7, no. 1, pp. 484–490, 2023.
- [3] M. Alvian Kosim, S. Restu Aji, and M. Darwis, “PENGUJIAN USABILITY APLIKASI PEDULILINDUNGI DENGAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) 1),” *Jurnal Sistem Informasi dan Sains Teknologi*, vol. 4, no. 2, 2022.
- [4] T. Tessitore, M. Pandelaere, and A. Van Kerckhove, “The Amazing Race to India: Prominence in reality television affects destination image and travel intentions,” 2014, *Elsevier Ltd*. doi: 10.1016/j.tourman.2013.10.001.
- [5] S. Ratnawati and W. D. Anandito, “Analisis usability pada aplikasi mobile banking BCA menggunakan system usability scale (SUS),” *Jurnal Perangkat Lunak*, vol. 6, no. 2, pp. 237–244, 2024.
- [6] M. Prabowo, *Metodologi pengembangan sistem informasi*. LP2M Press IAIN Salatiga, 2020.
- [7] Y. W. S. Putra *et al.*, *Pengantar Aplikasi Mobile*. Penerbit Widina, 2023.
- [8] S. J. Raka and B. Setyohadi, “INTERNATIONAL JOURNAL ON INFORMATICS VISUALIZATION journal homepage : [www.joiv.org/index.php/joiv](http://www.joiv.org/index.php/joiv) INTERNATIONAL JOURNAL ON INFORMATICS VISUALIZATION Measuring User Satisfaction in Website Usability by Considering Stress Level.” [Online]. Available: [www.joiv.org/index.php/joiv](http://www.joiv.org/index.php/joiv)
- [9] T. Wahyuningrum, *Buku Referensi Mengukur Usability Perangkat Lunak*. Deepublish, 2021.
- [10] Veni Manik, “EVALUASI USABILITY PADA APLIKASI MOBILE ACC.ONE MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) DAN USABILITY TESTING,” 2020. Accessed: Feb. 18, 2026. [Online]. Available: <https://repository.uajy.ac.id/id/eprint/23387/1/1717095011.pdf>
- [11] D. Sugiyono, “Metode penelitian kuantitatif,” *Kualitatif, dan Tindakan*, pp. 189–190, 2013.
- [12] R. A. , S. Novrian Pratama<sup>1\*</sup>, “Penerapan Metode System Usability Scale (SUS) dalam Mengukur Kepuasan Mahasiswa terhadap Website Direktori Akademik,” vol. 3, pp. 74–80, Jun. 2024, doi: 10.57152/ijbem.v3i2.2024.

- [13] D. P. Kesuma, "Penggunaan Metode System Usability Scale Untuk Mengukur Aspek Usability Pada Media Pembelajaran Daring Di Universitas XYZ," 2021. [Online]. Available: <http://jurnal.mdp.ac.id>
- [14] M. F. H. Kembaren, M. R. S. Al Hadi, N. Aulia, and M. K. Gibran, "Analisis Usability pada Aplikasi Mobile Menggunakan Metode System Usability Scale," *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, vol. 4, no. 2, pp. 4722–4727, 2025.
- [15] R. Anrahvi, N. Pratama, and S. Stevani, "Penerapan Metode System Usability Scale (SUS) dalam Mengukur Kepuasan Mahasiswa terhadap Website Direktori Akademik," *Indonesian Journal of Business Economics and Management*, vol. 3, no. 2, pp. 74–80, 2024.
- [16] T. L. M. Suryanto, A. Faroqi, and W. N. Simarmata, "System usability scale (SUS) sebagai metode pengujian kegunaan pada situs program studi," in *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 2022, pp. 285–294.
- [17] M. L. Nuriman and N. Mayesti, "Evaluasi ketergunaan website Perpustakaan Universitas Indonesia menggunakan system usability scale," *Baca: jurnal dokumentasi dan informasi*, vol. 41, no. 2, pp. 253–269, 2020.
- [18] N. A. Wulandari and S. Rohman, "ANALISIS USABILITY APLIKASI RSI WONOSOBO MENGGUNAKAN METODE SUS (SYSTEM USABILITY SCALLE)," *STORAGE: Jurnal Ilmiah Teknik dan Ilmu Komputer*, vol. 1, no. 3, pp. 20–25, 2022.
- [19] R. Yakub, P. Dellia, A. Z. Agustina, N. N. Juniar, and A. R. Seviana, "Analisis Usability Pada Aplikasi Btn Mobile Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus)," *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 9, no. 3, pp. 5164–5169, 2025.
- [20] R. F. Sihombing and P. P. Suarli, "Evaluasi Usability Pada Aplikasi Digiroomm by Auto 2000 Dengan Menggunakan Metode Usability Testing," *Indonesian Journal of Computer Science*, vol. 12, no. 6, 2023.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### I. Biodata Mahasiswa

