



**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI METODE *DOUBLE DIAMOND*  
DALAM PERANCANGAN UI/UX APLIKASI  
HALOPET MARKETPLACE LAYANAN HEWAN  
PELIHARAAN**

**MAHADEVI KATARINA SABILA**  
NPM 22082010139

**DOSEN PEMBIMBING**

Seftin Fitri Ana Wati, 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  
2026**

## LEMBAR PENGESAHAN

### IMPLEMENTASI METODE *DOUBLE DIAMOND* DALAM PERANCANGAN UI/UX APLIKASI HALOPET MARKETPLACE LAYANAN HEWAN PELIHARAAN

Oleh :

MAHADEVI KATARINA SABILA

NPM. 22082010139

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur pada tanggal 12 Mei 2026.

Menyetujui,

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

NPT. 212199 10 320267



(Pembimbing I)

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

NIP. 19970704 202406 2001



(Pembimbing II)

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

NIP. 19920514 202203 2007



(Ketua Penguji)

Nambi Sembilu, S.Kom., M.Kom.

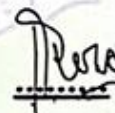
NIP. 19900516 202406 1003



(Anggota Penguji II)

Muhammad Reza Pahlawan, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19980516 202506 1005



(Anggota Penguji III)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



(Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.)

NIP. 19681126 199403 2 001

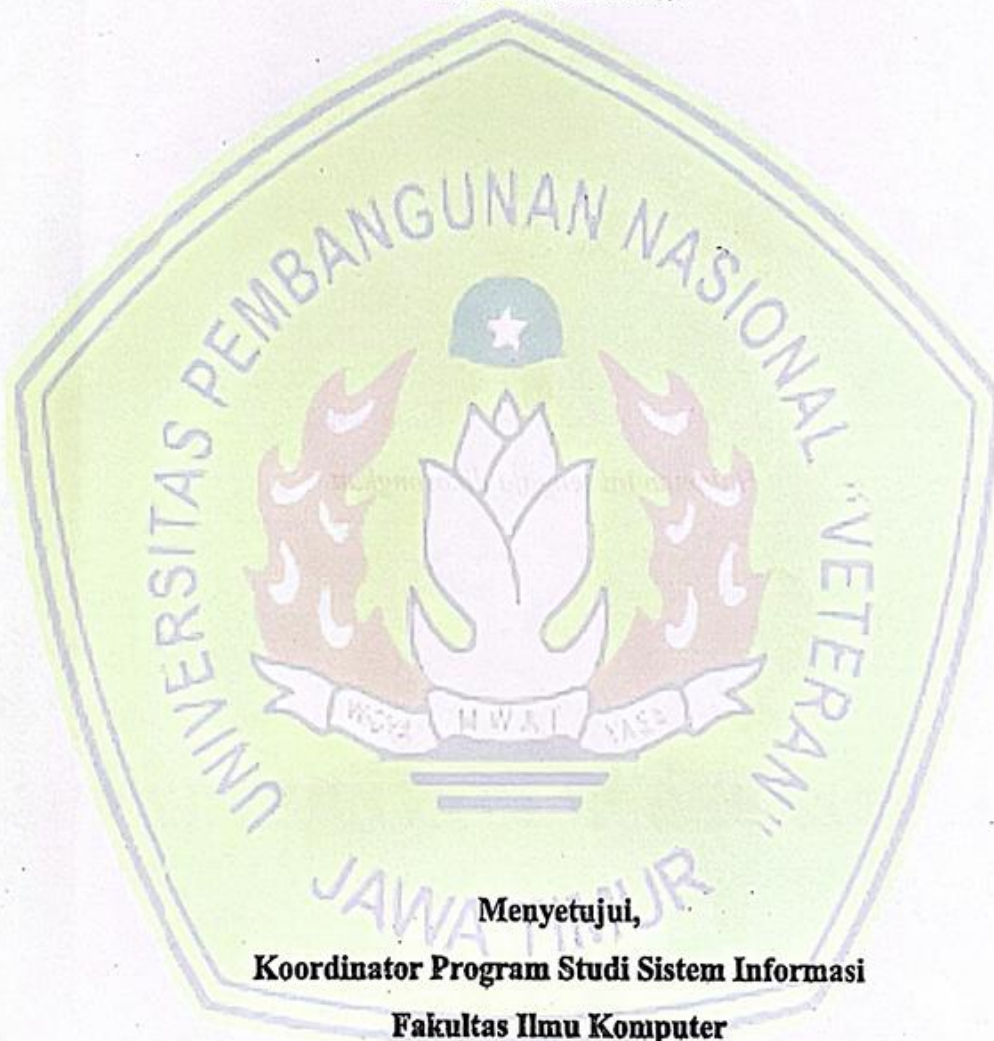
**LEMBAR PERSETUJUAN**

**IMPLEMENTASI METODE *DOUBLE DIAMOND* DALAM  
PERANCANGAN UI/UX APLIKASI HALOPET MARKETPLACE  
LAYANAN HEWAN PELIHARAAN**

**Oleh :**

**MAHADEVI KATARINA SABILA**

**NPM. 22082010139**



**Menyetujui,**

**Koordinator Program Studi Sistem Informasi**

**Fakultas Ilmu Komputer**

  
**Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom.**

**NIP. 19810704 2021212 011**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Mahadevi Katarina Sabila  
NPM : 22082010139  
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 perundangan-undangan yang berlaku.

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



Surabaya, 20 Mei 2026  
Yang Membuat Pernyataan,



**Mahadevi Katarina Sabila**

**NPM. 22082010139**

## ABSTRAK

Nama/NPM : Mahadevi Katarina Sabila/22082010139  
Judul : Implementasi Metode Double Diamond Dalam Perancangan UI/UX Aplikasi Halopet Marketplace Layanan Hewan Peliharaan  
Dosen Pembimbing : 1. Seftin Fitri Ana Wati S.Kom., M.Kom.  
2. Prasasti Karunia Farista Ananto S.Kom., M.Kom., M.IM.

Perkembangan industri layanan hewan di Indonesia saat ini belum diimbangi dengan layanan yang terintegrasi, sehingga menimbulkan kendala seperti keterbatasan informasi, proses pemesanan manual, dan pengelolaan layanan yang kurang optimal. Permasalahan menunjukkan perlunya solusi layanan terintegrasi yang diawali oleh perancangan desain antarmuka dan pengalaman pengguna yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penelitian ini bertujuan merancang desain UI/UX aplikasi Halopet yang sesuai dengan kebutuhan pengguna menggunakan metode *Double Diamond*. Metode penelitian terdiri dari *Discover*, *Define*, *Develop*, dan *Deliver*. Tahap awal difokuskan pada identifikasi kebutuhan dua jenis pengguna, yaitu pemilik hewan dan pengelola layanan. Tahap pengembangan dilakukan melalui dua iterasi menggunakan *usability testing* dan *heuristic evaluation*. Hasil pengujian awal menunjukkan nilai *effectiveness* sebesar 84% dan 80%, serta *efficiency* sebesar 65,37% dan 75,96%, dengan *satisfaction* melalui *System Usability Scale* (SUS) sebesar 84 dan 85,5. Setelah dilakukan perbaikan desain hasil pengujian menunjukkan peningkatan *effectiveness* mencapai 97% untuk kedua pengguna, *efficiency* sebesar 97,19% dan 93,6%, serta skor SUS meningkat menjadi 92 dan 94 yang termasuk kategori sangat baik. Penelitian ini menghasilkan rancangan *prototype* UI/UX yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memiliki tingkat efektivitas, efisiensi, serta kepuasan yang tinggi.

**Kata Kunci:** UI/UX, *Double Diamond*, *Usability Testing*, *Heuristic Evaluation*, Layanan Hewan Peliharaan

## ABSTRACT

Student Name/NPM : Mahadevi Katarina Sabila/22082010139  
Thesis Title : Implementation of the Double Diamond Method in Designing the UI/UX of the Halopet Pet Care Services Marketplace Application  
Advisors : 1. Seftin Fitri Ana Wati S.Kom., M.Kom.  
2. Prasasti Karunia Farista Ananto S.Kom., M.Kom., M.IM.

The rapid growth of the pet care service industry in Indonesia has not yet been accompanied by an integrated service system, resulting in issues such as limited access to information, manual booking processes, and inefficient service management. These problems indicate the need for an integrated service solution, starting with the design of a user interface and user experience that aligns with user needs. This study aimed to design the UI/UX of the Halopet application based on user needs using the Double Diamond method. The research method consisted of four stages: Discover, Define, Develop, and Deliver. The initial stages focused on identifying the needs of two user groups, namely pet owners and service providers. The development stage was conducted through two iterative cycles based on usability evaluation using usability testing and heuristic evaluation. The initial testing results showed effectiveness scores of 84% and 80%, efficiency scores of 65.37% and 75.96%, and System Usability Scale (SUS) scores of 84 and 85.5. After two iterations of design improvements, the final testing results indicated significant improvements, with effectiveness reaching 97% for both users, efficiency increasing to 97.19% and 93.6%, and SUS scores improving to 92 and 94, categorized as excellent. This study produced a Figma-based UI/UX prototype that met user needs and demonstrated high levels of effectiveness, efficiency, and user satisfaction.

**Keywords:** *UI/UX, Double Diamond, Usability Testing, Heuristic Evaluation, Pet Care Services*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, kasih, dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Implementasi Metode Double Diamond dalam Perancangan UI/UX Aplikasi Halopet Marketplace Layanan Hewan Peliharaan*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa perjalanan yang dilalui tidak selalu mudah. Terdapat berbagai tantangan, rasa lelah, bahkan keraguan yang sempat dirasakan. Namun, berkat doa, dukungan, dan kehadiran orang-orang terkasih, penulis mampu melewati setiap proses hingga akhirnya sampai pada tahap ini. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan ketulusan, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Papa Chris dan Mama Dayu, yang dengan kasih sayang tanpa batas, kesabaran, serta pengorbanan yang tidak terhitung telah membimbing penulis sejak kecil hingga sampai pada titik ini. Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah terputus, nasihat yang selalu menguatkan, dan kepercayaan yang diberikan kepada penulis untuk terus melangkah dan menyelesaikan pendidikan ini.
2. Kakak-kakak penulis, Mbak Rani, Mbak Layli, Mas Rian, dan Mas Bima, yang selalu menjadi tempat bersandar, memberikan dukungan, serta motivasi di setiap keadaan. Serta Syakila yang selalu menghadirkan tawa dan menjadi penghibur di saat penulis merasa lelah dalam proses pengerjaan skripsi.
3. Ibu Seftin Fitri Ana Wati S.Kom. M.Kom, dan Ibu Prasasti Karunia Farista Ananto S.Kom., M.Kom., M.IM selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bhagas Satrya Dewa selaku pasangan penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis. Terima kasih atas waktu, tenaga, perhatian, serta kesabaran yang luar biasa.

Dan terima kasih telah tetap ada dalam setiap keluh kesah, air mata, dan proses panjang ini.

5. Sahabat-sahabat selama masa perkuliahan, Rani, Fakhri, Hana, Fila, Yogi, Abie yang telah memberikan banyak bantuan, kenangan, dukungan, serta semangat untuk terus berjuang hingga akhir perkuliahan.
6. Sahabat-sahabat penulis sejak masa SMP, Erin, Alya, Ais, Irine, dan Aura, yang selalu memberikan dukungan dan tetap hadir dalam setiap fase kehidupan penulis.
7. Syara dan Veraya, sahabat miaw yang senantiasa mendengarkan keluh kesah dalam perjalanan penulis.
8. Seluruh responden penelitian, baik pemilik hewan peliharaan maupun pengelola layanan, yang telah meluangkan waktu dan berkontribusi dalam penelitian ini.
9. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan pembelajaran berharga selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang UI/UX dan pengembangan aplikasi layanan hewan peliharaan.

Surabaya, 20 Mei 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xxv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Dasar Teori.....	11
2.1.1 Layanan Hewan.....	11
2.1.2 <i>User Interface</i> .....	11
2.1.3 <i>User Experience</i> .....	12
2.1.4 <i>Marketplace</i> .....	12
2.1.5 <i>Double Diamond</i> .....	13
2.1.6 Wawancara .....	14

2.1.7	<i>Empathy Map</i> .....	15
2.1.8	<i>User Persona</i> .....	16
2.1.9	<i>User Journey Map</i> .....	17
2.1.10	<i>Pain and Gain Point</i> .....	18
2.1.11	<i>How Might We</i> .....	18
2.1.12	<i>Information Architecture</i> .....	19
2.1.13	<i>User Flow</i> .....	20
2.1.14	<i>Low Fidelity Wireframe</i> .....	20
2.1.15	<i>Figma</i> .....	21
2.1.16	<i>Design Guideline</i> .....	22
2.1.17	<i>Mockup</i> .....	22
2.1.18	<i>Prototype</i> .....	23
2.1.19	<i>Maze</i> .....	24
2.1.20	<i>Usability Testing</i> .....	26
2.1.21	<i>System Usability Scale</i> .....	27
2.1.22	<i>Heuristic Evaluation</i> .....	29
2.2	<i>Penelitian Terdahulu</i> .....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....		<b>35</b>
3.1	<i>Identifikasi Masalah</i> .....	35
3.2	<i>Studi Literatur</i> .....	35
3.3	<i>Discover</i> .....	36
3.3.1	<i>Wawancara</i> .....	36
3.4	<i>Define</i> .....	38
3.4.1	<i>Empathy Map</i> .....	39
3.4.2	<i>User Persona</i> .....	39
3.4.3	<i>User Journey Map</i> .....	40
3.4.4	<i>Pain and Gain Point</i> .....	40

3.4.5	<i>How Might We</i> .....	40
3.4.6	<i>Information Architecture</i> .....	41
3.5	<i>Develop</i> .....	41
3.5.1	<i>User Flow</i> .....	41
3.5.2	<i>Low Fidelity Wireframe</i> .....	42
3.5.3	<i>Design Guideline</i> .....	42
3.5.4	<i>Mockup</i> .....	43
3.5.5	<i>Prototype</i> .....	43
3.6	<i>Deliver</i> .....	43
3.6.1	<i>Usability Testing</i> .....	44
3.6.2	<i>Heuristic Evaluation</i> .....	45
3.7	Implementasi Antarmuka .....	47
3.8	Penarikan Kesimpulan .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>49</b>
4.1	Hasil dan Pembahasan.....	49
4.1.1	Identifikasi Masalah .....	49
4.1.2	Studi Literatur .....	50
4.1.3	<i>Discover</i> .....	50
4.1.4	<i>Define</i> .....	51
4.1.5	<i>Develop</i> .....	62
4.1.6	<i>Deliver</i> .....	89
4.2	Hasil dan Pembahasan Iterasi 1.....	100
4.2.1	<i>Develop</i> .....	101
4.2.2	<i>Deliver</i> .....	111
4.3	Hasil dan Pembahasan Iterasi 2.....	120
4.3.1	<i>Develop</i> .....	120
4.3.2	<i>Deliver</i> .....	128

4.4 Hasil Akhir .....	132
4.4.1 Mockup Final.....	133
4.4.2 Implementasi Antarmuka .....	141
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>147</b>
5.1 Kesimpulan.....	147
5.2 Saran .....	148
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>149</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>159</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Persentase Kepemilikan Hewan di Indonesia [2].....	1
Gambar 1. 2 Grafik Perkiraan Pertumbuhan Industri Hewan Peliharaan [3] .....	2
Gambar 2. 1 Model Tahapan Double Diamond [29] .....	13
Gambar 2. 2 Contoh Empathy Map [36].....	16
Gambar 2. 3 Contoh User Persona [41] .....	17
Gambar 2. 4 Contoh User Journey Map [46].....	18
Gambar 2. 5 Contoh Low Fidelity Wireframe [59] .....	21
Gambar 2. 6 Contoh Prototype Figma [72].....	24
Gambar 2. 7 Interpretasi Skor SUS [78] .....	29
Gambar 3. 1 Alur Metodologi Penelitian.....	35
Gambar 4. 1 <i>Empathy Map</i> Pemilik Hewan.....	52
Gambar 4. 2 <i>Empathy Map</i> Pengelola Layanan.....	52
Gambar 4. 3 <i>User Persona</i> Pemilik Hewan .....	53
Gambar 4. 4 <i>User Persona</i> Pengelola Layanan .....	53
Gambar 4. 5 <i>User Journey Map</i> Pemilik Hewan .....	54
Gambar 4. 6 <i>User Journey Map</i> Pengelola Layanan .....	55
Gambar 4. 7 <i>Pain &amp; Gain</i> Pemilik Hewan Peliharaan .....	56
Gambar 4. 8 <i>Pain &amp; Gain</i> Pengelola Layanan Perawatan Hewan.....	56
Gambar 4. 9 <i>Brainstorming</i> HMW Pemilik Hewan Peliharaan ( <i>Pain Point</i> ).....	57
Gambar 4. 10 <i>Brainstorming</i> HMW Pemilik Hewan Peliharaan ( <i>Gain Point</i> ) ....	58
Gambar 4. 11 <i>Brainstorming</i> HMW Pengelola Layanan Perawatan Hewan ( <i>Pain Point</i> ).....	58
Gambar 4. 12 <i>Brainstorming</i> HMW Pengelola Layanan Perawatan Hewan ( <i>Gain Point</i> ).....	59
Gambar 4. 13 Information Architecture Pemilik Hewan .....	60
Gambar 4. 14 Information Architecture Pengelola Layanan .....	61
Gambar 4. 15 <i>User Flow</i> Auntenikasi Pemilik Hewan.....	62
Gambar 4. 16 <i>User Flow</i> PH Menambah Profil Hewan .....	63
Gambar 4. 17 <i>User Flow</i> PH Melakukan Booking Layanan Kesehatan.....	63
Gambar 4. 18 <i>User Flow</i> PH Melakukan Booking Grooming.....	64

Gambar 4. 19 <i>User Flow</i> PH Melakukan Booking Pet Hotel .....	65
Gambar 4. 20 <i>User Flow</i> PH Memantau Aktivitas Hewan Pet Hotel .....	65
Gambar 4. 21 <i>User Flow</i> PH Konsultasi Online Dokter Hewan.....	66
Gambar 4. 22 <i>User Flow</i> PH Membeli Produk Hewan.....	67
Gambar 4. 23 <i>User Flow</i> PH Melakukan Booking dari Reminder .....	68
Gambar 4. 24 <i>User Flow</i> Masuk Akun PL.....	68
Gambar 4. 25 <i>User Flow</i> PL Daftar Akun.....	69
Gambar 4. 26 <i>User Flow</i> PL Menambah Layanan.....	69
Gambar 4. 27 <i>User Flow</i> PL Mengelola Jadwal Layanan.....	70
Gambar 4. 28 <i>User Flow</i> PL Mengelola Pesanan Produk.....	70
Gambar 4. 29 <i>User Flow</i> PL Menangani Konsultasi Online.....	71
Gambar 4. 30 <i>User Flow</i> PL Menangani Booking Layanan .....	71
Gambar 4. 31 <i>User Flow</i> PL Membuat Status Pantau Hewan .....	72
Gambar 4. 32 <i>Wireframe</i> Autentikasi (PH).....	72
Gambar 4. 33 <i>Wireframe</i> Profil Hewan (PH).....	73
Gambar 4. 34 <i>Wireframe</i> Profil Klinik (PH).....	73
Gambar 4. 35 <i>Wireframe</i> Booking (PH).....	74
Gambar 4. 36 <i>Wireframe</i> Pantau Hewan (PH) .....	75
Gambar 4. 37 <i>Wireframe</i> Konsultasi Online Dokter Hewan (PH).....	75
Gambar 4. 38 <i>Wireframe</i> Pembelian Produk Hewan (PH).....	76
Gambar 4. 39 <i>Wireframe</i> Manajemen Layanan (PL) .....	76
Gambar 4. 40 <i>Wireframe</i> Manajemen Produk (PL) .....	77
Gambar 4. 41 <i>Wireframe</i> Konsultasi Online Dokter Hewan (PL) .....	78
Gambar 4. 42 <i>Wireframe</i> Mencatat Perawatan (PL) .....	78
Gambar 4. 43 <i>Wireframe</i> Pantau Hewan (PL).....	79
Gambar 4. 44 <i>Design Guideline</i> .....	79
Gambar 4. 45 <i>Component Design Guideline</i> .....	80
Gambar 4. 46 <i>Mockup</i> Autentikasi Pemilik Hewan .....	81
Gambar 4. 47 <i>Mockup</i> Profil Hewan .....	81
Gambar 4. 48 <i>Mockup</i> Profil Klinik .....	82
Gambar 4. 49 <i>Mockup</i> Booking Layanan.....	82
Gambar 4. 50 <i>Mockup</i> Pantau Hewan .....	83

Gambar 4. 51 <i>Mockup</i> Konsultasi Online Dokter Hewan.....	84
Gambar 4. 52 <i>Mockup</i> Pembelian Produk Hewan .....	85
Gambar 4. 53 <i>Mockup</i> Manajemen Layanan .....	86
Gambar 4. 54 <i>Mockup</i> Manajemen Produk.....	86
Gambar 4. 55 <i>Mockup</i> Konsultasi Online Dokter Hewan (PL) .....	87
Gambar 4. 56 <i>Mockup</i> Mencatat Hasil Perawatan .....	87
Gambar 4. 57 <i>Mockup</i> Pantau Hewan (PL) .....	88
Gambar 4. 58 Prototype Booking Layanan Kesehatan (PH) .....	89
Gambar 4. 59 Prototype Menambah Layanan Kesehatan (PL).....	89
Gambar 4. 60 Permasalahan UT Pemilik Hewan 1.....	95
Gambar 4. 61 Permasalahan UT Pemilik Hewan 2.....	95
Gambar 4. 62 Permasalahan UT Pemilik Hewan 3.....	96
Gambar 4. 63 Permasalahan UT Pemilik Hewan 4.....	97
Gambar 4. 65 Permasalahan UT Pengelola Layanan 1 .....	98
Gambar 4. 66 Permasalahan UT Pengelola Layanan 2.....	98
Gambar 4. 67 Permasalahan UT Pengelola Layanan 3.....	99
Gambar 4. 68 Permasalahan UT Pengelola Layanan 4.....	100
Gambar 4. 69 Redesign <i>User Flow</i> PH Memantau Aktivitas Hewan Pet Hotel.	101
Gambar 4. 70 Redesign <i>Low Fidelity Wireframe</i> Pantau Hewan Pet Hotel (PH)	102
Gambar 4. 71 Redesign <i>Low Fidelity Wireframe</i> Pengelolaan Jadwal Layanan (PL)	102
.....	102
Gambar 4. 72 Redesign <i>Low Fidelity Wireframe</i> Konsultasi Online Dokter Hewan (PL)	103
Gambar 4. 73 Redesign <i>Mockup &amp; Prototype</i> Permasalahan UT Pemilik Hewan 1	104
.....	104
Gambar 4. 74 Redesign <i>Mockup &amp; Prototype</i> Permasalahan UT Pemilik Hewan 2	105
.....	105
Gambar 4. 75 Redesign <i>Mockup &amp; Prototype</i> Permasalahan UT Pemilik Hewan 3	106
.....	106
Gambar 4. 76 Redesign <i>Mockup &amp; Prototype</i> Permasalahan UT Pemilik Hewan 4	107
.....	107

Gambar 4. 77 Redesign <i>Mockup &amp; Prototype</i> Permasalahan UT Pengelola Layanan 1 .....	108
Gambar 4. 78 Redesign <i>Mockup &amp; Prototype</i> Permasalahan UT Pengelola Layanan 2 .....	109
Gambar 4. 79 Redesign <i>Mockup &amp; Prototype</i> Permasalahan UT Pengelola Layanan 3 .....	110
Gambar 4. 80 Redesign <i>Mockup &amp; Prototype</i> Permasalahan UT Pengelola Layanan 4 .....	111
Gambar 4. 81 Permasalahan H1 .....	115
Gambar 4. 82 Permasalahan H2 .....	116
Gambar 4. 83 Permasalahan H4 .....	116
Gambar 4. 84 Permasalahan H5 .....	117
Gambar 4. 85 Permasalahan H6 .....	118
Gambar 4. 86 Permasalahan H7 .....	119
Gambar 4. 87 Permasalahan H9 .....	120
Gambar 4. 88 Redesign <i>Low Fidelity Wireframe</i> Dashboard Pengelola Layanan .....	121
Gambar 4. 89 Redesign <i>Mockup &amp; Prototype</i> Permasalahan H1.....	122
Gambar 4. 90 Redesign <i>Mockup &amp; Prototype</i> Permasalahan H2.....	123
Gambar 4. 91 Redesign <i>Mockup &amp; Prototype</i> Permasalahan H4.....	124
Gambar 4. 92 Redesign <i>Mockup &amp; Prototype</i> Permasalahan H5.....	125
Gambar 4. 93 Redesign <i>Mockup &amp; Prototype</i> Permasalahan H6.....	126
Gambar 4. 94 Redesign <i>Mockup &amp; Prototype</i> Permasalahan H7.....	126
Gambar 4. 95 Redesign <i>Mockup &amp; Prototype</i> Permasalahan H9.....	127
Gambar 4. 96 Mockup Final Autentikasi Pemilik Hewan.....	133
Gambar 4. 97 Mockup Final Profil Hewan .....	134
Gambar 4. 98 Mockup Final Profil Klinik .....	134
Gambar 4. 99 Mockup Final Booking Layanan .....	135
Gambar 4. 100 Mockup Final Pantau Hewan.....	135
Gambar 4. 101 Mockup Final Konsultasi Online Dokter Hewan .....	136
Gambar 4. 102 Mockup Final Pembelian Produk Hewan.....	137
Gambar 4. 103 Mockup Final Manajemen Layanan .....	138

Gambar 4. 104 Mockup Final Manajemen Produk.....	138
Gambar 4. 105 Mockup Final Konsultasi Online Dokter Hewan (PL).....	139
Gambar 4. 106 Mockup Final Mencatat Hasil Perawatan .....	139
Gambar 4. 107 Mockup Final Pantau Hewan (PL).....	140
Gambar 4. 108 Mockup Admin Halopet.....	140
Gambar 4. 109 Mockup Admin Halopet Manajemen Pengguna .....	141
Gambar 4. 110 Implementasi Antarmuka Halaman Beranda .....	142
Gambar 4. 111 Implementasi Antarmuka Halaman Daftar Klinik Kesehatan Hewan .....	142
Gambar 4. 112 Implementasi Antarmuka Halaman Detail Klinik.....	143
Gambar 4. 113 Implementasi Antarmuka Halaman Booking.....	143
Gambar 4. 114 Implementasi Antarmuka Halaman Pembayaran .....	144
Gambar 4. 115 Implementasi Antarmuka Halaman Status Pembayaran .....	145
Gambar 4. 116 Implementasi Antarmuka Halaman Detail Booking.....	145
Gambar 1. 1 Persentase Kepemilikan Hewan di Indonesia [2].....	1
Gambar 1. 2 Grafik Perkiraan Pertumbuhan Industri Hewan Peliharaan [3] .....	2

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Pernyataan System Usability Scale.....	28
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3. 1 Pertanyaan untuk Pemilik Hewan Peliharaan .....	37
Tabel 3. 2 Pertanyaan untuk Pengelola Layanan Perawatan Hewan .....	38
Tabel 4. 1 Skenario Pemilik Hewan.....	90
Tabel 4. 2 Skenario Pengelola Layanan.....	90
Tabel 4. 3 Waktu Penyelesaian Skenario Usability Testing Pemilik Hewan .....	91
Tabel 4. 4 Effectiveness & Efficiency PH .....	92
Tabel 4. 5 Waktu Penyelesaian Skenario Usability Testing Pengelola Layanan..	92
Tabel 4. 6 Effectiveness & Efficiency PL.....	93
Tabel 4. 7 Hasil SUS Pemilik Hewan .....	93
Tabel 4. 8 Hasil SUS Pengelola Layanan .....	94
Tabel 4. 9 Data Evaluator Heuristic Evaluation.....	112
Tabel 4. 10 Hasil Penilaian Severity Heuristic Evaluation .....	113
Tabel 4. 11 Hasil Penilaian Heuristic Evaluation .....	113
Tabel 4. 12 Waktu Penyelesaian Skenario Usability Testing 2 Pemilik Hewan	128
Tabel 4. 13 Effectiveness & Efficiency UT 2 PH.....	129
Tabel 4. 14 Waktu Penyelesaian Skenario Usability Testing 2 Pengelola Layanan .....	129
Tabel 4. 15 Effectiveness & Efficiency UT 2 PL .....	130
Tabel 4. 16 Hasil SUS 2 Pemilik Hewan .....	130
Tabel 4. 17 Hasil SUS 2 Pengelola Layanan .....	131
Tabel 4. 18 Perbandingan Hasil Usability Testing .....	131

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Observasi Pemilik Hewan .....	159
Lampiran 2. Hasil Observasi Pengelola Layanan Perawatan Hewan .....	160
Lampiran 3. Surat Pengantar Pengambilan Data K One Animal Care .....	161
Lampiran 4. Surat Pengantar Pengambilan Data Al's Vet Care .....	162
Lampiran 5. Surat Pengantar Pengambilan Data K and P Clinic.....	162
Lampiran 6. Surat Pengantar Pengambilan Data Hogi Vet Clinic & Pet Shop .	163
Lampiran 7. Surat Pengantar Pengambilan Data SK Vet .....	163
Lampiran 8. Hasil Wawancara Responden Pemilik Hewan Peliharaan .....	164
Lampiran 9. Hasil Wawancara Responden Pengelola Layanan Perawatan Hewan .....	169
Lampiran 10. Dokumentasi Testing.....	175
Lampiran 11. Google Form Heuristic .....	175
Lampiran 12. Surat Pernyataan Heuristic Evaluator 1 .....	176
Lampiran 13. Surat Pernyataan Heuristic Evaluator 2 .....	176
Lampiran 14. Surat Pernyataan Heuristic Evaluator 3 .....	177