

**DESAIN UI/UX APLIKASI MARKETPLACE SERVICE  
HANDPHONE DAN LAPTOP MENGGUNAKAN METODE  
*DESIGN THINKING***

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana**

**Komputer Program Studi Sistem Informasi**



**Disusun Oleh:**

**GEMINTANG AQSA ARUMDAPTA**

**20082010071**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**SURABAYA**

**2024**

SKRIPSI

DESAIN UI/UX APLIKASI MARKETPLACE SERVICE HANDPHONE DAN  
LAPTOP MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING

Disusun oleh :

GEMINTANG AOSA ARUMDAPTA  
20082010071


Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi  
Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional  
"Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 27 Mei 2024


Pembimbing :

Tim Penguji :

1.

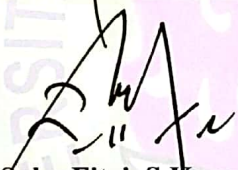
1.


  
Reisa Permatasari, S.T., M.Kom.  
NIP. 19920514 2022032 007

  
Sidi Mukarromah, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19810704 2021212 011

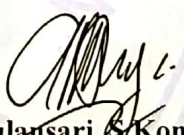
2.

2.

  
Anindo Saka Fitri, S.Kom, M.Kom.  
NPT. 212199 30 325268

  
Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19851124 2021211 003


3.

  
Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19871015 202203 2005

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T.  
NIP. 19681126 199403 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN**

**DESAIN UI/UX APLIKASI MARKETPLACE SERVICE HANDPHONE DAN  
LAPTOP MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING**

Disusun oleh :

**GEMINTANG AQSA ARUMDAPTA**  
**20082010071**

Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Mei Periode 2024 pada  
Tanggal 27 Mei 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1



**Reisa Permatasari, S.T., M.Kom.**  
**NIP. 19920514 2022032 007**

Dosen Pembimbing 2



**Anindo Saka Fitri, S.Kom, M.Kom.**  
**NPT. 212199 30 325268**

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Sistem Informasi**

**Fakultas Ilmu Komputer**

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom**  
**NIP. 19851124 2021211 003**





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Gemintang Aqsa Arumdapta

NPM : 20082010071

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 03 Juni 2024 dengan judul:

**DESAIN UI/UX APLIKASI MARKETPLACE SERVICE HANDPHONE DAN  
LAPTOP MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING**

Oleh karenanya, mahasiswa tersebut dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan Skripsi dengan judul tersebut.

Surabaya, 03 Juni 2024

Dosen penguji yang memeriksa revisi :

1. Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19810704 2021212 011

2. Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19851124 2021211 003

3. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19871015 202203 2005

{  }  
{  }  
{  }  
JAWA TIMUR

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

  
Reisa Permatasari, S.T., M.Kom.

NIP. 19920514 2022032 007

  
Anindo Saka Fitri, S.Kom, M.Kom.

NPT. 212199 30 325268



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gemintang Aqsa Arumdapta

NPM : 20082010071

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa judul/ Tugas Akhir berikut :

**DESAIN UI/UX APLIKASI MARKETPLACE SERVICE HANDPHONE DAN  
LAPTOP MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi/ Tugas Akhir/ Penelitian orang lain dan juga bukan Produk/ Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi/ Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun Instansi Pendidikan lain. Jika dinyatakan dikemudian hari pernyataan tersebut terbukti benar, maka saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 03 Juni 2024



**Gemintang Aqsa Arumdapta**  
**NPM. 20082010071**

**Judul** : **DESAIN UI/UX APLIKASI MARKETPLACE SERVICE HANDPHONE DAN LAPTOP MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING**

**Pembimbing 1** : **Reisa Permatasari, S.T, M.Kom**

**Pembimbing 2** : **Anindo Saka Fitri, S.Kom, M.Kom**

---

## **ABSTRAK**

Kerusakan pada komponen hardware dan software handphone serta laptop membutuhkan layanan reparasi yang efektif. Namun, pengguna sering mengalami ketidakjelasan di pusat servis, sementara penyedia jasa menghadapi tantangan sepiunya toko. Desain antarmuka marketplace servis handphone dan laptop sebagai aplikasi mobile disusun dengan tujuan mempermudah proses bisnis servis handphone dan laptop, dengan fokus pada usability dan kemudahan penggunaan. Untuk memastikan bahwa pengguna dapat dengan mudah menggunakan platform dan kepuasan pengalaman pengguna, diperlukan desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang optimal.

