

# Perbandingan *User Experience* Aplikasi Tiket.com dan Pegipegi Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire*

<http://dx.doi.org/10.28932/jutisi.v9i2.6079>

Riwayat Artikel

Received: 16 Januari 2023 | Final Revision: 26 Juni 2023 | Accepted: 28 Juni 2023

Creative Commons License 4.0 (CC BY – NC)



Rizki Ade Ningsih<sup>✉</sup>#1, Ken Ditha Tania<sup>\*2</sup>

<sup>#</sup> Program Studi Sistem Informasi, Universitas Sriwijaya

Jl. Raya Palembang – Prabumulih Km.32, Kabupaten Ogan Ilir, 30662, Indonesia

<sup>1</sup>rizkiadeningsih@gmail.com

<sup>2</sup>kenya.tania@gmail.com

<sup>✉</sup>Corresponding author: rizkiadeningsih@gmail.com

**Abstrak** — Kemajuan teknologi informasi membuat banyak kegiatan manusia menjadi lebih mudah dan cepat. Salah satu bentuk kemajuan teknologi informasi yang ada yaitu munculnya aplikasi *mobile* yang dapat membantu pengguna dan perusahaan pengelola untuk melakukan berbagai proses bisnis secara *online*. Seiring berjalannya waktu masyarakat pun mulai menggunakan aplikasi guna memenuhi kebutuhan sehari-hari termasuk kebutuhan untuk bepergian seperti pemesanan tiket perjalanan dan hotel. Contoh aplikasi perjalanan dan perhotelan yang ada yaitu aplikasi Tiket.com dan Pegipegi. Kedua aplikasi tersebut menawarkan layanan jasa yang sama sehingga membuat persaingan semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan *user experience* dari aplikasi Tiket.com dan Pegipegi menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dengan mengukur skala *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua aspek *user experience* dari aplikasi Tiket.com mendapatkan evaluasi positif. Sedangkan untuk aplikasi Pegipegi skala *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, dan *stimulation* mendapatkan evaluasi positif, namun untuk skala *novelty* mendapatkan evaluasi netral. Dari hasil perbandingan *user experience* aplikasi Tiket.com dan Pegipegi, Tiket.com mendapatkan nilai *user experience* sedikit lebih besar dibandingkan dengan aplikasi Pegipegi di semua skala UEQ, namun tidak terdapat perbedaan yang signifikan untuk semua skala.

**Kata kunci**— Pegipegi; Tiket.com; *user experience*; *User Experience Questionnaire* (UEQ);

## Comparison of Tiket.com and Pegipegi User Experience Using the UEQ Method

**Abstract** — Advances in information technology make many human activities easier and faster. One form of information technology advancement that exists is the existence of a mobile application that can help users and management companies carry out various business processes online. Over time, people began to use applications to meet their daily needs, including the need to travel, such as booking travel tickets and hotels. One of the existing travel and hotel applications is Tiket.com and Pegipegi. Both of these applications offer the same services, making the competition even tougher. This research was conducted to compare user experiences from Tiket.com and Pegipegi using the *User Experience Questionnaire* (UEQ) method by measuring the *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, and *novelty* scales. The results showed that all user experience scales from Tiket.com received positive evaluations. Whereas in Pegipegi, the *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, and *stimulation* scales received positive

*evaluations, but the novelty scale received neutral evaluations. From the results of the user experience comparison between Tiket.com and Pegipegi, Tiket.com gets a slightly higher user experience value than Pegipegi on all UEQ scales, but there is no significant difference for all scales.*

**Keywords— Pegipegi; Tiket.com; user experience; User Experience Questionnaire (UEQ);**

## I. PENDAHULUAN

Era globalisasi saat ini ditandai dengan kemajuan teknologi informasi yang cukup pesat. Bentuk dampak positif dari kemajuan teknologi informasi ini adalah banyak kegiatan atau aktivitas manusia menjadi lebih mudah karena terbantu dengan teknologi yang ada. Kemajuan teknologi informasi juga mempengaruhi kegiatan bisnis di suatu perusahaan. Saat ini, banyak perusahaan berlomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik secara cepat dan tepat dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang ada. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh perusahaan berupa peluncuran aplikasi *mobile* yang dapat membantu pengguna dan perusahaan untuk melakukan berbagai proses bisnis secara *online* dan mudah.

Seiring berjalannya waktu masyarakat pun mulai menggunakan aplikasi guna memenuhi kebutuhan sehari-hari, seperti kebutuhan untuk berbelanja, membaca berita, bahkan kebutuhan untuk bepergian. Pada bidang perjalanan dan perhotelan terdapat jasa pemesanan tiket *online* berbasis aplikasi yang dapat disebut aplikasi *mobile ticketing*. *Mobile ticketing* pada bidang perjalanan dan perhotelan menyediakan layanan seperti pembelian tiket kereta dan tiket pesawat, serta layanan pemesanan penginapan dan hotel menggunakan aplikasi secara *online*.

Contoh aplikasi penjualan tiket perjalanan dan perhotelan *online* yang populer saat ini yaitu aplikasi Tiket.com dan Pegipegi. Menurut laporan oleh *Dailysocial* bertajuk “*Startup Report 2021-2022Q1*”, Tiket.com dan Pegipegi berada di urutan kedua dan ketiga *startup* perjalanan dan perhotelan paling populer di Indonesia pada kuartal pertama tahun 2022, Tiket.com menempati peringkat kedua dan dikenal oleh 97% responden. Sedangkan, Pegipegi dikenal oleh 93% responden [1]. Dari data tersebut, dapat dikatakan bahwa persaingan antar kedua aplikasi tersebut cukup ketat dan aplikasi Tiket.com lebih banyak dikenal masyarakat.

Banyak sekali faktor yang dapat mempengaruhi ketertarikan pengguna terhadap suatu aplikasi, salah satunya yaitu pengalaman yang dirasakan oleh pengguna saat mengoperasikan aplikasi tersebut. Untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi biasanya dikenal dengan istilah *user experience*. *User experience* adalah persepsi dari pengguna berdasarkan kepuasan mereka saat menggunakan suatu aplikasi [2].

Banyaknya perusahaan pesaing yang menawarkan layanan jasa yang sama membuat persaingan antar perusahaan penyedia aplikasi perjalanan dan perhotelan di Indonesia semakin ketat. Dalam kondisi persaingan seperti ini, setiap perusahaan perlu melakukan upaya peningkatan terhadap pelayanan dan kepuasan pelanggan agar dapat bersaing.

Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini akan dilakukan evaluasi dan perbandingan pengalaman pengguna dari aplikasi Tiket.com dan Pegipegi dengan melakukan pengukuran terhadap aspek *user experience* kedua aplikasi tersebut. Terdapat 6 aspek yang akan diukur, yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

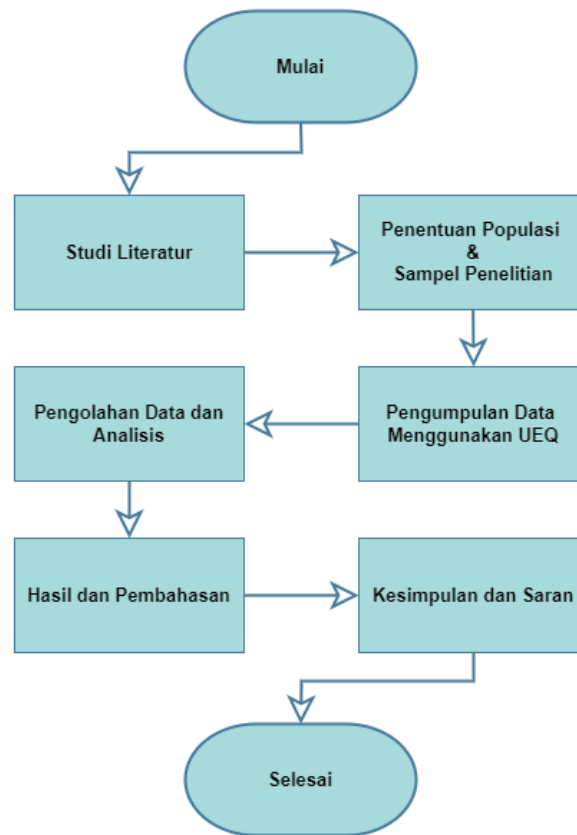
Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk membandingkan *user experience* dari aplikasi Tiket.com dan Pegipegi yang memiliki kegunaan yang sama. Serta untuk mengetahui aspek apa saja yang perlu diperbaiki kedepannya guna meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Tiket.com dan Pegipegi.

Penelitian terdahulu menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) pernah dilakukan oleh Mochammad Aldi K dan kawan-kawan [3] untuk mengetahui *user experience* dari aplikasi Halodoc. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa semua aspek yang diukur pada *User Experience Questionnaire* mendapatkan evaluasi positif yang artinya aplikasi Halodoc dapat diterima dengan baik oleh pengguna. Penelitian menggunakan metode UEQ juga pernah dilakukan oleh Raka Yuwono dan kawan-kawan [4] untuk membandingkan tingkat pengalaman pengguna dari aplikasi *Mobile Banking* JakOne *Mobile* dan BCA *Mobile*. Dari hasil penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa aplikasi BCA *Mobile* lebih unggul pada skala *attractiveness* dan *novelty*. Sedangkan aplikasi JakOne *Mobile* lebih unggul pada skala *perspicuity*, *dependability*, *stimulation* dan *efficiency*.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dimulai dengan melakukan studi literatur untuk dijadikan acuan penelitian. Lalu, dilanjutkan dengan melakukan penentuan populasi dan sampel penelitian untuk menentukan target dan jumlah responden yang harus dicapai. selanjutnya, akan dilakukan pengumpulan data menggunakan *User Experience Questionnaire*. Kuesioner akan disebar selama kurang lebih satu bulan atau hingga mencapai target sampel yang telah ditentukan. Setelah data terkumpul, maka akan dilakukan pengolahan data. Data yang telah diolah selanjutnya akan dianalisis hasilnya dan dilakukan pembahasan terhadap

hasil tersebut. Lalu, dari hasil analisis tersebut akan ditarik kesimpulan dan saran perbaikan. Gambar 1 menunjukkan diagram alur penelitian yang dilakukan.



Gambar 1. Alur Penelitian

#### A. Studi Literatur

Pada penelitian ini, tahapan awal yang dilakukan adalah studi literatur. Penulis mencari informasi yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini seperti *user experience* dan *user experience questionnaire* yang bersumber dari jurnal, buku, artikel serta penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai acuan dari penelitian ini.

#### B. Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian

Pada penelitian ini, responden yang ditargetkan yaitu para pengguna aplikasi Tiket.com dan Pegipegi. Untuk mendapatkan sampel, penulis menggunakan teknik *simple random sampling* pada penelitian ini dan untuk jumlah sampel akan ditentukan menggunakan rumus Slovin [5].

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

Dimana:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian kesalahan sebesar 0,1

Diketahui Tiket.com memiliki 10 juta pengunjung dan Pegipegi sebanyak 1.2 juta pengunjung pada agustus 2022 [6], dengan *margin of error* 10% atau 0,1. Sehingga dengan menggunakan rumus Slovin dihitung jumlah sampel minimal sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Sampel Tiket.com} &= \frac{10000000}{1 + (10000000) (0,10)^2} \\ &= \frac{10000000}{1 + (10000000) (0,01)} \\ &= \frac{10000000}{1 + 100000} \\ &= \frac{10000000}{100001} \\ &= 99,9\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Sampel Pegipegi} &= \frac{1200000}{1 + (1200000) (0,10)^2} \\ &= \frac{1200000}{1 + (1200000) (0,01)} \\ &= \frac{1200000}{1 + 12000} \\ &= \frac{1200000}{12001} \\ &= 99,9\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan jumlah sampel minimal menggunakan rumus Slovin, didapat jumlah sampel minimal untuk responden kuesioner di aplikasi Tiket.com dan Pegipegi sebesar 99,9 yang dibulatkan menjadi 100. Jadi, dapat disimpulkan bahwa untuk sampel kuesioner pengguna Tiket.com dibutuhkan minimal 100 orang responden dan sampel kuesioner pengguna Pegipegi dibutuhkan minimal 100 orang responden.

### C. Pengumpulan Data Menggunakan UEQ

Selanjutnya akan dilakukan pengumpulan data dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Responden nantinya akan diminta untuk mengisi kuesioner yang telah diberikan dalam bentuk *form*. Kuesioner tersebut terdiri dari 26 *item* pernyataan yang memuat 6 aspek *user experience*, yaitu atraktif (*attractiveness*), efisiensi (*efficiency*), kejelasan (*perspicuity*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*) dan kebaruan (*novelty*).

### D. Pengolahan Data dan Analisis

Selanjutnya, data yang telah diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden akan diolah dan dilakukan analisis terhadap data yang telah terkumpul untuk menentukan validitas dan reliabilitas data yang telah didapat. Selain itu, data yang telah terkumpul juga akan dimasukkan ke dalam UEQ *data analysis tool* untuk dilakukan perhitungan terhadap setiap aspek *user experience* dari aplikasi Tiket.com dan Pegipegi. Hasil pengolahan data kemudian dianalisis untuk memperoleh informasi *user experience* dari kedua aplikasi tersebut. Beberapa analisis yang dilakukan yaitu:

#### a. Analisis *Inconsistency Data*

Analisis *inconsistency data* dapat dilakukan dengan cara menghitung perbedaan nilai evaluasi terbaik dan terburuk pada setiap *item* dalam skala *user experience*. Semua *item* dalam skala *user experience* harus mengukur aspek *user experience* yang serupa [7]. Jika ditemukan perbedaan cukup besar dalam artian terdapat *inconsistency* ( $\geq 3$ ) pada

jawaban yang diberikan oleh responden, maka disarankan data dari jawaban tersebut dihapus karena berarti data tersebut bermasalah.

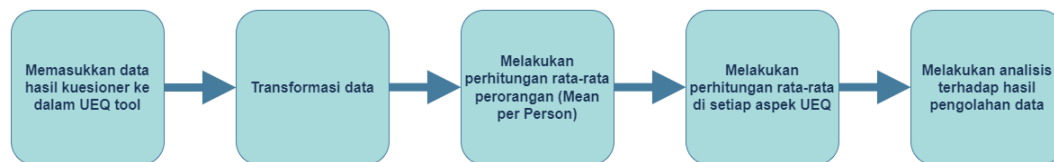
b. Analisis Data Kuantitatif

Setelah mendapatkan data dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan, maka data yang telah terkumpul akan dianalisis untuk menentukan validitas dan reliabilitas data tersebut.

- Uji Validitas  
Uji validitas ditujukan untuk mengevaluasi apakah item pernyataan dalam kuesioner yang digunakan berhasil mengukur apa yang seharusnya diukur (valid).
- Uji Reliabilitas  
Uji reliabilitas ditujukan untuk mengetahui tingkat konsistensi dari data yang telah terkumpul. Dengan dilakukannya uji reliabilitas, kita akan mengetahui apakah data yang telah terkumpul tersebut dapat dipercaya dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya.

c. Analisis statistik deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan teknik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang didapat ke dalam grafik. Setelah data terkumpul, data tersebut nantinya akan diolah menggunakan UEQ *data analysis tool*. Proses pengolahan data dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Proses Pengolahan Data

d. Analisis *T-Test*

*T-test* dilakukan dengan tujuan untuk membandingkan apakah rata-rata 2 populasi mempunyai perbedaan secara signifikan [8]. Pada analisis *t-test* ini, akan dilakukan perbandingan antara data kuesioner aplikasi Tiket.com dan Pegipegi yang telah terkumpul. Lalu akan dilihat apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara kedua data tersebut.

E. Hasil dan Pembahasan

Setelah melakukan analisis terhadap data yang telah terkumpul, selanjutnya akan diuraikan hasil penelitian terhadap 6 skala *user experience* yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* dari aplikasi Tiket.com dan Pegipegi untuk dilakukan perbandingan.

F. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka akan dibuat kesimpulan dari hasil perbandingan *user experience* aplikasi Tiket.com dan Pegipegi dan saran perbaikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai setiap aspek *user experience* pada kedua aplikasi tersebut.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data telah dilakukan melalui kuesioner yang disebar secara *online* kepada para responden yang merupakan pengguna dari aplikasi Tiket.com dan Pegipegi. Jumlah responden yang mengisi UEQ aplikasi Tiket.com adalah 125 orang dan jumlah responden yang mengisi UEQ aplikasi Pegipegi adalah 123 orang. Untuk melakukan analisis terhadap data yang telah terkumpul, data tersebut dimasukkan ke dalam UEQ *Data Analysis Tool* yang telah disediakan pada *website* resmi UEQ.

