



SKRIPSI

**PERANCANGAN DESAIN UI/UX APLIKASI
MARKETPLACE PEMESANAN *MAKE UP*
ARTIST DENGAN METODE *DESIGN THINKING***

RIZVINA HADI IMANI

NPM 21082010232

DOSEN PEMBIMBING

Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M. Kom.

Prasasti Karunia Farista Ananto, S.Kom., M.Kom, M.IM.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SURABAYA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

PERANCANGAN DESAIN UI/UX APLIKASI MARKETPLACE PEMESANAN MAKE UP ARTIST DENGAN METODE DESIGN THINKING

Oleh:

RIZVINA HADI IMANI

NPM. 21082010232

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 14 November 2025

Menyetujui

Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom

NIP. 19940929 202203 1 008


..... (Pembimbing I)

Prasasti Karunia Farista Ananto, S.Kom.,

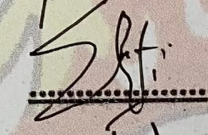
M.Kom., M.IM

NIP. 19970704 202406 2 001


..... (Pembimbing II)

Eka Dyar Wahyuni, S.Kom., M.Kom

NIP. 19841201 2021212 005


..... (Ketua Penguji)

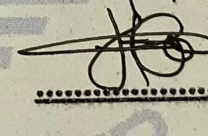
Reisa Permatasari, S.T., M.Kom

NIP. 19920514 202203 2 007


..... (Anggota Penguji II)

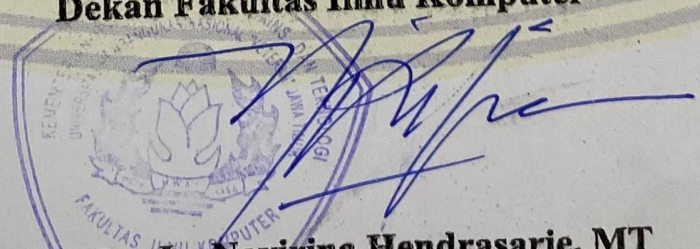
Tri Luhur Indayanti Sugata, S.ST., M.IM

NIP. 19920616 202406 2 001


..... (Anggota Penguji III)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komputer


Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT

NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PERSETUJUAN

PERANCANGAN DESAIN UI/UX APLIKASI *MARKETPLACE* PEMESANAN *MAKE UP ARTIST* DENGAN METODE *DESIGN* *THINKING*

Oleh:

RIZVINA HADI IMANI

NPM. 21082010232



Menyetujui,

**Koordinator Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer**

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

NIP. 19851124 202121 1 003

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Rizvina Hadi Imani
NPM : 21082010232
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 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 ditemukan 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, 30 November 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Rizvina Hadi Imani
NPM. 21082010232

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Rizvina Hadi Imani / 21082010232
Judul Skripsi : Perancangan Desain UI/UX Aplikasi *Marketplace*
Pemesanan *Make Up Artist* dengan Metode
Design thinking
Dosen Pembimbing : 1. Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom.
2. Prasasti Karunia F.A., S.Kom., M.Kom., M.IM

Setiap tahun lebih dari 16 ribu pasangan menikah di Indonesia, sehingga membuat kebutuhan akan jasa *Make Up Artist (MUA)* semakin tinggi. Berdasarkan wawancara dengan lima MUA dan lima pelanggan, proses mencari dan memesan layanan MUA masih belum berjalan dengan mudah. Banyak pengguna mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi harga dan jadwal, komunikasi yang kurang cepat, serta pembayaran dan pencatatan pesanan yang masih dilakukan secara manual. Penelitian ini bertujuan untuk merancang desain UI/UX aplikasi pemesanan MUA yang mudah digunakan, praktis, dan terstruktur agar dapat meningkatkan kenyamanan serta kemudahan bagi pengguna. Penelitian ini menggunakan metode *Design thinking* yang terdiri dari lima tahap, yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Hasil penelitian menghasilkan prototipe aplikasi pemesanan MUA dengan fitur seperti pencarian layanan, pemesanan, dan pembayaran. Pengujian pertama dilakukan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dan *System Usability Scale (SUS)*. Pada tahap *Heuristic Evaluation* ditemukan sebanyak 17 temuan terkait masalah antarmuka yang mencakup aspek estetis, konsistensi, visibilitas sistem, dan kesesuaian antara sistem dan dunia nyata. Pada iterasi ke dua seluruh temuan tersebut telah diperbaiki sehingga tingkat *severity rating* menjadi 0. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut dilakukan perbaikan desain antarmuka. Pengujian kedua kemudian menunjukkan adanya peningkatan skor SUS dari 70 untuk pelanggan dan MUA serta 71 untuk admin pada iterasi pertama menjadi 82 untuk pelanggan dan MUA serta 80 untuk admin pada iterasi kedua. Pada pengujian iterasi ketiga, metode SUS dilakukan dan menghasilkan skor 81 untuk admin, yang termasuk dalam kategori *grade B* (“Good”).

Kata Kunci: UI/UX, *Design thinking*, *Make Up Artist*, Pemesanan, *Marketplace*

ABSTRACT

Nama Mahasiswa / NPM : Rizvina Hadi Imani / 21082010232
Judul Skripsi : UI/UX Design for a Marketplace Application for
Ordering Make Up Artists Using the Design
thinking Method
Dosen Pembimbing : 1. Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom.
2. Prasasti Karunia F.A., S.Kom., M.Kom., M.IM

Every year, more than 16,000 couples marry in Indonesia, increasing the demand for Make Up Artist (MUA) services. Interviews with five MUAs and five customers revealed that the process of searching for and booking MUA services remains challenging. Many users experience difficulties in obtaining pricing and scheduling information, communication is slow, and payment and order recording are still done manually. This study aims to design a user-friendly, practical, and structured UI/UX design for a MUA booking application to enhance user comfort and convenience. This study used the Design thinking method, which consists of five stages: Empathize, Define, Ideate, Prototype, and Test. The results produced a prototype MUA booking application with features such as service search, booking, and payment. The first test was conducted using the Heuristic Evaluation and System Usability Scale (SUS) methods. In the Heuristic Evaluation stage, 17 findings were found related to interface issues, covering aesthetic aspects, consistency, system visibility, and compatibility between the system and the real world. In the second iteration, all findings were corrected, resulting in a severity rating of 0. Based on the evaluation results, improvements were made to the interface design. The second test then showed an increase in the SUS score from 70 for customers and MUAs and 71 for admins in the first iteration to 82 for customers and MUAs and 80 for admins in the second iteration. In the third iteration, the SUS method was implemented and resulted in a score of 81 for admins, which falls into the B ("Good") category.

Keywords: UI/UX, Design thinking, Make Up Artist, Booking, Marketplace

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga saya berhasil menyelesaikan skripsi ini berjudul **“Perancangan Desain UI/UX Aplikasi Marketplace Pemesanan Make Up Artist Dengan Metode Design Thinking”** dengan baik.

Dengan penuh rasa terima kasih, penulis menghargai setiap doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Ucapan terima kasih penulis persembahkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, bimbingan, dan kemudahan-Nya yang memungkinkan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Penulis mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua dan keluarga tercinta atas segala dukungan, kasih sayang, dan doa yang terus mengalir, yang memungkinkan penyusunan skripsi ini selesai dengan baik.
3. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom., sebagai pembimbing pertama yang dengan sabar memberikan masukan, bimbingan, dan dorongan selama pengerjaan skripsi ini.
4. Kepada Ibu Prasasti Karunia A., S.Kom., M.Kom., M.IM., selaku dosen pembimbing kedua, atas Arah, motivasi, dan saran yang telah diberikan sehingga membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dhian Satria Yudha Kartika, S.Kom., M.Kom., selaku dosen wali, atas bimbingan dan arahan yang telah diberikan selama masa studi hingga proses penyusunan skripsi.
6. Kepada seluruh dosen dan tenaga pengajar Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, atas ilmu, bimbingan, dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
7. Kepada teman-teman Azizatul Fara Dibah, Amalia Rodhya Ulfa, Carisca Rizky Sanyoko, Tantrik Ulil Lusianti, dan Nesvia Nissa Artanti atas dukungan, kebersamaan, dan bantuan yang berarti selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

8. Kepada teman-teman masa SMP yang selalu ada dan menyempatkan waktu untuk membantu setiap kali penulis membutuhkan.
9. Kepada drama Korea yang selalu menemani selama penyusunan skripsi, serta grup The Boyz yang turut memberikan hiburan dan semangat melalui berbagai konten yang dirilis.

Dukungan serta bantuan dari berbagai pihak memiliki peran besar dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis memohon agar Allah SWT membalas setiap kebaikan dengan rahmat dan keberkahan yang melimpah. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini belum sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Harapannya, karya ini mampu memberi manfaat bagi pembaca dan menjadi pengalaman yang berarti bagi penulis.

Surabaya, 30 November 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL.....	xxvii
DAFTAR LAMPIRAN	xxix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Dasar Teori	7
2.1.1. <i>Make Up Artist</i>	7
2.1.2. <i>Marketplace</i>	7
2.1.3. <i>User Interface</i>	8
2.1.4. <i>User Experience</i>	8
2.1.5. <i>Design thinking</i>	8
2.1.6. <i>Empathy Map</i>	10
2.1.7. <i>User Persona</i>	11
2.1.8. <i>User Flow</i>	12
2.1.9. <i>Wireframe</i>	12
2.1.10. <i>Point of View (POV)</i>	13
2.1.11. <i>How Might We (HMW)</i>	13
2.1.12. <i>Mockup</i>	14
2.1.13. <i>Figma</i>	14

2.1.14. <i>Information Architecture</i>	14
2.1.15. <i>Design System</i>	14
2.1.16. <i>Usability Testing</i>	15
2.1.17. <i>Maze</i>	15
2.1.18. <i>System Usability Scale (SUS)</i>	16
2.1.19. <i>Heuristic Evaluation</i>	17
2.2. <i>Penelitian Terdahulu</i>	19
2.2.1 <i>Gap Aplikasi</i>	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1. <i>Metode Penelitian</i>	25
3.2. <i>Identifikasi Masalah</i>	25
3.3. <i>Studi Literatur</i>	26
3.4. <i>Empathize</i>	26
3.4.1. <i>Research Plan</i>	26
3.4.2. <i>Wawancara</i>	27
3.4.3. <i>Empathy Map</i>	29
3.5. <i>Define</i>	30
3.5.1. <i>Point of View (POV)</i>	30
3.5.2. <i>User Persona</i>	30
3.6. <i>Ideate</i>	31
3.6.1. <i>How Might We</i>	31
3.6.2. <i>Information Architecture</i>	32
3.6.3. <i>User Flow</i>	32
3.6.4. <i>Wireframe</i>	32
3.7. <i>Prototype</i>	32
3.7.1. <i>Design System</i>	32
3.7.2. <i>Mockup</i>	33
3.8. <i>Test</i>	33
3.8.1. <i>System Usability Scale (SUS)</i>	33
3.8.2. <i>Heuristic Evaluation</i>	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1. <i>Tahap Design thinking</i>	37

4.1.1. <i>Empathize</i>	37
4.1.2. <i>Define</i>	47
4.1.3. <i>Ideate</i>	50
4.1.4. <i>Prototype</i>	121
4.1.5. <i>Test</i>	173
4.2. Tahap <i>Design thinking 2</i>	184
4.2.1. <i>Define</i>	184
4.2.2. <i>Ideate</i>	186
4.2.3. <i>Prototype</i>	188
4.2.4. <i>Test</i>	201
4.3. Tahap <i>Design thinking 3</i>	204
4.3.1. <i>Empathize</i>	204
4.3.2. <i>Define</i>	205
4.3.3. <i>Ideate</i>	207
4.3.4. <i>Prototype</i>	208
4.3.5. <i>Test</i>	215
4.4. Hasil <i>Generate Design</i>	216
4.5. Pembahasan	218
BAB V PENUTUP	221
5.1. Kesimpulan	221
5.2. Saran	222
DAFTAR PUSTAKA	223
LAMPIRAN	229

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Metode <i>Design Thinking</i> [60]	9
Gambar 2.2	<i>Empathy Map</i> [61].....	11
Gambar 2.3	<i>User Persona</i> [62]	12
Gambar 3.1	Metodologi Penelitian	25
Gambar 3.2	<i>User Persona</i> [62]	31
Gambar 3.3	Skor <i>System Usability Scale</i> (SUS) [46]	34
Gambar 4.1	<i>Empathy Map Make Up Artist</i>	38
Gambar 4.2	<i>Empathy Map</i> Pelanggan.....	41
Gambar 4.3	<i>Pain dan Gain Make Up Artist</i>	45
Gambar 4.4	<i>Pain dan Gain</i> Pelanggan.....	46
Gambar 4.5	<i>User Persona Make Up Artist 1</i>	49
Gambar 4.6	<i>User Persona</i> Pelanggan 1	50
Gambar 4.7	<i>Information Architecture</i> Pelanggan.....	52
Gambar 4.8	<i>Information Architecture</i> MUA	53
Gambar 4.9	<i>Information Architecture</i> Admin.....	54
Gambar 4.10	<i>User Flow</i> Halaman Login Register Pelanggan.....	55
Gambar 4.11	<i>User Flow</i> Halaman Beranda Pelanggan	56
Gambar 4.12	<i>User Flow</i> Halaman Cari dan Pemesanan MUA untuk Pelanggan	57
Gambar 4.13	<i>User Flow</i> Halaman Pembayaran Pemesanan untuk Pelanggan	58
Gambar 4.14	<i>User Flow</i> Halaman List Pemesanan MUA untuk Pelanggan	59
Gambar 4.15	<i>User Flow</i> Halaman Chat untuk Pelanggan	60
Gambar 4.16	<i>User Flow</i> Halaman Favorite MUA untuk Pelanggan.....	60
Gambar 4.17	<i>User Flow</i> Halaman Notifikasi untuk Pelanggan.....	61
Gambar 4.18	<i>User Flow</i> Halaman Profil Pelanggan.....	61
Gambar 4.19	<i>User Flow</i> Halaman Login dan Register MUA	62
Gambar 4.20	<i>User Flow</i> Halaman Beranda MUA.....	63
Gambar 4.21	<i>User Flow</i> Halaman Pemesanan Masuk untuk MUA	64
Gambar 4.22	Halaman Atur Jadwal untuk MUA	65
Gambar 4.23	<i>User Flow</i> Halaman Manajemen Pembayaran untuk MUA	66

Gambar 4.24	<i>User Flow</i> Halaman Atur Layanan Untuk MUA	66
Gambar 4.25	<i>User Flow</i> Halaman Manajemen Ulasan MUA	67
Gambar 4.26	<i>User Flow</i> Halaman Verifikasi MUA.....	68
Gambar 4.27	<i>User Flow</i> Halaman Chat untuk MUA.....	69
Gambar 4.28	<i>User Flow</i> Halaman Notifikasi MUA	69
Gambar 4.29	<i>User Flow</i> Halaman Profile MUA.....	70
Gambar 4.30	<i>User Flow</i> Halaman Login untuk Admin	70
Gambar 4.31	<i>User Flow</i> Halaman Beranda untuk Admin	71
Gambar 4.32	<i>User Flow</i> Halaman List Pemesanan Masuk untuk Admin	72
Gambar 4.33	<i>User Flow</i> Halaman Manajemen Pelanggan dan MUA untuk Admin	73
Gambar 4.34	<i>User Flow</i> Halaman Manajemen Pembayaran untuk Admin.....	74
Gambar 4.35	<i>User Flow</i> Halaman Verifikasi MUA untuk Admin	75
Gambar 4.36	<i>User Flow</i> Halaman Manajemen Pengaturan untuk Admin.....	76
Gambar 4.37	<i>User Flow</i> Halaman Manajemen Ulasan untuk Admin.....	77
Gambar 4.38	<i>User Flow</i> Halaman Manajemen Promo & Voucher untuk Admin	78
Gambar 4.39	<i>User Flow</i> Halaman Manajemen Support dan Bantuan untuk Admin	79
Gambar 4.40	<i>Wireframe</i> Halaman <i>Onboarding</i> Pelanggan	80
Gambar 4.41	<i>Wireframe</i> Halaman Login dan Register Pelanggan	81
Gambar 4.42	<i>Wireframe</i> Halaman Lupa Kata Sandi Pelanggan	81
Gambar 4.43	<i>Wireframe</i> Halaman Beranda Pelanggan.....	82
Gambar 4.44	<i>Wireframe</i> Halaman Detail MUA untuk Pelanggan.....	83
Gambar 4.45	<i>Wireframe</i> Halaman Pemesanan MUA Untuk Pelanggan.....	84
Gambar 4.46	<i>Wireframe</i> Halaman Ringkasan Pembayaran MUA Untuk Pelanggan.....	85
Gambar 4.47	<i>Wireframe</i> Halaman Pembayaran Pesanan untuk Pelanggan	86
Gambar 4.48	<i>Wireframe</i> Halaman Pembayaran Berhasil untuk Pelanggan.....	87
Gambar 4.49	<i>Wireframe</i> Halaman Riwayat Pemesanan untuk Pelanggan.....	87
Gambar 4.50	<i>Wireframe</i> Halaman Detail Pemesanan untuk Pelanggan	88

Gambar 4.51	<i>Wireframe</i> Halaman Detail Pemesanan Selesai untuk Pelanggan	89
Gambar 4.52	<i>Wireframe</i> Halaman Komunikasi untuk Pelanggan.....	90
Gambar 4.53	<i>Wireframe</i> Halaman Favorite MUA Untuk Pelanggan.....	91
Gambar 4.54	<i>Wireframe</i> Halaman Favorite MUA untuk Pelanggan.....	91
Gambar 4.55	<i>Wireframe</i> Halaman Profil Pelanggan	92
Gambar 4.56	<i>Wireframe</i> Halaman Poin dan Reward Pelanggan	93
Gambar 4.57	<i>Wireframe</i> Halaman Bantuan Pelanggan	93
Gambar 4.58	<i>Wireframe</i> Halaman Bantuan Pelanggan	94
Gambar 4.59	<i>Wireframe</i> Halaman <i>Onboarding</i> MUA	95
Gambar 4.60	<i>Wireframe</i> Halaman Login dan Register MUA	95
Gambar 4.61	<i>Wireframe</i> Halaman Lupa Kata Sandi MUA	96
Gambar 4.62	<i>Wireframe</i> Halaman Beranda MUA.....	97
Gambar 4.63	<i>Wireframe</i> Halaman Kalender Pemesanan MUA	97
Gambar 4.64	<i>Wireframe</i> Halaman Detail Kelola Pemesanan MUA	98
Gambar 4.65	<i>Wireframe</i> Halaman Pembayaran dan Riwayat MUA.....	99
Gambar 4.66	<i>Wireframe</i> Halaman Manajemen Jadwal untuk MUA.....	100
Gambar 4.67	<i>Wireframe</i> Halaman Ulasan Pelanggan untuk MUA.....	101
Gambar 4.68	<i>Wireframe</i> Halaman Verifikasi MUA	102
Gambar 4.69	<i>Wireframe</i> Halaman Atur Layanan untuk MUA.....	103
Gambar 4.70	<i>Wireframe</i> Halaman Komunikasi Untuk MUA	104
Gambar 4.71	<i>Wireframe</i> Halaman Profil untuk MUA.....	105
Gambar 4.72	<i>Wireframe</i> Halaman Atur Lokasi MUA.....	106
Gambar 4.73	<i>Wireframe</i> Halaman Tambah Portofolio MUA.....	106
Gambar 4.74	<i>Wireframe</i> Halaman FAQ MUA.....	107
Gambar 4.75	<i>Wireframe</i> Halaman Bantuan MUA.....	108
Gambar 4.76	<i>Wireframe</i> Halaman Notifikasi MUA	109
Gambar 4.77	<i>Wireframe</i> Halaman Login dan Beranda Admin	110
Gambar 4.78	Halaman <i>Wireframe</i> Manajemen Pengguna untuk Admin	111
Gambar 4.79	Halaman <i>Wireframe</i> Verifikasi MUA untuk Admin.....	112
Gambar 4.80	Halaman <i>Wireframe</i> Pemesanan untuk Admin	113

Gambar 4.81	<i>Wireframe</i> Halaman Pembayaran dan Manajemen Dana untuk Admin	114
Gambar 4.82	<i>Wireframe</i> Halaman Manajemen Ulasan untuk Admin	115
Gambar 4.83	<i>Wireframe</i> Halaman Manajemen Support dan Bantuan (FAQ) Admin	116
Gambar 4.84	<i>Wireframe</i> Halaman Kelola Bantuan untuk Admin	117
Gambar 4.85	<i>Wireframe</i> Halaman Hubungi Pengguna untuk Admin.....	117
Gambar 4.86	<i>Wireframe</i> Halaman Manajemen Voucher dan Promo untuk Admin	118
Gambar 4.87	<i>Wireframe</i> Halaman Manajemen Pengaturan Platform untuk Admin	119
Gambar 4.88	<i>Wireframe</i> Halaman Kategori Layanan untuk Admin.....	120
Gambar 4.89	<i>Wireframe</i> Halaman Pengaturan Sistem untuk Admin.....	120
Gambar 4.90	<i>Color Pallette</i> Aplikasi	121
Gambar 4.91	Logo Aplikasi	122
Gambar 4.92	Tipografi Aplikasi.....	123
Gambar 4.93	Icon Aplikasi.....	124
Gambar 4.94	Ilustrasi Aplikasi.....	124
Gambar 4.95	Navbar Aplikasi	125
Gambar 4.96	<i>Mockup</i> Halaman <i>Onboarding</i> Pelanggan.....	126
Gambar 4.97	<i>Mockup</i> Halaman Login dan Register Pelanggan.....	126
Gambar 4.98	<i>Mockup</i> Halaman Lupa Kata Sandi Pelanggan	127
Gambar 4.99	<i>Mockup</i> Halaman Beranda Pelanggan	128
Gambar 4.100	<i>Mockup</i> Halaman Detail MUA untuk Pelanggan	129
Gambar 4.101	<i>Mockup</i> Halaman Pemesanan untuk Pelanggan	130
Gambar 4.102	<i>Mockup</i> Halaman Pembayaran untuk Pelanggan	131
Gambar 4.103	<i>Mockup</i> Halaman Pemilihan Pembayaran untuk Pelanggan	132
Gambar 4.104	<i>Mockup</i> Halaman Konfirmasi Pembayaran untuk Pelanggan ...	133
Gambar 4.105	<i>Mockup</i> Halaman Riwayat Pemesanan untuk Pelanggan.....	134
Gambar 4.106	<i>Mockup</i> Halaman Jadwal dan Pengelolaan Pemesanan Pelanggan.....	135
Gambar 4.107	<i>Mockup</i> Halaman Selesai Pemesanan Pelanggan.....	136

Gambar 4.108	<i>Mockup</i> Halaman Komunikasi Untuk Pelanggan	137
Gambar 4.109	<i>Mockup</i> Halaman Favorite untuk Pelanggan	138
Gambar 4.110	<i>Mockup</i> Halaman Notifikasi Untuk Pelanggan.....	139
Gambar 4.111	<i>Mockup</i> Halaman Profil untuk Pelanggan.....	140
Gambar 4.112	<i>Mockup</i> Halaman Poin & Reward untuk Pelanggan.....	141
Gambar 4.113	<i>Mockup</i> Halaman FAQ untuk Pelanggan.....	142
Gambar 4.114	<i>Mockup</i> Halaman Bantuan untuk Pelanggan	143
Gambar 4.115	<i>Mockup</i> Halaman <i>Onboarding</i> untuk MUA	144
Gambar 4.116	<i>Mockup</i> Halaman Login dan Register untuk MUA	144
Gambar 4.117	<i>Mockup</i> Halaman Lupa Kata Sandi untuk MUA	145
Gambar 4.118	<i>Mockup</i> Halaman Beranda untuk MUA.....	146
Gambar 4.119	<i>Mockup</i> Halaman Pembayaran untuk MUA	147
Gambar 4.120	<i>Mockup</i> Halaman Pemesanan untuk MUA	148
Gambar 4.121	<i>Mockup</i> Halaman Pemesanan Atur Biaya Transport untuk MUA 149	
Gambar 4.122	<i>Mockup</i> Halaman Komunikasi untuk MUA	150
Gambar 4.123	<i>Mockup</i> Halaman Notifikasi Untuk MUA	151
Gambar 4.124	<i>Mockup</i> Halaman Verifikasi Akun untuk MUA	152
Gambar 4.125	<i>Mockup</i> Halaman Manajemen Jadwal untuk MUA.....	153
Gambar 4.126	<i>Mockup</i> Halaman Ulasan untuk MUA	154
Gambar 4.127	<i>Mockup</i> Halaman Layanan untuk MUA	155
Gambar 4.128	<i>Mockup</i> Halaman Profil untuk MUA.....	156
Gambar 4.129	<i>Mockup</i> Halaman Lokasi untuk MUA	157
Gambar 4.130	<i>Mockup</i> Halaman Tambah Portofolio untuk MUA.....	158
Gambar 4.131	<i>Mockup</i> Halaman FAQ untuk MUA	158
Gambar 4.132	<i>Mockup</i> Halaman Bantuan untuk MUA.....	159
Gambar 4.133	<i>Mockup</i> Halaman Login dan Beranda untuk Admin.....	160
Gambar 4.134	<i>Mockup</i> Halaman Manajemen Pengguna untuk Admin.....	161
Gambar 4.135	<i>Mockup</i> Halaman Verifikasi Akun MUA untuk Admin	162
Gambar 4.136	<i>Mockup</i> Halaman Booking untuk Admin	163
Gambar 4.137	<i>Mockup</i> Halaman Pembayaran dan Manajemen Dana untuk Admin.....	164

Gambar 4.138	<i>Mockup</i> Halaman Ulasan untuk Admin.....	166
Gambar 4.139	<i>Mockup</i> Halaman Support dan Bantuan (FAQ) untuk Admin ..	167
Gambar 4.140	<i>Mockup</i> Halaman Kelola Bantuan untuk Admin.....	168
Gambar 4.141	<i>Mockup</i> Halaman Hubungi Pengguna untuk Admin.....	169
Gambar 4.142	<i>Mockup</i> Halaman Pengaturan Platform (Metode Pembayaran) Admin	170
Gambar 4.143	<i>Mockup</i> Halaman Kategori Layanan untuk Admin.....	171
Gambar 4.144	<i>Mockup</i> Halaman Pengaturan Sistem untuk Admin.....	172
Gambar 4.145	<i>Mockup</i> Halaman Voucher untuk Admin.....	172
Gambar 4.146	Perbaikan 1 Halaman Profile untuk Pelanggan	188
Gambar 4.147	Perbaikan 2 Halaman Beranda <i>Search Bar</i> untuk Pelanggan....	189
Gambar 4.148	Perbaikan 3 Halaman <i>Chat Search Bar</i> untuk MUA	190
Gambar 4.149	Perbaikan 4 Halaman Kelola Bantuan untuk Admin.....	190
Gambar 4.150	Perbaikan 5 Halaman Detail Pembayaran MUA untuk Admin.	191
Gambar 4.151	Perbaikan 6 Halaman <i>Search Bar</i> untuk Pelanggan dan MUA.	192
Gambar 4.152	Perbaikan 7 Halaman Ulasan untuk Pelanggan dan MUA.....	193
Gambar 4.153	Perbaikan 8 Halaman Login Hide/Unhide Pelanggan, MUA, Admin	193
Gambar 4.154	Perbaikan 9 Halaman Login Font untuk Pelanggan dan MUA.	194
Gambar 4.155	Perbaikan 10 Halaman Setelah Login Tombol Pelanggan, MUA, Admin.....	195
Gambar 4.156	Perbaikan 11 Halaman Pemilihan Role untuk Pelanggan dan MUA.....	196
Gambar 4.157	Perbaikan 12 Halaman Status Refund untuk Admin.....	197
Gambar 4.158	Perbaikan 13 Halaman Status dan Metode Checkbox untuk Admin	198
Gambar 4.159	Perbaikan 14 Halaman Popup Tambah X untuk Admin	198
Gambar 4.160	Perbaikan 15 Ukuran Icon dan Ilustrasi untuk Pelanggan dan MUA.....	199
Gambar 4.161	Perbaikan 16 Posisi Button untuk Pelanggan	200
Gambar 4.162	Perbaikan 17 Navbar <i>Homepage</i> untuk Pelanggan, MUA, dan Admin	201

Gambar 4.163	Perbaikan <i>Empathy Map</i> Pelanggan.....	205
Gambar 4.164	Perbaikan 1 untuk Portofolio dari sisi MUA dan Pelanggan	209
Gambar 4.165	Perbaikan 2 untuk Promosi dari Sisi MUA.....	210
Gambar 4.166	Perbaikan 3 untuk Cari MUA dari Sisi Pelanggan.....	211
Gambar 4.167	Perbaikan 4 untuk Pencarian Jadwal MUA untuk Pelanggan...	212
Gambar 4.168	Perbaikan 5 untuk Pemesanan Pelanggan untuk MUA.....	213
Gambar 4.169	Perbaikan 6 untuk Pembayaran MUA dari Admin	214
Gambar 4.170	Perbaikan 7 untuk Tulisan Pemesanan dari Pelanggan.....	214
Gambar 4.171	Kode React JS Detail MUA	216
Gambar 4.172	Kode React JS Detail MUA 2	217
Gambar 4.173	Kode React JS Detail MUA 3	217
Gambar 4.174	Kode React Native Webview Detail MUA	218

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2.2	Gap Aplikasi.....	22
Tabel 3.1	<i>Problem Statement</i>	27
Tabel 3.2	<i>Research Objective</i>	27
Tabel 3.3	<i>Research Criteria (Make Up Artist)</i>	27
Tabel 3.4	<i>Research Criteria (Pelanggan)</i>	27
Tabel 3.5	<i>Research Question Make Up Artist</i>	28
Tabel 3.6	<i>Research Question Pelanggan</i>	29
Tabel 3.7	Pertanyaan <i>System Usability Scale (SUS)</i>	33
Tabel 4.1	Rincian ID Empathy Map Pelanggan dan MUA.....	37
Tabel 4.2	Rincian Elemen <i>Empathy Map Make Up Artist</i>	39
Tabel 4.3	Rincian Elemen <i>Empathy Map Pelanggan</i>	42
Tabel 4.4	Rincian ID Pain dan Gain Pelanggan dan MUA.....	44
Tabel 4.5	<i>Point of View (POV) Make Up Artist</i>	47
Tabel 4.6	<i>Point of View (POV) Pelanggan</i>	48
Tabel 4.7	<i>How Might We</i> dan Solusi.....	50
Tabel 4.8	Tugas dan Skenario Pelanggan	174
Tabel 4.9	Tugas dan Skenario MUA.....	174
Tabel 4.10	Tugas dan Skenario Admin	175
Tabel 4.11	Skor Hasil Hitung SUS Pelanggan, MUA, Admin	177
Tabel 4.12	Nama Evaluator	178
Tabel 4.13	Hasil Evaluasi Evaluator	178
Tabel 4.14	<i>Define 2</i>	185
Tabel 4.15	<i>How Might We</i> dan Solusi 2	186
Tabel 4.16	Hasil Hitung SUS Pelanggan 2	202
Tabel 4.17	Hasil Hitung SUS MUA 2.....	202
Tabel 4.18	Hasil Hitung SUS Admin 2	202
Tabel 4.19	<i>Define 3</i>	206
Tabel 4.20	<i>How Might We</i> dan Solusi 3	207
Tabel 4.21	Hasil Hitung SUS Admin 3	215

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	229
Lampiran 2. Surat Balasan	230
Lampiran 3. Wawancara	231
Tabel Data Responden <i>Make Up Artist</i> 1	231
Tabel Jawaban Responden <i>Make Up Artist</i> 1	231
Tabel Data Responden <i>Make Up Artist</i> 2.....	233
Tabel Jawaban Responden <i>Make Up Artist</i> 2	233
Tabel Data Responden <i>Make Up Artist</i> 3.....	236
Tabel Jawaban Responden <i>Make Up Artist</i> 3	236
Tabel Data Responden <i>Make Up Artist</i> 4.....	238
Tabel Jawaban Responden <i>Make Up Artist</i> 4	238
Tabel Data Responden <i>Make Up Artist</i> 5.....	240
Tabel Jawaban Responden <i>Make Up Artist</i> 5	241
Tabel Data Responden Pelanggan 1	243
Tabel Jawaban Responden Pelanggan 1	243
Tabel Data Responden Pelanggan 2.....	245
Tabel Jawaban Responden Pelanggan 2	245
Tabel Data Responden Pelanggan 3.....	247
Tabel Jawaban Responden Pelanggan 3	248
Tabel Data Responden Pelanggan 4.....	250
Tabel Jawaban Responden Pelanggan 4	250
Tabel Data Responden Pelanggan 5.....	252
Tabel Jawaban Responden Pelanggan 5	252
Lampiran 4. <i>User Persona</i>	255
Lampiran 5. Contoh Google Docs <i>Heuristic Evaluation</i> untuk Evaluator	259