



UIN SUSKA RIAU

ANALISIS USER EXPERIENCE PADA APLIKASI TIX ID MENGGUNAKAN FRAMEWORK HEART

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

DESI RATNA SARI

12050320507



UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2025**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merujuk kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS USER EXPERIENCE PADA APLIKASI TIX ID MENGGUNAKAN FRAMEWORK HEART

TUGAS AKHIR

Oleh:

DESI RATNA SARI
12050320507

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 22 Desember 2025

Ketua Program Studi

Angraini, S.Kom., M.Eng., Ph.D.
NIP. 198408212009012008

Pembimbing

Idria Maita, S.Kom., M.Sc.
NIP. 197903132007102005



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS USER EXPERIENCE PADA APLIKASI TIX ID MENGGUNAKAN FRAMEWORK HEART

TUGAS AKHIR

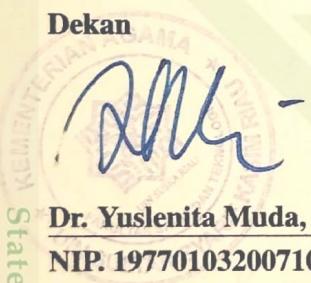
Oleh:

DESI RATNA SARI
12050320507

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 02 Desember 2025

Pekanbaru, 02 Desember 2025
Mengesahkan,

Dekan



Dr. Yuslenita Muda, S.Si., M.Sc.

NIP. 197701032007102001

Ketua Program Studi

Angraini, S.Kom., M.Eng., Ph.D.

NIP. 198408212009012008

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc.

Sekretaris : Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

Anggota 1 : Angraini, S.Kom., M.Eng., Ph.D.

Anggota 2 : Zarnelly, S.Kom., M.Sc



Lampiran Surat

Hak Cipta
Nomor
Tanggal

: Nomor 25/2021

10 September 2021

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

: DESI RATNA SARI

: 12050320507

Tempat/Tgl. Lahir : Pumbai Jaya / 20-09-2001

Fakultas/Pascasarjana : Sains dan teknologi

: Sistem Informasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya *:

Analisis User Experience Pada Aplikasi Tix 10 Menggunakan framework
HEART

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya * dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya * saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya * saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Penyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 13-01-2026

Yang membuat pernyataan



Desi Ratna Sari
NIM: 12050320507

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan fakultas universitas. Perpustakaan dapat mezinjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau penda-pat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 22 Desember 2025

Yang membuat pernyataan,

DESI RATNA SARI

NIM. 12050320507



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengujikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSEMPAHAN



Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Segala doa dan syukur kepada Allah *Subhanallahu Wa Ta'ala*. Atas nikmat, rahmat, dan hidayah mu yang telah meliputiku. Sehingga dengan bekal ilmu pengetahuan yang telah engkau anugrahkan kepadaku dan atas izin-Mu akhirnya Tugas Akhir yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga tercucurkan kepada utusan-Mu Nabi Muhammad *Shalallahu Alaihi Wassalam*.

Ayah dan ibu tercinta, apa yang saya dapatkan hari ini belum dapat membayar semua kebaikan, keringat dan juga air mata bagi saya. Terima kasih atas segala doa dan dukungan kalian baik dalam bentuk materi maupun moral.

Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggampai cita-cita. Dosen Pembimbing Ibu Idria Maita S.Kom., M.Sc selaku pembimbing ananda mengucapkan terima kasih banyak atas sudinya ibu meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk membimbing ananda dalam mengerjakan Tugas Akhir ini demi terwujudnya Tugas Akhir yang baik. Inilah karya sederhana yang dapat ananda persembahkan untuk bapak sebagai tanda terima kasih ananda kepada ibu. Semoga Allah senantiasa melindungi dan melimpahkan keberkahan dunia akhirat kepada ibu. Terima kasih atas bimbingan selama ini. Doakan semoga ilmu yang ananda dapatkan berkah dan berguna bagi banyak orang, menjadi insan yang selalu bahagia, sukses dunia dan akhirat. *Aamiin Yaa Rabal Aalamiin*.

Seluruh Dosen dan Pegawai Fakultas Sains dan Teknologi Tugas Akhir yang sederhana ini ananda dapat persembahkan sebagai tanda terima kasih saya kepada bapak dan ibu dosen atas segala ilmu yang disalurkan selama saya berada di bangku perkuliahan, saya ucapkan terima kasih banyak.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengujikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul "Analisis *User Experience* pada aplikasi TIX ID menggunakan Framework HEART". Shalawat dan salam tidak lupa penulis ucapkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, dengan mengucapkan "Allahumma Shallii' Ala Sayyidina Muhammad, Wa'ala Alihi Sayyidina Muhammad".

Dalam penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dengan adanya bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan masukan hingga menjadi selesai. Untuk itu diucapkan banyak terima kasih kepada.

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS., SE., AK, CA sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Yuslenita Muda, S.Si., M.Sc sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Univeritas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Angraini, S.Kom., M.Eng., Ph.D sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi sekaligus Dosen Pengaji I yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan, saran, serta kritik dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Ibu Dr. Rice Novita, S.Kom., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc sebagai Penasehat Akademik (PA) sekaligus Pembimbing Tugas Akhir yang telah sabar, dan meluangkan waktu untuk bimbingan, serta memberi arahan terhadap peneliti dalam membuat Tugas Akhir.
6. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Sc sebagai Dosen Pengaji II yang sudah meluangkan waktu, memberikan arahan, dan kritik dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Bapak Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc sebagai Ketua Sidang yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, saran, dan kritik dalam penyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah banyak memberikan ilmunya kepada peneliti.
9. Seluruh Pegawai dan Staff Fakultas Sain dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu dan mempermudah proses administrasi selama perkuliahan ini.
10. Kepada kedua Orang Tua, Ayahanda tercinta Nazarrudin dan Ibunda tercinta Rosmidah., yang memberikan kasih sayang dan kekuatan dalam meng-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengujikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hadapi rintangan, dan kakak Titin Indrawati,kakak Ermawati,abang Agus Sutra Heriyanto, abang Deni Ramadhani,kakak Riska Rabianti Safitri , dan keluarga tercinta. Atas pengorbanan, kasih sayang, dan motivasi yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

11. Kepada teman senasib seperjuangan Ayu Rina Viana, Putri Elviani, dan teman-teman Nurdella Aldian Putri, Yuli Tria Putri, Yulia Ikhlasani, Retno Sukmawati. Terima kasih atas bantuan dan semangat yang diberikan selama pengerjaan Tugas Akhir ini berlangsung.
12. Kepada teman-teman sekelas angkatan 2020 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas semua semangat dan dukungan serta pengajaran yang diberikan selama 4 tahun bersama.
13. Kepada diri sendiri, Desi Ratna Sari. Terima kasih telah bertahan hingga sejauh ini, tidak menyerah ketika jalan kamu sendiri yang paling terlambat, ketika keraguan dengan selisih berganti, dan ketika langkah terasa berat untuk diteruskan. Terima kasih tetap memilih melanjutkan dan menyelesaikan studi hingga selesai, walau sering kali tidak tahu pasti arah ini akan membawa. Terima kasih telah menjadi teman paling setia bagi diri sendiri, hadir dalam sunyi, dalam lelah, dalam diam yang penuh tanya. Terima kasih sudah mempercayai proses, meski hasil belum sesuai harapan. Dan paling penting terima kasih karena sudah berani memilih untuk mencoba, memilih untuk belajar, dan memilih untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai.
14. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, yang telah terlibat dalam perjuangan penyelesaian Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhirnya, semoga bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada Peneliti akan mendapatkan balasan pahala yang berlipat ganda dan menjadi amal jariyah disisi Allah *Subhanahu Wata'ala. Aamiin Yaa Rabbal'Alamiin.*

Pekanbaru, 22 Desember 2025

Penulis,

DESI RATNA SARI
NIM. 12050320507



ANALISIS USER EXPERIENCE PADA APLIKASI TIX ID MENGGUNAKAN FRAMEWORK HEART

DESI RATNA SARI
NIM: 12050320507

Tanggal Sidang: 2 Desember 2025

Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara masyarakat dalam melakukan pemesanan tiket bioskop, salah satunya melalui aplikasi TIX ID. Untuk memastikan aplikasi ini memberikan pengalaman pengguna (*user experience*) yang optimal, diperlukan evaluasi yang sistematis. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi TIX.ID, sebuah platform pemesanan tiket bioskop secara daring, dengan menggunakan kerangka kerja HEART (*Happiness, Engagement, Adoption, Retention, Task Success*). Data dikumpulkan melalui observasi dan penyebaran kuesioner kepada 100 pengguna aplikasi. Validitas dan reliabilitas instrumen dinyatakan terpenuhi, menunjukkan bahwa item pernyataan dalam kuesioner valid dan reliabel. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna aktif aplikasi TIX ID, serta pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menampilkan bahwa secara keseluruhan tingkat kegunaan aplikasi berada pada kategori tinggi. Hasil menunjukkan bahwa *Happiness* (75), *Adoption* (70%), dan *Task Success* (71%) berada pada level *usability* tinggi, sedangkan *Engagement* (66%) dan *Retention* (69%) belum memenuhi target 70%. Secara keseluruhan, aplikasi TIX ID memberikan UX yang baik, namun perlu peningkatan pada keterlibatan dan loyalitas pengguna melalui fitur inovatif, dan penyempurnaan layanan.

Kata Kunci: Framework HEART, TIX ID, Usability, User Experience

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



USER EXPERIENCE ANALYSIS OF THE TIX ID APPLICATION USING THE HEART FRAMEWORK

DESI RATNA SARI
NIM: 12050320507

Date of Final Exam: December 2rd 2025
Graduation Period:

*Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

ABSTRACT

The development of digital technology has transformed the way people purchase movie tickets, one of which is through the TIX ID application. To ensure that this application provides an optimal user experience, a systematic evaluation is required. This study aims to evaluate the level of user satisfaction with the TIX ID application, an online movie ticket booking platform, using the HEART framework (Happiness, Engagement, Adoption, Retention, Task Success). Data were collected through observation and questionnaires distributed 100 users of the application. The validity and reliability of the instrument were confirmed, indicating that the questionnaire items were both valid and reliable. The research employed a quantitative approach by distributing questionnaires to active users of the TIX ID application, and data analysis was carried out using SPSS software. The results show that, overall, the usability level of the application is categorized as high. Specifically, Happiness (75), Adoption (70%), and Task Success (71%) were found to be at a high usability level, while Engagement (66%) and Retention (69%) did not meet the 70% target. Overall, the TIX ID application provides a good user experience; however, improvements are needed in user engagement and loyalty through innovative features and service enhancements.

Keywords: Framework HEART, TIX ID, Usability, User Experience

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan	5
1.5 Manfaat	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
LANDASAN TEORI	7
2.1 Aplikasi <i>Mobile</i>	7
2.2 <i>User Experience</i>	7
2.3 <i>Mobile Ticketing</i>	8
2.4 HEART	8
2.5 Aplikasi TIX ID	9
2.6 <i>Statistical Package for Social Science (SPSS)</i>	11



2.7	Skala Pengukuran	12
2.8	Analisis Data	13
2.9	Penelitian Sejenis	13
3	METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1	Metodologi Penelitian Tugas Akhir	16
3.2	Tahap Pendahuluan	16
3.3	Tahap Pengumpulan Data	17
3.4	Tahap Analisa dan Pengolahan Data	21
3.5	Tahap Mengelola Data Dengan Heart <i>Framework</i>	21
3.6	Dokumentasi	23
4	ANALISA DAN HASIL	24
4.1	Analisa Aplikasi	24
4.2	Penyebaran Kuesioner	24
4.3	Analisis Karakteristik Responden	24
4.4	Olah Data Kuesioner	27
4.4.1	Uji Validitas	27
4.4.2	Uji Reliabilitas	27
4.5	Pengolahan Dan Analisis Data	28
4.6	Hasil Pengujian HEART <i>Framework</i>	30
5	PENUTUP	33
5.1	Kesimpulan	33
5.2	Saran	34
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN A TRANSKIP WAWANCARA		A - 1
LAMPIRAN B KUESIONER		B - 1
LAMPIRAN C DOKUMENTASI		C - 1
LAMPIRAN D DATA SET		D - 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengujikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

1.1	Jumlah Penonton Bioskop (Sumber: filmindonesia.or.id 2025)	2
1.2	Film Terlaris 2025 (Sumber: filmindonesia.or.id 2025)	3
2.1	Logo TIX ID (Sumber: https://www.tix.id)	10
3.1	Metodologi Penelitian	16
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
4.2	Reponden Berdasarkan Usia	25
4.3	Lama Pengguna	26
4.4	Diagram Nilai Kriteria Variabel	30

DAFTAR TABEL

1.1	Permasalahan Berdasarkan Variabel	4
2.1	Tabel GSM	9
2.2	Nilai Skala Likert	12
2.3	Penelitian Sejenis	14
3.1	<i>Set Goals, Signal, Metrics</i>	18
3.2	Kriteria Kuesioner penelitian	19
3.3	Variabel Dan Jumlah Pernyataan	21
3.4	Level Of Usability	22
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
4.2	Reponden Berdasarkan Usia	25
4.3	Lama Pengguna	26
4.4	Uji Validitas	27
4.5	Uji Reliabilitas	27
4.6	Uji Reliabilitas	28
4.7	Nilai Total	29
4.8	Perhitungan Mean Variabel Heart Metrics	29
4.9	Hasil Pengukuran Level Of Usability	31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

GSM	: <i>Goals, Signal, Metrics</i>
HEART	: <i>Happiness, Engagement, Adoption, Retention, Task Success</i>
ISO	: <i>International Organization For Standardization</i>
MaaS	: <i>Mobility as a Service</i>
NPS	: <i>Net Promotor Score</i>
S	: Setuju
SPSS	: <i>Statistical Package For Social Science</i>
SS	: Sangat Setuju
STS	: Sangat Tidak Setuju
TS	: Tidak Setuju
UX	: <i>User Experience</i>

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengujikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi digital telah mengubah secara fundamental cara masyarakat berinteraksi dengan berbagai layanan, termasuk dalam industri hiburan. *Smartphone* kini bukan lagi sekadar alat komunikasi, melainkan telah bertransformasi menjadi pusat akses informasi, hiburan, dan transaksi. Fenomena ini mendorong berbagai penyedia layanan untuk mengembangkan aplikasi seluler guna menjangkau konsumen secara lebih efektif dan efisien. Kehadiran aplikasi *mobile* yang *user friendly* menjadi kunci utama untuk menarik dan mempertahankan pengguna di tengah persaingan pasar yang ketat. Kualitas pengalaman pengguna (*User Experience - UX*) menjadi penentu utama keberhasilan suatu aplikasi, di mana aplikasi yang mudah digunakan, intuitif, dan memberikan nilai tambah akan lebih diminati oleh konsumen (Afifyanti, 2008).

TIX ID adalah salah satu aplikasi *mobile* terkemuka di Indonesia yang menyediakan layanan pemesanan tiket bioskop secara *online*. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk melihat jadwal film, memilih kursi, dan melakukan pembayaran secara digital, menghilangkan kebutuhan untuk mengantre di loket bioskop. Sejak diluncurkan, TIX ID telah menjadi populer di kalangan pecinta film karena kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkannya. Dengan fitur-fitur seperti informasi film terkini, trailer, dan promo, TIX ID berusaha untuk memberikan pengalaman yang menyeluruh bagi para penggunanya (TIX ID Official, 2024). Oleh karena itu, penting untuk menilai sejauh mana pengalaman pengguna dalam aplikasi ini benar-benar mendukung kebutuhan dan ekspektasi mereka.

User experience (UX) bukan hanya tentang estetika visual, tetapi juga mencakup seluruh aspek interaksi pengguna dengan aplikasi, termasuk kemudahan penggunaan, efisiensi, aksesibilitas, dan kepuasan secara keseluruhan. UX yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna, mendorong loyalitas, dan berpotensi meningkatkan jumlah transaksi. Sebaliknya, UX yang buruk dapat menyebabkan frustrasi, menurunkan tingkat adopsi, dan bahkan membuat pengguna beralih ke aplikasi lain. Dalam konteks aplikasi pemesanan tiket seperti TIX ID, UX yang optimal sangat krusial karena *directly* memengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut dibandingkan pemesanan tiket lainnya (Norman, 2013). Dengan demikian, analisis UX pada TIX ID menjadi langkah penting untuk memahami kualitas interaksi yang ditawarkan serta potensi perbaikan di masa depan.

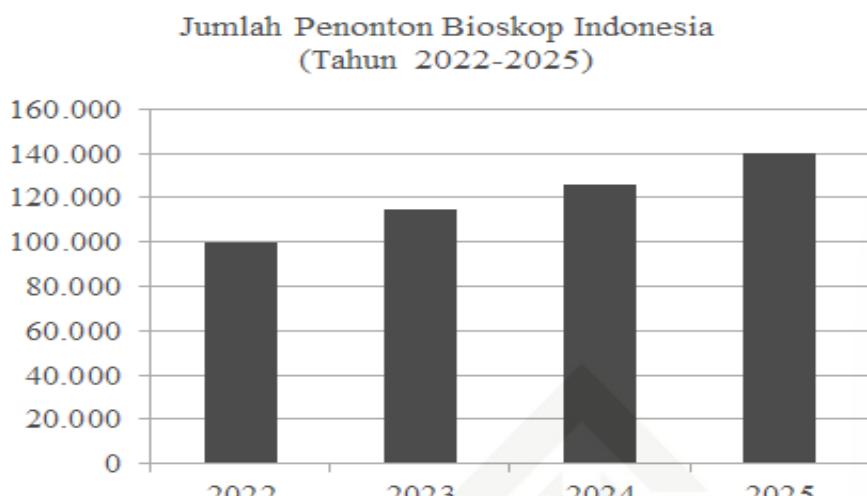
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengutip kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 1.1. Jumlah Penonton Bioskop
(Sumber: filmindonesia.or.id 2025

)

Jumlah penonton bioskop di Indonesia mengalami tren pertumbuhan yang positif dari tahun 2022 hingga 2025. Berdasarkan data dari FilmIndonesia.or.id dan Badan Perfilman Indonesia pada Gambar 1.1, pada tahun 2022 tercatat sebanyak 100 juta tiket bioskop terjual. Angka ini meningkat secara signifikan pada tahun 2023 menjadi 114,5 juta penonton, yang menunjukkan pertumbuhan sebesar 14,5% dibandingkan tahun sebelumnya. Tren positif ini berlanjut pada tahun 2024, di mana jumlah penonton bioskop kembali meningkat menjadi 126,22 juta, atau naik sekitar 10% dari tahun 2023. Kenaikan ini mengindikasikan pemulihan industri perfilman Indonesia pascapandemi serta meningkatnya minat masyarakat untuk kembali menonton film di bioskop. Jika tren ini terus berlanjut hingga 2025, maka industri perfilman Indonesia berpotensi mencapai rekor jumlah penonton baru yang semakin memperkuat posisinya di pasar hiburan nasional.

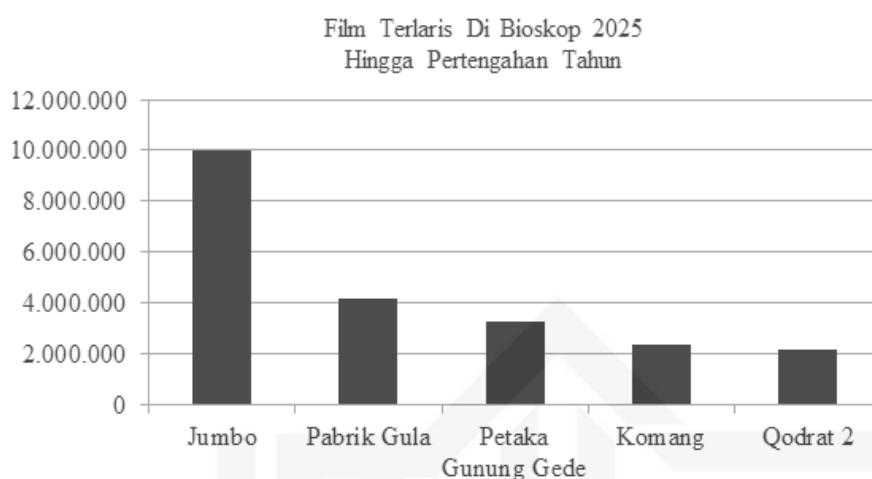
Untuk tahun 2025, meskipun data tahunan belum sepenuhnya tersedia, beberapa indikator menunjukkan bahwa pertumbuhan tetap akan berlanjut. Salah satu film lokal berjudul Jumbo berhasil meraih lebih dari 10 juta penonton hanya dalam paruh pertama tahun 2025, menjadikannya salah satu film terlaris sepanjang masa di Indonesia (Brilianty dan Alamiyah, 2025) Berdasarkan pencapaian tersebut, jumlah total penonton bioskop tahun 2025 yang terlihat pada Gambar 1.2 diperkirakan dapat mencapai sekitar 140 juta, dengan proyeksi pertumbuhan sebesar 10–15% dibandingkan tahun sebelumnya. Tren ini memperkuat asumsi bahwa industri bioskop di Indonesia masih memiliki potensi yang besar, terlebih dengan meningkatnya penggunaan aplikasi pemesanan tiket digital seperti TIX ID, M-TIX,

dan GoTIX yang turut mempermudah akses masyarakat terhadap layanan bioskop.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengujikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau



Gambar 1.2. Film Terlaris 2025
(Sumber: filmindonesia.or.id 2025)

Untuk mengevaluasi dan mengukur pengalaman pengguna secara sistematis, diperlukan kerangka kerja yang tepat. Salah satu *framework* yang banyak digunakan dalam studi UX modern adalah HEART *framework*. HEART Untuk menganalisis dan mengevaluasi pengalaman pengguna secara menyeluruh dan objektif, digunakan sebuah metode yang dikenal sebagai HEART *framework*. Framework ini dikembangkan oleh tim UX di Google dan terdiri dari lima elemen utama, yaitu: *Happiness* mengukur kepuasan dan perasaan positif pengguna, *Engagement* mengukur seberapa sering dan intens pengguna berinteraksi, *Adoption* melihat jumlah pengguna baru, *Retention* melihat pengguna yang tetap menggunakan aplikasi dari waktu ke waktu, *Task Success* mengukur keberhasilan pengguna dalam menyelesaikan tugas tertentu di aplikasi (Rodden, Hutchinson, dan Fu, 2010).

Meskipun TIX ID telah berhasil meraih pangsa pasar yang signifikan, selalu ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam aspek *user experience*. Berdasarkan observasi awal dan ulasan pengguna di berbagai platform aplikasi, beberapa permasalahan yang mungkin terkait dengan UX pada aplikasi TIX ID antara lain: lambatnya waktu respons saat membuka aplikasi, fitur pencarian film yang kurang akurat, sering terjadi kegagalan saat transaksi tiket, tampilan visual yang tidak konsisten di berbagai jenis perangkat, dan kurangnya umpan balik dari sistem saat terjadi kesalahan. Pengguna juga mengeluhkan bahwa mereka sulit menemukan histori transaksi atau riwayat tiket yang sudah dibeli. Hal-hal tersebut menunjukkan perlunya evaluasi mendalam agar TIX ID dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan loyalitas penggunanya.

Tabel 1.1. Permasalahan Berdasarkan Variabel

Variabel	Deskripsi variabel	Permasalahan Pengguna Tix ID
<i>Happiness</i>	Kepuasan dan persepsi pengguna terhadap aplikasi.	-Rating aplikasi menurun karena keluhan terkait refund dan layanan pelanggan yang lambat. -Ulasan negatif di Play Store.
<i>Engagement</i>	Tingkat keterlibatan pengguna terhadap fitur aplikasi.	Pengguna jarang menggunakan fitur promo atau <i>loyalty point</i> karena tidak menarik atau tidak tersedia.
<i>Adoption</i>	Seberapa cepat dan banyak pengguna baru menggunakan aplikasi.	Beberapa pengguna baru kesulitan dalam proses registrasi dan <i>login</i> karena tampilan tidak intuitif
<i>Retention</i>	Kemampuan aplikasi untuk mempertahankan pengguna agar tetap aktif menggunakan aplikasi.	Pengguna lama beralih ke aplikasi pesaing seperti MTix atau CGV karena TIX ID sering <i>error</i> saat pembayaran.
<i>Task Success</i>	Keberhasilan pengguna dalam menyelesaikan tugas tertentu di aplikasi.	Gagal dalam pemesanan tiket karena sistem <i>error</i> saat proses <i>checkout</i> atau koneksi lambat saat jam sibuk.

Penelitian ini juga merujuk pada studi sejenis yang telah dilakukan sebelumnya pada Tabel 1.1. Penelitian oleh (Ramadhan et al., 2022) mengenai evaluasi UX aplikasi transportasi online menggunakan *framework* HEART menunjukkan bahwa dimensi "*Happiness*" dan "*Task Success*" menjadi indikator utama yang memengaruhi loyalitas pengguna. Penelitian lain oleh (Jannah et al., 2022) pada aplikasi layanan *streaming* menunjukkan bahwa "*Engagement*" dan "*Retention*" sangat menentukan dalam mempertahankan pengguna jangka panjang. dapat disimpulkan bahwa penggunaan HEART *framework* mampu memberikan gambaran yang komprehensif terhadap pengalaman pengguna, termasuk untuk aplikasi pemesanan tiket bioskop seperti TIX ID.

Permasalahan-permasalahan ini, jika tidak diatasi, dapat berdampak negatif pada kepuasan pengguna dan pada akhirnya memengaruhi loyalitas pengguna TIX ID. Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus pada analisis mendalam terhadap *user experience* aplikasi TIX ID untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan memberikan rekomendasi yang konstruktif guna meningkatkan kualitas layanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana tingkat *user experience* pada aplikasi TIX ID berdasarkan metode HEART *framework*.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka batasan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada pengguna aktif aplikasi TIX ID sebagai objek penelitian
2. Penelitian ini dilakukan pada pengguna TIX ID di Pekanbaru
3. Usia dari responden diatas 17 -30 tahun
4. Penelitian ini dilakukan untuk mengerahui pengaruh *user experience* pada aplikasi TIX ID berdasarkan persepsi nilai pengguna terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi TIX ID

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis tingkat pengalaman pengguna (UX) aplikasi TIX ID menggunakan *framework* HEART
2. Untuk memberikan perbaikan terhadap pengalaman pengguna berdasarkan pengukuran variabel HEART

1.5 Manfaat

Berdasarkan pencapaian tujuan dalam penelitian ini, maka penelitian ini dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas aplikasi TIX ID
2. Dapat memberikan manfaat praktis baik secara langsung maupun tidak langsung kepada pengembang aplikasi TIX ID
3. Dapat meningkatkan *user experience* pada aplikasi TIX ID
4. Dapat memberikan informasi terhadap penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan masalah yang sejenis

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan penelitian ini terdiri atas lima bab yang membahas penelitian yang dijalankan, berikut adalah gambaran pokok pembahasan dari setiap bab adalah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi penjelasan secara singkat mengenai latar belakang

masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Pada bab ini peneliti menjelaskan secara terperinci mengenai teori yang digunakan digunakan untuk mendukung analisis *user experience* pada aplikasi Tix Id menggunakan *framework* HEART.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai metodologi yang digunakan dalam penelitian serta membahas proses terkait prosedur penelitian, model penelitian, pemilihan responden dan *tools* yang digunakan untuk membantu jalannya penelitian.

BAB 4. ANALISA DAN HASIL

Bab ini membahas analisis serta menguraikan hasil analisis, interpretasi hasil, dan evaluasi analisis penelitian yang dilakukan pada aplikasi TIX ID menggunakan *framework* HEART.

BAB 5. PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan hasil penelitian yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya yang telah dituangkan pada bab sebelumnya serta berisi rekomendasi untuk pengembangan aplikasi *mobile* TIX ID dan saran yang dapat membantu dalam penelitian berikutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengujikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Aplikasi *Mobile*

Aplikasi *mobile* adalah perangkat lunak yang dirancang untuk dijalankan pada perangkat bergerak seperti *smartphone* atau tablet. Aplikasi ini berfungsi untuk membantu pengguna melakukan berbagai aktivitas, mulai dari komunikasi, hiburan, pembelajaran, transaksi keuangan, hingga manajemen kehidupan sehari-hari. Aplikasi *mobile* biasanya dikembangkan untuk sistem operasi tertentu seperti Android atau iOS, dan tersedia melalui toko aplikasi digital seperti Google Play Store dan Apple App Store (Nielsen dan Landauer, 1993).

Dengan meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan *smartphone* secara global, aplikasi *mobile* telah menjadi bagian penting dalam kehidupan digital masyarakat. Menurut laporan DataReportal (We Are Social & Meltwater, 2024), lebih dari 90% pengguna internet global mengakses internet melalui perangkat *mobile*, dan rata-rata pengguna *smartphone* menghabiskan lebih dari 4 jam per hari untuk menggunakan aplikasi *mobile*. Keberhasilan sebuah aplikasi *mobile* sangat bergantung pada desain antarmuka pengguna (UI), pengalaman pengguna (UX), performa aplikasi, serta keamanan dan privasi data. Oleh karena itu, pengujian dan evaluasi terhadap *usability* serta pengalaman pengguna menjadi bagian penting dalam siklus pengembangan aplikasi *mobile*.

2.2 User Experience

Pengalaman pengguna atau *user experience* (UX) adalah persepsi dan respons pengguna yang dihasilkan dari penggunaan suatu produk, sistem, atau layanan. UX mencakup seluruh aspek interaksi pengguna, termasuk kesan emosional, kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan yang dirasakan saat menggunakan produk (Rafael, Santiago, Rebelo, Noriega, dan Vilar, 2022).

UX tidak hanya bergantung pada antarmuka pengguna (*user interface*), tetapi juga mencakup konteks penggunaan, ekspektasi pengguna, serta kesan sebelum, selama, dan setelah penggunaan. Faktor-faktor seperti estetika desain, kecepatan respon sistem, dan keandalan fitur juga mempengaruhi persepsi UX (Garrett, 2022).

Menurut (Nielsen & Landauer, 1993) UX yang baik dicapai dengan memahami kebutuhan pengguna secara mendalam, melakukan iterasi desain berbasis umpan balik, serta mengoptimalkan *usability* dan aksesibilitas. Dalam praktiknya, UX sering kali dievaluasi menggunakan metode seperti *usability testing*, *heuristic*

evaluation, survei kepuasan, dan metrik UX seperti *task success rate*, *error rate*, dan *system usability scale* (SUS). Dalam era digital saat ini, pengalaman pengguna telah menjadi elemen kunci dalam kesuksesan produk digital. UX yang baik dapat meningkatkan retensi pengguna, loyalitas, serta nilai kompetitif suatu aplikasi atau layanan (Krug dkk., 2014).

2.3 *Mobile Ticketing*

Mobile ticketing adalah proses pemesanan, pembayaran, penerimaan, dan validasi tiket melalui perangkat seluler seperti *smartphone*. Tiket digital ini biasanya berbentuk kode QR, *barcode*, atau token NFC yang dapat dipindai saat masuk ke acara atau layanan transportasi. Teknologi ini menghilangkan kebutuhan akan tiket fisik, sehingga menawarkan kenyamanan, efisiensi, dan pengurangan biaya distribusi bagi operator dan pengguna (Bailaen dan Bangkalang, 2025).

Pasar *mobile ticketing* mengalami pertumbuhan pesat secara global. Pada tahun 2024, nilai pasar ini diperkirakan mencapai USD 2,25 miliar dan diproyeksikan meningkat menjadi USD 8,48 miliar pada tahun 2033, dengan tingkat pertumbuhan tahunan gabungan (CAGR) sekitar 15,9%. Pertumbuhan ini didorong oleh meningkatnya penggunaan *smartphone*, preferensi terhadap transaksi tanpa kontak, dan integrasi dengan dompet digital serta layanan mobilitas seperti *Mobility-as-a-Service* (MaaS) (Noer, Ramadhani, Mahardhika, dan Wulansari, 2023).

2.4 HEART

HEART adalah sebuah *framework* evaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) yang dikembangkan oleh tim UX Research Google, khususnya oleh (Rodden dkk., 2010). *Framework* ini dirancang untuk membantu mengukur kualitas pengalaman pengguna produk digital melalui metrik yang relevan dan terstruktur. HEART merupakan akronim dari lima dimensi utama:

1. *Happiness*: Mengukur kepuasan, loyalitas, dan persepsi pengguna terhadap produk, biasanya melalui survei atau Net Promoter Score (NPS)
2. *Engagement*: Mengacu pada tingkat keterlibatan pengguna, seperti frekuensi, durasi, atau intensitas penggunaan
3. *Adoption*: Mengukur jumlah pengguna baru atau tingkat adopsi fitur tertentu dalam kurun waktu tertentu
4. *Retention*: Menilai seberapa baik pengguna kembali menggunakan produk setelah periode waktu tertentu
5. *Task Success*: Mengukur efektivitas dan efisiensi penyelesaian tugas, seperti tingkat keberhasilan tugas, waktu penyelesaian, dan *error rate*

Framework ini bersifat fleksibel dan dapat diterapkan pada berbagai pro-

duk, dari aplikasi *mobile* hingga layanan berbasis web. Kekuatan utama HEART adalah kemampuannya dalam menjembatani antara tujuan bisnis dan pengalaman pengguna, dengan menyelaraskan metrik yang dapat diukur (metrics) dengan sinyal tindakan (*signal*) dan tujuan bisnis (*goals*) melalui proses GSM (*Goals–Signal–Metrics*) (Rodden dkk., 2010).

1. Tabel GSM dalam konteks *framework* HEART merujuk pada:
2. *Goals* (G): Apa yang ingin dicapai pengguna atau pemilik produk?
3. *Signal* (S): Sinyal atau indikator yang menunjukkan perilaku pengguna
4. *Metrics* (M): Ukuran kuantitatif yang diturunkan dari sinyal untuk menilai performa UX

Tabel 2.1 digunakan untuk memetakan dimensi HEART secara sistematis dan strategis. Setiap dimensi HEART dihubungkan dengan satu atau lebih *Goals*, *Signal*, dan *Metrics* yang relevan (Rodden dkk., 2010).

Tabel 2.1. Tabel GSM

HEART Dimension	Goals	Signal	Metrics
<i>Happiness</i>	Meningkatkan kepuasan pengguna	Rating atau ulasan positif	Skor kepuasan pengguna
<i>Engagement</i>	Meningkatkan keterlibatan pengguna	Jumlah interaksi atau waktu penggunaan	Waktu aktif harian / sesi per pengguna
<i>Adoption</i>	Pengguna baru berhasil menggunakan fitur utama	Pengguna baru mencoba fitur	Jumlah pengguna baru harian / mingguan
<i>Retention</i>	Pengguna tetap menggunakan aplikasi secara rutin	Pengguna kembali dalam periode tertentu	<i>Retention rate</i>
<i>Task Success</i>	Pengguna menyelesaikan tugas dengan benar	Tugas selesai tanpa kesalahan / waktu cepat	<i>Completion rate / error rate / task time</i>

2.5 Aplikasi TIX ID

TIX ID pada Gambar 2.1 adalah aplikasi layanan hiburan digital yang dikembangkan oleh PT Nusantara Elang Sejahtera, dirancang untuk memudahkan pengguna dalam membeli tiket bioskop dan mengakses berbagai layanan hiburan lainnya secara *online* di Indonesia. Diluncurkan pada tahun 2018, TIX ID telah menjadi salah satu platform *e-ticketing* terkemuka di Indonesia, menawarkan berbagai fitur yang meningkatkan pengalaman pengguna dalam menikmati hiburan langsung (TIX ID, 2025).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.1. Logo TIX ID
(Sumber: <https://www.tix.id>)

Adapun fitur-fitur utama yang tersedia dalam TIX ID sebagai berikut:

1. Pemesanan Tiket Bioskop

TIX ID memungkinkan pengguna untuk memesan tiket bioskop dari jaringan bioskop ternama seperti Cinema XXI, CGV, dan Cinepolis. Pengguna dapat memilih film, waktu tayang, dan kursi yang diinginkan secara *real-time*, serta melakukan pembayaran melalui berbagai metode, termasuk *e-wallet* seperti DANA dan QRIS, kartu debit/kredit, dan transfer bank.

2. TIX Food

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk memesan makanan dan minuman favorit dari bioskop langsung melalui aplikasi, sehingga dapat menghindari antrean di lokasi.

3. TIX Event

Selain tiket bioskop, TIX ID juga menyediakan layanan pemesanan tiket untuk berbagai acara hiburan lainnya, seperti konser dan pertunjukan seni, yang dapat dijelajahi dan dipesan langsung melalui aplikasi.

4. Streaming Vouchers

Pengguna dapat membeli voucher untuk layanan *streaming* film favorit mereka langsung dari aplikasi TIX ID, memungkinkan akses mudah ke konten hiburan digital.

5. Program Loyalitas TIX VIP

TIX ID menawarkan program loyalitas di mana pengguna dapat mengumpulkan koin setiap kali melakukan transaksi. Koin ini dapat ditukarkan dengan berbagai voucher menarik, memberikan insentif tambahan bagi pengguna setia.

Dengan fitur-fitur tersebut, TIX ID memberikan kemudahan bagi pengguna dalam merencanakan dan menikmati hiburan tanpa harus menghadapi antrean panjang atau kehabisan tiket. Aplikasi ini juga sering menawarkan promo dan diskon

menarik, serta menyediakan informasi terkini mengenai film dan acara hiburan lainnya (Herawati dan Suyatno, 2023)

2.6 Statistical Package for Social Science (SPSS)

Statistical Package for Social Science (SPSS) adalah sebuah software yang diciptakan khusus untuk analisis statistik. Keunggulannya terletak pada kecepatan perhitungan, mampu menangani operasi statistik dari yang paling sederhana hingga kompleks, yang akan memakan waktu lama jika dikerjakan secara manual. Berkat kemudahannya, SPSS sering disebut sebagai "Statistik Pintar Sebentar Saja."

Pengguna SPSS cukup merancang variabel, memasukkan data, lalu menjalankan analisis atau perhitungan melalui menu yang tersedia. Setelah data diolah, tahap interpretasi hasil menjadi sangat penting. Proses ini, yang jauh lebih krusial dibanding sekadar input data, membutuhkan pemahaman kuat tentang statistik dan metodologi penelitian.

Norman Nie menciptakan SPSS versi pertama pada tahun 1968. Sejak awal, program ini dirancang untuk kemudahan penggunaan, memungkinkan banyak fungsi dijalankan hanya dengan klik mouse.

Beberapa keunggulan utama SPSS meliputi:

1. Akses data beragam format: Mampu mengakses berbagai format data seperti base, Lotus, file teks, dan lainnya, memungkinkan pengguna menganalisis data dari berbagai sumber secara langsung
2. Tampilan data informatif: Memberikan tampilan data yang lebih jelas dan mudah dipahami
3. Informasi data hilang spesifik: Menyediakan kode alasan yang spesifik untuk data yang hilang, membantu dalam memahami kekurangan data
4. Mudah digunakan: Sangat mudah digunakan tanpa perlu menguasai bahasa pemrograman

Fitur Menu Utama SPSS untuk pengolahan data aplikasi SPSS dilengkapi dengan berbagai menu yang memfasilitasi pengolahan data, antara lain:

1. *File*: Untuk membuka, menyimpan, dan menutup *file*
2. *Edit*: Melakukan fungsi editing dasar seperti salin, hapus, dan urungkan
3. *View*: Menampilkan elemen antarmuka SPSS seperti status bar, *toolbar*, dan *value labels*
4. *Data*: Mengolah data, dengan submenu populer seperti *insert variabel*
5. *Transform*: Mengubah atau menambah data, sering digunakan untuk mengganti nilai yang hilang atau membuat time series
6. *Analyse*: Menu utama untuk memproses dan menganalisis data, mencakup

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengujikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

submenu seperti report dan *descriptive statistic*

7. *Graphs*: Membuat berbagai jenis grafik seperti grafik interaktif, peta, batang, dan garis
8. *Utilities*: Mencari informasi terkait variabel, *file*, dan lainnya
9. *Add-ons*: Memberikan perintah kepada SPSS untuk menggunakan aplikasi tambahan seperti Amos atau *SPSS data entry*
10. *Windows*: Berpindah antar file yang sedang dibuka
11. *Help*: Menyediakan bantuan bagi pengguna jika mengalami masalah dengan aplikasi

2.7 Skala Pengukuran

Skala pengukuran dapat dipahami sebagai sebuah standar yang dipakai untuk menentukan panjang atau pendeknya interval pada suatu instrumen pengukur, baik itu berfungsi sebagai panduan maupun sebagai kriteria untuk pengumpulan data (Jannah, Suryanto, dan Pratama, 2022).

Dalam penelitian ini, digunakan skala Likert, yang dinamai berdasarkan pencetusnya, Rensis Likert. Skala ini sering dimanfaatkan dalam penelitian berbasis survei. Hal ini dikarenakan kemampuannya dalam mengukur sikap, opini, atau persepsi individu maupun kelompok terhadap suatu fenomena sosial.

Skala Likert adalah sebuah alat ukur psikometrik yang diterapkan pada kuesioner. Data yang terkumpul melalui pertanyaan kuesioner akan diubah menjadi bentuk kuantitatif. Selanjutnya, nilai atau skor akan diberikan pada setiap jawaban responden berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan. Skala Likert umumnya memiliki lima poin respons untuk setiap pertanyaan yang diajukan kepada responden, yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).

Tabel 2.2. Nilai Skala Likert

Nilai / Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Setuju
4	Sangat Setuju

Pada penelitian ini peneliti menggunakan skala Likert yang ada pada Tabel 2.2, karena skala Likert lebih mudah dalam penggunaannya dan sudah terbukti akurat karena banyak digunakan dalam penelitian sejenis. Penggunaan skala Likert ini mempunyai tujuan untuk mengukur tingkat persepsi dari suatu individu atau sekelompok orang sesuai dengan fenomena yang dijadikan sebagai bahan

penelitian, sehingga para responden dapat memberikan nilai atau skor pada setiap pertanyaan yang diberikan dalam kuesioner yang disebar oleh peneliti.

2.8 Analisis Data

1. Uji Validitas Data

Verifikasi adalah proses krusial untuk memastikan ketepatan instrumen ukur saat menilai objek studi. Tujuan utama dari validasi ini adalah memastikan keabsahan data yang dikumpulkan lewat kuesioner atau survei. Validitas sendiri menggambarkan seberapa akurat sebuah instrumen dapat mengukur hal yang ingin diukur. Untuk memverifikasi validitas instrumen, hasil uji instrumen akan menjadi acuan.

Dalam studi ini, kami menggunakan metode pengaktifan perangkat standar. Validitas kriteria akan ditentukan dengan menganalisis hubungan antara skor tiap item pertanyaan dan skor total, baik menggunakan metode korelasi *product-moment* maupun metode korelasi silang. Tanggapan dari setiap partisipan akan dicatat menggunakan skala Likert, dan nilai yang didapat dari setiap pertanyaan akan dianalisis lebih lanjut.

2. Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas melihat dari keandalan suatu instrumen dalam meminimalisir kesalahan (*error*) dengan melihat dan memastikan konsistensi maupun kestabilan dari instrumen jawaban yang diisi oleh responden. Tujuan dari pengujian reliabilitas adalah mendukung pengukuran dalam pengujian yang akan diujikan akan benar-benar terarah atau baik, pengukuran uji reliabilitas dalam penelitian dapat dilakukan sebagai pengukuran konsistensi. Uji reliabilitas biasanya menggunakan teknik analisis *alpha cronbach*. Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut dengan nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai *alpha cronbach* mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika nilai *alpha cronbach* $x \geq y$ 0,7 atau ada beberapa ahli yang mengatakan jika suatu alat ukur dapat dinyatakan reliabel atau konsisten katika skor *alpha cronbach* memenuhi minimal sama dengan atau tidak lebih kecil ($x \geq y$) dari 0,6. Berikut adalah rumus dari *alpha cronbach* untuk uji reliabilitas.

2.9 Penelitian Sejenis

Penelitian sejenis yang menggunakan *framework* HEART sudah banyak dilakukan. Berikut adalah beberapa contoh penelitian mengenai analisis kepuasan pengguna dengan menggunakan metode HEART dapat dilihat pada Tabel 2.3.

Tabel 2.3. Penelitian Sejenis

No	Judul	Hasil Penelitian
1	<i>Analysis Of User Experience (UX) in the use of the TikTok Shop Application with the HEART Metrics Method</i> (2024)Akhmad Galib Andreas,Prita,Dellia,Syifa ur juwita,renita,ira Sentiawati	Penelitian ini menggunakan metode HEART Metrics, yang meliputi variabel kebahagiaan, keterlibatan, adopsi, retensi, dan keberhasilan tugas. Penelitian dilakukan dengan menyebarluaskan kuesioner kepada 60 responden pengguna TikTok Shop. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa tingkat kegunaan TikTok Shop tergolong sangat baik, dengan nilai rata-rata untuk setiap variabel antara 78,3% hingga 81,5%
2	Analisis <i>User Experience</i> Terhadap kepuasan pengguna menggunakan Heart Framework Pada Aplikasi Grab (2023) Muhammad Noer,Ilham Ramadhani,Muhammad Ilyas,Anita Wulansari	Penelitian ini membahas tentang analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Grab menggunakan HEART Framework, yang meliputi lima aspek utama: Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success. Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk mengukur pengalaman pengguna berdasarkan respon kuesioner yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, dengan nilai rata-rata 0,83 pada level of usability. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua aspek HEART memperoleh skor tinggi, terutama pada Adoption (0,84) dan Engagement(0,83), mengindikasikan bahwa pengguna merasa puas dengan aplikasi Grab dalam hal kemudahan, efektivitas, dan kenyamanan. Penelitian ini merekomendasikan agar Grab mempertahankan kinerja aplikasi untuk terus memenuhi harapan pengguna.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengujikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.3. Penelitian Sejenis

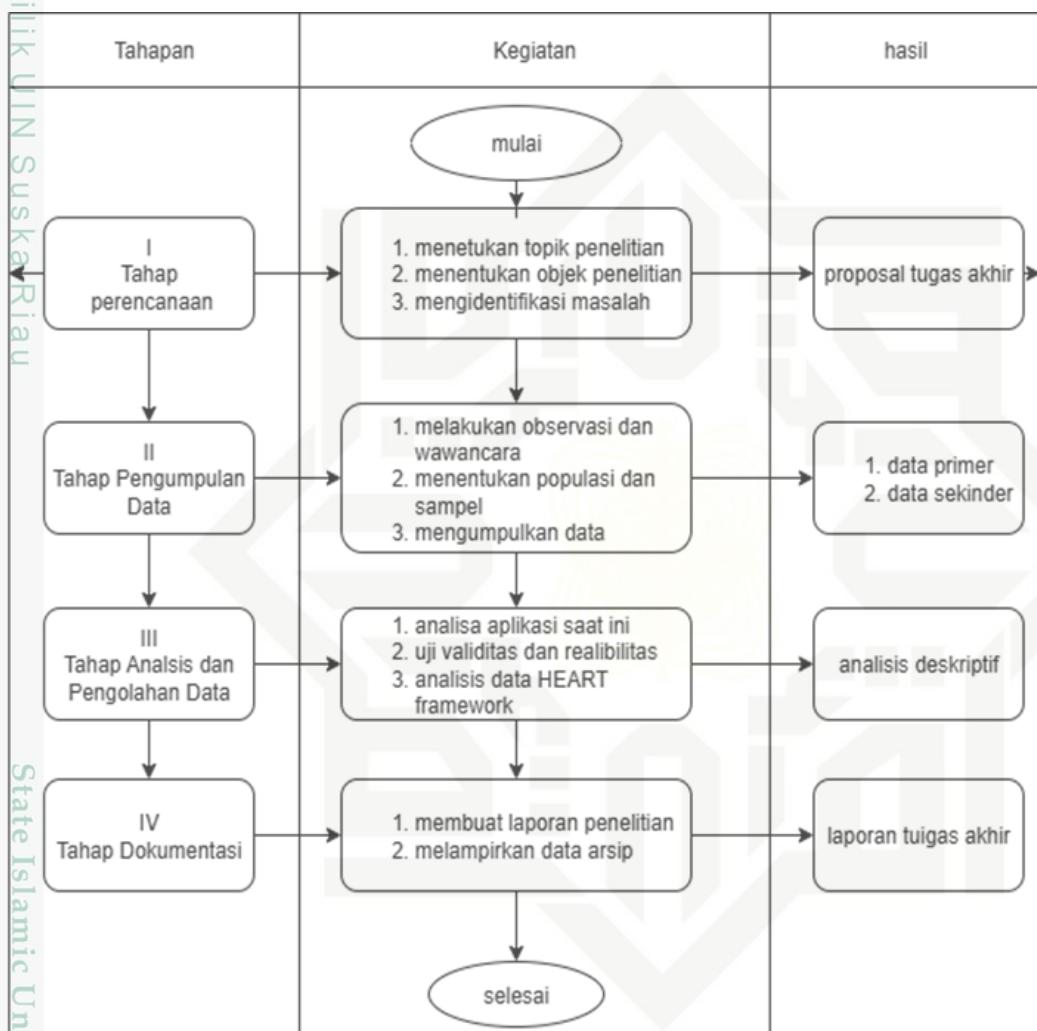
No	Judul	Hasil Penelitian
3	Analisis User Experience aplikasi Mobile Peduli Lindungi Menggunakan HEART Framework (2021) Aprilina Latifah Hanum, Tiara Karunia Miranti, Diah Fatmawati, Muhammad Frendi Diyoni, dan cahyo Joyo Prawir	dalam penelitian ini, kuesioner disebarluaskan kepada 399 responden. Hasil studi menunjukkan bahwa aplikasi PeduliLindungi masih membutuhkan berbagai perbaikan. Perbaikan tersebut meliputi peningkatan tampilan dengan fokus pada faktor UX (User Experience) dan UI (User Interface), pengembangan fitur baru, sosialisasi fitur-fitur PeduliLindungi yang sudah ada, serta peningkatan efisiensi dan efektivitas aplikasi secara keseluruhan
4	Analisa User Experience Terhadap fitur aplikasi Zenius Menggunakan HEART Framework (2022) Agdeka cory Zarkasi, Anita sari wulandari,Sucipto menganalisis pengalaman pengguna (User Experience) terhadap fitur-fitur pada aplikasi Zenius menggunakan kerangka kerja HEART (Happiness, Engagement, Adoption, Retention, Task Success).	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan, keterlibatan, adopsi, retensi, dan keberhasilan tugas pengguna dalam menggunakan fitur-fitur seperti live class, rekaman materi, dan game Zencore. Metodologi penelitian melibatkan penyebarluasan kuesioner yang hasilnya menunjukkan bahwa aspek Happiness (81%) dan Engagement (84%) Kondisi ini menunjukkan bahwa aplikasi berada dalam kategori baik, yang berarti pengguna merasa puas dan terlibat saat menggunakannya.. Namun, aspek Adoption (77%), Retention (71%), dan Task Success (73%) belum memenuhi target 80%, sehingga disarankan adanya perbaikan fitur dan sosialisasi lebih lanjut untuk meningkatkan keterlibatan dan pemahaman pengguna terhadap aplikasi ini
5	Analisis User Experience Aplikasi Academic Information System (AIS) Mobile untuk User-Centered Metrics menggunakan HEART Framework (2019)Ananda Vickry Pratama, Aprilia Dian Lestari, dan Qurrotul Aini	Dalam penelitian ini, kuesioner disebarluaskan kepada 100 responden. Data yang terkumpul kemudian diuji dan disajikan dalam bentuk dashboard. Berdasarkan hasil pengolahan data, tidak ada satu pun set Goal-Signal-Metrics pada HEART framework yang tercapai, sebab nilai Metrics yang diperoleh masih di bawah ekspektasi.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian Tugas Akhir

Adapun metodologi penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada Gambar 3.1 dibawah.



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

3.2 Tahap Pendahuluan

Pada Gambar 3.1 dapat dijabarkan beberapa poin dalam tahap perencanaan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Menetapkan topik

Tugas Akhir dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, langkah pertama yang dilakukan adalah menentukan topik dan judul. Judul dari Tugas Akhir

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengujikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan penelitian ini adalah "Analisis *User Experience* Pada Aplikasi TIX ID Dengan Menggunakan HEART Framework"

2. Menetapkan Objek

Penelitian Objek penelitian ini adalah pengguna yang aktif menggunakan aplikasi TIX ID

3. Masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk merumuskan isu dalam batasan penelitian berdasarkan analisis awal yang telah dilakukan menetapkan tema penelitian

3.3 Tahap Pengumpulan Data

Langkah selanjutnya adalah mengumpulkan data. Proses ini melibatkan berbagai teknik untuk memperoleh informasi yang telah ditentukan. Ada dua jenis data utama: data primer, yang didapatkan langsung dari sumber aslinya, dan data sekunder, yang merupakan informasi yang sudah ada dan hanya perlu dicari oleh peneliti yang terdapat Lampiran B. Menurut Hartono (2008), metode pengumpulan data dalam studi ini juga berfungsi sebagai instrumen penelitian, antara lain:

1. Wawancara: Melibatkan interaksi langsung dengan responden (lihat Lampiran A), di mana pertanyaan diajukan secara langsung kepada pengguna aplikasi TIX ID
2. Observasi: Dilakukan dengan mengamati langsung objek penelitian, yaitu aplikasi TIX ID, untuk mencatat aktivitas yang terjadi. Hasil pengamatan ini kemudian didokumentasikan untuk laporan
3. Sebelum menyebarkan kuesioner, dilakukan penentuan set GSM yang mendukung penerapan metode HEART Metrics (Herawati dan Suyatno, 2023). *Goals* harus mewakili tujuan secara jelas maksud dari produk tersebut, kemudian *Signal* perlu menunjukkan indikasi atau respons yang muncul dari pengguna dan *Metrics* berperan sebagai tolok ukur untuk mengevaluasi hasil pengisian kuesioner oleh responden harus dapat menjadi acuan penilaian dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Target 70% dipilih karena merupakan ambang batas yang umum digunakan dalam penelitian UX, mencerminkan mayoritas pengguna yang puas dan terlibat secara realistik. Berikut GSM pada penelitian ini terdapat pada Tabel 3.1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1. Set Goals, Signal, Metrics

Variabel	Goals	Signal	Metrics
<i>Happiness</i>	Ingin 70% pengguna, aplikasi Tix ID menyenangkan dan mudah digunakan.	Melakukan penyebaran kuesioner yang berfokus pada aspek kebahagiaan.	Opsi jawaban kuioner berskala 1-5
<i>Engagement</i>	Ingin (70%) pengguna memanfaatkan beragam fitur aplikasi TIX ID, setidaknya sekali dalam seminggu.	menghitung jumlah akses pengguna setiap minggu dan memberikan pernyataan yang berfokus atau menunjukkan pada aspek Engagement.	Opsi jawaban kuioner berskala 1-5
<i>Adoption</i>	Ingin 70% pengguna aplikasi TIX ID menunjukkan niat atau ketertarikan untuk tetap loyal dalam penggunaan aplikasi tersebut.	menghitung jumlah pengguna yang masuk atau mendaftar ke aplikasi dan menyampaikan pernyataan yang berorientasi atau menunjukkan pada aspek Adoption	Opsi jawaban kuioner berskala 1-5
<i>Retention</i>	Ingin 70% pengguna aplikasi berniat dan bersedia untuk menggunakan kembali karena manfaat yang dimilikinya.	menghitung jumlah pengguna yang mengoperasikan aplikasi dan memberikan pernyataan yang berorientasi atau menunjukkan pada aspek Retention	Opsi jawaban kuioner berskala 1-5
<i>Task sucess</i>	Ingin 70% pengguna dapat menggunakan fitur aplikasi dengan cepat dan mudah.	Melakukan distribusi kuesioner dengan memberikan pernyataan yang berfokus pada aspek keberhasilan tugas	Opsi jawaban kuioner berskala 1-5

4. Kuesioner merupakan kumpulan pertanyaan untuk memperoleh informasi dari pengguna aktif aplikasi TIX ID tentang penelitian yang dilakukan dan digunakan untuk mengukur suatu peristiwa atau kejadian (Norman, 2013). Kuesioner dibuat menggunakan Google Form yang berisi pertanyaan tentang identitas respon den dan subjek penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengijinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.2. Kriteria Kuesioner penelitian

No	Item kuesioner
	<i>Happines</i>
1	Saya dapat dengan mudah menggunakan aplikasi TIX ID dalam pembelian tiket
2	Saya dapat mengerti dengan jelas semua fitur dalam aplikasi TIX ID
3	Saya tertarik dalam menggunakan TIX ID sebagai aplikasi pemesanan tiket secara cepat dan mudah
	<i>Engagement</i>
4	Aplikasi TIX ID dapat diakses setiap waktu
5	Fitur aplikasi TIX ID bermanfaat bagi saya
6	Saya rutin melakukan update pada aplikasi TIX ID
	<i>Adoption</i>
7	Saya tau bagaimana menggunakan aplikasi TIX ID
8	Aplikasi TIX ID dapat memenuhi kebutuhan saya
9	Saya membutuhkan waktu yang sedikit dalam memahami pengguna aplikasi TIX ID
	<i>Retention</i>
10	Saya sering menggunakan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi TIX ID
11	Saya terus menggunakan aplikasi TIX ID sebagai solusi paling praktis untuk pembelian tiket
12	Kualitas aplikasi TIX ID sudah baik
	<i>Task Success</i>
13	Saya dapat mengisi data diri pada aplikasi saat melakukan registrasi awal
14	Saya dapat menggunakan layanan fitur untuk memilih lokasi tempat duduk pada aplikasi
15	Saya dapat melakukan transaksi pembayaran pada aplikasi tix id dengan terhubung Dana, Gopay, Shopeepay, OVO, QRIS

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Lemeshow, sebagaimana dijelaskan dalam Tabel 3.2. Responden yang terlibat adalah pengguna aktif aplikasi TIX ID, yang datanya dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner berisi pertanyaan tertulis. Peneliti mendistribusikan kuesioner tersebut secara langsung kepada mereka.

Kuesioner, atau daftar pertanyaan, disusun dengan mengacu pada skala Likert (Silva, Ferreira, dan Silva, 2025). Skala ini sangat berguna untuk mengukur sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok terhadap variabel penelitian. Dengan skala Likert, variabel yang dianalisis dapat dijelaskan melalui indikator-

indikatornya. Data lengkap dari kuesioner yang telah disebarluaskan dapat dilihat pada Lampiran C. Setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert menawarkan gradasi respons, mulai dari sangat positif hingga sangat negatif (Ningrum, 2025).

1. Sangat Setuju (SS): diberi nilai 4
2. Setuju (S): diberi nilai 3
3. Tidak Setuju (TS): diberi nilai 2
4. Sangat Tidak Setuju (STS): diberi nilai 1

Peneliti menggunakan rumus Lemeshow untuk menghitung sampel dari populasi yang tidak diketahui atau tidak terbatas. Dalam kasus ini, peneliti akan menghitung jumlah sampel dari aplikasi TIX ID. Rumus ini dianggap efektif karena mampu memberikan estimasi ukuran sampel yang representatif meskipun jumlah populasi tidak diketahui secara pasti. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang lebih tinggi. Rumus Lemeshow adalah sebagai berikut yang tertera pada Persamaan 3.1:

$$n = \frac{z^2 x P(1 - p)}{d^2} \quad (3.1)$$

Description:

n = Jumlah Sampel

Z = Z score at 95% confidence = 1.96

P = maximum estimate = 0,5

d= alpha (0.10) or 10% sampling error

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2} = 96,04 \quad (3.2)$$

Dibulatkan menjadi 100 responden, oleh karena itu, dalam penelitian ini, kami menggunakan 100 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi Tix ID. Pemilihan sampel ini dilakukan dengan rumus Lemeshow, dan selanjutnya akan diuji menggunakan metode HEART Metrics. Konstruksi atau variabel-variabel yang belum dapat dibentuk dari komponen kuesioner saat dirancang. Nanti, item-item pertanyaan tersebut harus dapat diukur dengan skala pengukuran, dan struktur ini harus diuraikan sedemikian rupa menjadi dimensi-dimensi dan elemen-elemen data yang dapat diukur agar dapat didefinisikan secara operational. Selanjutnya, elemen-elemen konstruksi yang sudah dapat diukur dapat digunakan sebagai item-item dalam kuesioner. Variabel dari pendekatan HEART digunakan sebagai variabel dalam penelitian ini. Berikut variabel dan pernyataan kuesioner disajikan dalam Tabel 3.3 berikut ini.

Tabel 3.3. Variabel Dan Jumlah Pernyataan

Framework	Variabel	Jumlah pernyataan
HEART	<i>Happiness</i>	3
	<i>Engagement</i>	3
	<i>Adoption</i>	3
	<i>Retention</i>	3
	<i>Task success</i>	3

3.4 Tahap Analisa dan Pengolahan Data

Tahap pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini, teknik statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan menggambarkan data yang telah dikumpulkan dalam grafik. Pada titik ini, tugas-tugas yang telah diselesaikan termasuk mendeskripsikan responden, mengevaluasi validitas dan reliabilitas uji, dan mengolah data kuesioner seperti pada Lampiran D.

1. Deskripsi Responden

Pada tahap ini, deskripsi dan penjelasan akan diberikan kepada responden yang telah berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian. Jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pengguna aplikasi TIX ID digunakan untuk mendeskripsikan responden.

2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Validitas dilakukan untuk memastikan bahwa item pertanyaan yang digunakan valid. Dengan menggunakan korelasi *product moment pearson*, setiap item pernyataan dalam uji validitas ini dikaitkan dengan skor keseluruhan kategori pernyataan. Alat ini dianggap valid jika nilai r diperoleh dari tabel. Tujuan dari uji reliabilitas penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang reliabel. Hal ini dilakukan dengan melihat hasil *cronbach alpha* dari setiap variabel yang diteliti. Nilai tabel yang lebih besar dianggap reliabel atau bukti yang reliabel.

3.5 Tahap Mengelola Data Dengan Heart Framework

Tingkat kegunaan mencakup beberapa aspek yang mengukur kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu sistem atau produk. Aspek-aspek tersebut biasanya meliputi kemudahan penggunaan, efisiensi, serta kenyamanan dalam berinteraksi dengan sistem. Dengan menilai faktor-faktor tersebut, peneliti dapat memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kualitas pengalaman pengguna. Ada beberapa cara untuk menghitung tingkat kegunaan, yaitu:

1. Temukan nilai maksimum masing-masing. Nilai maksimum adalah nilai yang diharapkan. Nilai maksimum ditentukan dengan mengalikan nilai setiap pertanyaan dengan jumlah pertanyaan setiap metrik, dikalikan dengan jumlah responden (Noer dkk., 2023). Rumus penghitungan nilai maksimum dijelaskan sebagaimana Persamaan 3.3 berikut:

$$N_{max} = Q_{max} \times \sum Q \times R \quad (3.3)$$

Keterangan:

Nmax: Nilai tertinggi yang mungkin yang akan diperoleh di setiap variabel
 Qmax: Skor maksimum yang diberikan untuk setiap pertanyaan.

$\sum Q$: Jumlah pertanyaan pada setiap variabel

R: Jumlah sampel yang digunakan

2. Nilai total untuk setiap variabel yang telah dianalisis akan dihitung berdasarkan hasil data yang diperoleh dari kuesioner
3. Selain itu, untuk setiap variabel (*Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success*), perlu dihitung nilai rata-rata (mean) untuk setiap indikator yang relevan guna memberikan gambaran yang lebih mendetail tentang performa setiap variabel
4. Penilaian terhadap setiap variabel dilakukan dengan menghitung persentase nilai yang diperoleh. Nilai kriteria ditentukan dengan membagi nilai total dengan nilai maksimal, kemudian dikalikan 100%. Rumus untuk menghitung nilai kriteria adalah sebagaimana Persamaan 3.4.

$$\text{nilai kriteria} = \frac{N_{total}}{N_{max}} \times 100 \quad (3.4)$$

5. Penentuan tingkat *level of usability* dilakukan dengan mencocokkan nilai kriteria dari masing-masing variabel yang telah dihitung (Ningrum, 2025) dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4. Level Of Usability

Nkriteria	Level Of Usability
80-100%	Sangat Tinggi
60-79%	Tinggi
40-59%	Cukup
20-39%	Buruk
0-19%	Sangat Buruk

6. Rekomendasi didapatkan setelah mendapatkan hasil analisis. Langkah selanjutnya adalah membuat saran untuk perbaikan. Rekomendasi ini dibuat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan dan dapat digunakan sebagai referensi untuk perbaikan dan peningkatan kualitas aplikasi TIX ID di masa mendatang

3.6 Dokumentasi

Tahap terakhir dari penelitian adalah dokumentasi. Tahap ini berfungsi untuk menyelaraskan temuan dengan tujuan penelitian sebelumnya dan membuat kesimpulan dan rekomendasi berdasarkan temuan penelitian untuk menyelesaikan masalah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian yang dilakukan terhadap 100 responden pengguna aktif di Pekanbaru menggunakan metode HEART, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat *user experience* (UX) pada aplikasi TIX ID berada pada kategori "Tinggi". Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi TIX ID secara umum telah berhasil memfasilitasi kebutuhan pengguna dalam pemesanan tiket bioskop daring dengan baik. Namun, dari evaluasi terhadap lima variabel HEART dengan standar keberhasilan minimal 70%, ditemukan bahwa tujuan pengembangan aplikasi belum sepenuhnya tercapai karena adanya ketimpangan antara aspek fungsionalitas dan aspek keterikatan pengguna.

Secara spesifik, tiga variabel utama yaitu *Happiness* (75%), *Adoption* (70%), dan *Task Success* (71%) telah berhasil memenuhi target usability yang ditetapkan. Pencapaian ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa puas dan senang saat menggunakan aplikasi karena kemudahannya, pengguna baru dapat beradaptasi dengan cepat tanpa kesulitan berarti, serta fitur-fitur utama aplikasi berfungsi efektif dalam menyelesaikan tugas krusial seperti pemilihan kursi dan pembayaran. Hal ini menjawab bahwa dari sisi kemudahan penggunaan dan fungsi dasar, TIX ID telah memberikan pengalaman yang optimal.

Sebaliknya, dua variabel lainnya, yaitu *Engagement* (66%) dan *Retention* (69%), belum mencapai ambang batas minimal 70%. Rendahnya skor *Engagement* menunjukkan bahwa interaksi pengguna masih bersifat pasif dan hanya terbatas pada kebutuhan mendesak, akibat kurangnya fitur interaktif yang menarik minat pengguna untuk membuka aplikasi secara rutin. Sementara itu, ketidaktercapaian target pada variabel *Retention* menandakan bahwa loyalitas pengguna jangka panjang masih terganggu oleh kendala teknis seperti *loading error*, proses yang lambat di jam sibuk, serta persepsi biaya layanan yang tinggi, yang membuat pengguna belum sepenuhnya menjadikan TIX ID sebagai pilihan utama yang tak tergantikan. Sebagai implikasi dari temuan tersebut, rekomendasi perbaikan difokuskan pada peningkatan aspek Keterlibatan (*Engagement*) dan Retensi (*Retention*) untuk menyempurnakan pengalaman pengguna. Dengan demikian, meskipun tingkat UX saat ini sudah tergolong tinggi, perbaikan pada area-area spesifik ini diperlukan untuk memastikan kepuasan pengguna dapat bertransformasi menjadi loyalitas jangka panjang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis, kesimpulan, dan keterbatasan yang ditemukan selama penelitian berlangsung, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran bagi pengembang

Aplikasi TIX ID Untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna, khususnya pada aspek *Engagement* (Keterlibatan) dan *Retention* (Retensi) yang belum mencapai target, disarankan agar perbaikan:

- (a) Kinerja Teknis: Pengembang perlu memprioritaskan perbaikan pada stabilitas aplikasi untuk mengatasi keluhan pengguna terkait loading error, proses pemesanan yang lambat, dan kegagalan transaksi. Disarankan untuk memperbarui aplikasi ke versi terbaru yang lebih ringan agar akses menjadi lebih cepat dan lancar
- (b) Inovasi Fitur Interaktif: Mengingat rendahnya skor keterlibatan, pengembang disarankan untuk menambah fitur-fitur inovatif dan interaktif yang dapat memancing pengguna untuk membuka aplikasi lebih sering, tidak hanya saat membeli tiket saja
- (c) Evaluasi Layanan: Perlu adanya peninjauan kembali terhadap kebijakan biaya layanan (biaya admin) yang dianggap tinggi oleh pengguna, serta peningkatan responsifitas sistem saat jam sibuk untuk menjaga loyalitas pengguna agar tidak beralih ke kompetitor

2. Saran bagi peneliti selanjutnya

Untuk menyempurnakan hasil penelitian di masa mendatang terkait analisis User Experience, disarankan agar:

- (a) Perluasa Metode: Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menerapkan metode lain selain HEART, atau menggabungkan (kombinasi) metode HEART dengan metode lain untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi hasil pengukuran
- (b) Perluasan Jangkauan Responden: Mengingat penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada pengguna di Kota Pekanbaru, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas jangkauan populasi dan sampel ke wilayah yang lebih luas agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan secara lebih baik

DAFTAR PUSTAKA

- Afiyanti, Y. (2008). Validitas dan reliabilitas dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 12(2), 137–141.
- Bailaen, E. A., dan Bangkalang, D. H. (2025). Evaluating the user experience of a mobile ticketing application using the user experience questionnaire (ueq). *SISTEMASI*, 14(3), 1460–1470.
- Brilianty, T., dan Alamiyah, S. S. (2025). Persepsi animator terhadap penggunaan ai generative dalam produksi iklan komersial di youtube. *Martabe: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 8(8).
- Garrett, J. J. (2022). *The elements of user experience*..
- Herawati, M. C., dan Suyatno, D. F. (2023). Evaluasi user experience pada aplikasi soco by sociolla menggunakan google's heart metrics dan set gsm. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 4(4), 79–85.
- Jannah, A. M., Suryanto, T. L. M., dan Pratama, A. (2022). Pengukuran user experience terhadap penggunaan aplikasi simvoni dengan pendekatan metode heart. *EXPERT: Jurnal Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi*, 12(1), 34–39.
- Krug, S., dkk. (2014). Don't make me think, revisited. *A Common Sense Approach to Web and Mobile Usability*, 3.
- Nielsen, J., dan Landauer, T. K. (1993). A mathematical model of the finding of usability problems. Dalam *Proceedings of the interact'93 and chi'93 conference on human factors in computing systems* (hal. 206–213).
- Ningrum, M. (2025). Evaluasi user experience pada aplikasi maxim menggunakan metode heart metrics. *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 14(4), 1763–1775.
- Noer, M., Ramadhani, I., Mahardhika, M. I., dan Wulansari, A. (2023). Analisis user experience terhadap kepuasan pengguna menggunakan heart framework pada aplikasi grab. *Madani-J. Ilm. Multidisiplin*, 1(5), 748–753.
- Norman, D. (2013). *The design of everyday things: Revised and expanded edition*. Basic books.
- Rafael, S., Santiago, E., Rebelo, F., Noriega, P., dan Vilar, E. (2022). Bio-centred interaction design: a new paradigm for human-system interaction. Dalam *International conference on human-computer interaction* (hal. 69–79).
- Rodden, K., Hutchinson, H., dan Fu, X. (2010). Measuring the user experience on a large scale: user-centered metrics for web applications. Dalam *Proceedings of the sigchi conference on human factors in computing systems* (hal. 2395–



2398).

- Silva, C., Ferreira, A., dan Silva, S. (2025). Social media as a tool to promote jyväskylä as a tourism destination. Dalam *Proceedings of the 7th international conference on tourism research*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A**TRANSKIP WAWANCARA**

Nama Responden : Novi Rahmawati

Jenis Kelamin:Perempuan

Usia: 23 tahun

Pekerjaan:Mahasiswa

Pertanyaan : Sejak kapan Anda menggunakan aplikasi TIX ID?

Jawaban : Sejak 2023, jadi kurang lebih dua tahun.

Pertanyaan : Apa alasan Anda menggunakan aplikasi tersebut?

Jawaban : Karena praktis. Bisa beli tiket tanpa antre dan pilih kursi sendiri.

Pertanyaan : Bagaimana pendapat Anda tentang tampilan aplikasi?

Jawaban : Cukup sederhana dan mudah dimengerti. Tapi saat jam sibuk kadang lambat.

Pertanyaan : Apakah Anda mengalami kendala?

Jawaban : Pernah, saldo DANA kepotong tapi tiket tidak muncul. Tapi customer service cepat tanggap.

Pertanyaan : Berapa nilai yang Anda berikan untuk aplikasi ini?

Jawaban : 8 dari 10. Sangat membantu tapi masih bisa ditingkatkan.

Nama Responden: Febrian Ispondani

Jenis Kelamin: laki laki

Usia: 24 tahun

Jabatan: Petugas bioskop

Tempat Kerja: Cinepolis Living Word

Pertanyaan : Apa pendapat kamu tentang penggunaan TIX ID di bioskop tempat kamu bekerja?

Jawaban : Menurut saya, TIX ID sangat mempermudah, terutama saat akhir pekan atau libur nasional yang ramai pengunjung.

Pertanyaan : Bagaimana proses validasi tiket dari TIX ID di lapangan?

Jawaban : Pengunjung tinggal tunjukkan QR code di aplikasi, kami scan, dan mereka langsung masuk. Sangat cepat.

Pertanyaan : Apakah ada masalah umum yang sering dihadapi?

Jawaban : Kadang aplikasi mereka lemot, atau mereka lupa login. Tapi tidak terlalu sering terjadi.



Pertanyaan : Apakah aplikasi ini berdampak pada tugas sehari-hari?

Jawaban : Iya, pekerjaan lebih ringan karena tidak perlu banyak interaksi soal pembayaran atau antrean panjang. Pertanyaan : Apa harapan terhadap perkembangan aplikasi seperti TIX ID ke depannya? Jawaban : Semoga bisa lebih stabil dan punya fitur chat langsung kalau ada kendala. Itu bisa sangat membantu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama Responden: Andri Setiawan

Jenis Kelamin: Laki-laki

Usia: 25 tahun

Jabatan: Petugas

Tempat Kerja: Bioskop cinepolis

Pertanyaan : Bagaimana pendapat Anda mengenai aplikasi TIX ID?

Jawaban : Aplikasi TIX ID sangat membantu mengurangi antrean di loket dan mempercepat proses masuk bioskop.

Pertanyaan : Apa perubahan signifikan di operasional bioskop sejak adanya TIX ID?

Jawaban : Antrean jauh berkurang dan petugas bisa lebih fokus membantu pengunjung yang mengalami kendala teknis.

Pertanyaan : Apakah pernah terjadi kendala teknis dari pengguna aplikasi?

Jawaban : Pernah, seperti QR code yang tidak terbaca atau aplikasi error. Kami bantu secara manual jika diperlukan.

Pertanyaan : Bagaimana edukasi pengguna terhadap aplikasi?

Jawaban : Masih perlu ditingkatkan. Beberapa masih bingung soal cara tukar tiket atau pembayaran lewat DANA.

Pertanyaan : Apakah Anda merekomendasikan aplikasi ini?

Jawaban : Iya, sangat direkomendasikan karena efisien dan memudahkan pengunjung serta petugas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang menggumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN B

KUESIONER

A. Identitas responden

Nama	
Jenis kelamin	
Umur	

Lama penggunaan aplikasi

1. > 1 bulan
2. 1-3 bulan
3. 4-6 bulan
4. 7-12 bulan
5. > 1 tahun

Apakah anda pengguna aktif aplikasi TIX ID

- Iya
- Tidak

B. Pernyataan

Petunjuk pengisian : pilih jawaban yang sesuai berdasarkan pengalaman, kolom pilihan jawaban ini menggunakan skala likert dengan rincian sebagai berikut

Nilai/ skor	Keterangan
1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO	PERTANYAAN	STS	TS	PENILAIAN		ST	S
				N			
Hak cipta milik UIN Suska Riau	saya dapat dengan mudah menggunakan aplikasi tix id dalam pembelian tiket.						
	pengguna memahami dengan semua fitur yang tersedia di aplikasi tix id						
	Saya tertarik dalam menggunakan tix id sebagai aplikasi pemesanan tiket secara cepat dan mudah						
	Aplikasi tix id dapat diakses setiap waktu						
	Fitur aplikasi tix id bermanfaat bagi saya						
	Saya rutin melakukan update pada aplikasi tix id						
	Aplikasi tix id dapat memenuhi kebutuhan saya						
	Saya membutuhkan waktu yang sedikit dalam memahami pengguna aplikasi tix id						
	Saya tau bagaimana menggunakan aplikasi tix id						
	Saya sering menggunakan fitur fitur yang ada dalam aplikasi tix id						
	Kualitas aplikasi TIX ID sudah baik						
	Saya terus menggunakan aplikasi tix id sebagai solusi praktis untuk pembelian tiket						
	Pengguna dapat mengisi data diri saat registrasi awal di aplikasi						
	Pengguna dapat memilih lokasi tempat duduk melalui layanan fitur.						
	Pengguna dapat melakukan transaksi pembayaran dengan mudah, terhubung ke berbagai platform seperti DANA, Gopay, ShopeePay, OVO, dan QRIS						
Staff Islam							
University							

LAMPIRAN C

DOKUMENTASI

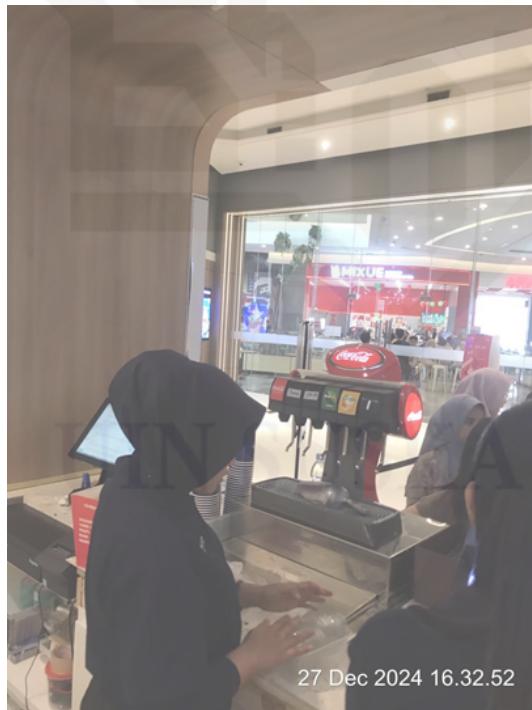
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

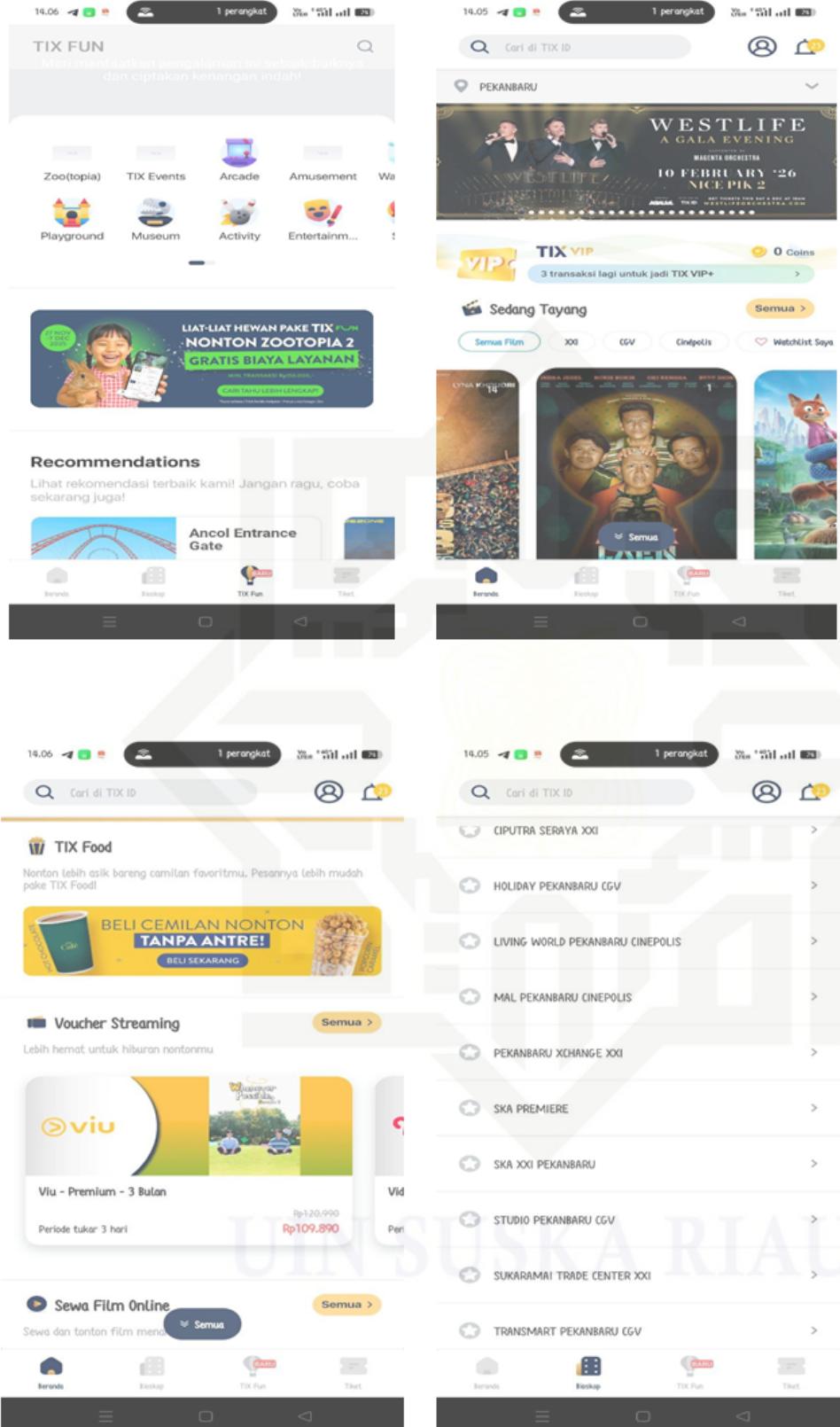
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak meugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





LAMPIRAN D

DATA SET

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak meugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

no	h1	h2	h3	e1	e2	e3	a1	a2	a3	r1	r2	r3	t1	t2	t3	total
2	1	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	48
3	2	4	3	2	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	46
4	3	5	1	1	2	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	31
5	4	3	3	4	5	3	4	3	5	5	3	4	4	3	3	44
6	5	3	5	5	2	1	1	5	4	3	4	3	3	4	5	48
7	6	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	5	4	3	2	28
8	7	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	43
9	8	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	52
10	9	5	5	5	5	5	2	2	2	1	1	5	2	3	3	46
11	10	3	3	4	4	4	2	1	1	2	4	4	3	3	3	39
12	11	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	46
13	12	4	3	2	3	2	1	2	4	4	2	4	2	2	2	32
14	13	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
15	14	3	5	5	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	53
16	15	3	3	2	4	5	1	1	1	1	1	5	5	5	2	36
17	16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
18	17	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	48
19	18	2	2	2	3	3	4	2	4	2	3	3	3	4	4	38
20	19	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	35
21	20	2	3	2	3	2	2	3	2	3	1	4	4	2	3	36
22	21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	59
23	22	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	44

no	h1	h2	h3	e1	e2	e3	a1	a2	a3	r1	r2	r3	t1	t2	t3	total
24	23	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	59
25	24	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	45
26	25	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
27	26	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	23
28	27	3	4	4	2	3	2	4	4	4	3	2	3	3	4	41
29	28	4	3	1	5	1	4	3	4	4	2	5	2	4	5	44
30	29	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	48
31	30	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	44
32	31	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	43
33	32	4	3	2	1	4	3	3	4	3	2	2	1	3	3	37
34	33	3	2	3	2	3	2	4	5	3	2	2	2	2	3	39
35	34	5	5	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	51
36	35	4	4	4	2	3	2	3	2	4	4	2	3	3	3	42
37	36	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	44
38	37	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	46
39	38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
40	39	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	5	5	49
41	40	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	45
42	41	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	2	4	43
43	42	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	37
44	43	3	4	3	2	1	5	4	3	2	1	2	2	3	2	33
45	44	2	2	2	2	3	3	2	4	5	5	3	2	2	2	31
46	45	4	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	44

UIN SUSKA RIAU

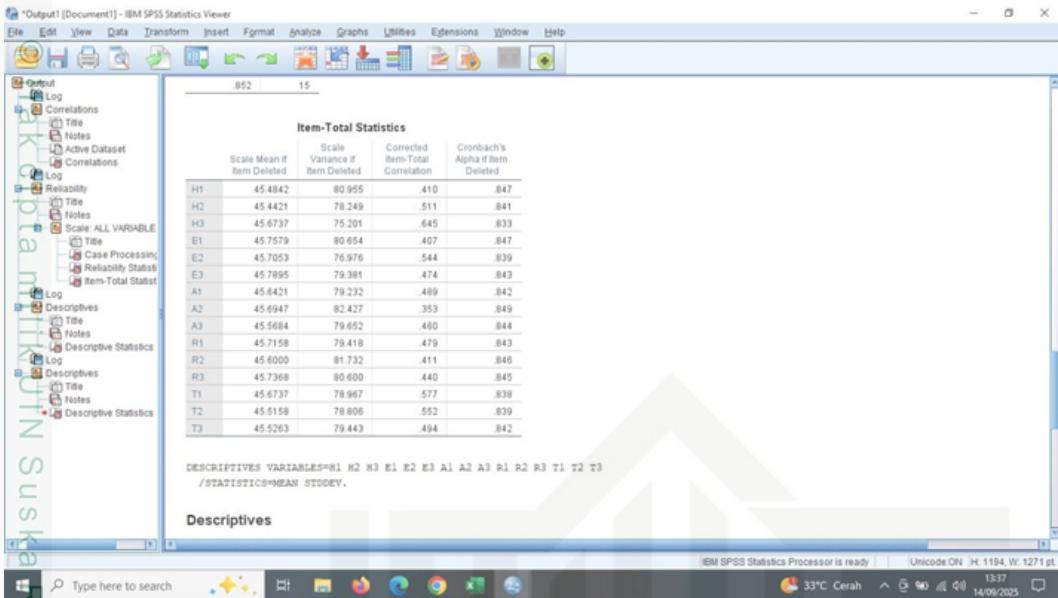
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak meugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

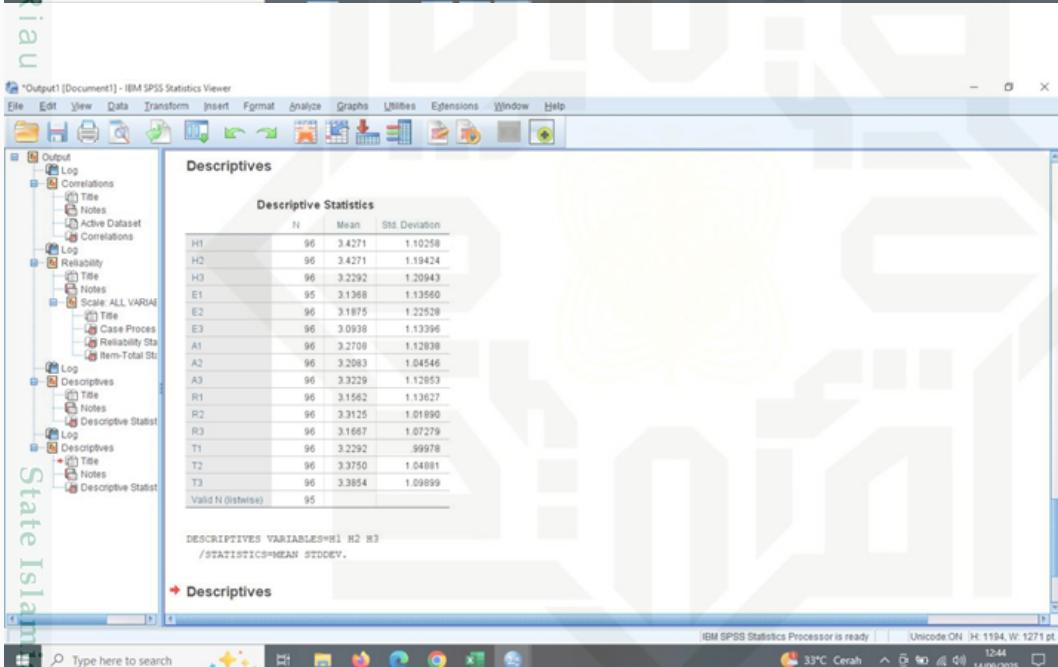
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H1	45.4042	80.955	.410	.847
H2	45.4421	78.249	.511	.841
H3	45.6737	75.201	.645	.833
E1	45.5759	80.654	.407	.847
E2	45.1053	76.976	.544	.839
E3	45.7895	79.381	.474	.843
A1	45.6421	79.232	.489	.842
A2	45.6947	82.427	.353	.849
A3	45.5684	79.652	.460	.844
R1	45.7158	79.418	.479	.843
R2	45.6000	81.732	.411	.846
R3	45.7368	80.600	.440	.845
T1	45.8737	78.967	.577	.838
T2	45.5158	78.806	.552	.839
T3	45.5263	79.443	.494	.842

DESCRIPTIVES VARIABLES=H1 H2 H3 E1 E2 E3 A1 A2 A3 R1 R2 R3 T1 T2 T3 /STATISTICS=MEAN STDDEV.



Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
H1	96	3.4271	1.10258
H2	96	3.4271	1.19424
H3	96	3.2292	1.20943
E1	95	3.1368	1.13560
E2	96	3.1875	1.22528
E3	96	3.0938	1.13398
A1	96	3.2708	1.12838
A2	96	3.2083	1.04546
A3	96	3.3229	1.12853
R1	96	3.1562	1.13627
R2	96	3.3125	1.01690
R3	96	3.1687	1.07279
T1	96	3.2292	.99978
T2	96	3.3750	1.04881
T3	96	3.3854	1.09899
Valid N (listwise)	95		

DESCRIPTIVES VARIABLES=H1 H2 H3 /STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

IBM SPSS Statistics Processor is ready | Unicode ON | H: 1194, W: 1271 pt. 33°C Cerah 14/09/2025 13:37



IBM SPSS Statistics Processor is ready | Unicode ON | H: 1194, W: 1271 pt. 33°C Cerah 14/09/2025 12:44

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengujakan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peneliti memiliki nama panjang Desi Ratna Sari dan biasa dipanggil Desi. Peneliti lahir di Rumbai Jaya, 20 September 2001. Peneliti merupakan anak keenam dari enam bersaudara. Ayah peneliti bernama Nazarrudin dan ibu peneliti bernama Rosmidah. Peneliti di besarkan di Rumbai jaya, Indragiri Hilir. Pendidikan peneliti di mulai dari SDN 015 Rumbai jaya di pada tahun 2008-2014 Setelah menempuh pendidikan di SDN 015 Rumbai Jaya peneliti melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Kempas 2014-2017. Setelah itu peneliti menempuh pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di SMK Negeri 1 Kempas pada tahun 2017-2020. Kemudian peneliti melanjutkan pendidikan perguruan tinggi negeri Di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Sains dan Teknologi Program Studi Sistem Informasi. Semasa kuliah peneliti pernah melakukan kerja praktek di SMKN 1 Kempas. Dan peneliti melaksanakan KKN di Kelurahan Sungai Salak, Kecamatan Tempuling, Kabupaten Indragiri Hilir, Riau dan sampai akhirnya peneliti bisa menyelesaikan pendidikan ditahun 2025.