NIM : 11212072  
Nama Lengkap : Eni Murti Arti  
Tempat & Tanggal Lahir : Tangerang, 13 Juni 2003  
Alamat : Jl Al Muthoharroh NO 30 Rt 002 Rw 004, Kel.  
Jurumudi Baru, Kec Benda Kota Tangerang. Banten  
15124

### II. Pendidikan

#### Formal

1. SD Negeri 4 Jurumudi Kota Tangerang , Lulus 2015.
2. MTS Darussalam Kota Tangerang, Lulus 2018.
3. SMK Negeri 3 Kota Tangerang, Lulus 2021.

### III. Riwayat Pengalaman Berorganisasi/Pekerjaan

1. Wakil Ketua OSIS Mts Darussalam, Tahun 2016-2017.
2. Sekretaris Organisasi Paskibra SMK Negeri 3 Kota Tangerang, Tahun 2019-2020.
3. Customer Service Online Bintang Motor Tangerang, Tahun 2021-2026



Tangerang, 09 Januari 2026

Eni Murti Arti



## LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

NIM : 11212072  
Nama Lengkap : ENI MURTI ARTI  
Dosen Pembimbing : MARULOH, M. KOM  
Judul Tugas Akhir : ANALISIS USABILITY APLIKASI BOOKING SERVICE HONDA MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) PADA PT BINTANG ALAM JAYA

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1.	13 Oktober 2026	Konsultasi judul dan latar belakang	
2.	15 Oktober 2026	Membahas ruang lingkup dan identifikasi masalah	
3.	20 Oktober 2026	Perbaikan landasan teori dan penelitian terkait	
4.	27 Oktober 2026	Pengajuan BAB III	
5.	03 November 2026	Perbaikan BAB III dan membahas BAB IV	
6.	13 November 2026	Pengajuan BAB IV	
7.	05 Desember 2026	Konsultasi perbaikan BAB IV dan koreksi BAB V	
8.	19 Desember 2026	ACC Keseluruhan Full Tugas Akhir	

### Catatan untuk Dosen Pembimbing. Bimbingan Tugas Akhir

- Dimulai pada tanggal : 13 Oktober 2026
- Diakhiri pada tanggal : 19 Desember 2026
- Jumlah pertemuan bimbingan : 8 Pertemuan

Disetujui oleh,  
Dosen Pembimbing

( Maruloh, M. Kom )

## SURAT KETERANGAN RISET



**PT. Bintang Alam Jaya 3**  
Jl. Halim Perdana Kusuma RT01/RW02  
Kel. Jurumudi Baru, Kec. Benda Kota Tangerang  
Telp : (021) 5573 8654 / (021) 5573 8656  
Website : [www.bintangmotor.com](http://www.bintangmotor.com)

### SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Supriyadi  
Jabatan: Admin Head  
Alamat: Jl Halim Perdana Kusumah, Ruko Duta Niaga Blok Ao/An No 9  
Jurumudi Baru, Benda, Kota Tangerang.

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswi berikut :

Nama : Eni Murti Arti  
Nim : 11212072  
Jurusan: Sistem Informasi  
Alamat: Jl Al Muthoharroh No 30 RT 002 Rw 004, Jurumudi Baru, Benda,  
Kota Tangerang.

Bahwa yang bersangkutan benar telah melakukan Riset pada lingkup operasional PT. Bintang Alam Jaya Terhitung pada bulan Oktober 2025 sampai dengan bulan Desember 2025 sebagai syarat kelulusan pada pendidikan yang di tempuh. Demikian surat pemberitahuan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas Perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Tangerang, 7 Januari 2026  
PT. BINTANG ALAM JAYA

**SUPRIYADI**  
**ADH**

## LAMPIRAN

### Lampiran A. Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme

**BAB I**

**ORIGINALITY REPORT**

<b>23%</b>	<b>18%</b>	<b>14%</b>	<b>7%</b>
<small>SIMILARITY INDEX</small>	<small>INTERNET SOURCES</small>	<small>PUBLICATIONS</small>	<small>STUDENT PAPERS</small>

**PRIMARY SOURCES**

1	Muhammad Fajar Hidayah Kembaren, M.Rafif Syaughj AJ Hadi, Nur Aulia, M. Khalil Gibran. "Analisis Usability pada Aplikasi Mobile Menggunakan Metode System Usability Scale", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025 Publication	8%
2	repository.unja.ac.id Internet Source	5%
3	repository.nusamandiri.ac.id Internet Source	2%
4	core.ac.uk Internet Source	2%
5	journals.upi-yai.ac.id Internet Source	2%
6	lib.unnes.ac.id Internet Source	2%
7	sjpora.polije.ac.id Internet Source	1%
8	jurnal.goretanpena.com Internet Source	1%
9	repository.ub.ac.id Internet Source	1%

Lampiran A. 1 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB I

**BAB II**

**ORIGINALITY REPORT**

<b>25%</b>	<b>24%</b>	<b>16%</b>	<b>15%</b>
<small>SIMILARITY INDEX</small>	<small>INTERNET SOURCES</small>	<small>PUBLICATIONS</small>	<small>STUDENT PAPERS</small>

**PRIMARY SOURCES**

1	www.researchgate.net Internet Source	3%
2	Sauro, Jeff, and James R. Lewis. "Standardized usability questionnaires", Quantifying the User Experience, 2016. Publication	3%
3	kc.unm.ac.id Internet Source	2%
4	repository.itelkom-pwt.ac.id Internet Source	1%
5	ejournal.unisi.ac.id Internet Source	1%
6	download.garuda.ristekdikti.go.id Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	1%
8	repository.unwim.ac.id Internet Source	1%
9	Submitted to IAIN Salatiga Student Paper	1%
10	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
11	Taufik Agus Haryanto, Eka Rini Yulia. "ANALISIS USABILITY APLIKASI STREAMING	1%

Lampiran A. 2 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB II

BAB III

ORIGINALITY REPORT

23%	22%	15%	13%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	download.garuda.ristekdikti.go.id	6%
2	repository.nurufikri.ac.id	1%
3	repository.upi.edu	1%
4	www.coursehero.com	1%
5	Submitted to St. Ursula Academy High School	1%
6	docplayer.info	1%
7	repository.trisakti.ac.id	1%
8	repository.uin-suska.ac.id	1%
9	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia	1%
10	Submitted to Health and Kinesiology	1%
11	eprintslib.umngl.ac.id	1%

Lampiran A. 3 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB III

BAB IV

ORIGINALITY REPORT

22%	20%	8%	12%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Islam Riau	2%
2	Submitted to Sriwijaya University	2%
3	Submitted to De La Salle University	1%
4	eprints.uny.ac.id	1%
5	skripsistie.files.wordpress.com	1%
6	dspace.uil.ac.id	1%
7	repositori.uma.ac.id	1%
8	lib.unnes.ac.id	1%
9	digilibadmin.unismuh.ac.id	1%
10	jurnal.stkipppgritulungagung.ac.id	1%
11	repository.upstegal.ac.id	1%
12	jurnal.untan.ac.id	1%

Lampiran A. 4 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB IV



## Lampiran A. 5 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB V

## Lampiran B. Data dan Hasil Kuesioner

Link: <https://forms.gle/DsLcx7zTuzqhprF98>

12.01

**Kuesioner Penelitian Tingkat Kepuasan Customer Honda Terhadap Aplikasi Booking Service Honda Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Dengan hormat,  
Perkenankan saya memperkenalkan diri. Nama saya **Eni Murti Arti**, mahasiswi Program Studi **Sistem Informasi**, Fakultas Teknologi Informasi, **Universitas Nusa Mandiri**. Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian tugas akhir sebagai salah satu syarat kelulusan studi.

