

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI ACCESS BY
KAI MENGGUNAKAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ):
STUDI PERBANDINGAN TRAVELOKA DAN TIKET.COM**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Program Studi S-1 Sistem Informasi



Disusun oleh:

MUHAMAD BANDI IMAM PRAYOGI

212103011

**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK & TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI ACCESS BY
KAI MENGGUNAKAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ):
STUDI PERBANDINGAN TRAVELOKA DAN TIKET.COM**

diajukan oleh
Muhamad Bandi Imam Prayogi
212103011

telah disetujui pada tanggal:
27 Juni 2025

Pembimbing



Irma Dwijayanti, S.Kom., M.Eng.
NIDN: 0512059801

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI ACCESS BY KAI MENGGUNAKAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ): STUDI PERBANDINGAN TRAVELOKA DAN TIKET.COM

Diajukan oleh:

MUHAMAD BANDI IMAM PRAYOGI

212103011

Telah dipertahankan di depan dewan penguji dan dinyatakan sah
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
di Fakultas Teknik & Teknologi Informasi
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 11 Juli 2025

Mengesahkan:

Pembimbing



Irma Dwijayanti, S.Kom., M.Eng.

NIDN: 0512059801

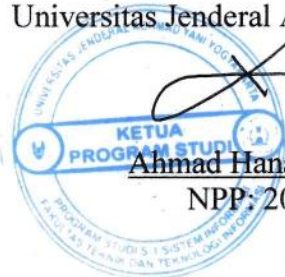
Penguji



Aris Wahyu Murdiyanto, S.Kom., M.Cs.

NIDN: 0502098501

Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi
Fakultas Teknik & Teknologi Informasi
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Ahmad Hanafi, S.T., M.Eng.

NPP: 2008.13.0020

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah mahasiswa Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Muhamad Bandi Imam Prayogi
NPM : 212103011
Program Studi : S-1 Sistem Informasi
Judul Tugas Akhir : EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI ACCESS BY KAI MENGGUNAKAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ): STUDI PERBANDINGAN TRAVELOKA DAN TIKET.COM

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ilmiah ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 11 Juli 2025



Muhamad Bandi Imam Prayogi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul: “Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Access by KAI Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ): Studi Perbandingan Traveloka dan Tiket.com”. Penyusunan laporan ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Teknik & Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Laporan ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Aris Wahyu Murdiyanto, S.Kom., M.Cs. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta;
2. Bapak Ahmad Hanafi, S.T., M.Eng. selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta;
3. Ibu Irma Dwijayanti, S.Kom., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir;
4. Para dosen yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta;
5. Ayah, ibu, dan adik saya, Achmad Yani Junior, yang telah memberikan dukungan semangat serta doa restu kepada saya, sehingga dapat menyelesaikan studi saya;
6. Sahabat saya, Rahmat dan Randu yang telah memberikan semangat dan doa kepada saya;

7. Rekan-rekan mahasiswa Prodi S-1 Sistem Informasi di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang sudah memberi dukungan dan kerja sama selama pembuatan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis sangat menghargai adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang bersedia meluangkan waktu untuk membaca laporan tugas akhir ini.

Yogyakarta, 11 Juli 2025



Muhamad Bandi Imam Prayogi

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
Daftar Singkatan	xii
Intisari.....	xiii
Abstract.....	xiv
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Hasil Penelitian.....	4
Bab 2 Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.2 Landasan Teori.....	11
2.3 Access by kai.....	11
2.4 Traveloka.....	12
2.5 Tiket.com	13
2.6 Pengalaman Pengguna	14
2.7 UEQ	16
2.8 Uji Validitas dan uji Reabilitas <i>Cronbach's Alpha</i>	22
Bab 3 Metode Penelitian.....	25
3.1 Bahan dan Alat Penelitian.....	25

3.2 Jalan Penelitian.....	26
3.2.1 Identifikasi Masalah	27
3.2.2 Studi Literatur	27
3.2.3 Pengumpulan Data	27
3.2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	28
3.2.5 Analisis UEQ.....	29
3.2.6 Analisis perbandingan	29
Bab 4 Hasil Penelitian.....	31
4.1 Ringkasan Hasil Penelitian	31
4.2 Pengumpulan data	32
4.2.1 Data Kuesioner	32
4.2.2 Data Wawancara	33
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	35
4.3.1 Uji Validitas	35
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	37
4.4 Analisis UEQ	38
4.4.1 Aplikasi Access by KAI.....	38
4.4.2 Aplikasi Traveloka	44
4.4.3 Aplikasi Tiket.com	48
4.5 Analisis perbandingan.....	52
4.6 Pembahasan.....	54
Bab 5 Kesimpulan dan Saran	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran.....	57
Daftar Pustaka.....	58
Lampiran	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 2.2. Transformasi nilai UEQ	19
Tabel 2.3. Pasangan aspek UEQ	20
Tabel 2.4. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	24
Tabel 4.1. Pertanyaan Wawancara	34
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Aplikasi	36
Tabel 4.3. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	37
Tabel 4.4. Nilai Rata-rata dan kualitas Aspek Pengukuran UEQ Acces by KAI. 39	
Tabel 4.5. Nilai Rata-rata dan kualitas Aspek Pengukuran UEQ Traveloka	45
Tabel 4.6. Nilai Rata-rata dan kualitas Aspek Pengukuran UEQ Tiket.com	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data penumpang kereta api	1
Gambar 2.1 Diagram skala UEQ	17
Gambar 2.2 Item pertanyaan	18
Gambar 4.1 Distribusi Jumlah responden	33
Gambar 4.2 Distribusi usia responden.....	33
Gambar 4.3 Nilai <i>r product</i>	35
Gambar 4.4 Data transformasi nilai Access by KAI	38
Gambar 4.5. Grafik Perbandingan Kategori UEQ Access by KAI	39
Gambar 4.6. Grafik <i>Benchmark</i> UEQ Access by KAI.....	41
Gambar 4.7 Data transformasi nilai Traveloka	44
Gambar 4.8. Grafik Perbandingan Kategori UEQ Traveloka	45
Gambar 4.9. Grafik <i>Benchmark</i> UEQ Traveloka	46
Gambar 4.10 Data transformasi nilai Tiket.com	48
Gambar 4.11. Grafik Perbandingan Kategori UEQ Tiket.com	49
Gambar 4.12. Grafik <i>Benchmark</i> UEQ Tiket.com	50
Gambar 4.13. Grafik perbandingan <i>Benchmark</i> UEQ.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	61
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	62
Lampiran 3 Pengumpulan Data	63
Lampiran 4 Jadwal Penelitian	65
Lampiran 5 Lembar Bimbingan Dosen	66
Lampiran 6 Hasil Cek Plagiarisme	67

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR SINGKATAN

UI	:	<i>User Interface</i>
UX	:	<i>User Experience</i>
UEQ	:	<i>User Experience Questionnaire</i>
OTA	:	<i>Online Travel Agency</i>
SEQ	:	<i>Single Ease Question</i>
KAI	:	Kereta Api Indonesia
SUS	:	<i>System Usability Scale</i>
BUMN	:	Badan Usaha Milik Negara
PT	:	Perseroan Terbatas

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA