



SKRIPSI

DESAIN UI/UX MARKETPLACE LAYANAN CETAK "PRINTON!" PADA UMKM FOTOKOPI DAN PRINT MENGGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN

WINDY FADHILAH SUSANTI

NPM 21082010104

DOSEN PEMBIMBING

Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom.

Tri Luhur Indayanti Sugata, S.ST., M.IM.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI INFORMATIKA
SURABAYA
2025**



SKRIPSI

**DESAIN UI/UX MARKETPLACE LAYANAN
CETAK "PRINTON!" PADA UMKM FOTOKOPI
DAN PRINT MENGGUNAKAN METODE USER
CENTERED DESIGN**

WINDY FADHILAH SUSANTI

NPM 21082010104

DOSEN PEMBIMBING

Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom.

Tri Luhur Indayanti Sugata, S.ST., M.IM.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI INFORMATIKA
SURABAYA
2025**

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PENGESAHAN

DESAIN UI/UX MARKETPLACE LAYANAN CETAK "PRINTON!" PADA UMKM FOTOKOPI DAN PRINT MENGGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN

Oleh:

WINDY FADHILAH SUSANTI

NPM. 21082010104

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 10 Juli 2025

Menyetujui

Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom.
NPT. 212199 10 320267

: (Pembimbing I)

Tri Luhur Indayanti Sugata, S.ST., M.IM.
NIP. 19920616 202406 2 001

: (Pembimbing II)

Rizka Hadiwiyanti, S.Kom, M.Kom.
NIP. 19860727 201803 2 001

: (Ketua Penguji)

Anindo Saka Fitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930325 202406 2 001

: (Anggota Penguji II)

Iqbal Ramadhani Mukhlis, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930305 202406 1 002

: (Anggota Penguji III)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T
NIP. 19681126 1994032 001

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

**DESAIN UI/UX MARKETPLACE LAYANAN CETAK "PRINTON!"
PADA UMKM FOTOKOPI DAN PRINT MENGGUNAKAN METODE
USER CENTERED DESIGN**

Oleh:

WINDY FADHILAH SUSANTI

NPM. 21082010104

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Koordinator Prodi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer



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

NIP. 19851124 2021211 003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Windy Fadhilah Susanti
NPM : 21082010104
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemuan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 18 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Windy Fadhilah Susanti
NPM. 21082010104

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Windy Fadhilah Susanti
NPM : 21082010104
Judul Skripsi : Desain UI/UX *Marketplace* Layanan Cetak “PrintOn!”
Pada UMKM Fotokopi dan *Print* Menggunakan Metode
User Centered Design
Dosen Pembimbing : 1. Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom, M.Kom
2. Tri Luhur Indayanti Sugata, S.ST., M.IM

Sebagian besar pesanan layanan cetak melalui WhatsApp dilakukan oleh pelaku usaha UMKM fotokopi dan *print*. Namun masih terdapat hambatan, seperti pesan pelanggan yang sulit dikenali karena tidak mencantumkan nama atau foto profil, serta teks pesan yang panjang dan membingungkan. Lonjakan pesanan membuat pesan lama mudah tenggelam, menyulitkan pencarian dan pengecekan ulang. Penggunaan beberapa platform seperti *email* dan Instagram juga memperumit pengelolaan karena harus dicek manual satu per satu. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam merespons pesanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang desain UI/UX aplikasi *marketplace* layanan cetak berbasis website dan *mobile* pada UMKM fotokopi dan *print* yang dapat memberikan kemudahan dan pengalaman pengguna yang lebih baik. Tahapan perancangan desain melalui proses secara iterator, diawali dari *plan human centered design* dengan studi literatur, *specify the context of use* dengan wawancara kepada 15 responden, *specify user requirement* dengan pembuatan *Empathy Map*, *user persona*, *affinity diagram*, *create design solution* dengan *user flow*, arsitektur informasi, dan pembuatan *prototype* menggunakan Figma. Evaluasi dilakukan dengan *usability testing* melalui Maze, pengukuran *System Usability Scale (SUS)*, dan *Heuristic Evaluation* oleh lima evaluator ahli yang menunjukkan ada masalah pada aspek desain. Beberapa evaluator memberi nilai keparahan tinggi, terutama pada *Consistency and Standards* serta *Aesthetic and Minimalist Design*. Hasil evaluasi menunjukkan skor pelanggan meningkat dari 65 ke 85 (naik 30,76%) dan penyedia dari 85 ke 93 (naik 9,41%). Sementara itu, skor SUS pelanggan meningkat dari 67,5 menjadi 82,8, dan penyedia dari 78,5 menjadi 80,5. Hasil ini membuktikan bahwa desain akhir aplikasi “PrintOn!” bisa diimplementasikan ke dalam *code* telah memenuhi standar kemudahan penggunaan dan mampu memberikan pengalaman yang lebih optimal bagi pengguna.

Kata kunci : Desain UI/UX, *User Centered Design*, *Marketplace*, Layanan Cetak, *Prototype*, *System Usability Scale*, *Heuristic Evaluation*

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name : Windy Fadhilah Susanti
Student ID : 21082010104
Thesis Title : UI / UX Design *Marketplace Print Services*
"PrintOn!"UMKM Photocopy and *Print* using User
Centered Design Method
Advisor : 1. Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom, M.Kom
2. Tri Luhur Indayanti Sugata, S.ST., M.IM

Most print service orders via WhatsApp are made by UMKM photocopying and printing businesses. However, there are still obstacles, such as customer messages that are difficult to identify because they do not include names or profile photos, as well as long and confusing message texts. The surge in orders makes old messages easy to get lost, making it difficult to search and recheck. The use of multiple platforms such as email and Instagram also complicates management as they must be checked manually one by one. This leads to delays in responding to orders. Therefore, this study aims to design a UI/UX for a website and mobile-based printing service marketplace application for photocopy and printing UMKM that can provide ease of use and a better user experience. The design process was carried out iteratively, starting with human-centered design planning through literature review, specifying the context of use through interviews with 15 respondents, specifying user requirements through the creation of an Empathy Map, user personas, and affinity diagrams, and creating design solutions through user flow, information architecture, and prototype creation using Figma. Evaluation was conducted through usability testing using Maze, measurement of the System Usability Scale (SUS), and Heuristic Evaluation by five expert evaluators, which identified issues in the design aspects. Some evaluators assigned high severity *Scores*, particularly in the areas of Consistency and Standards, as well as Aesthetic and Minimalist Design. The evaluation results showed that customer *Scores* increased from 65 to 85 (a 30.76% increase) and provider *Scores* from 85 to 93 (a 9.41% increase). Meanwhile, the customer SUS *Score* increased from 67.5 to 82.8, and the provider *Score* from 78.5 to 80.5. These results prove that the final design of the "PrintOn!" application, when implemented into code, meets usability standards and provides a more optimal experience for users.

Keywords: UI/UX Design, *User Centered Design, Marketplace, Print Services, Prototype, System Usability Scale, Heuristic Evaluation*

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **“Desain UI/UX *Marketplace* Layanan Cetak “PrintOn!” Pada UMKM Fotokopi dan *Print* Menggunakan Metode *User Centered Design*”** dapat terselesaikan dengan baik. Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan dukungan luar biasa, baik dalam bentuk doa, semangat, maupun bantuan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih secara khusus kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Tri Luhur Indayanti Sugata, S.ST., M.IM., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah dengan penuh kesabaran meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, dan nasihat selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, atas ilmu dan dukungan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
5. Diri Sendiri, terima kasih sudah selalu berusaha keras, maaf jika terlalu memaksakan diri. Semoga selalu menjadi pribadi yang lebih kuat dan percaya diri dengan kemampuannya.
6. Agus Susanto dan Sumiati, kedua orang tua tercinta yang tiada henti memberikan doa, cinta, dan dukungan dalam setiap langkah perjalanan penulis.

7. Salamun dan Riyati, kakek dan nenek tercinta yang senantiasa memberikan semangat, perhatian, dan dukungan kepada penulis. Terima kasih telah memberikan yang terbaik untuk setiap keputusan yang telah diambil selama menjalani perkuliahan.
8. Teman – teman seperjuangan penulis, Salma Nabila, Marylda Salma, Widya Pratiwi, Tasya Diva, Salwa Ghaliyah, Kharisma Agustya, Nensya, Ervina Rosa, Lina Wardani yang senantiasa menemani hari-hari perkuliahan penuh warna.
9. Teman – teman penulis di kos, Khoirunisa, Annisa Dita, Devilia, Siti Oktavia yang selalu senantiasa sabar dan kebersamaan penulis dari awal perkuliahan.
10. Abdullah Al Fatih, selaku *support system* penulis yang selalu hadir menjadi penyemangat dan penenang. Perhatian, serta keyakinannya terhadap kemampuan saya telah menjadi energi yang luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh teman seperjuangan Sistem Informasi 2021, atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh studi.
12. Seluruh pihak terkait yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang terlibat dalam penyusunan proposal skripsi ini sehingga dapat selesai dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak untuk penyempurnaan karya tulis ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi yang berguna untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya, 18 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL	xxv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Skripsi	5
1.5. Manfaat Skripsi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Dasar Teori.....	6
2.1.1. User Interface	6
2.1.2. <i>User Experience</i>	6
2.1.3. <i>User Centered Design</i>	7
2.1.4. Wawancara.....	8
2.1.5. <i>Empathy Map</i>	9
2.1.6. <i>Affinity diagram</i>	10
2.1.7. <i>User persona</i>	10
2.1.8. User Flow	10
2.1.9. Arsitektur Informasi	11
2.1.10. <i>Wireframe</i>	11
2.1.11. <i>Mockup</i>	12
2.1.12. <i>Prototype</i>	12
2.1.13. <i>Usability Evaluation</i>	13
2.1.14. <i>Heuristic Evaluation</i>	13
2.1.15. Figma	15
2.1.16. Maze.....	15

2.1.17. SUS (<i>System Usability Scale</i>).....	16
2.2. Penelitian Terdahulu.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1. <i>Plan The Human-Centred Design Process</i>	24
3.2. Specify The Context of Use	24
3.2.1. Wawancara dengan pengguna	24
3.3. <i>Specify User Requirement</i>	26
3.3.1. Menentukan kebutuhan pengguna	27
3.3.2. <i>User persona</i>	27
3.3.3. <i>Affinity diagram</i>	27
3.3.4. Menentukan kebutuhan fungsional dan non fungsional	27
3.4. <i>Create Design Solution</i>	27
3.5. <i>Evaluate Design Against User Requirements</i>	28
3.5.1. Pengujian pada Maze	28
3.5.1.1. Analisis <i>Heatmap</i>	29
3.5.1.2. Performa Responden	29
3.5.2. Penilaian <i>System Usability Scale</i> (SUS).....	29
3.5.3. Penilaian <i>Heuristic Evaluation</i>	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1. <i>Plan The Human-Centred Design Process</i>	30
4.2. <i>Specify The Context of Use</i>	30
4.3. <i>Specify User Requirement</i>	30
4.3.1. Menentukan Kebutuhan pengguna	30
4.3.1.1. <i>Empathy Map</i>	30
4.3.1.2. <i>User persona</i>	43
4.3.1.3. <i>Affinity diagram</i>	50
4.3.1.4. Kebutuhan fungsional dan non fungsional aplikasi.....	62
4.4. <i>Create Design Solution</i>	65
4.4.1. Perancangan Desain Sistem.....	65
4.4.1.1. <i>Userflow</i> atau Alur Pengguna.....	65
4.4.1.1.1. <i>Userflow</i> pada aplikasi <i>mobile</i>	66
4.4.1.1.2. <i>Userflow</i> pada aplikasi website	72
4.4.1.1.3. Arsitektur Informasi	77
4.4.2. Perancangan Desain Antarmuka.....	80
4.4.2.1. <i>Style Guide</i>	80
4.4.2.2. Komponen	83

4.4.2.3.	<i>Wireframe</i>	91
4.4.2.4.1.	<i>Wireframe Aplikasi Mobile</i>	91
4.4.2.4.2.	<i>Wireframe Aplikasi Website Penyedia Jasa</i>	102
4.4.2.4.3.	<i>Wireframe Aplikasi Website Super Admin</i>	109
4.4.2.4.	<i>Mockup</i>	111
4.4.2.4.1.	<i>Mockup Aplikasi Mobile Pelanggan</i>	111
4.4.2.4.2.	<i>Mockup Aplikasi Website Penyedia Layanan</i>	127
4.4.2.4.3.	<i>Mockup Aplikasi Website Super Admin</i>	138
4.5.	<i>Evaluate Design Against User Requirements</i>	142
4.5.1.	Iterasi 1	142
4.5.1.1.	Heatmap	147
4.5.1.2.	Performa Responden	160
4.5.1.3.	Nilai <i>System Usability Scale</i> (SUS)	164
4.5.1.4.	Perbaikan desain iterasi 1	165
4.5.2.	Iterasi 2	169
4.5.3.	Iterasi 3	186
4.5.3.1.	Heatmap	186
4.5.3.2.	Performa Responden	201
4.5.3.3.	Nilai <i>System Usability Scale</i> (SUS)	205
4.5.3.4.	Perbandingan Hasil Iterasi 1 dan 3.....	206
4.6.	<i>Generate Frontend</i>	208
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		210
5.1.	Kesimpulan	210
5.2.	Saran.....	210
DAFTAR PUSTAKA		212
LAMPIRAN.....		216

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Metode <i>User Centered Design</i>	7
Gambar 2.2. <i>Empathy Map</i>	9
Gambar 2.3. Skala Skor SUS	17
Gambar 3.1. Tahap Metode Penelitian	23
Gambar 4.1. <i>Empathy Map</i> pelanggan responden 1	31
Gambar 4.2. <i>Empathy Map</i> pelanggan responden 2	32
Gambar 4.3. <i>Empathy Map</i> pelanggan responden 3	33
Gambar 4.4. <i>Empathy Map</i> pelanggan responden 4	34
Gambar 4.5. <i>Empathy Map</i> pelanggan responden 5	35
Gambar 4.6. <i>Empathy Map</i> pelanggan responden 6	36
Gambar 4.7. <i>Empathy Map</i> pelanggan responden 7	37
Gambar 4.8. <i>Empathy Map</i> pelanggan responden 8	38
Gambar 4.9. <i>Empathy Map</i> penyedia responden 1	39
Gambar 4.10. <i>Empathy Map</i> penyedia responden 2	40
Gambar 4.11. <i>Empathy Map</i> penyedia responden 3	41
Gambar 4.12. <i>Empathy Map</i> penyedia responden 4	42
Gambar 4.13. <i>Empathy Map</i> penyedia responden 5	43
Gambar 4.14. <i>User persona</i> pelanggan responden 1	44
Gambar 4.15. <i>User persona</i> pelanggan responden 2	44
Gambar 4.16. <i>User persona</i> pelanggan responden 3	45
Gambar 4.17. <i>User persona</i> pelanggan responden 4	45
Gambar 4.18. <i>User persona</i> pelanggan responden 5	46
Gambar 4.19. <i>User persona</i> pelanggan responden 6	46
Gambar 4.20. <i>User persona</i> pelanggan responden 7	47
Gambar 4.21. <i>User persona</i> pelanggan responden 8	47
Gambar 4.22. <i>User persona</i> penyedia responden 1	48
Gambar 4.23. <i>User persona</i> penyedia responden 2	48
Gambar 4.24. <i>User persona</i> penyedia responden 3	49
Gambar 4.25. <i>User persona</i> penyedia responden 4	49
Gambar 4.26. <i>User persona</i> penyedia responden 5	50
Gambar 4.27. <i>Pain points</i> manajemen pesanan via WA & platform lain	51
Gambar 4.28. <i>Pain points</i> transparansi harga, lama pesanan, dan layanan tersedia	51

Gambar 4.29. <i>Pain points</i> tantangan dalam mengelola pesanan.....	52
Gambar 4.30. <i>Pain points</i> proses pemesanan oleh pelanggan	52
Gambar 4.31. <i>Ideasi</i> informasi terkait harga, layanan, status, dan waktu pesanan.....	53
Gambar 4.32. <i>Ideasi</i> proses antrian pesanan yang masuk.....	53
Gambar 4.33. <i>Ideasi</i> tampilan dan navigasi aplikasi.....	54
Gambar 4.34. <i>Ideasi</i> personalisasi dan preferensi pelanggan	54
Gambar 4.35. <i>Ideasi</i> notifikasi dan komunikasi.....	54
Gambar 4.36. <i>Ideasi</i> pencarian.....	55
Gambar 4.37. <i>Pain points</i> keluhan proses pesanan.....	55
Gambar 4.38. <i>Pain points</i> informasi status pesanan	56
Gambar 4.39. <i>Pain points</i> komunikasi WA/aplikasi lainnya.....	56
Gambar 4.40. <i>Pain points</i> informasi dan konsistensi harga.....	57
Gambar 4.41. <i>Pain points</i> teknis dan keamanan pengiriman file	57
Gambar 4.42. <i>Pain points</i> mencari tempat layanan	58
Gambar 4.43. <i>Pain points</i> pertimbangan	58
Gambar 4.44. <i>Ideasi</i> tampilan	59
Gambar 4.45. <i>Ideasi</i> pencarian dan filter	59
Gambar 4.46. <i>Ideasi tracking</i> dan notifikasi pesanan.....	60
Gambar 4.47. <i>Ideasi</i> informasi waktu tunggu.....	60
Gambar 4.48. <i>Ideasi</i> desain dan navigasi.....	61
Gambar 4.49. <i>Ideasi</i> informasi pembayaran	61
Gambar 4.50. <i>Ideasi</i> pickup/antar	61
Gambar 4.51. <i>Userflow</i> daftar dan masuk akun.....	66
Gambar 4.52. <i>Userflow checkout</i> layanan <i>print</i>	67
Gambar 4.53. <i>Userflow checkout</i> layanan non <i>print</i>	68
Gambar 4.54. <i>Userflow</i> cari berdasarkan Lokasi.....	69
Gambar 4.55. <i>Userflow</i> pencarian dengan filter	70
Gambar 4.56. <i>Userflow tracking</i> pesanan.....	70
Gambar 4.57. <i>Userflow</i> rating dan ulasan.....	71
Gambar 4.58. <i>Userflow</i> daftar akun, daftar toko, dan masuk ke akun.....	72
Gambar 4.59. <i>Userflow</i> tambah data layanan	73
Gambar 4.60. <i>Userflow</i> edit data layanan	73
Gambar 4.61. <i>Userflow</i> hapus data layanan.....	74
Gambar 4.62. <i>Userflow</i> memproses layanan <i>print</i>	74
Gambar 4.63. <i>Userflow</i> memproses layanan non <i>print</i>	75
Gambar 4.64. <i>Userflow</i> mengubah profil.....	76

Gambar 4.65. <i>Userflow</i> membalas ulasan pengguna.....	76
Gambar 4.66. Arsitektur informasi aplikasi <i>mobile</i>	77
Gambar 4.67. Arsitektur informasi aplikasi website	79
Gambar 4.68. <i>Color Palettes</i> PrintOn!	80
Gambar 4.69. <i>Typography</i> PrintOn!	81
Gambar 4.70. <i>Icon</i> pada PrintOn!.....	82
Gambar 4.71. Logo PrintOn!	82
Gambar 4.72. Kumpulan ilustrasi pada PrintOn!	83
Gambar 4.73. Kumpulan <i>button</i> PrintOn!	84
Gambar 4.74. Kumpulan tab pada PrintOn!	84
Gambar 4.75. Kumpulan komponen input pada PrintOn!	85
Gambar 4.76. <i>Bottom bar</i> pada PrintOn! aplikasi <i>mobile</i>	85
Gambar 4.77. Kumpulan <i>dropdown</i> pada PrintOn!.....	86
Gambar 4.78. Kumpulan <i>stepper</i> pada PrintOn!	86
Gambar 4.79. <i>Bottom</i> pada PrintOn! aplikasi <i>mobile</i>	87
Gambar 4.80. Kumpulan <i>card</i> pada aplikasi <i>mobile</i> dan website PrintOn!	88
Gambar 4.81. Kumpulan modal pada aplikasi <i>mobile</i> dan website PrintOn!.....	89
Gambar 4.82. Kumpulan <i>card</i> aksi pada PrintOn!	89
Gambar 4.83. Komponen map pada PrintOn!	90
Gambar 4.84. Grafik dan diagram pada PrintOn!	90
Gambar 4.85. <i>Wireframe splash screen</i> dan halaman mulai	91
Gambar 4.86. <i>Wireframe</i> halaman daftar akun.....	92
Gambar 4.87. <i>Wireframe</i> halaman kode OTP	92
Gambar 4.88. <i>Wireframe</i> halaman masuk akun	93
Gambar 4.89. <i>Wireframe</i> halaman beranda	93
Gambar 4.90. <i>Wireframe</i> halaman pencarian dan halaman cari berdasarkan Lokasi	94
Gambar 4.91. <i>Wireframe</i> halaman pencarian dengan inputan.....	94
Gambar 4.92. <i>Wireframe</i> halaman filter pencarian dan hasil pencarian	95
Gambar 4.93. <i>Wireframe</i> halaman rincian toko dan halaman rincian layanan.....	95
Gambar 4.94. <i>Wireframe</i> custom pesanan dan tambah layanan.....	96
Gambar 4.95. <i>Wireframe</i> halaman <i>checkout print</i> unggah file dan preview	96
Gambar 4.96. <i>Wireframe</i> halaman rangkuman <i>checkout print</i> dan non <i>print</i>	97
Gambar 4.97. <i>Wireframe</i> halaman metode pembayaran dan opsi pengantaran	97
Gambar 4.98. <i>Wireframe</i> halaman status pembayaran	98

Gambar 4.99. <i>Wireframe</i> halaman pesanan saya layanan non <i>print</i> dan kirim bukti pengantaran	98
Gambar 4.100. <i>Wireframe</i> halaman pesanan saya layanan <i>print</i>	99
Gambar 4.101. <i>Wireframe</i> halaman pesanan saya layanan pada layanan non <i>print</i>	99
Gambar 4.102. <i>Wireframe</i> halaman riwayat pesanan	100
Gambar 4.103. <i>Wireframe</i> halaman rincian pesanan dibatalkan dan telah diterima	100
Gambar 4.104. <i>Wireframe</i> halaman rating & ulasan dan rincian pesanna yang telah dinilai.....	101
Gambar 4.105. <i>Wireframe</i> halaman <i>chat</i> , <i>roomchat</i> , dan notifikasi	101
Gambar 4.106. <i>Wireframe</i> halaman profil akun, edit profil, dan pengaturan akun	102
Gambar 4.107. <i>Wireframe</i> halaman difavoritkan.....	102
Gambar 4.108. <i>Wireframe</i> halaman daftar akun, masuk akun, dan kode OTP...	103
Gambar 4.109. <i>Wireframe</i> halaman-halaman form daftar toko dan status data..	104
Gambar 4.110. <i>Wireframe</i> halaman <i>dashboard</i>	104
Gambar 4.111. <i>Wireframe</i> halaman data pesanan layanan <i>print</i> dan non <i>print</i> ..	105
Gambar 4.112. <i>Wireframe</i> halaman memproses layanan <i>print</i>	105
Gambar 4.113. <i>Wireframe</i> halaman memproses layanan non <i>print</i>	106
Gambar 4.114. <i>Wireframe</i> halaman memproses layanan non <i>print</i>	106
Gambar 4.115. <i>Wireframe</i> halaman tambah dan edit data layanan.....	107
Gambar 4.116. <i>Wireframe</i> halaman rating & ulasan dan halaman balas ulasan.	107
Gambar 4.117. <i>Wireframe</i> halaman notifikasi dan profil	108
Gambar 4.118. <i>Wireframe</i> halaman <i>chat</i>	108
Gambar 4.119. <i>Wireframe</i> halaman laporan penjualan dan bantuan	109
Gambar 4.120. <i>Wireframe</i> masuk akun super admin.....	109
Gambar 4.121. <i>Wireframe</i> halaman <i>dashboard</i> akun super admin.....	109
Gambar 4.122. <i>Wireframe</i> halaman data pengajuan toko dan rincian pengajuan l 10	
Gambar 4.123. <i>Wireframe</i> data toko dan rincian data toko	110
Gambar 4.124. <i>Wireframe</i> halaman notifikasi dan profil super admin.....	111
Gambar 4.125. <i>Wireframe</i> halaman <i>chat</i>	111
Gambar 4.126. <i>Mockup</i> halaman <i>splash screen</i> dan halaman mulai	112
Gambar 4.127. <i>Mockup</i> halaman daftar akun	112
Gambar 4.128. <i>Mockup</i> halaman kode OTP	113
Gambar 4.129. <i>Mockup</i> halaman masuk akun	113
Gambar 4.130. <i>Mockup</i> halaman beranda.....	114

Gambar 4.131. <i>Mockup</i> halaman pencarian berdasarkan lokasi	115
Gambar 4.132. <i>Mockup</i> halaman pencarian dengan inputan.....	115
Gambar 4.133. <i>Mockup</i> halaman filter pencarian.....	116
Gambar 4.134. <i>Mockup</i> halaman rincian toko dan rincian layanan	117
Gambar 4.135. <i>Mockup</i> custom pesanan dan tambah layanan	118
Gambar 4.136. <i>Mockup</i> halaman <i>checkout print</i> unggah file dan preview	118
Gambar 4.137. <i>Mockup</i> halaman rangkuman <i>checkout print</i>	119
Gambar 4.138. <i>Mockup</i> halaman rangkuman <i>checkout non print</i>	119
Gambar 4.139. <i>Mockup</i> halaman opsi pengiriman	120
Gambar 4.140. <i>Mockup</i> halaman metode pembayaran.....	120
Gambar 4.141. <i>Mockup</i> halaman status pembayaran	121
Gambar 4.142. <i>Mockup</i> halaman kirim bukti pengantaran	121
Gambar 4.143. <i>Mockup</i> halaman pesanan saya layanan non <i>print</i>	122
Gambar 4.144. <i>Mockup</i> halaman pesanan saya layanan <i>print</i>	122
Gambar 4.145. <i>Mockup</i> halaman riwayat pesanan	123
Gambar 4.146. <i>Mockup</i> halaman detail pesanan dibatalkan	123
Gambar 4.147. <i>Mockup</i> halaman detail pesanan telah diterima	124
Gambar 4.148. <i>Mockup</i> halaman rating & ulasan dan rincian pesanan yang telah dinilai.....	124
Gambar 4.149. <i>Mockup</i> halaman profil akun, edit profil, dan pengaturan akun .	125
Gambar 4.150. <i>Mockup</i> halaman <i>chat</i>	126
Gambar 4.151. <i>Mockup</i> halaman notifikasi.....	126
Gambar 4.152. <i>Mockup</i> halaman difavoritkan	127
Gambar 4.153. <i>Mockup</i> halaman daftar akun.....	127
Gambar 4.154. <i>Mockup</i> halaman verifikasi kode OTP	128
Gambar 4.155. <i>Mockup</i> halaman masuk akun.....	128
Gambar 4.156. <i>Mockup</i> halaman form informasi toko.....	128
Gambar 4.157. <i>Mockup</i> halaman form data pemilik	129
Gambar 4.158. <i>Mockup</i> halaman form alamat toko	129
Gambar 4.159. <i>Mockup</i> halaman form upload verifikasi dokumen	130
Gambar 4.160. <i>Mockup</i> halaman status data berhasil disimpan.....	130
Gambar 4.161. <i>Mockup</i> halaman <i>dashboard</i>	131
Gambar 4.162. <i>Mockup</i> halaman data pesanan	131
Gambar 4.163. <i>Mockup</i> halaman memproses pesanan layanan <i>print</i>	132
Gambar 4.164. <i>Mockup</i> halaman memproses pesanan layanan non <i>print</i>	133
Gambar 4.165. <i>Mockup</i> halaman data layanan.....	134

Gambar 4.166. <i>Mockup</i> halaman form tambah data layanan.....	134
Gambar 4.167. <i>Mockup</i> halaman form edit data layanan.....	135
Gambar 4.168. <i>Mockup</i> halaman data rating dan ulasan	135
Gambar 4.169. <i>Mockup</i> halaman form balas ulasan pengguna.....	136
Gambar 4.170. <i>Mockup</i> halaman notifikasi	136
Gambar 4.171. <i>Mockup</i> halaman profil.....	137
Gambar 4.172. <i>Mockup</i> halaman <i>chat</i>	137
Gambar 4.173. <i>Mockup</i> halaman laporan penjualan	138
Gambar 4.175. <i>Mockup</i> halaman masuk akun super admin.....	138
Gambar 4.176. <i>Mockup</i> halaman <i>dashboard</i> super admin.....	139
Gambar 4.177. <i>Mockup</i> halaman data pengajuan toko dan rincian pengajuan..	139
Gambar 4.178. <i>Mockup</i> halaman data toko dan rincian toko.....	140
Gambar 4.179. <i>Mockup</i> halaman notifikasi dan profil super admin	140
Gambar 4.180. <i>Mockup</i> halaman <i>chat</i> super admin.....	141
Gambar 4.181. <i>Mockup</i> halaman <i>chat</i> super admin.....	141
Gambar 4.182. <i>Mockup</i> halaman <i>chat</i> super admin.....	142
Gambar 4.183. Heatmap <i>mobile</i> tugas pertama	148
Gambar 4.184. Heatmap <i>mobile</i> tugas kedua.....	148
Gambar 4.185. Heatmap <i>mobile</i> tugas ketiga	149
Gambar 4.186. Heatmap <i>mobile</i> tugas keempat.....	151
Gambar 4.187. Heatmap <i>mobile</i> tugas kelima	152
Gambar 4.188. Heatmap <i>mobile</i> tugas keenam.....	153
Gambar 4.189. Heatmap <i>mobile</i> tugas ketujuh	154
Gambar 4.190. Heatmap website tugas pertama	155
Gambar 4.191. Heatmap website tugas kedua	156
Gambar 4.192. Heatmap website tugas ketiga	157
Gambar 4.193. Heatmap website tugas keempat	158
Gambar 4.194. Heatmap website tugas kelima	159
Gambar 4.195. Heatmap website tugas keenam	159
Gambar 4.196. Perbaikan desain kirim bukti pengantaran	166
Gambar 4.197. Perbaikan desain metode pembayaran dan opsi pengantaran ...	167
Gambar 4.198. Perbaikan desain cari berdasarkan lokasi.....	168
Gambar 4.199. Perbaikan desain <i>checkout</i> non <i>print</i>	169
Gambar 4.200. Perbaikan desain heuristik nomor 4	171
Gambar 4.201. Perbaikan desain heuristik nomor 6	171
Gambar 4.202. Perbaikan desain heuristik nomor 2 dan 7	176

Gambar 4.203. Perbaikan desain heuristik nomor 5.....	176
Gambar 4.204. Perbaikan desain heuristik nomor 8.....	177
Gambar 4.205. Perbaikan desain heuristik nomor 9.....	177
Gambar 4.206. Perbaikan desain heuristik nomor 1	179
Gambar 4.207. Perbaikan desain heuristik nomor 2.....	180
Gambar 4.208. Perbaikan desain heuristik nomor 2.....	182
Gambar 4.209. Perbaikan desain heuristik nomor 10.....	183
Gambar 4.210. Perbaikan desain heuristik nomor 4 dan 8	186
Gambar 4.211. Heatmap iterasi kedua <i>mobile</i> tugas pertama	187
Gambar 4.212. Heatmap iterasi kedua <i>mobile</i> tugas kedua.....	188
Gambar 4.213. Heatmap iterasi kedua <i>mobile</i> tugas ketiga	188
Gambar 4.214. Heatmap iterasi kedua <i>mobile</i> tugas keempat.....	190
Gambar 4.215. Heatmap iterasi kedua <i>mobile</i> tugas kelima	192
Gambar 4.216. Heatmap iterasi kedua <i>mobile</i> tugas keenam.....	193
Gambar 4.217. Heatmap iterasi kedua <i>mobile</i> tugas ketujuh	194
Gambar 4.218. Heatmap iterasi kedua website tugas pertama	196
Gambar 4.219. Heatmap iterasi kedua website tugas kedua	197
Gambar 4.220. Heatmap iterasi kedua website tugas ketiga	198
Gambar 4.221. Heatmap iterasi kedua website tugas keempat	199
Gambar 4.222. Heatmap iterasi kedua website tugas kelima	200
Gambar 4.223. Heatmap iterasi kedua website tugas keenam	201
Gambar 4.224. Hasil implementasi desain aplikasi <i>mobile</i>	209
Gambar 4.225. Hasil implementasi desain aplikasi website	209

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Pertanyaan SUS	17
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1. Target pengguna.....	24
Tabel 3.2. Pertanyaan wawancara kepada pemilik jasa fotokopi dan <i>print</i>	25
Tabel 3.3. Pertanyaan wawancara kepada pengguna jasa fotokopi dan <i>print</i>	26
Tabel 4.1. Kebutuhan fungsional aplikasi website.....	62
Tabel 4.2. Kebutuhan fungsional aplikasi <i>mobile</i>	63
Tabel 4.3. Kebutuhan non fungsional aplikasi.....	65
Tabel 4.4. Daftar tugas pengguna aplikasi website untuk penyedia jasa	142
Tabel 4.5. Daftar tugas pengguna aplikasi <i>mobile</i> untuk pelanggan.....	145
Tabel 4.6. Performa responden pengguna aplikasi <i>mobile</i>	160
Tabel 4.7. Rata-rata performa responden pengguna aplikasi <i>mobile</i>	162
Tabel 4.8. Performa responden pengguna aplikasi website	162
Tabel 4.9. Rata – rata performa responden pengguna aplikasi website	164
Tabel 4.10. Penilaian SUS pengguna aplikasi <i>mobile</i>	164
Tabel 4.11. Penilaian SUS pengguna aplikasi website	165
Tabel 4.12. Evaluasi 1	170
Tabel 4.13. Evaluasi 2	172
Tabel 4.14. Evaluasi 3	178
Tabel 4.15. Evaluasi 4	180
Tabel 4.16. Evaluasi 5	183
Tabel 4.17. Performa responden pengguna aplikasi <i>mobile</i> iterasi 3.....	201
Tabel 4.18. Rata – rata performa responden pengguna aplikasi <i>mobile</i>	203
Tabel 4.19. Performa responden pengguna aplikasi website	203
Tabel 4.20. Rata – rata performa responden pengguna aplikasi website	205
Tabel 4.21. Penilaian SUS pengguna aplikasi <i>mobile</i>	205
Tabel 4.22. Penilaian SUS pengguna aplikasi website	206
Tabel 4.23. Hasil evaluasi pada iterasi 2.....	207
Tabel 4.24. Perbandingan hasil evaluasi antara iterasi 1 dan 3.....	208