Dalam penelitian ini, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan respon terhadap aplikasi Booking Service Honda

Adapun judul penelitian yang saya angkat adalah:

**"Analisis Usability Aplikasi Booking Service Honda menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) pada PT. Bintang Alam Jaya"**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari Aplikasi Booking Service berdasarkan pengalaman para pengguna. Dalam rangka pengumpulan data, saya memohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan sedikit waktu guna mengisi kuesioner yang telah saya sediakan.

Kuesioner ini tidak memiliki jawaban benar ataupun salah, melainkan bertujuan untuk menggali pendapat dan pengalaman pribadi dari para responden. Oleh karena itu, besar harapan saya agar Bapak/Ibu/Saudara/i dapat menjawab setiap pertanyaan secara jujur dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

12.01

docs.google.com

Jaya"

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari Aplikasi Booking Service berdasarkan pengalaman para pengguna. Dalam rangka pengumpulan data, saya memohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan sedikit waktu guna mengisi kuesioner yang telah saya sediakan.

Kuesioner ini tidak memiliki jawaban benar ataupun salah, melainkan bertujuan untuk menggali pendapat dan pengalaman pribadi dari para responden. Oleh karena itu, besar harapan saya agar Bapak/Ibu/Saudara/i dapat menjawab setiap pertanyaan secara jujur dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Seluruh informasi dan data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk keperluan ilmiah dalam penelitian ini.

Demikian yang dapat saya sampaikan. Atas perhatian, bantuan, dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Jika ada pertanyaan lebih lanjut, teman-teman bisa menghubungi saya melalui:  
WhatsApp: 0858-1961-3830  
Email : enimurtiarti@gmail.com

**Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu**

Hormat saya,

**Eni Murti Arti**

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres.  
[Pelajari lebih lanjut](#)

12.01 docs.google.com

## Kuesioner Penelitian Tingkat Kepuasan Customer Honda Terhadap Aplikasi Booking Service Honda Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres.  
[Pelajari lebih lanjut](#)

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

**Bagian Tanpa Judul**

**Data Responden**  
Mohon isi data diri anda, Informasi ini hanya digunakan untuk kepentingan akademik dan akan dijaga kerahasiannya.

Nama \*

Jawaban Anda

Jenis Kelamin \*

Laki-Laki  
 Perempuan

Usia \*

< 19 Tahun  
 19 - 26 Tahun  
 27 - 35 Tahun  
 >35 Tahun

Status Pekerjaan \*

Pelajar/Mahasiswa  
 Bekerja

[Kembali](#) [Berikutnya](#) [Kosongkan formulir](#)

12.01 docs.google.com

## Kuesioner Penelitian Tingkat Kepuasan Customer Honda Terhadap Aplikasi Booking Service Honda Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres.  
[Pelajari lebih lanjut](#)

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

**Pertanyaan Umum**

Jawab pertanyaan umum berikut ini dengan seksama

Apakah anda pernah atau saat ini sedang menggunakan aplikasi Booking Service Honda? \*

Pernah menggunakan  
 Sedang menggunakan sampai saat ini

Seberapa sering anda menggunakan aplikasi Booking Service Honda? \*

Sering  
 Kadang-kadang  
 Jarang

[Kembali](#) [Berikutnya](#) [Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.  
Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? Laporkan

12.02 docs.google.com

## Kuesioner Penelitian Tingkat Kepuasan Customer Honda Terhadap Aplikasi Booking Service Honda Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres.  
[Pelajari lebih lanjut](#)

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

**Pertanyaan selanjutnya**

1. Saya berpikir akan menggunakan Aplikasi Booking Service Honda ini lagi. \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

2. Saya merasa aplikasi Booking Service Honda ini rumit untuk digunakan. \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Setuju     Sangat Setuju

3. Saya merasa aplikasi Booking Service Honda mudah untuk digunakan. \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Setuju     Sangat Setuju

4. Saya merasa membutuhkan bantuan dari orang teknis seperti frontdesk Ahasa Honda untuk dapat menggunakan aplikasi ini. \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Setuju     Sangat Setuju

5. Saya merasa fitur-fitur dalam aplikasi Booking Service Honda ini berjalan dengan semestinya. \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Setuju     Sangat Setuju

6. Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) pada aplikasi Booking Service Honda \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Setuju     Sangat Setuju

12.02 docs.google.com 26%

4. Saya merasa membutuhkan bantuan dari orang teknis seperti frontdesk.   
 Abasi Honda untuk dapat menggunakan aplikasi ini.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

5. Saya merasa fitur-fitur dalam aplikasi Booking Service Honda ini berjalan dengan semestinya.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

6. Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) pada aplikasi Booking Service Honda.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

7. Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan aplikasi Booking Service Honda dengan cepat.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

8. Saya merasa aplikasi Booking Service Honda membingungkan.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

9. Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan aplikasi Booking Service Honda.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

10. Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi Booking Service Honda.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saran \*

Jawaban Anda

Kembali

Lampiran B. 1 *Form* Kuesioner

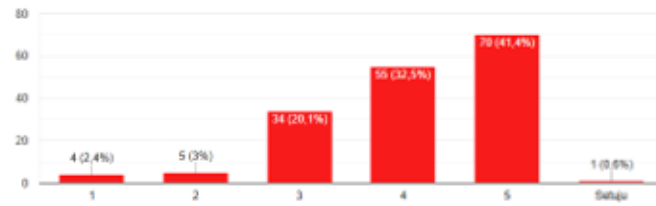
UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## Pertanyaan selanjutnya

1. Saya berpikir akan menggunakan Aplikasi Booking Service Honda ini lagi.

[Salin diagram](#)

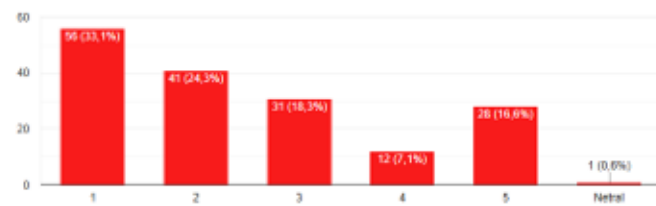
169 jawaban



2. Saya merasa aplikasi Booking Service Honda ini rumit untuk digunakan.

[Salin diagram](#)

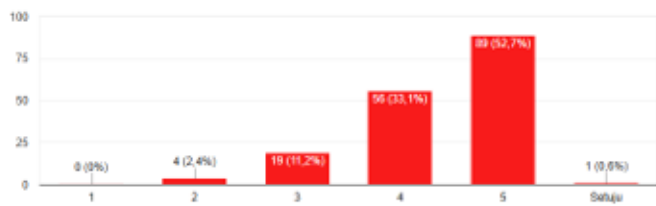
169 jawaban



3. Saya merasa aplikasi Booking Service Honda mudah untuk digunakan.

[Salin diagram](#)

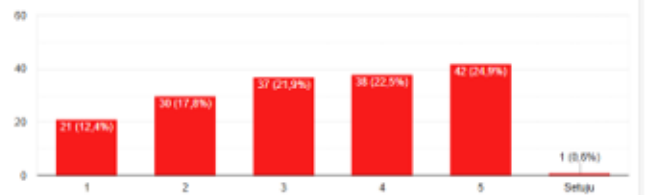
169 jawaban

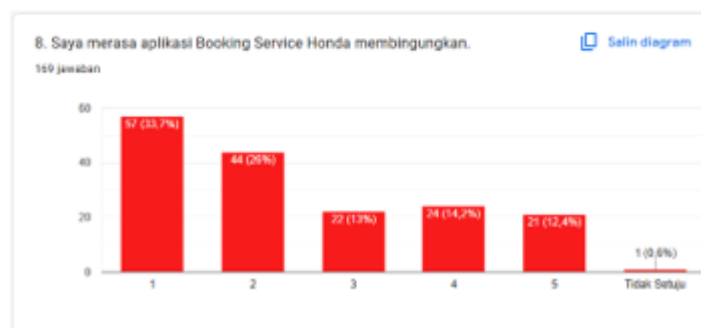
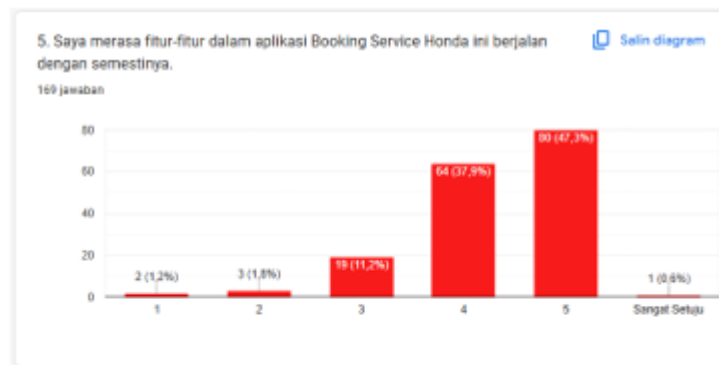


4. Saya merasa membutuhkan bantuan dari orang teknis seperti frontdesk Ahass Honda untuk dapat menggunakan aplikasi ini.

[Salin diagram](#)

169 jawaban





Lampiran B. 2 Diagram Data Kuesioner

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Status Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	Putri	Perempuan	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	5	3	3	1	4	4	2	4	2	2
2	lisusanti	Perempuan	19 - 26 Tahun	Bekerja	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
3	naura	Perempuan	19 - 26 Tahun	Bekerja	3	1	4	3	3	2	3	2	4	4
4	Sin	Perempuan	19 - 26 Tahun	Bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	Dian Narita Siskawati	Perempuan	27 - 35 Tahun	Bekerja	5	1	4	3	4	1	4	1	5	3
6	Aida Prianti	Perempuan	19 - 26 Tahun	Bekerja	5	3	5	4	4	2	3	3	4	4
7	Shabrina Widiya	Perempuan	19 - 26 Tahun	Bekerja	5	1	5	2	5	1	4	1	2	3
8	Indri	Perempuan	< 19 Tahun	Bekerja	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
9	Bayu	Laki-Laki	27 - 35 Tahun	Bekerja	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
10	Nabilla aulia	Perempuan	19 - 26 Tahun	Bekerja	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	Putri Julianti	Perempuan	19 - 26 Tahun	Bekerja	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5
12	mecA	Perempuan	19 - 26 Tahun	Bekerja	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4
13	Ida Rosmiyanti	Perempuan	27 - 35 Tahun	Bekerja	3	1	5	5	4	2	3	1	3	3
14	Ninditasari	Perempuan	19 - 26 Tahun	Bekerja	5	1	5	2	5	1	5	1	5	3
15	Fisensa MariaCitra Patty	Perempuan	19 - 26 Tahun	Bekerja	5	1	5	1	5	1	5	1	5	5
16	Dicky Wijaya	Laki-Laki	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	4	2	4	2	4	2	5	2	5	5
17	Adinda Saniyyah	Perempuan	19 - 26 Tahun	Bekerja	4	2	4	4	4	2	5	2	4	4
18	Dwi Retnoningsih	Perempuan	19 - 26 Tahun	Bekerja	3	1	4	1	5	2	4	2	4	4
19	Novianti	Perempuan	27 - 35 Tahun	Bekerja	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
20	Dandi Tri Kurniawan	Laki-Laki	19 - 26 Tahun	Bekerja	5	1	5	3	5	1	5	1	5	5
21	iyud muhammad	Laki-Laki	19 - 26 Tahun	Bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	Puan Awal Febriani	Perempuan	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
23	Oktavia Putri Anita	Perempuan	19 - 26 Tahun	Bekerja	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
24	Naila Nurhaliza	Perempuan	19 - 26 Tahun	Bekerja	5	1	5	1	5	1	5	1	5	2
25	Imam mustofah	Laki-Laki	19 - 26 Tahun	Bekerja	5	1	5	5	5	1	5	1	5	1