A. Hasil Analisis *Inconsistency Data*

Analisis *Inconsistency Data* ini dilakukan untuk menyaring data yang tidak konsisten akibat dari responden yang mengisi kuesioner dengan kurang serius atau acak. Data yang terdeteksi *inconsistency* ( $\geq 3$ ) pada jawaban yang diberikan oleh responden, akan dihapus atau diabaikan. Gambar 3 menunjukkan hasil analisis *inconsistency data* pada aplikasi Tiket.com dan Pegipegi.

No.	Scales with inconsistent answers (Aplikasi Tiket.com)							No.	Scales with inconsistent answers (Aplikasi Pegipegi)						
	Attractiveness	Perspicuity	Efficiency	Dependability	Stimulation	Novelty	Critical?		Attractiveness	Perspicuity	Efficiency	Dependability	Stimulation	Novelty	Critical?
1						1	1	1							0
2							0	2							0
3							0	3					1	1	0
4							0	4							0
5						1	2	5							0
6		1			1		0	6					1	1	0
7							1	7							0
8						1	1	8							0
9						1	1	9							0
10				1			2	10					1	1	0
11							1	11							0
12		1	1				1	12							0
13						1	1	13		1		1	1	3	0
14							0	14					1	1	0
15	1				1	1	3	15							0
16							0	16							0
17				1			1	17					1	1	0
18		1				1	2	18							0
19			1				1	19							0
20						1	1	20							0
21	1						1	21							0
22	1		1				2	22		1			1	2	0
23							1	23							0
24				1			1	24							0
25							0	25							0
26							0	26							0
27						1	1	27	1		1	1		3	0
28							0	28			1		1	2	0
29							0	29							0
30							0	30							0
31							0	31					1	1	0
32							0	32							0
33		1			1	1	3	33					1	1	0
34							0	34							0
35				1		1	2	35		1	1	1		3	0
36							0	36							0
37							0	37							0
38							0	38							0
39		1		1	1	1	4	39		1				1	0
40							0	40					1	1	0
41							0	41					1	1	0
42			1			1	2	42					1	1	0
43							0	43							0
44					1		1	44		1		1		2	0
45							0	45							0
46							0	46	1	1	1	1	1	5	0
47							0	47							0
48		1	1			1	3	48		1				1	0
49				1			1	49							0
50							0	50							0
51						1	1	51							0
52							0	52		1			1	1	0
53							0	53							0
54							0	54		1				1	0
55	1	1				1	3	55				1		1	0
56							0	56							0
57							0	57							0
58							0	58		1					0
59						1	1	59							0
60						1	1	60							0
61							0	61				1	1	2	0
62						1	1	62					1	1	0
63						1	1	63							0
64						1	1	64				1			0
65							0	65							0
66		1				1	2	66							0
67			1			1	2	67		1					0
68	1					1	2	68							0
69							0	69							0
70							0	70	1	1	1	1	1	6	0
71							0	71							0
72							0	72							0
73							0	73			1				0
74		1			1		2	74		1		1	1	3	0
75							1	75							0
76				1		1	2	76							0
77		1	1		1	1	4	77							0
78						1	1	78		1					0
79							0	79							0
80							0	80							0
81							0	81							0
82				1			1	82							0
83							0	83							0
84		1	1				2	84							0
85							0	85							0
86						1	1	86							0
87	1	1	1	1		1	5	87							0
88						1	1	88							0
89							0	89							0
90						1	1	90					1	1	0
91							0	91							0
92							0	92							0
93							0	93							0
94	1	1					2	94	1	1				3	0
95							0	95							0
96							0	96							0
97							0	97							0
98				1			1	98							0
99							0	99							0
100							0	100							0
101	1	1	1	1	1	1	6	101							0
102							0	102							0
103	1	1			1		3	103							0
104							1	104					1	1	0
105						1	1	105							0
106					1	1	2	106	1	1	1	1	1	6	0
107						1	2	107				1	1	1	0
108							0	108					1	1	0
109							0	109							0
110		1			1	1	3	110							0
111							0	111			1	1			0
112							0	112							0
113				1			1	113							0
114						1	1	114					1	1	0
115						1	2	115							0
116							0	116							0
117						1	1	117							0
118						1	1	118							0
119				1			1	119							0
120							0	120		1					0
121							0	121							0
122							0	122							0
123							0	123							0
124							0	124							0
125						1	1	125							0

Gambar 3. Inconsistency Data

Pada gambar 3 dapat dilihat bahwa terdapat data yang tidak konsisten atau  $\geq 3$  dari data kuesioner aplikasi Tiket.com dan Pegipegi yang telah terkumpul. Untuk kuesioner aplikasi Tiket.com *inconsistency data* ditemukan pada data responden nomor 15, 33, 39, 48, 55, 78, 87, 101, 103, dan 110. Lalu, pada kuesioner aplikasi Pegipegi *inconsistency data* ditemukan pada data responden nomor 12, 27, 35, 45, 69, 74, 93, 104. Oleh karena itu, data yang terdeteksi *inconsistency* akan dihapus atau diabaikan. Setelah data yang terdeteksi *inconsistency* atau  $\geq 3$  dihapus, maka jumlah data responden kuesioner aplikasi Tiket.com menjadi 115 data, dan jumlah data responden kuesioner aplikasi Pegipegi menjadi 115 data.

**B. Hasil Analisis Data Kuantitatif**

Untuk melakukan uji validitas dapat dilakukan dengan cara membandingkan indeks korelasi *product moment* (r hitung) dengan nilai kritis atau probabilitasnya. Untuk mendapatkan nilai r hitung tiap butir pertanyaan dapat dilihat dari hasil analisis SPSS yang ditunjukkan oleh kolom *Corrected Items-Total Correlation* [9]. Dengan ketentuan jika nilai koefisien korelasi memiliki taraf signifikansi  $< 0,05$  ( $\alpha=5\%$  atau r hitung  $> r$  tabel (tingkat kepercayaan 95 %,  $\alpha=5\%$ ) maka, *item* pertanyaan yang digunakan dalam instrumen penelitian ini dapat dikatakan valid [10]. Hasil uji validitas dijabarkan pada tabel 1.

TABEL 1  
HASIL UJI VALIDITAS

Item	Corrected Item-Total Correlation		r table product moment		Keterangan
	Tiket.com	Pegipegi	Tiket.com 5% (115)	Pegipegi 5% (115)	
1.	0,657	0,693	0,1826	0,1826	Valid
2.	0,552	0,580	0,1826	0,1826	Valid
3.	0,600	0,700	0,1826	0,1826	Valid
4.	0,673	0,583	0,1826	0,1826	Valid
5.	0,644	0,708	0,1826	0,1826	Valid
6.	0,514	0,683	0,1826	0,1826	Valid
7.	0,600	0,728	0,1826	0,1826	Valid
8.	0,398	0,434	0,1826	0,1826	Valid
9.	0,259	0,620	0,1826	0,1826	Valid
10.	0,336	0,353	0,1826	0,1826	Valid
11.	0,530	0,682	0,1826	0,1826	Valid
12.	0,599	0,719	0,1826	0,1826	Valid
13.	0,597	0,632	0,1826	0,1826	Valid
14.	0,678	0,771	0,1826	0,1826	Valid
15.	0,302	0,453	0,1826	0,1826	Valid
16.	0,662	0,800	0,1826	0,1826	Valid
17.	0,510	0,559	0,1826	0,1826	Valid
18.	0,716	0,758	0,1826	0,1826	Valid
19.	0,687	0,788	0,1826	0,1826	Valid
20.	0,615	0,700	0,1826	0,1826	Valid
21.	0,729	0,709	0,1826	0,1826	Valid
22.	0,599	0,696	0,1826	0,1826	Valid
23.	0,646	0,565	0,1826	0,1826	Valid
24.	0,621	0,664	0,1826	0,1826	Valid
25.	0,722	0,691	0,1826	0,1826	Valid
26.	0,306	0,414	0,1826	0,1826	Valid

Adapun untuk uji reliabilitas dilakukan dengan cara melihat nilai *Cronbach's Alpha-Coefficient* menggunakan *UEQ Data Analysis Tool*. Sebuah variabel dapat disebut reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 [11]. Hasil uji reliabilitas dijabarkan pada tabel 2.

TABEL 2  
HASIL UJI RELIABILITAS

Variabel	Cronbach's Alpha- Coefficient		Keterangan
	Tiket.com	Pegipegi	
Attractiveness	0,84	0,89	Reliabel
Perspiciuity	0,80	0,77	Reliabel
Efficiency	0,61	0,79	Reliabel
Dependability	0, 63	0,73	Reliabel
Stimulation	0,73	0,83	Reliabel
Novelty	0,71	0,76	Reliabel

C. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Terdapat ketentuan dalam menentukan hasil *mean* pada tiap *item* UEQ yaitu, jika nilai *mean* sebuah *item* >0.8, maka *item* tersebut berada dalam evaluasi positif yang ditunjukkan dengan panah berwarna hijau. Jika nilai *mean* sebuah *item* bernilai - 0.8 sampai 0.8, maka *item* tersebut berada dalam kategori evaluasi normal atau netral yang ditunjukkan dengan anak panah berwarna kuning. Dan jika nilai *mean* suatu *item* < -0,8 maka *item* tersebut berada pada kategori evaluasi negatif yang ditunjukkan oleh tanda panah berwarna merah [12]. Berikut adalah hasil data dari tiap kuesioner yang telah terkumpul untuk diketahui hasil rata-rata pada setiap *item* UEQ:

a. Hasil Analisis nilai UX Aplikasi Tiket.com

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	↑ 1,6	0,9	1,0	115	annoying	enjoyable	Attractiveness
2	↑ 1,9	1,1	1,0	115	not understandable	understandable	Perspiciuity
3	↑ 1,1	2,4	1,6	115	creative	dull	Novelty
4	↑ 1,7	1,9	1,4	115	easy to learn	difficult to learn	Perspiciuity
5	↑ 1,8	1,8	1,4	115	valuable	inferior	Stimulation
6	↑ 1,2	0,8	0,9	115	boring	exciting	Stimulation
7	↑ 1,5	1,0	1,0	115	not interesting	interesting	Stimulation
8	↑ 1,1	1,4	1,2	115	unpredictable	predictable	Dependability
9	↑ 1,3	1,9	1,4	115	fast	slow	Efficiency
10	→ 0,1	3,2	1,8	115	inventive	conventional	Novelty
11	↑ 1,7	1,0	1,0	115	obstructive	supportive	Dependability
12	↑ 1,7	1,3	1,1	115	good	bad	Attractiveness
13	↑ 1,7	1,0	1,0	115	complicated	easy	Perspiciuity
14	↑ 1,5	0,9	1,0	115	unlikable	pleasing	Attractiveness
15	↑ 0,9	2,3	1,5	115	usual	leading edge	Novelty
16	↑ 1,8	0,8	0,9	115	unpleasant	pleasant	Attractiveness
17	↑ 1,6	2,1	1,4	115	secure	not secure	Dependability
18	↑ 1,3	1,4	1,2	115	motivating	demotivating	Stimulation
19	↑ 1,5	1,0	1,0	115	meets expectations	does not meet expectations	Dependability
20	↑ 1,7	0,9	0,9	115	inefficient	efficient	Efficiency
21	↑ 1,8	1,2	1,1	115	clear	confusing	Perspiciuity
22	↑ 1,9	1,0	1,0	115	impractical	practical	Efficiency
23	↑ 1,8	1,3	1,1	115	organized	cluttered	Efficiency
24	↑ 1,6	1,2	1,1	115	attractive	unattractive	Attractiveness
25	↑ 1,9	1,0	1,0	115	friendly	unfriendly	Attractiveness
26	↑ 1,2	2,1	1,4	115	conservative	innovative	Novelty

Gambar 4. Nilai Mean per Item Skala UEQ Aplikasi Tiket.com

Berdasarkan data yang ditunjukkan oleh gambar 4 bahwa hampir setiap *item* UEQ pada aplikasi Tiket.com memiliki nilai evaluasi positif, kecuali pada *item* nomor 10 (berdaya cipta/konvensional) yang mendapatkan nilai evaluasi netral dengan nilai rata-rata sebesar 0,1. *item* nomor 10 termasuk ke dalam skala *novelty*.

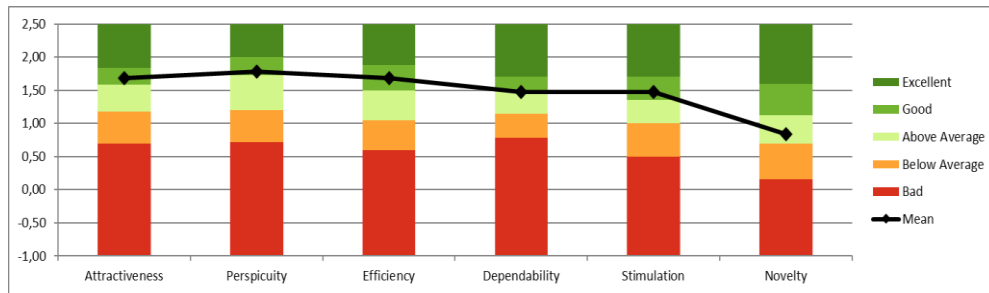


UEQ Scales (Mean and Variance)		
Attractiveness	↑ 1,687	0,57
Perspicuity	↑ 1,780	0,78
Efficiency	↑ 1,680	0,57
Dependability	↑ 1,472	0,64
Stimulation	↑ 1,470	0,68
Novelty	↑ 0,835	1,32

Gambar 5. Nilai Mean Skala UEQ Aplikasi Tiket.com

Berdasarkan data yang ditampilkan pada gambar 5 dapat dilihat bahwa semua rata-rata skala UEQ pada aplikasi Tiket.com mendapatkan nilai evaluasi positif.

[1]



Gambar 6. Hasil Benchmark Nilai Skala UEQ Aplikasi Tiket.com

Berdasarkan gambar 6 dapat disimpulkan bahwa aplikasi Tiket.com mendapatkan nilai *good* (bagus) pada aspek *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency* dan *stimulation*. Serta aspek *dependability* dan *novelty* mendapatkan nilai *above average* (diatas rata-rata).

b. Hasil Analisis nilai UX Aplikasi PegiPegi

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	↑ 1,4	0,9	1,0	115	annoying	enjoyable	Attractiveness
2	↑ 1,6	1,0	1,0	115	not understandable	understandable	Perspicuity
3	↑ 1,0	1,8	1,4	115	creative	dull	Novelty
4	↑ 1,6	1,7	1,3	115	easy to learn	difficult to learn	Perspicuity
5	↑ 1,7	1,4	1,2	115	valuable	inferior	Stimulation
6	↑ 1,2	1,2	1,1	115	boring	exciting	Stimulation
7	↑ 1,4	1,4	1,2	115	not interesting	interesting	Stimulation
8	↑ 1,1	1,6	1,3	115	unpredictable	predictable	Dependability
9	↑ 1,5	1,2	1,1	115	fast	slow	Efficiency
10	⇒ 0,2	3,0	1,7	115	inventive	conventional	Novelty
11	↑ 1,8	0,8	0,9	115	obstructive	supportive	Dependability
12	↑ 1,8	1,1	1,1	115	good	bad	Attractiveness
13	↑ 1,5	1,3	1,1	115	complicated	easy	Perspicuity
14	↑ 1,4	1,0	1,0	115	unlikable	pleasing	Attractiveness
15	⇒ 0,8	2,4	1,5	115	usual	leading edge	Novelty
16	↑ 1,6	0,9	1,0	115	unpleasant	pleasant	Attractiveness
17	↑ 1,4	1,6	1,2	115	secure	not secure	Dependability
18	↑ 1,2	1,6	1,3	115	motivating	demotivating	Stimulation
19	↑ 1,3	1,3	1,1	115	meets expectations	does not meet expectations	Dependability
20	↑ 1,7	0,8	0,9	115	inefficient	efficient	Efficiency
21	↑ 1,7	1,2	1,1	115	clear	confusing	Perspicuity
22	↑ 1,8	0,9	1,0	115	impractical	practical	Efficiency
23	↑ 1,5	1,2	1,1	115	organized	cluttered	Efficiency
24	↑ 1,5	1,0	1,0	115	attractive	unattractive	Attractiveness
25	↑ 1,8	1,0	1,0	115	friendly	unfriendly	Attractiveness
26	↑ 0,9	2,5	1,6	115	conservative	innovative	Novelty

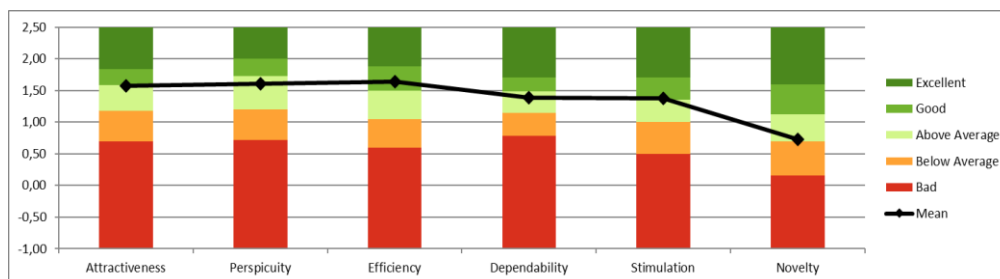
Gambar 7. Nilai Mean per Item Skala UEQ Aplikasi Tiket.com

Berdasarkan data yang ditunjukkan oleh gambar 7 bahwa hampir setiap *item* UEQ pada aplikasi Pegipegi memiliki nilai evaluasi positif, kecuali pada *item* nomor 10 (berdaya cipta/konvensional) dengan nilai *mean* sebesar 0,2 dan 15 (lazim/terdepan) dengan nilai rata-rata 0,8 mendapatkan nilai evaluasi netral. *item* nomor 10 dan 15 termasuk ke dalam skala *novelty*.

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Attractiveness	↑ 1,577	0,64
Perspicuity	↑ 1,604	0,76
Efficiency	↑ 1,637	0,64
Dependability	↑ 1,389	0,72
Stimulation	↑ 1,376	0,93
Novelty	→ 0,733	1,40

Gambar 8. Nilai *Mean* Skala UEQ Aplikasi Tiket.com

Berdasarkan data yang ditampilkan pada gambar 8 dapat dilihat bahwa rata-rata skala UEQ *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, dan *stimulation* pada aplikasi Pegipegi mendapatkan nilai evaluasi positif. Sedangkan untuk skala *novelty* mendapatkan nilai evaluasi netral dengan nilai rata-rata sebesar 0,733.



Gambar 9. Hasil *Benchmark* Nilai Skala UEQ Aplikasi Tiket.com

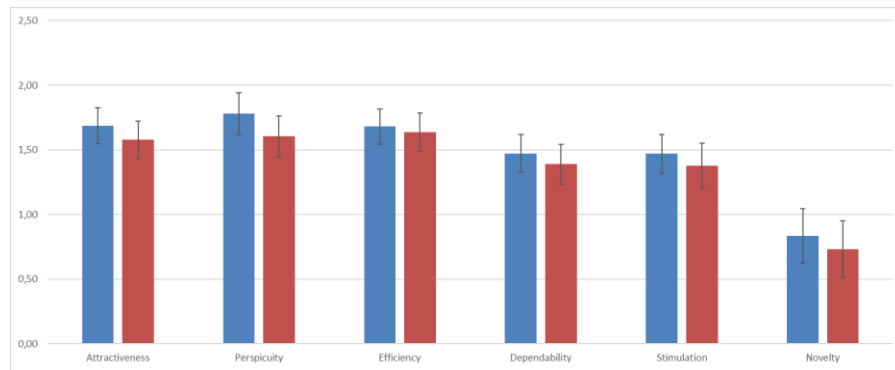
Berdasarkan gambar 9 dapat disimpulkan bahwa aplikasi Pegipegi mendapatkan nilai *good* (bagus) pada aspek *efficiency* dan *stimulation*. Serta aspek *attractiveness*, *perspicuity*, *dependability* dan *novelty* mendapatkan nilai *above average* (diatas rata-rata).

#### D. Hasil Analisis T-test

Berdasarkan data yang ditunjukkan tabel 3 dapat disimpulkan bahwa untuk semua skala UEQ memiliki nilai signifikansi  $> 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada semua skala UEQ untuk aplikasi Tiket.com dan Pegipegi.

TABEL 3  
HASIL UJI T-TEST

Scale	Mean			Significant Result
	Tiket.com	Pegipegi		
Attractiveness	1,69	1,58	0,2856	No Significant Difference
Perspicuity	1,78	1,60	0,1293	No Significant Difference
Efficiency	1,68	1,64	0,6717	No Significant Difference
Dependability	1,47	1,39	0,4482	No Significant Difference
Stimulation	1,47	1,38	0,4301	No Significant Difference
Novelty	0,83	0,73	0,5073	No Significant Difference



Gambar 10. Grafik Perbandingan Aplikasi Tiket.com dan Pegipegi

Pada gambar 10 terlihat grafik hasil perbandingan *user experience* aplikasi Tiket.com (bar warna biru) dan Pegipegi (bar warna merah). Dari perbandingan tersebut dapat disimpulkan bahwa skala *attractiveness* pada aplikasi Tiket.com mendapatkan nilai 1,69 dan pada Pegipegi mendapatkan nilai 1,58, dengan begitu aplikasi Tiket.com lebih unggul dibandingkan aplikasi Pegipegi. Untuk skala *perspicuity* pada aplikasi Tiket.com mendapatkan nilai *mean* 1,78 dan Pegipegi mendapatkan nilai 1,60, dengan hasil pada aplikasi Tiket.com lebih tinggi dibandingkan aplikasi Pegipegi. Untuk skala *efficiency* pada aplikasi Tiket.com dengan nilai 1,68 dan pada aplikasi Pegipegi dengan nilai 1,64, maka pada aplikasi Tiket.com lebih tinggi dibandingkan aplikasi Pegipegi, untuk skala *dependability* pada aplikasi Tiket.com dengan nilai 1,47 dan pada Pegipegi dengan nilai 1,39, dengan begitu pada aspek *dependability* aplikasi Tiket.com lebih tinggi dibandingkan aplikasi Pegipegi. Untuk *stimulation* pada aplikasi Tiket.com dengan nilai 1,47 dan pada aplikasi Pegipegi dengan nilai 1,38, maka aplikasi Tiket.com lebih unggul dibandingkan aplikasi Pegipegi pada skala *stimulation*. Untuk skala *novelty* pada aplikasi Tiket.com dengan nilai 0,83 dan pada aplikasi Pegipegi dengan nilai 0,73, dengan hasil aplikasi Tiket.com memiliki nilai *novelty* lebih tinggi dibandingkan aplikasi Pegipegi.

#### IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa semua aspek *user experience* pada aplikasi Tiket.com mendapatkan tingkat evaluasi positif dengan nilai tertinggi yaitu skala *perspicuity* dan nilai terendah yaitu skala *novelty*. Sedangkan pada aplikasi Pegipegi, skala *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, dan *stimulation* mendapatkan tingkat evaluasi positif, namun untuk skala *novelty* mendapatkan tingkat evaluasi netral dengan nilai tertinggi yaitu skala *efficiency* dan nilai terendah yaitu skala *novelty*. Hasil *t-test* terhadap pengalaman pengguna aplikasi Tiket.com dan Pegipegi menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan untuk semua skala *user experience*. Aplikasi Tiket.com mendapatkan nilai *user experience* sedikit lebih besar dibandingkan dengan aplikasi Pegipegi di semua skala *user experience*.

Ada beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk pihak pengelola aplikasi Tiket.com dan Pegipegi serta pihak yang ingin melakukan penelitian selanjutnya, yaitu: 1). Penelitian selanjutnya dapat melakukan perbandingan *user experience* aplikasi Tiket.com dan Pegipegi dengan aplikasi pesaing lainnya; 2). Penelitian selanjutnya bisa mengkombinasi atau menggunakan metode pengukuran *user experience* lainnya untuk memperoleh hasil yang lebih akurat; 3). Pihak aplikasi Tiket.com perlu meningkatkan *user experience* pada aspek *novelty* terutama pada poin daya cipta; 4). Pihak aplikasi Pegipegi perlu meningkatkan *user experience* pada aspek *novelty* terutama pada poin daya cipta dan terdepan.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Rasa terima kasih ditujukan kepada Universitas Sriwijaya serta para responden yang telah membantu mengisi kuesioner penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] C. M. Annur, "Startup Perjalanan & Perhotelan Paling Populer di Indonesia (Kuartal I-2022)," 2022. [Online]. Available: [databoks.katadata.co.id](http://databoks.katadata.co.id).
- [2] N. K. Suastini, I. G. L. A. Raditya Putra and I. P. Satwika, "Analisis Pengalaman Pengguna Pada Website Distro Management System (Dimans)," *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi (JuTISI)*, vol. 7, no. 3, pp. 135-144, 2018.
- [3] M. A. Kushendriawan, H. B. Santoso, P. O. H. Putra and M. Schrepp, "Evaluating User Experience of a Mobile Health Application Halodoc using User Experience Questionnaire and Usability Testing," *Jurnal Sistem Informasi (Journal of Information System)*, vol. 17, no. 1, pp. 58-71, 2021.

- [4] R. Y. A. Wibowo, S. H. Wijoyo and R. I. Rokhmawati, "Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Dengan Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada JakOne Mobile dan BCA Mobile)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 6, pp. 5666-5673, 2019.
- [5] M. K. Djami Rane, M. Shihab Ridwan and W. , "Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Pendidikan dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Keputusan Konsumen Dengan Brand Image Sebagai Variabel Intervening dalam Memilih Program Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang," *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, vol. 4, no. 1, pp. 869-880, 2019.
- [6] similarweb, "tiket.com VS Pegipegi," 2022. [Online]. Available: <https://www.similarweb.com/website/tiket.com/vs/pegipegi.com/>. [Accessed 25 11 2022].
- [7] D. Khuntari, "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek dan Grab dengan Pendekatan User Experience Questionnaire," *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 8, no. 1, pp. 275-286, 2022.
- [8] H. Mustafidah, A. Imantoyo and Suwarsito, "Pengembangan Aplikasi Uji-t Satu Sampel Berbasis Web (Development of Web-Based One-Sample t-Test Application)," *JUITA: Jurnal Informatika*, vol. 8, no. 2, pp. 245-251, 2020.
- [9] M. I. Tindow, P. A. Mekel and G. M. Sendow, "Disiplin Kerja, Motivasi dan Kompensasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Sulut Cabang Calaca," *Jurnal EMBA: Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, vol. 2, no. 2, pp. 1594-1606, 2014.
- [10] N. Khasan, B. Soedijono and H. Al Fatta, "Analisis Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Perspektif Human Computer Interaction (Studi Kasus Dinas Pendidikan Kabupaten Brebes)," *Jurnal Telematika*, vol. 9, no. 2, pp. 36-51, 2016.
- [11] G. Ursachi, I. A. Horodnic, A. Zait, "How Reliable are Measurement Scales? External Factors with Indirect Influence on Reliability Estimators", *Procedia Economics and Finance*, Volume 20, pp.679-686, 2015.
- [12] M. A. Kresnanto, B. T. Hanggara and B. S. Prakoso, "Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Mobile Booking Hotel dengan menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada RedDoorz dan Airy)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 4, no. 10, pp. 3637-3646, 2020.