Metodologi yang digunakan adalah design thinking, yang menekankan pemecahan masalah inovatif dan kreatif dengan pemahaman mendalam terhadap konteks masalah. Solusi dirumuskan melalui tahap empathize, define, ideate, define, prototype, dan testing. Evaluasi dilakukan pengulangan atau iterasi untuk mencapai hasil yang optimal dalam proses design thinking dengan menggunakan metode usability testing dan heuristic evaluation.

Hasil evaluasi iterasi akhir menunjukkan nilai Learnability 96,6%, Efficiency 98,63%, Memorability 95%, Error 0,232, dan Satisfaction 83,23 dari teknisi, serta Learnability 93,3%, Efficiency 85,23%, Memorability 85%, Error 0,202, dan Satisfaction 83,23 dari pelanggan, dengan kualifikasi berhasil dan sangat baik. Hasil evaluasi Heuristic evaluation oleh tiga ahli UI/UX memberikan severity rating skala 0, menunjukkan tidak ada masalah usability. Evaluasi akhir menunjukkan bahwa semua penilaian dan metode pengujian yang diterapkan pada desain aplikasi service handphone dan laptop memberikan hasil yang sangat baik. Nilai kegunaan aplikasi ini sangat baik dan diterima dengan baik oleh teknisi dan pelanggan yang merupakan target pengguna aplikasi tersebut.

Kesimpulan dari skripsi ini menunjukkan bahwa desain antarmuka marketplace servis handphone dan laptop yang dirancang menggunakan metodologi design thinking telah berhasil mencapai tujuan utamanya, yaitu meningkatkan usability dan kemudahan penggunaan aplikasi. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi ini mampu memenuhi kebutuhan pengguna dengan sangat baik, sehingga dapat diimplementasikan sebagai solusi efektif untuk mempermudah proses bisnis servis handphone dan laptop

**Kata Kunci:** Jasa Reparasi, Perancangan Desain Aplikasi, *Design Thinking*, *Usability Testing*, dan *Heuristic Evaluation*.

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucap puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Desain UI/UX Aplikasi Marketplace Service Handphone dan Laptop Menggunakan Metode Design Thinking” sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi S1 di program studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam menyelesaikan skripsi ini tentunya tak lepas dari dorongan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa mendoakan, memberi dukungan, dorongan, serta motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Reisa Permatasari, S.T., M.Kom. selaku dosen pembimbing 1 yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu selama proses pengerjaan skripsi ini.
3. Ibu Anindo Saka Fitri, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing 2 yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu selama proses pengerjaan skripsi ini.
4. Ibu Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom., selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan nasihat selama perkuliahan.
5. Seluruh dosen Sistem Informasi yang telah memberikan waktu dan ilmunya selama masa perkuliahan.

6. Egalita Islami Bilqis selaku kakak penulis yang selalu memberikan dukungan dan kritik sehingga penulis termotivasi dalam setiap langkah perjalanan skripsi.
7. Teman dekat penulis yang menjadi salah satu penyemangat, pendengar keluh kesah dalam penulisan skripsi, penasehat yang baik, dan telah membantu penulis dalam mengerjakan skripsi penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Pejuang skripsi yaitu Veby, Sahlan, Roro, Hani, Callista, dan Radhiya yang telah membantu penulis dalam mengerjakan skripsi penulis serta memberikan semangat sampai terselesaikannya skripsi ini.
9. Para responden teknisi yang berkerja di Pusat Belanja Hi-Tech Mall serta PC Master Computer (Muhamad Dhafi Eka Ramadan, Rosanti, Zakaria, Andra Septian, dan Bapak M.Ikhsanul) yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir.
10. Para responden pelanggan (Egga, Mbak Difta, Mbak Ega, Sahlan, dan Nesha) yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir.
11. Seluruh pegawai di Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah membantu dalam melancarkan proses administrasi skripsi.
12. Semua pihak yang terkait dan berjasa dalam proses penyelesaian Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa terima kasih penulis sedikit pun.

Semoga berkah dan keberkatan dari Tuhan Yang Maha Esa senantiasa mengalir kepada semua yang telah memberikan dukungan, pertolongan, nasihat,



dan arahan yang bermanfaat bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa masih ada banyak kekurangan dan ruang untuk perbaikan dalam penyusunan Laporan Skripsi ini. Penulis berharap agar Laporan Skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi perkembangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang Sistem Informasi.

Surabaya, Juni 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Tujuan.....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1. Dasar Teori .....	10
2.1.1. Service Handphone dan Laptop .....	10
2.1.2. <i>E-marketplace</i> .....	10
2.1.3. <i>Design Thinking</i> .....	11
2.1.4. <i>Empathize</i> .....	12
2.1.4.1. Kuesioner.....	13

2.1.4.2.	Wawancara .....	13
2.1.5.	Define.....	14
2.1.5.1.	<i>Empathy mapping</i> .....	14
2.1.5.2.	User Persona.....	15
2.1.5.3.	<i>Pain point</i> .....	16
2.1.6.	<i>Ideate</i> .....	16
2.1.6.1.	<i>How Might-We</i> .....	17
2.1.6.2.	<i>User Flow</i> .....	17
2.1.7.	<i>Prototype</i> .....	17
2.1.7.1.	<i>Design System</i> .....	18
2.1.7.2.	Low-Fidelity Wireframe.....	19
2.1.7.3.	High-Fidelity Wireframe .....	19
2.1.8.	<i>Testing</i> .....	20
2.1.8.1.	Usability testing.....	20
2.1.8.2.	System <i>Usability Scale</i> .....	25
2.1.8.3.	<i>Heuristic Evaluation</i> .....	28
2.1.6.	Figma .....	31
2.1.7.	Figjam .....	32
2.1.8.	Maze.co.....	32
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....		40

3.1.	Alur Penelitian.....	40
3.2.	Identifikasi Masalah .....	41
3.2.1.	Diagram Alir Fenomena Proses Bisnis .....	41
3.3.	Studi Literatur.....	42
3.4.	Menentukan Populasi .....	42
3.5.	<i>Empathize</i> .....	43
3.5.1.	Kuesioner .....	44
3.5.2.	Wawancara.....	45
3.6.	Define .....	48
3.6.1.	<i>Empathy Mapping</i> .....	48
3.6.2.	User Persona .....	48
3.6.3.	<i>Pain Point</i> .....	49
3.7.	<i>Ideate</i> .....	49
3.7.1.	<i>How Might-We</i> .....	49
3.7.2.	<i>User Flow</i> .....	50
3.8.	<i>Prototype</i> .....	50
3.8.1.	Design System.....	50
3.8.2.	Low-Fidelity Wireframe .....	51
3.8.3.	High-Fidelity Wireframe.....	51
3.9.	<i>Testing</i> .....	51
3.9.1.	<i>Usability testing</i> .....	52

3.9.2.	<i>Heuristic Evaluation</i> .....	56
3.10.	Hasil <i>Generate Desain</i> .....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		59
4.1.	Emphatize .....	59
4.2.1.	Kusioner .....	59
4.2.2.	Wawancara .....	61
4.2.	Define .....	62
4.2.3.	Empathy Mapping .....	63
4.2.4.	User Persona .....	66
4.2.5.	Pain Point .....	68
4.3.	Ideate .....	69
4.3.1.	How Might-We .....	69
4.3.2.	User Flow .....	71
4.4.	Prototype .....	74
4.4.1.	Design System.....	74
4.4.2.	Low-Fidelity Wireframe .....	84
4.4.3.	High-Fidelity Wireframe.....	111
4.5.	Testing .....	154
4.5.1.	Daftar Implementasi Solusi Desain.....	155
4.5.2.	<i>Usability Testing</i> .....	165
4.5.3.	<i>Heuristic Evaluation</i> .....	181



4.5.4.	Kesimpulan Testing Tahap Pertama .....	191
4.6.	Iterasi Kedua.....	193
4.6.1.	Define (2) .....	194
4.6.2.	Ideate (2) .....	208
4.6.3.	Prototype (2) .....	212
4.6.4.	Testing (2) .....	223
4.6.5.	Kesimpulan Testing Tahap Kedua.....	239
4.6.6.	Perbandingan Hasil Pengujian .....	240
4.7.	Hasil <i>Generate</i> Desain.....	243
4.8.	Pembahasan .....	244
BAB V PENUTUP.....		248
5.1.	Kesimpulan.....	248
5.2.	Saran .....	249
DAFTAR PUSTAKA .....		251
LAMPIRAN.....		258
Lampiran 1. Tampilan Kuesioner Online Pelanggan.....		258
Lampiran 2. Hasil Kuesioner Online Pelanggan.....		259
Lampiran 3. Hasil Wawancara Teknisi.....		264
Lampiran 4. Hasil Wawancara Pelanggan .....		271

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tahap <i>Design Thinking</i> .....	12
Gambar 2.2 <i>Empathy mapping</i> .....	14
Gambar 2.3 <i>User Persona</i> .....	16
Gambar 2.4 Low-Fidelity Wireframe .....	19
Gambar 2.5 Interpretasi Skor System <i>Usability Scale</i> .....	28
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	40
Gambar 3.2 Diagram Alur Proses Bisnis Penyedia Jasa.....	42
Gambar 3.3 Diagram Alur Proses Bisnis Pelanggan .....	42
Gambar 4.1 <i>Empathy Mapping</i> Teknisi .....	64
Gambar 4.2 <i>Empathy Mapping</i> Pelanggan .....	65
Gambar 4.3 <i>User Persona</i> Teknisi.....	67
Gambar 4.4 <i>User Persona</i> Pelanggan.....	67
Gambar 4.5 <i>Pain Point</i> Teknisi .....	68
Gambar 4. 6 <i>Pain Point</i> Pelanggan.....	69
Gambar 4.7 <i>How Might We</i> Teknisi.....	70
Gambar 4.8 <i>How Might We</i> Pelanggan .....	71
Gambar 4.9 <i>User Flow</i> Teknisi .....	72
Gambar 4.10 <i>User Flow</i> Pelanggan .....	73
Gambar 4.11 <i>Color Palette</i> .....	75
Gambar 4.12 <i>Typography</i> .....	78
Gambar 4.13 <i>Shadows</i> .....	80
Gambar 4.14 <i>Coner Radius</i> .....	80
Gambar 4.15 <i>Icon</i> .....	81
Gambar 4.16 <i>Ilustrasi</i> .....	81

Gambar 4.17 Logo .....	82
Gambar 4.18 Molekul .....	83
Gambar 4.19 Organisme .....	84
Gambar 4.20 Low-Fi Wireframe Pilih Rol .....	85
Gambar 4.21 Low-Fi Wireframe Register (Email .....	85
Gambar 4.22 Low-Fi Wireframe Registrasi (Nomor).....	86
Gambar 4. 23 Low-Fi Wireframe Login (Email).....	86
Gambar 4.24 Low-Fi Wireframe Login (Nomor).....	87
Gambar 4.25 Low-Fi Wireframe Lupa Password.....	88
Gambar 4.26 Low-Fi Wireframe Daftar Toko.....	89
Gambar 4.27 Low-Fi Wireframe <i>Home</i> .....	89
Gambar 4.28 Low-Fi Wireframe Daftar Perbaikan Mandiri .....	90
Gambar 4.29 Low-Fi Wireframe Home Perbaikan Mandiri.....	90
Gambar 4. 30 Low-Fi Wireframe Atur Jadwal dan Notifikasi .....	91
Gambar 4. 31 Low-Fi Wireframe Pesan .....	91
Gambar 4. 32 Low-Fi Wireframe Perbaikan Mandiri Media Video Call.....	92
Gambar 4. 33 Low-Fi Wireframe <i>Input</i> Hasil Konsultasi.....	92
Gambar 4. 34 Low-Fi Wireframe Pesanan Perbaikan Mandiri .....	93
Gambar 4. 35 Low-Fi Wireframe Detail Pesanan Perbaikan Mandiri .....	93
Gambar 4.36 Low-Fi Wireframe Pesanan Layanan Servis.....	94
Gambar 4. 37 Low-Fi Wireframe Detail Pesanan Servis.....	95
Gambar 4. 38 Low-Fi Wireframe Toko Saya .....	95
Gambar 4.39 Low-Fi Wireframe Iklan dan Voucher.....	96
Gambar 4. 40 Low-Fi Wireframe Iklan .....	96
Gambar 4. 41 Low-Fi Wireframe Voucher.....	97
Gambar 4. 42 Low-Fi Wireframe Pendapatan .....	97

Gambar 4. 43 Low-Fi Wireframe Notifikasi dan Pesan .....	98
Gambar 4. 44 Low-Fi Wireframe <i>Home</i> .....	99
Gambar 4. 45 Low-Fi Wireframe Maps, Pencarian, dan Favorit.....	99
Gambar 4. 46 Low-Fi Wireframe Pesan .....	100
Gambar 4. 47 Low-Fi Wireframe Notifikasi.....	100
Gambar 4. 48 Low-Fi Wireframe Fitur Diagnosa Kerusakan.....	101
Gambar 4. 49 Low-Fi Wireframe Pencarian dan Detail Toko Servis.....	102
Gambar 4. 50 Low-Fi Wireframe Pemesanan Servis.....	102
Gambar 4. 51 Low-Fi Wireframe Pesanan Layanan Servis.....	103
Gambar 4. 52 Low-Fi Wireframe Detail Pesanan Tahap Perjanjian .....	104
Gambar 4. 53 Low-Fi Wireframe Detail Pesanan Tahap Pembayaran .....	104
Gambar 4. 54 Low-Fi Wireframe Detail Pesanan Tahap Selesai .....	105
Gambar 4. 55 Low-Fi Wireframe Fitur Perbaiki Mandiri.....	106
Gambar 4. 56 Low-Fi Wireframe Pencarian Perbaiki Mandiri.....	106
Gambar 4. 57 Low-Fi Wireframe Detail Toko Perbaiki Mandiri .....	107
Gambar 4. 58 Low-Fi Wireframe Pemesanan Perbaiki Mandiri .....	107
Gambar 4. 59 Low-Fi Wireframe Media Video Call.....	108
Gambar 4. 60 Low-Fi Wireframe Ringkasan Konsultasi dan Review.....	109
Gambar 4. 61 Low-Fi Wireframe Media Chatting.....	109
Gambar 4. 62 Low-Fi Wireframe Pesanan Perbaiki Mandiri .....	110
Gambar 4. 63 Low-Fi Wireframe Setting .....	111
Gambar 4.64 High-Fi Wireframe Onboarding.....	112
Gambar 4.65 High-Fi Wireframe Pilihan Role .....	112
Gambar 4. 66 High-Fi Wireframe Registrasi (Nomer Handphone).....	113
Gambar 4. 67 High-Fi Wireframe Login (Nomer Handphone).....	113
Gambar 4. 68 High-Fi Wireframe Lupa Password (Nomer Handphone) .....	114

Gambar 4. 69 High-Fi Wireframe Registrasi (Email).....	115
Gambar 4. 70 High-Fi Wireframe Login (Email) .....	115
Gambar 4. 71 High-Fi Wireframe Lupa Password (Email) .....	116
Gambar 4. 72 High-Fi Wireframe Onboarding Daftar Toko .....	117
Gambar 4. 73 High-Fi Wireframe Informasi dan Alamat Toko .....	117
Gambar 4. 74 High-Fi Wireframe Pilihan Layanan Servis Laptop .....	118
Gambar 4. 75 High-Fi Wireframe Servis Handphone .....	118
Gambar 4. 76 High-Fi Wireframe Pilihan Layanan.....	119
Gambar 4. 77 High-Fi Wireframe Verifikasi Identitas .....	119
Gambar 4. 78 High-Fi Wireframe Rekening Bank .....	120
Gambar 4. 79 High-Fi Wireframe <i>Home</i> .....	120
Gambar 4. 80 High-Fi Wireframe Daftar Perbaikan Mandiri .....	121
Gambar 4. 81 High-Fi Wireframe <i>Home</i> Perbaikan Mandiri .....	121
Gambar 4. 82 High-Fi Wireframe Atur Jadwal .....	122
Gambar 4. 83 High-Fi Wireframe Media Chatting .....	122
Gambar 4. 84 High-Fi Wireframe Media Video Call .....	123
Gambar 4. 85 High-Fi Wireframe <i>Input</i> Hasil Konsultasi .....	124
Gambar 4. 86 High-Fi Wireframe Pesanan Perbaikan Mandiri Tahap Akan Datang .....	124
Gambar 4. 87 High-Fi Wireframe Pesanan Perbaikan Mandiri Tahap Sedang Berlangsung .. ..	125
Gambar 4. 88 High-Fi Wireframe Pesanan Perbaikan Mandiri Tahap Selesai	125
Gambar 4. 89 High-Fi Wireframe Pesanan Servis Tahap Reservasi .....	126
Gambar 4. 90 High-Fi Wireframe Pesanan Servis Tahap Pengecekan.....	126
Gambar 4. 91 High-Fi Wireframe Pesanan Servis Tahap Pengerjaan .....	127
Gambar 4. 92 High-Fi Wireframe Pesanan Servis Tahap Pengerjaan .....	127



Gambar 4. 93 High-Fi Wireframe Pesanan Servis Tahap Pembayaran .....	128
Gambar 4. 94 High-Fi Wireframe Pesanan Servis Tahap Selesai .....	128
Gambar 4. 95 High-Fi Wireframe Pesanan Servis Tahap Pembatalan .....	129
Gambar 4. 96 High-Fi Wireframe Toko Saya.....	129
Gambar 4. 97 High-Fi Wireframe Detail Toko Saya.....	130
Gambar 4. 98 High-Fi Wireframe Syarat & Ketentuan dan Kebijakan Pribadi	130
Gambar 4. 99 High-Fi Wireframe Iklan dan Voucher .....	131
Gambar 4. 100 High-Fi Wireframe Iklan.....	131
Gambar 4. 101 High-Fi Wireframe Voucher .....	132
Gambar 4. 102 High-Fi Wireframe Pendapatan .....	132
Gambar 4. 103 High-Fi Wireframe Pesan.....	133
Gambar 4. 104 High-Fi Wireframe Notifikasi.....	133
Gambar 4. 105 High-Fi Wireframe <i>Home</i> Pelanggan.....	134
Gambar 4. 106 High-Fi Wireframe Maps .....	134
Gambar 4. 107 High-Fi Wireframe Favorit Pengguna.....	135
Gambar 4. 108 High-Fi Wireframe Pesan.....	135
Gambar 4. 109 High-Fi Wireframe Notifikasi.....	136
Gambar 4. 110 High-Fi Wireframe Fitur Diagnosa Kerusakan.....	136
Gambar 4. 111 High-Fi Wireframe <i>Input</i> Kerusakan Laptop .....	137
Gambar 4. 112 High-Fi Wireframe Hasil Diagnosa Awal Laptop .....	138
Gambar 4. 113 High-Fi Wireframe Diagnosa Kerusakan Handphone .....	139
Gambar 4. 114 High-Fi Wireframe Pencarian Servis .....	140
Gambar 4. 115 High-Fi Wireframe Detail Toko.....	141
Gambar 4. 116 High-Fi Wireframe Pemesanan Servis Laptop.....	141
Gambar 4. 117 High-Fi Wireframe Detail Pesanan .....	142
Gambar 4. 118 High-Fi Wireframe Pemesanan Servis Handphone .....	143

Gambar 4. 119 High-Fi Wireframe Pesanan Servis Tahap Reservasi dan Pengecekan.....	143
Gambar 4. 120 High-Fi Wireframe Pesanan Servis Tahap Perjanjian.....	144
Gambar 4. 121 High-Fi Wireframe Pesanan Servis Tahap Pengerjaan .....	145
Gambar 4. 122 High-Fi Wireframe Pesanan Servis Tahap Pembayaran .....	145
Gambar 4. 123 High-Fi Wireframe Pesanan Servis Tahap Pembayaran (2) ...	146
Gambar 4. 124 High-Fi Wireframe Pesanan Servis Tahap Pembayaran (3) ...	146
Gambar 4. 125 High-Fi Wireframe Pesanan Servis Tahap Selesai .....	147
Gambar 4. 126 High-Fi Wireframe Pesanan Servis Tahap Pembatalan .....	147
Gambar 4. 127 High-Fi Wireframe Perbaikan Mandiri.....	148
Gambar 4. 128 High-Fi Wireframe Pencarian Perbaikan Mandiri.....	148
Gambar 4. 129 High-Fi Wireframe Detail Layanan Perbaikan Mandiri .....	149
Gambar 4. 130 High-Fi Wireframe Pilih Jadwal Perbaikan Mandiri.....	150
Gambar 4. 131 High-Fi Wireframe Pemesanan Perbaikan Mandiri.....	150
Gambar 4. 132 High-Fi Wireframe Media Video Call .....	151
Gambar 4. 133 High-Fi Wireframe Ringkasan Konsultasi.....	151
Gambar 4. 134 High-Fi Wireframe Media Chatting.....	152
Gambar 4. 135 High-Fi Wireframe Pesanan Perbaikan Mandiri Tahap Akan Datang .....	152
Gambar 4. 136 High-Fi Wireframe Pesanan Perbaikan Mandiri Tahap Sedang Berlangsung ..	153
Gambar 4. 137 High-Fi Wireframe Pesanan Perbaikan Mandiri Tahap Selesai dan Review .....	153
Gambar 4. 138 High-Fi Wireframe Setting.....	154
Gambar 4. 139 Pain Point Hasil Evaluasi <i>Usability Testing</i> .....	195
Gambar 4. 140 Pain Point Desain Teknisi Task TT3.....	195
Gambar 4. 141 Pain Point Desain Teknisi Task TT4.....	196

Gambar 4. 142 Pain Point Desain Teknisi Task TT4 (2).....	196
Gambar 4. 143 Pain Point Desain Teknisi Task TT9.....	197
Gambar 4. 144 Pain Point Desain Pelanggan Task TP2 .....	197
Gambar 4. 145 Pain Point Desain Pelanggan Task TP4 .....	198
Gambar 4. 146 Pain Point Desain Pelanggan Task YP4 (2).....	198
Gambar 4. 147 Pain Point Desain Pelanggan Task TP5 .....	199
Gambar 4. 148 Pain Point Desain Pelanggan Task TP5 (2) .....	200
Gambar 4. 149 Pain Point Desain Pelanggan Task TP5 (3) .....	200
Gambar 4. 150 Pain Point Hasil Evaluasi <i>Heuristic Evaluation</i> .....	201
Gambar 4. 151 Pain Point <i>Heuristic Evaluation</i> Desain Teknisi Aspek H1 dan H10 .....	202
Gambar 4. 152 Pain Point <i>Heuristic Evaluation</i> Desain Teknisi Aspek H7....	203
Gambar 4. 153 Pain Point <i>Heuristic Evaluation</i> Desain Teknisi Aspek H7 (2)	203
Gambar 4. 154 Pain Point <i>Heuristic Evaluation</i> Desain Teknisi Aspek H8....	204
Gambar 4. 155 Pain Point <i>Heuristic Evaluation</i> Desain Pelanggan Aspek H1	205
Gambar 4. 156 Pain Point <i>Heuristic Evaluation</i> Desain Pelanggan Aspek H2	205
Gambar 4. 157 Pain Point <i>Heuristic Evaluation</i> Desain Pelanggan Aspek H5	206
Gambar 4. 158 Pain Point <i>Heuristic Evaluation</i> Desain Pelanggan Aspek H7	207
Gambar 4. 159 Pain Point <i>Heuristic Evaluation</i> Desain Pelanggan Aspek H8	207
Gambar 4. 160 Pain Point <i>Heuristic Evaluation</i> Desain Pelanggan Aspek H9	208
Gambar 4. 161 How Might We <i>Usability Testing</i> Pengguna Teknisi.....	209
Gambar 4. 162 How Might We <i>Usability Testing</i> Pengguna Pelanggan.....	210
Gambar 4. 163 How Might We <i>Heuristic Evaluation</i> Pengguna Teknisi.....	211
Gambar 4. 164 How Might We <i>Heuristic Evaluation</i> Pengguna Pelanggan...	212
Gambar 4. 165 Solution Idea [P1/TT3], [EV1/T/H1], [EV2/T/H10], dan [EV3/T/H1] ... ..	213

Gambar 4. 166 Solution Idea [P2/TT4] .....	213
Gambar 4. 167 Solution Idea [P3/TT4] .....	214
Gambar 4. 168 Solution Idea [P5/TT9] .....	214
Gambar 4. 169 Solution Idea [EV1/T/H7] .....	215
Gambar 4. 170 Solution Idea [EV1/T/H8] .....	216
Gambar 4. 171 Solution Idea [EV2/T-P/H9] .....	216
Gambar 4. 172 Solution Idea idea [EV1/P/H1] dan [EV1/P/H7] .....	217
Gambar 4. 173 Implementasi Solution Idea idea [EV3/P/H2] .....	217
Gambar 4. 174 Implementasi Solution Idea [EV3/P/H5] .....	218
Gambar 4. 175 Implementasi Solution Idea [EV1/P/H8] .....	218
Gambar 4. 176 Implementasi Solution Idea [P6/TP2] .....	219
Gambar 4. 177 Implementasi Solution Idea idea [P7/TP4] dan [EV2/T/H7] ..	220
Gambar 4. 178 Implementasi Solution Idea [P7/TP4] .....	220
Gambar 4. 179 Implementasi Solution Idea [P8/TP4] .....	221
Gambar 4. 180 Implementasi Solution Idea [P8/TP4] (2) .....	221
Gambar 4. 181 Implementasi Solution Idea [P9/TP5] .....	222
Gambar 4. 182 Implementasi Solution Idea [P10/TP5] .....	222
Gambar 4. 183 Implementasi Solution Idea [P11/TP5] .....	223
Gambar 4.184 Hasil Generate Desain .....	244

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Pengukuran Hasil <i>Usability Testing Learnability</i> .....	21
Tabel 2.2 Skala Pengukuran Hasil <i>Usability testing Efficiency</i> .....	23
Tabel 2.3 Skala Pengukuran Hasil <i>Usability testing Memorability</i> .....	24
Tabel 2.4 Daftar Pernyataan System <i>Usability Scale</i> .....	26
Tabel 2.5 Daftar Nilai Jawaban .....	26
Tabel 2.6 Penafsiran Data Hasil Hitung <i>Heuristic Evaluation</i> .....	31
Tabel 2.7 Jurnal Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 3.1. Daftar Kuesioner untuk Pelanggan .....	44
Tabel 3.2 Daftar Pertanyaan Wawancara untuk Jasa Servis .....	46
Tabel 3.3 Daftar Pertanyaan Wawancara untuk Pelanggan / Calon Pelanggan ..	47
Tabel 3.4 Pertanyaan <i>Usability testing</i> Aspek <i>Learnability</i> .....	53
Tabel 3.5 Pertanyaan <i>Usability testing</i> Aspek <i>Memorability</i> .....	54
Tabel 3.6 Pertanyaan Kuesioner <i>Heuristic evaluation</i> .....	56
Tabel 4.1 . Daftar Kuesioner untuk Pelanggan / Calon Pelanggan .....	59
Tabel 4.2 Daftar Pertanyaan Wawancara untuk Teknisi .....	61
Tabel 4.3 Daftar Pertanyaan Wawancara untuk Pelanggan .....	62
Tabel 4.4 Pedoma Font Size .....	79
Tabel 4.5 Implementasi Hasil Desain Teknisi .....	155
Tabel 4.6 Implementasi Hasil Desain Pelanggan .....	159
Tabel 4.7 Deskripsi Tugas Teknisi .....	165
Tabel 4.8 Deskripsi Tugas Pelanggan .....	166
Tabel 4.9 Jawaban Teknisi Aspek <i>Learnability</i> .....	168
Tabel 4.10 Jawaban Pelanggan Aspek <i>Learnability</i> .....	169
Tabel 4.11 <i>Overall Relative Efficiency</i> Teknisi dari Maze .....	170



Tabel 4.12 <i>Overall Relative Efficiency</i> Teknisi setelah diolah .....	171
Tabel 4.13 <i>Overall Relative Efficiency</i> Pelanggan dari Maze.....	173
Tabel 4.14 <i>Overall Relative Efficiency</i> Pelanggan setelah diolah.....	174
Tabel 4.15 Jawaban Teknisi Aspek Memorability.....	175
Tabel 4.16 Jawaban Pelanggan Aspek Memorability .....	176
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Aspek <i>Error</i> Teknisi .....	177
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Aspek <i>Error</i> Pelanggan .....	178
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Aspek <i>Satisfaction</i> .....	180
Tabel 4.21 Profil Evaluator <i>Heuristic Evaluation</i> .....	182
Tabel 4.22 Hasil Pengujian <i>Heuristic Evaluation</i> Teknisi oleh Evaluator 1 .....	182
Tabel 4.23 Hasil Pengujian <i>Heuristic Evaluation</i> Pelanggan oleh Evaluator 1..	184
Tabel 4.24 Hasil Pengujian <i>Heuristic Evaluation</i> Teknisi oleh Evaluator 2 .....	185
Tabel 4. 25 Hasil Pengujian <i>Heuristic Evaluation</i> Pelanggan oleh Evaluator 2.	186
Tabel 4.26 Hasil Pengujian <i>Heuristic Evaluation</i> Teknisi oleh Evaluator 3 .....	187
Tabel 4.27 Hasil Pengujian <i>Heuristic Evaluation</i> Pelanggan oleh Evaluator 3..	188
Tabel 4.28 Hasil Evaluasi <i>Heuristic Evaluation</i> Pengguna Teknisi .....	189
Tabel 4.29 Hasil Evaluasi <i>Heuristic Evaluation</i> Pengguna .....	190
Tabel 4.30 Hasil Pengujian Aspek <i>Learnability</i> Teknisi (2).....	224
Tabel 4.31 Hasil Pengujian Aspek <i>Learnability</i> Pelanggan (2).....	225
Tabel 4.32 Hasil Pengujian Aspek <i>Efficiency</i> Teknisi dari Maze (2) .....	226
Tabel 4.33 Hasil Pengujian Aspek <i>Efficiency</i> Teknisi Setelah Diolah (2).....	227
Tabel 4.34 Hasil Pengujian Aspek <i>Efficiency</i> Pelanggan dari Maze (2).....	228
Tabel 4.35 Hasil Pengujian Aspek <i>Efficiency</i> Pelanggan Setelah Diolah (2) .....	229
Tabel 4.36 Hasil Pengujian Aspek Memorability Teknisi (2) .....	231
Tabel 4.37 Hasil Pengujian Aspek Memorability Pelanggan (2).....	232
Tabel 4.38 Hasil Pengujian Aspek <i>Error</i> Teknisi (2) .....	233

Tabel 4.39 Hasil Pengujian Aspek <i>Error</i> Pelanggan (2).....	234
Tabel 4.40 Hasil Pengujian Aspek <i>Satisfaction</i> (2) .....	235
Tabel 4.42 Hasil Pengujian <i>Heuristic Evaluation</i> Teknisi (2) .....	237
Tabel 4. 43 Hasil Pengujian <i>Heuristic Evaluation</i> Pelanggan (2) .....	238
Tabel 4.44 Perbandingan Hasil Aspek <i>Learnability</i> .....	240
Tabel 4.45 Perbandingan Hasil Aspek <i>Efficiency</i> .....	241
Tabel 4.46 Perbandingan Hasil Aspek <i>Memorablity</i> .....	241
Tabel 4.47 Perbandingan Hasil Aspek <i>Error</i> .....	242
Tabel 4.48 Perbandingan Hasil Aspek <i>Satisfaction</i> .....	242
Tabel 4.49 Perbandingan Hasil <i>Heuristic Evaluation</i> .....	243