26	Putri Nur Rahmah	Perempuan	19 - 26 Tahun	Bekerja	4	2	4	3	4	2	4	2	4	3
27	Elmira Nuranisa	Perempuan	19 - 26 Tahun	Bekerja	4	1	4	3	4	2	5	1	5	3
28	tami	Perempuan	19 - 26 Tahun	Bekerja	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3
29	Fitria	Perempuan	19 - 26 Tahun	Bekerja	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	ulfzh	Perempuan	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5
31	rifky	Laki-Laki	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
32	Kc	Perempuan	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
33	Febrian ar	Perempuan	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4
34	Yusuf	Laki-Laki	19 - 26 Tahun	Bekerja	3	3	3	1	4	3	4	2	4	5
35	TITA NURJANAH	Perempuan	19 - 26 Tahun	Bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	Carain	Perempuan	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	4	3	4	2	4	2	4	3	4	4
37	husnun	Perempuan	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
38	aulina	Perempuan	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
39	umayah	Perempuan	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	4	5	5	4	4	2	4	1	4	4
40	Sela	Perempuan	19 - 26 Tahun	Bekerja	5	1	5	2	4	2	4	1	4	2
41	Shananda	Perempuan	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	3	2	4	3	4	3	4	2	4	5
42	Tinah	Perempuan	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4
43	Namell	Perempuan	< 19 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	4	5	4	2	4	2	3	2	4	4
44	Key	Perempuan	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
45	Sherina Abigail	Perempuan	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	4	2	5	3	1	1	2	4	4	5
46	widia	Perempuan	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4
47	Deo	Laki-Laki	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
48	nabila	Perempuan	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	4	2	5	2	4	3	5	1	4	2
49	syahna	Perempuan	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	5	5	4	5	3	4	5	4	3	5
50	haqqia	Perempuan	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4
51	syahnaqira	Perempuan	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5



78	Abizail	Laki-Laki	27 - 35 Tahun	Bekerja	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	SUPRIYADI	Laki-Laki	27 - 35 Tahun	Bekerja	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	Ben	Laki-Laki	>35 Tahun	Bekerja	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
81	Naysila	Perempuan	< 19 Tahun	Bekerja	3	2	4	3	4	3	4	2	3	2
82	Tiri rusyati	Perempuan	>35 Tahun	Bekerja	5	1	5	3	3	3	3	1	4	3
83	Suhendra	Laki-Laki	19 - 26 Tahun	Bekerja	3	5	5	4	2	2	5	2	5	4
84	Namengsih	Perempuan	27 - 35 Tahun	Bekerja	5	1	5	5	5	1	5	1	5	5
85	Mory Arjunandes	Laki-Laki	27 - 35 Tahun	Bekerja	5	2	5	5	5	3	4	2	5	4
86	Reza Aldiansyah	Laki-Laki	19 - 26 Tahun	Bekerja	4	2	5	4	4	3	5	2	5	5
87	Amirullah	Laki-Laki	>35 Tahun	Bekerja	1	5	4	4	4	5	4	5	3	2
88	Oktavianus Pahat	Laki-Laki	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
89	Fitriana juandy	Perempuan	27 - 35 Tahun	Bekerja	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
90	ysfhrd	Laki-Laki	< 19 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
91	Amel	Perempuan	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5
92	IZZA MAULIDAH	Perempuan	19 - 26 Tahun	Bekerja	3	2	2	4	3	2	5	1	2	2
93	Febi Endara	Perempuan	< 19 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	4	2	4	2	4	2	4	1	4	1
94	Hardinata Sembiring	Laki-Laki	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
95	Istianah Aprilia	Perempuan	19 - 26 Tahun	Bekerja	2	2	5	3	4	2	3	2	4	2
96	Sanly	Perempuan	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	4	2	4	2	5	2	4	1	5	2
97	bagas	Laki-Laki	19 - 26 Tahun	Bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	Tama	Laki-Laki	27 - 35 Tahun	Bekerja	3	1	5	1	4	1	4	1	5	1
99	Dheyova	Perempuan	19 - 26 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	2	2	4	1	5	2	4	2	2	3

Lampiran B. 3 Data Hasil Kuesioner

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

### Lampiran C. Bukti Wawancara dan Penyebaran Kuesioner



Lampiran C. 1 Bukti Wawancara dan Penyebaran Kuesioner

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI