



SKRIPSI

PERANCANGAN DESAIN UI/UX APLIKASI E-MARKETPLACE UMKM HANDMADE FOOTWEAR DENGAN METODE USER CENTERED DESIGN

CENDANA PUTRI AULIA
NPM 21082010074

DOSEN PEMBIMBING

Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom
Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2026**

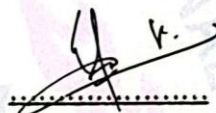
LEMBAR PENGESAHAN

PERANCANGAN DESAIN UI/UX APLIKASI E-MARKETPLACE UMKM HANDMADE FOOTWEAR DENGAN METODE USER CENTERED DESIGN

Oleh :
CENDANA PUTRI AULIA
NPM. 21082010074

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

Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom, M.Kom
NIP. 199409292022031008


..... (Pembimbing I)

Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom, M.Kom
NPT. 21219910320267


..... (Pembimbing II)

Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom
NIP. 198511242021211003


..... (Penguji I)

Anindo Saka Fitri, S.Kom., M.Kom
NIP. 199303252024062001


..... (Penguji II)

Prasasti Karunia F. A., S.Kom., M.Kom., M.IM
NIP. 199707042024062001


..... (Penguji III)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer


.....
Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT
NIP. 196811261994032001

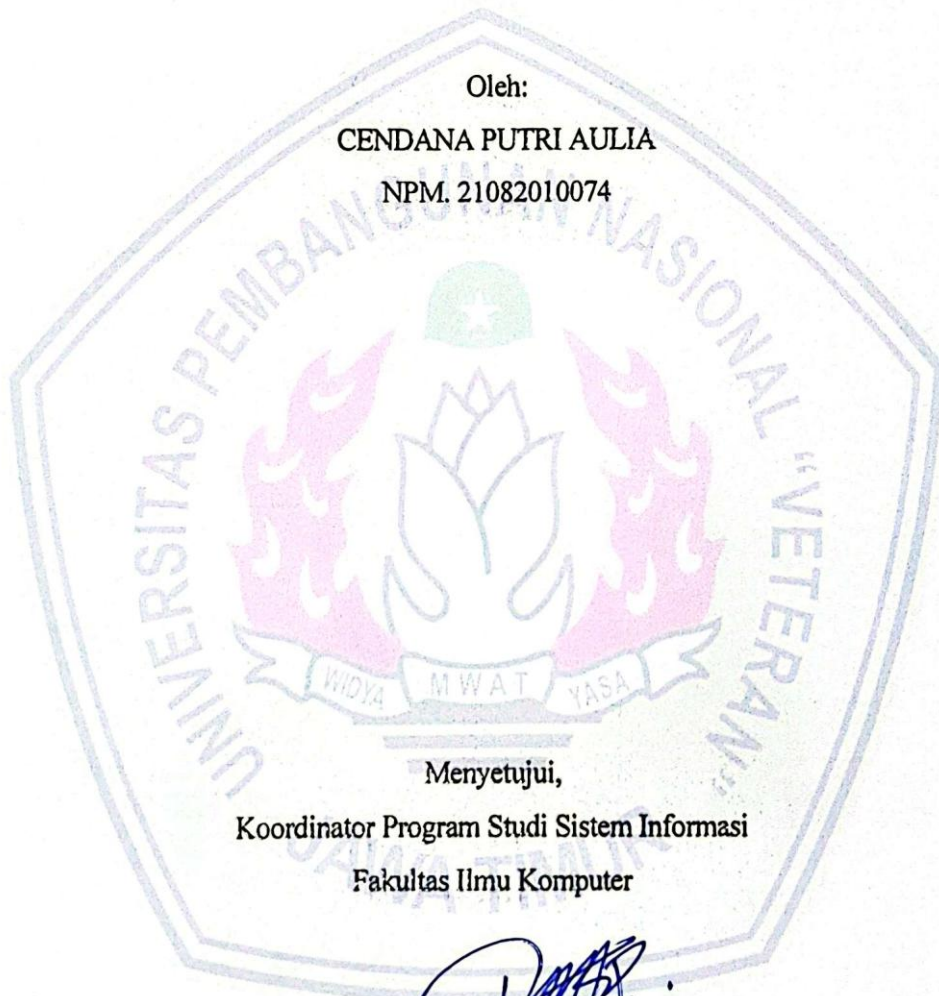
LEMBAR PERSETUJUAN

PERANCANGAN DESAIN UI/UX APLIKASI E-MARKETPLACE UMKM HANDMADE FOOTWEAR DENGAN METODE USER CENTERED DESIGN

Oleh:

CENDANA PUTRI AULIA

NPM. 21082010074



Menyetujui,

Koordinator Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer

Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom

NIP. 198511242021211003

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : CENDANA PUTRI AULIA
NPM : 21082010074
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : 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 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, 7 Januari 2026
Yang Membuat Pernyataan,



CENDANA PUTRI AULIA
NPM. 21082010074

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Cendana Putri Aulia / 21082010074
Judul Skripsi : Perancangan Desain UI/UX Aplikasi *E-marketplace* UMKM *Handmade Footwear* dengan Metode *User Centered Design*
Dosen Pembimbing : 1. Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom
2. Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom

ABSTRAK

Proses pemesanan kustom masih sering melalui chat (misal WhatsApp) sehingga detail pesanan kerap tidak lengkap dan rawan miskomunikasi, katalog/informasi produk juga belum tertata sehingga pelanggan ragu karena informasi kurang detail, panduan ukuran tidak jelas, dan status pesanan tidak transparan. Penelitian ini merancang UI/UX aplikasi *mobile* Footmade untuk memudahkan alur pemesanan, terutama pemesanan kustom, serta pengelolaan penjualan dan meningkatkan kepuasan pelanggan maupun penjual. Metode *User Centered Design* (UCD) diterapkan melalui tahapan *analysis of user's needs and context*, *requirements identification*, *design solution*, dan *solution evaluation*. Data diperoleh dari wawancara awal 10 responden (5 penjual, 5 pelanggan) yang disintesis menjadi *empathy map*, *affinity diagram*, dan *user persona*, lalu diwujudkan dalam *wireframe*, *mockup*, dan *prototype* interaktif. Evaluasi iterasi 1 dan 3 menggunakan *usability testing* Maze (*heatmap & usability score*), *performance measurement* (efektivitas & efisiensi), dan SUS. Iterasi 2 menggunakan *heuristic evaluation* oleh 5 evaluator ahli UI/UX. Hasil akhir pelanggan mencapai *usability score* 96,67, efektivitas 96,67%, efisiensi 98,74%, SUS 84,5 (*Grade A*), sedangkan penjual mencapai *usability score* 96,25, efektivitas 96,25%, efisiensi 94,94%, SUS 82,5 (*Grade A*). Hasil ini menunjukkan rancangan memenuhi kebutuhan pengguna dan layak menjadi landasan pengembangan/implementasi, serta telah diwujudkan sebagai tampilan *front-end* Kotlin (Jetpack Compose) berfokus pada pemesanan kustom.

Kata kunci: UI/UX, *User Centered Design*, *Usability Testing*, *System Usability Scale*, *Marketplace*.

ABSTRACT

Student Name / NPM : Cendana Putri Aulia / 21082010074
Thesis Title : UI/UX Design of the Footmade Mobile E-Marketplace Application for Handmade Footwear MSMEs Using the User Centered Design Method
Advisor : 1. Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom
2. Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom

ABSTRACT

Custom ordering is still frequently conducted via chat (e.g., WhatsApp), causing order details to be incomplete and prone to miscommunication, product catalogs and information are also not well organized, making customers hesitant due to insufficient product details, unclear size guidance, and non-transparent order status. This study designs the UI/UX of the Footmade mobile application to streamline the ordering flow, particularly custom orders, support sales management, and improve satisfaction for both customers and MSME sellers. The User-Centered Design (UCD) method was applied through the stages of analysis of user's needs and context, requirements identification, design solution, and solution evaluation. Data were collected from initial interviews with 10 respondents (5 sellers and 5 customers), synthesized into an empathy map, affinity diagram, and user personas, and then translated into wireframes, mockups, and an interactive prototype. Iterations 1 and 3 were evaluated using Maze usability testing (heatmap & usability score), performance measurement (effectiveness & efficiency), and the System Usability Scale (SUS), while iteration 2 employed a heuristic evaluation by five UI/UX expert evaluators. Final results show customers achieved a usability score of 96,67, effectiveness of 96,67%, efficiency of 98,74%, and an SUS score of 84,5 (Grade A), while sellers achieved a usability score of 96,25, effectiveness of 96,25%, efficiency of 94,94%, and an SUS score of 82,5 (Grade A). These findings indicate the design meets user needs and is feasible as a basis for development/implementation, and it has been realized as a Kotlin (Jetpack Compose) front-end focused on custom ordering.

Keywords : UI/UX, User-Centered Design, Usability Testing, System Usability Scale, Marketplace

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa syukur kepada Allah SWT, penulis berterima kasih atas limpahan rahmat dan bimbingan-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“Perancangan Desain UI/UX Aplikasi *E-Marketplace* UMKM *Handmade Footwear* dengan Metode *User Centered Design*”** dapat diselesaikan hingga tahap akhir.

Penyusunan skripsi ini merupakan pemenuhan salah satu syarat akademik untuk meraih gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Selama proses penelitian dan penulisan, penulis banyak memperoleh arahan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, serta dukungan tanpa henti. Kehadiran restu dan doa orang tua menjadi kekuatan utama bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Adik tersayang, yang selalu menemani penulis berdiskusi, membantu saat diperlukan, sekaligus menjadi tempat berbagi cerita selama proses penyusunan.
3. Bapak Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom, selaku Dosen Pembimbing I, atas waktu, kesabaran, bimbingan, arahan, serta motivasi yang diberikan sehingga penelitian dapat berjalan dengan baik.
4. Ibu Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom, selaku Dosen Pembimbing II, atas masukan, koreksi, dan panduan yang membuat penyusunan skripsi ini menjadi lebih terstruktur.
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta pelayanan akademik selama penulis menempuh studi.
6. Para partisipan penelitian, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu proses pengumpulan data sehingga penelitian ini dapat terlaksana sesuai rencana.

7. Orang-orang terdekat penulis yang selalu mendukung dalam segala situasi, yaitu Sinta, Hakam, Dylla, dan Tania.
8. Pihak-pihak lain yang turut berkontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak memungkinkan untuk disebutkan satu per satu.

Penulis memahami bahwa karya ini masih memiliki kekurangan. Oleh sebab itu, penulis terbuka terhadap saran dan kritik yang bersifat membangun agar dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan di kemudian hari. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat, menambah wawasan, serta menjadi rujukan bagi pembaca maupun pengembangan penelitian selanjutnya.

Surabaya, 4 Desember 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Dasar Teori.....	7
2.1.1 <i>E-marketplace</i>	7
2.1.2 UMKM.....	8
2.1.3 <i>Handmade Footwear</i>	9
2.1.4 <i>User Centered Design (UCD)</i>	10
2.1.5 Wawancara.....	11
2.1.6 Teknik Menyusun Pertanyaan.....	12
2.1.7 <i>Empathy Map</i>	12
2.1.8 Diagram Afinitas.....	13
2.1.9 <i>User Persona</i>	13
2.1.10 <i>Site Map</i>	14
2.1.11 Arsitektur Informasi	14

2.1.12 <i>User Interface (UI)</i>	14
2.1.13 <i>User Experience (UX)</i>	15
2.1.14 <i>Wireframe</i>	15
2.1.15 <i>Mockup</i>	16
2.1.16 <i>Prototype</i>	16
2.1.17 <i>Heatmap</i>	16
2.1.18 <i>Model Artefak</i>	17
2.1.19 <i>Figma</i>	17
2.1.20 <i>Maze</i>	17
2.1.21 <i>Usability Testing</i>	18
2.1.22 <i>Performance Measurement</i>	18
2.1.23 <i>System Usability Scale (SUS)</i>	20
2.1.24 <i>Heuristic Evaluation</i>	21
2.2 <i>Penelitian Terdahulu</i>	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 <i>Problem Identification</i>	27
3.2 <i>Literature Review</i>	30
3.3 <i>Analysis of User's Needs and Context</i>	30
3.4 <i>Requirements Identification</i>	30
3.5 <i>Design Solution</i>	31
3.6 <i>Solution Evaluation</i>	31
3.7 <i>Final Design</i>	32
3.8 <i>Generate Front-end</i>	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 <i>Problem Identification</i>	35
4.2 <i>Literature Review</i>	35
4.3 <i>Analysis of User's Needs and Context</i>	36
4.3.1 <i>Empathy Map</i>	36
4.3.2 <i>User Persona</i>	39
4.3.3 <i>Diagram Afinitas</i>	40
4.4 <i>Requirements Identification</i>	46
4.4.1 <i>Kebutuhan Fungsional dan Nonfungsional</i>	46

4.4.2 <i>Site Map</i>	48
4.4.3 <i>Arsitektur Informasi</i>	50
4.5 <i>Design Solution</i>	53
4.5.1 <i>Desain Sistem</i>	53
4.5.2 <i>Wireframe</i>	56
4.5.3 <i>Mockup</i>	71
4.5.4 <i>Prototype</i>	107
4.6 <i>Solution Evaluation</i>	108
4.6.1 <i>Iterasi Pertama</i>	108
4.6.2 <i>Iterasi Kedua</i>	141
4.6.3 <i>Iterasi Ketiga</i>	147
4.7 <i>Final Design</i>	171
4.7.1 <i>User Pelanggan</i>	171
4.7.2 <i>User Penjual</i>	182
4.7.3 <i>Mockup Admin</i>	189
4.8 <i>Generate Front-end</i>	195
4.9 <i>Pembahasan</i>	196
BAB V Kesimpulan dan Saran	199
5.1 <i>Kesimpulan</i>	199
5.2 <i>Saran</i>	200
DAFTAR PUSTAKA	201
LAMPIRAN	2067

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Metode <i>User Centered Design</i> (UCD).....	10
Gambar 2. 2 <i>Empathy Map</i>	12
Gambar 2. 3 Skala skor SUS.....	21
Gambar 3. 1 Tahapan Metode Penelitian	27
Gambar 4. 1 <i>Empathy Map</i> User Penjual.....	37
Gambar 4. 2 <i>Empathy Map</i> User Pelanggan.....	38
Gambar 4. 3 <i>User Persona</i> Aktor 1 Penjual	39
Gambar 4. 4 <i>User Persona</i> Aktor 2 Pelanggan.....	39
Gambar 4. 5 <i>Pain Points</i> Kesulitan dalam Pemesanan Kustom	40
Gambar 4. 6 <i>Ideas</i> Kesulitan dalam Pemesanan Kustom	41
Gambar 4. 7 <i>Pain Points</i> Kendala dalam Komunikasi	41
Gambar 4. 8 <i>Ideas</i> Kendala dalam Komunikasi.....	42
Gambar 4. 9 <i>Pain Points</i> Katalog Produk yang Tidak Terstruktur dan Kurang Informasi	42
Gambar 4. 10 <i>Ideas</i> Katalog Produk yang Tidak Terstruktur dan Kurang Informasi	43
Gambar 4. 11 <i>Pain Points</i> Kurangnya Edukasi tentang Produk Handmade.....	43
Gambar 4. 12 <i>Ideas</i> Kurangnya Edukasi tentang Produk <i>Handmade</i>	44
Gambar 4. 13 <i>Pain Points</i> Kendala dalam Pengiriman dan Estimasi Waktu	44
Gambar 4. 14 <i>Ideas</i> Kendala dalam Pengiriman dan Estimasi Waktu	45
Gambar 4. 15 <i>Pain Points</i> Kendala pada Kualitas dan Kepastian Produk.....	45
Gambar 4. 16 <i>Ideas</i> Kendala pada Kualitas dan Kepastian Produk.....	46
Gambar 4. 17 <i>Site Map</i>	49
Gambar 4. 18 Arsitektur Informasi Pelanggan	51
Gambar 4. 19 Arsitektur Informasi Penjual	52
Gambar 4. 20 Palet Warna	53
Gambar 4. 21 Tipografi.....	54
Gambar 4. 22 Komponen <i>Switch</i> , <i>Button</i> , <i>Tab Layout</i> , <i>Checkbox</i> , dan <i>Radio Button</i>	55
Gambar 4. 23 Komponen <i>Text Field</i> dan <i>Dropdown</i>	55

Gambar 4. 24 Komponen Navigasi.....	56
Gambar 4. 25 <i>Wireframe Login dan Reset Password</i>	56
Gambar 4. 26 <i>Wireframe</i> Halaman Daftar dan Verifikasi OTP.....	57
Gambar 4. 27 <i>Wireframe</i> Beranda dan Pencarian Produk	57
Gambar 4. 28 <i>Wireframe</i> Detail Produk	58
Gambar 4. 29 <i>Wireframe Checkout</i> dari Keranjang.....	59
Gambar 4. 30 <i>Wireframe</i> Halaman Pesanan	59
Gambar 4. 31 <i>Wireframe</i> Pemesanan Kustom	60
Gambar 4. 32 <i>Wireframe</i> Pemesanan Kustom	61
Gambar 4. 33 <i>Wireframe</i> Halaman Pengembalian Produk	62
Gambar 4. 34 <i>Wireframe</i> Halaman Ulasan	62
Gambar 4. 35 <i>Wireframe</i> Daftar Artikel	63
Gambar 4. 36 <i>Wireframe</i> Halaman Profil	63
Gambar 4. 37 <i>Wireframe</i> Halaman <i>Chat</i>	64
Gambar 4. 38 <i>Wireframe</i> Pendaftaran Penjual dan Dashboard.....	65
Gambar 4. 39 <i>Wireframe</i> Halaman Artikel	66
Gambar 4. 40 <i>Wireframe</i> Halaman Kelola Produk Reguler	67
Gambar 4. 41 <i>Wireframe</i> Halaman Kelola Produk Kustom	67
Gambar 4. 42 <i>Wireframe</i> Tambah Produk Kustom	68
Gambar 4. 43 <i>Wireframe</i> Halaman Kelola Pesanan.....	69
Gambar 4. 44 <i>Wireframe</i> Halaman Pengembalian Produk	69
Gambar 4. 45 <i>Wireframe</i> Halaman Profil Penjual.....	70
Gambar 4. 46 <i>Wireframe</i> Halaman <i>Chat</i>	70
Gambar 4. 47 <i>Mockup</i> Halaman <i>Splash Screen</i> dan Halaman <i>Onboarding</i>	71
Gambar 4. 48 <i>Mockup</i> Halaman Daftar dan Verifikasi Kode OTP	72
Gambar 4. 49 <i>Mockup</i> Halaman <i>Login</i>	72
Gambar 4. 50 <i>Mockup</i> Halaman Beranda	73
Gambar 4. 51 <i>Mockup</i> Pencarian Produk dan <i>Filter</i> Pencarian	74
Gambar 4. 52 <i>Mockup</i> Halaman Detail Produk	75
Gambar 4. 53 <i>Mockup</i> Halaman Detail Toko	76
Gambar 4. 54 <i>Mockup</i> Halaman Panduan Ukuran Kaki	77
Gambar 4. 55 <i>Mockup</i> Halaman Ulasan Produk.....	77

Gambar 4. 56 <i>Mockup</i> Halaman Keranjang	78
Gambar 4. 57 <i>Mockup Checkout</i> Pesanan dan Pembayaran	79
Gambar 4. 58 <i>Mockup</i> Halaman Pesanan	80
Gambar 4. 59 <i>Mockup</i> Halaman Pesanan Kustom.....	81
Gambar 4. 60 <i>Mockup</i> Halaman Pesanan Kustom.....	82
Gambar 4. 61 <i>Mockup</i> Halaman Pesanan Kustom.....	83
Gambar 4. 62 <i>Mockup</i> Halaman Pesanan Kustom.....	84
Gambar 4. 63 <i>Mockup</i> Halaman Pengajuan Pengembalian Barang.....	85
Gambar 4. 64 <i>Mockup</i> Halaman Pengajuan Pengembalian Barang.....	85
Gambar 4. 65 <i>Mockup</i> Halaman Pengajuan Pengembalian Barang.....	86
Gambar 4. 66 <i>Mockup</i> Halaman Pemberian Ulasan Produk.....	87
Gambar 4. 67 <i>Mockup</i> Halaman Artikel Edukasi	87
Gambar 4. 68 <i>Mockup</i> Halaman Profil dan Ubah Profil.....	88
Gambar 4. 69 <i>Mockup</i> Halaman Pengaturan dan Favorit	88
Gambar 4. 70 <i>Mockup</i> Halaman <i>Chat</i>	89
Gambar 4. 71 <i>Mockup</i> Halaman Profil Awal Pendaftaran Penjual.....	90
Gambar 4. 72 <i>Mockup</i> Halaman Input Informasi Toko	91
Gambar 4. 73 <i>Mockup</i> Halaman Pengajuan Berhasil dan Profil Menuju Akun Penjual.....	92
Gambar 4. 74 <i>Mockup</i> Halaman <i>Dashboard</i> Penjual.....	92
Gambar 4. 75 <i>Mockup</i> Halaman Penjual Mengunggah Artikel	93
Gambar 4. 76 <i>Mockup</i> Halaman Kelola Produk Reguler.....	94
Gambar 4. 77 <i>Mockup</i> Kelola Produk Kustom	95
Gambar 4. 78 <i>Mockup</i> Halaman Tambah Produk Kustom	96
Gambar 4. 79 <i>Mockup</i> Halaman Proses Kelola Pesanan	97
Gambar 4. 80 <i>Mockup</i> Halaman Proses Kelola Pesanan	97
Gambar 4. 81 <i>Mockup</i> Halaman Pengembalian Barang	98
Gambar 4. 82 <i>Mockup</i> Halaman <i>Chat</i> dengan Pelanggan.....	99
Gambar 4. 83 <i>Mockup</i> Halaman Profil dan Manajemen Toko	99
Gambar 4. 84 Halaman <i>Login</i> Admin.....	100
Gambar 4. 85 Halaman Lupa <i>Password</i> Admin	101
Gambar 4. 86 Halaman Verifikasi Kode Admin.....	101

Gambar 4. 87 Halaman Atur Ulang <i>Password</i> Admin	102
Gambar 4. 88 Halaman <i>Dashboard</i> Admin Verifikasi Toko	103
Gambar 4. 89 Halaman Kelola Toko	103
Gambar 4. 90 <i>Overlay Filter</i> Toko	104
Gambar 4. 91 <i>Overlay</i> Detail Verifikasi Toko	104
Gambar 4. 92 Halaman Tambah Artikel Baru Admin	105
Gambar 4. 93 Halaman <i>Review</i> Artikel Admin	105
Gambar 4. 94 Halaman Daftar Artikel Admin	106
Gambar 4. 95 Halaman Pengaturan Admin	107
Gambar 4. 96 <i>Prototype</i> Footmade	107
Gambar 4. 97 <i>Heatmap</i> Tugas Pertama Pelanggan	111
Gambar 4. 98 <i>Heatmap</i> Tugas Kedua Pelanggan	112
Gambar 4. 99 <i>Heatmap</i> Tugas Ketiga Pelanggan	113
Gambar 4. 100 <i>Heatmap</i> Tugas Keempat Pelanggan	114
Gambar 4. 101 <i>Heatmap</i> Tugas Keempat Pelanggan	115
Gambar 4. 102 <i>Heatmap</i> Tugas Kelima Pelanggan	116
Gambar 4. 103 <i>Heatmap</i> Tugas Keenam Pelanggan	117
Gambar 4. 104 <i>Heatmap</i> Tugas Ketujuh Pelanggan	118
Gambar 4. 105 <i>Heatmap</i> Tugas Kedelapan Pelanggan	118
Gambar 4. 106 <i>Heatmap</i> Tugas Kesembilan Pelanggan	119
Gambar 4. 107 <i>Heatmap</i> Tugas Pertama Penjual	120
Gambar 4. 108 <i>Heatmap</i> Tugas Kedua Penjual	121
Gambar 4. 109 <i>Heatmap</i> Tugas Ketiga Penjual	122
Gambar 4. 110 <i>Heatmap</i> Tugas Keempat Penjual	123
Gambar 4. 111 <i>Heatmap</i> Tugas Kelima Penjual	124
Gambar 4. 112 <i>Heatmap</i> Tugas Keenam Penjual	125
Gambar 4. 113 <i>Heatmap</i> Tugas Ketujuh Penjual	125
Gambar 4. 114 <i>Heatmap</i> Tugas Kedelapan Penjual	126
Gambar 4. 115 Model Artefak 1	136
Gambar 4. 116 Model Artefak 2	137
Gambar 4. 117 Model Artefak 3	138
Gambar 4. 118 Model Artefak 4	139

Gambar 4. 119 Model Artefak 5	140
Gambar 4. 120 Model Artefak 6	141
Gambar 4. 121 <i>Heatmap</i> Tugas Pertama Pelanggan.....	148
Gambar 4. 122 <i>Heatmap</i> Tugas Kedua Pelanggan	149
Gambar 4. 123 <i>Heatmap</i> Tugas Ketiga Pelanggan	150
Gambar 4. 124 <i>Heatmap</i> Tugas Keempat Pelanggan	152
Gambar 4. 125 <i>Heatmap</i> Tugas Kelima Pelanggan	153
Gambar 4. 126 <i>Heatmap</i> Tugas Keenam Pelanggan	154
Gambar 4. 127 <i>Heatmap</i> Tugas Ketujuh Pelanggan.....	155
Gambar 4. 128 <i>Heatmap</i> Tugas Kedelapan Pelanggan.....	155
Gambar 4. 129 <i>Heatmap</i> Tugas Kesembilan Pelanggan.....	156
Gambar 4. 130 <i>Heatmap</i> Tugas Pertama Penjual	157
Gambar 4. 131 <i>Heatmap</i> Tugas Kedua Penjual	158
Gambar 4. 132 <i>Heatmap</i> Tugas Ketiga Penjual.....	158
Gambar 4. 133 <i>Heatmap</i> Tugas Ketiga Penjual.....	159
Gambar 4. 134 <i>Heatmap</i> Tugas Keempat Penjual	160
Gambar 4. 135 <i>Heatmap</i> Tugas Keempat Penjual	160
Gambar 4. 136 <i>Heatmap</i> Tugas Kelima Penjual.....	161
Gambar 4. 137 <i>Heatmap</i> Tugas Keenam Penjual	162
Gambar 4. 138 <i>Heatmap</i> Tugas Ketujuh Penjual	162
Gambar 4. 139 <i>Heatmap</i> Tugas Kedelapan Penjual	163
Gambar 4. 140 <i>Mockup Splash Screen dan Onboarding</i>	172
Gambar 4. 141 <i>Mockup</i> Halaman <i>Login Dan Reset Password</i>	172
Gambar 4. 142 Halaman Beranda dan Pencarian Produk	172
Gambar 4. 143 <i>Mockup</i> Halaman Detail Produk, Ulasan Produk, dan Detail Toko	173
Gambar 4. 144 <i>Mockup</i> Panduan Ukuran Kaki	174
Gambar 4. 145 <i>Mockup</i> Halaman Keranjang Dan Alur <i>Checkout</i>	174
Gambar 4. 146 <i>Mockup</i> Halaman Pemesanan Kustom.....	175
Gambar 4. 147 <i>Mockup</i> Halaman Pemesanan Kustom.....	176
Gambar 4. 148 <i>Mockup</i> Halaman Pemesanan Kustom.....	176
Gambar 4. 149 <i>Mockup</i> Halaman Pesanan	177

Gambar 4. 150 <i>Mockup</i> Halaman Detail Pesanan Dan Halaman Pengembalian Barang	178
Gambar 4. 151 <i>Mockup</i> Halaman Pengajuan Pengembalian Barang.....	178
Gambar 4. 152 <i>Mockup</i> Halaman Alur Ulas Pesanan.....	179
Gambar 4. 153 <i>Mockup</i> Halaman Artikel Edukasi	179
Gambar 4. 154 <i>Mockup</i> Halaman Profil	180
Gambar 4. 155 <i>Mockup</i> Halaman Pengaturan.....	180
Gambar 4. 156 <i>Mockup</i> Halaman <i>Chat</i>	181
Gambar 4. 157 <i>Mockup</i> Halaman Pendaftaran Penjual	182
Gambar 4. 158 <i>Mockup</i> Halaman Profil Toko	183
Gambar 4. 159 <i>Mockup</i> Halaman <i>Chat</i>	183
Gambar 4. 160 <i>Mockup</i> Halaman Kelola Pesanan.....	184
Gambar 4. 161 <i>Mockup</i> Halaman Kelola Pesanan.....	184
Gambar 4. 162 <i>Mockup</i> Halaman Kelola Produk Kustom.....	185
Gambar 4. 163 <i>Mockup</i> Halaman Kelola Produk Kustom.....	186
Gambar 4. 164 <i>Mockup</i> Halaman Kelola dan Menambahkan Produk Reguler ..	187
Gambar 4. 165 <i>Mockup</i> Halaman Kelola dan Menambahkan Artikel	188
Gambar 4. 166 <i>Mockup</i> Halaman Masuk Admin.....	189
Gambar 4. 167 <i>Mockup</i> Lupa <i>Password Input</i> Email	189
Gambar 4. 168 <i>Mockup</i> Lupa <i>Password Verifikasi Kode</i>	190
Gambar 4. 169 <i>Mockup</i> Lupa <i>Password Input Password Baru</i>	191
Gambar 4. 170 <i>Mockup Dashboard</i> Admin.....	191
Gambar 4. 171 <i>Mockup</i> Daftar Toko	192
Gambar 4. 172 <i>Overlay</i> Detail Verifikasi Toko.....	192
Gambar 4. 173 <i>Overlay</i> Filter Toko	193
Gambar 4. 174 <i>Mockup</i> Daftar Artikel	193
Gambar 4. 175 <i>Mockup Form</i> Tambah Artikel Baru	194
Gambar 4. 176 <i>Mockup</i> Detail <i>Review</i> Artikel	194
Gambar 4. 177 <i>Mockup</i> Pengaturan Admin.....	195
Gambar 4. 178 Hasil <i>Generate Front-end</i>	196

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Indikator Efektivitas.....	19
Tabel 2. 2 Indikator Efisiensi	19
Tabel 2. 3 Kuesioner SUS.....	20
Tabel 2. 4 Skala Likert	20
Tabel 2. 5 Skor Persentil SUS.....	21
Tabel 2. 6 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Pertanyaan untuk Penjual.....	28
Tabel 3. 2 Pertanyaan untuk Penjual yang Menggunakan Platform <i>Marketplace</i>	28
Tabel 3. 3 Pertanyaan untuk Penjual yang Tidak Menggunakan Platform <i>Marketplace</i>	29
Tabel 3. 4 Pertanyaan untuk Pelanggan	29
Tabel 3. 5 Pertanyaan untuk Pelanggan yang Menggunakan Platform <i>Marketplace</i>	29
Tabel 3. 6 Pertanyaan untuk Pelanggan yang Tidak Menggunakan Platform <i>Marketplace</i>	30
Tabel 4. 1 Kebutuhan Fungsional Penjual	47
Tabel 4. 2 Kebutuhan Non Fungsional Penjual	47
Tabel 4. 3 Kebutuhan Fungsional Pelanggan.....	47
Tabel 4. 4 Kebutuhan Non Fungsional Pelanggan.....	48
Tabel 4. 5 Daftar Tugas Pelanggan	108
Tabel 4. 6 Daftar Tugas Penjual.....	109
Tabel 4. 7 <i>Usability Score</i> Pelanggan	127
Tabel 4. 8 <i>Usability Score</i> Penjual.....	128
Tabel 4. 9 Detail Performa Pelanggan	128
Tabel 4. 10 <i>Performance Measurement</i> Pelanggan	131
Tabel 4. 11 Detail Performa Penjual	131
Tabel 4. 12 <i>Performance Measurement</i> Penjual	134
Tabel 4. 13 Hasil Kuesioner SUS Pelanggan.....	134
Tabel 4. 14 Hasil Kuesioner SUS Penjual	135
Tabel 4. 15 Hasil Evaluator 1	142

Tabel 4. 16 Hasil Evaluator 2.....	142
Tabel 4. 17 Hasil Evaluator 3.....	143
Tabel 4. 18 Hasil Evaluator 4.....	144
Tabel 4. 19 Hasil Evaluator 5.....	144
Tabel 4. 20 Perbaikan <i>Heuristic Evaluation</i> Pelanggan dan Penjual.....	145
Tabel 4. 21 Perbaikan <i>Heuristic Evaluation</i> Admin.....	147
Tabel 4. 22 <i>Usability Score</i> Pelanggan	164
Tabel 4. 23 <i>Usability Score</i> Penjual.....	164
Tabel 4. 24 Detail Performa Pelanggan	165
Tabel 4. 25 <i>Performance Measurement</i> Pelanggan	167
Tabel 4. 26 Detail Performa Penjual	168
Tabel 4. 27 <i>Performance Measurement</i> Penjual	170
Tabel 4. 28 Hasil Kuesioner SUS Pelanggan.....	170
Tabel 4. 29 Perbandingan Hasil Iterasi	197

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara Penjual UMKM *Handmade Footwear*

Lampiran 2 Hasil Wawancara Pelanggan

Lampiran 3 *Empathy Map* Penjual

Lampiran 4 *Empathy Map* Pelanggan

Lampiran 5 Dokumentasi Evaluasi Heuristik bersama Evaluator