

## Analisis Kemudahan Pemilihan Destinasi Wisata Pada Aplikasi Flight Ticket dengan Metode UX Journey

Anissa Nurul Izza\*<sup>1</sup>, Wahyu Andhyka Kusuma<sup>1</sup>, Evi Dwi Wahyuni<sup>1</sup>

Universitas Muhammadiyah Malang<sup>1</sup>

Anissanurul22izza@gmail.com\*

### Abstrak

Pesatnya pertumbuhan industri pemesanan penerbangan memunculkan berbagai platform seperti Tiket.com, Traveloka, Agoda, booking, Google Flight, dan lain - lain yang menawarkan beragam fitur. Meskipun sebagian besar platform menyediakan fungsi dasar seperti pemesanan penerbangan, perjalanan satu arah, dan perjalanan pulang pergi, hanya sedikit platform yang menyediakan informasi destinasi wisata di kota tujuan. Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini menggunakan metode UX Journey untuk menganalisis kebutuhan pengguna dalam memesan tiket pesawat. Tahap penelitian melibatkan pencarian karakter siswa terhadap informasi tujuan wisata di kota tujuan. Proses penelitian meliputi mengidentifikasi persyaratan persona, perancangan desain aplikasi, uji coba A/B testing, dan mengevaluasi solusi desain menggunakan Acceptance Criteria. Data yang diperoleh dari wawancara dengan mahasiswa pengguna aplikasi memberikan wawasan berharga untuk pengembangan lebih lanjut. Hasil penelitian ini memberikan usulan untuk menambah fungsionalitas informasi tujuan destinasi wisata di setiap kota tujuan bagi pembeli tiket. Penambahan fitur ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan memberikan variasi destinasi wisata yang akan mereka kunjungi. Sebagai kontribusinya, penelitian ini berfokus pada pengembangan aplikasi pemesanan tiket penerbangan yang lebih kaya informasi untuk membantu pengguna mengambil keputusan yang lebih baik.

**Kata Kunci:** Aplikasi, Desain Wisata, UX Journey

### Abstract

The rapid growth of the flight booking industry has given rise to various platforms such as Tiket.com, Traveloka, Agoda, booking, Google Flight, and others that offer a variety of features. Although most platforms provide basic functions such as flight booking, one-way travel, and round trip, only a few platforms provide tourist destination information in the destination city. With this background, this research uses the UX Journey method to analyze user needs in ordering plane tickets. The research stage involves searching students' characters for information on tourist destinations in the destination city. The research process includes identifying persona requirements, designing the application design, testing A/B testing, and evaluating design solutions using Acceptance Criteria. Data obtained from interviews with student users of the application provides valuable insights for further development. The results of this research provide suggestions for increasing the functionality of tourist destination information in each destination city for ticket buyers. The addition of this feature is expected to improve the user experience and provide a variety of tourist destinations that they will visit. As a contribution, this research focuses on developing a flight ticket booking application that is richer in information to help users make better decisions.

**Keywords:** Application, Travel Design, UX Journey

### 1. Pendahuluan

Mengidentifikasi kebutuhan dan fitur perangkat lunak sangat penting dalam menjamin keberhasilan suatu perangkat lunak. Beberapa penelitian sebelumnya mengungkapkan empat karakteristik utama yang mempengaruhi keberhasilan perangkat lunak, yaitu kompleksitas, penerapan, variable, dan transparansi [1]. Oleh karena itu, penting bagi pengembang perangkat lunak untuk memiliki keterampilan perangkat lunak yang memungkinkan mereka memahami karakteristik keberhasilan ini dan meningkatkan tingkat keberhasilan produk atau layanan perangkat lunak mereka. Keterampilan lunak yang penting adalah kemampuan untuk memahami

keterampilan sosioteknis [2], yang membantu pengembang memahami kebutuhan pengguna dari perspektif yang lebih manusiawi. Keterampilan ini selaras dengan prinsip pengembangan pengguna kolaboratif yang sesuai untuk metodologi pengembangan perangkat lunak modern.

Saat ini sudah banyak platform yang bisa digunakan untuk memesan tiket pesawat, seperti Tiket.Com, Traveloka, Agoda, Booking, Google Flight, dan lain-lain. Sebagian besar fitur dari masing-masing platform tidak jauh berbeda, seperti pemesanan, perjalanan satu arah, atau perjalanan pulang pergi, dan lain-lain. Namun pada platform yang sudah ada, jarang ada yang memberikan informasi tentang destinasi wisata yang bisa dikunjungi di tiap kota-kota yang dituju oleh para pemesan tiket. Oleh karena itu penulis akan memberikan solusi tentang penambahan fitur informasi tempat wisata yang dapat dituju di tiap kota yang dituju oleh para pembeli tiket pesawat.

Studi ini menggunakan pendekatan UX Journey untuk menganalisis kebutuhan pengguna. Pendekatan ini merupakan pendekatan komprehensif untuk mengeksplorasi kebutuhan dan memahami pengalaman pengguna [3]. UX Journey adalah teknik pengembangan terintegrasi dari Design Thinking yang memberikan solusi desain dengan memberikan keseimbangan antara menerapkan pemikiran konvergen dan divergen. Hal ini bertujuan untuk mengatasi tantangan yang dihadapi pengembang dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan solusi yang efektif. Salah satu solusi yang disarankan adalah memasukkan kebutuhan pengguna dan pengalaman pengguna ke dalam pendekatan Perjalanan UX, yang meningkatkan produktivitas pengembang dan kepercayaan diri dalam pengembangan perangkat lunak. Pendekatan ini memberi pengembang lebih percaya diri dalam kemampuan mereka untuk menghasilkan perangkat lunak berkualitas tinggi dengan berfokus pada fitur yang memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan efisiensi pemecahan masalah selama proses pengembangan.

Dalam pengembangan perangkat lunak, ada dua pendekatan yang berbeda yaitu kebutuhan pengguna dan pengalaman pengguna. Persyaratan pengguna berfokus pada pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan akan solusi perangkat lunak, sedangkan pengalaman pengguna mencakup semua aspek interaksi pengguna dengan perangkat lunak. Untuk menambah nilai perangkat lunak, perangkat lunak harus memiliki fitur yang mudah digunakan dan ramah pengguna, memiliki desain yang menarik atau lingkungan kerja yang sesuai dengan perilaku pengguna.

Mengintegrasikan persyaratan pengguna dan pengalaman pengguna dapat meningkatkan produktivitas pengembang dengan berfokus pada fitur yang memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Selain itu, integrasi ini juga dapat meningkatkan efisiensi pengembangan perangkat lunak dengan mengatasi masalah yang mungkin timbul selama proses pengembangan.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kebutuhan perangkat lunak dari aplikasi dan merancang solusi untuk memberikan informasi berupa wisata apa saja yang dapat dituju di kota tujuan para pembeli tiket. Ini dilakukan dengan menggunakan metode UX Journey untuk mengatasi masalah tersebut sehingga para pembeli tiket sedikit lebih mengetahui apa saja destinasi wisata yang ada di kota yang dituju. Dengan menggunakan UX Journey dalam penelitian ini, penulis berharap dapat memperoleh informasi yang lebih lengkap dan mendetail mengenai karakteristik pengguna, tidak hanya untuk memahami kebutuhan pengguna, tetapi juga untuk memahami emosi dan pengalaman pengguna.

## **2. Metode Penelitian**

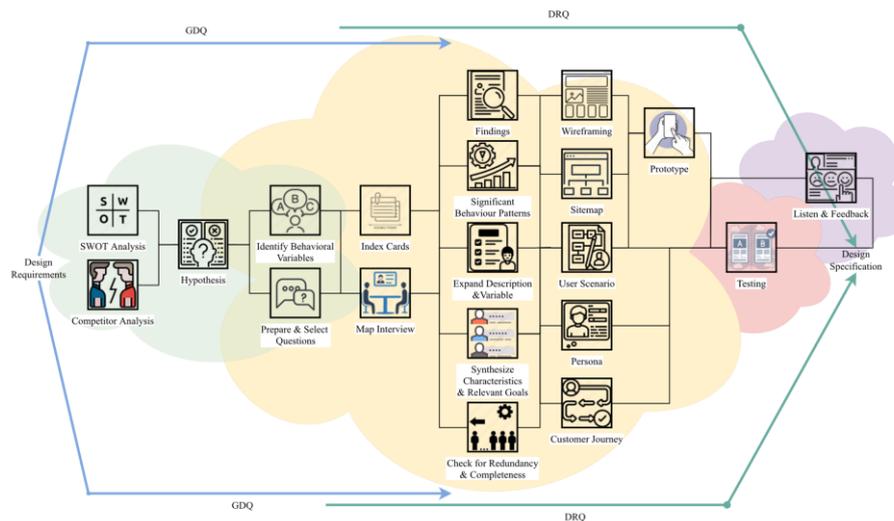
### **2.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan desain campuran (mixed methods), yang terdiri dari metode kualitatif dan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memberikan gambaran rinci tentang situasi sosial tertentu dengan menggambarkan secara akurat realitas yang dibentuk oleh teknik yang mengumpulkan dan menganalisis kata-kata yang berasal dari situasi yang diamati [20]. Selanjutnya data kualitatif yang diperoleh divalidasi dengan metode kuantitatif. Dengan menggunakan metode kuantitatif, peneliti dapat menggunakan data numerik terukur untuk mengukur dan memvalidasi hasil penelitian kualitatif. Dengan demikian, desain hybrid ini menawarkan keuntungan dari kedua pendekatan tersebut, sehingga memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif dan efisien dari fenomena yang diteliti.

### **2.2 Alur Metode Penelitian**

Proses metodologis yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti prinsip UX Journey. UX Journey adalah metode untuk mengintegrasikan pengalaman pengguna dan kebutuhan

pengguna, mengeksplorasi kebutuhan dan solusi pengguna. Pendekatan ini berulang dan mencakup berbagai aktivitas UX yang ditujukan untuk mengidentifikasi masalah dan solusi pengguna. Dalam studi ini, metodologinya mengikuti tahapan yang sama seperti pada UX Journey, dimulai dengan tahap empati, di mana peneliti fokus untuk memahami masalah yang dihadapi pengguna melalui eksplorasi primer dan sekunder. Selanjutnya, peneliti melakukan aktivitas problem framing dengan meninjau solusi yang dihasilkan dari fase empati dan mengkategorikan solusi berdasarkan kedekatan dan potensi solusi. Para peneliti kemudian melakukan aktivitas ide dan visualisasi dengan bekerja sama dengan pengguna untuk mendapatkan inspirasi dan menciptakan pandangan rendah atau tinggi. Ditahap akhir ini penulis akan melakukan pengujian dan iterasi dengan mengujikan solusi terbaik untuk kegunaan, meningkatkan solusi dan melakukan evaluasi, dan memberikan hasil produk akhir ke tim pengembang.



Gambar 1. Alur Penelitian UX Journey

Ada empat komponen utama dalam UX Journey, yaitu *discover*, *explore*, *test*, dan *listen*. dari keempat komponen utama ini terdapat sub-aktivitas yang menerapkan metode pengalaman pengguna dalam mengumpulkan kualitas. Pada gambar diatas menunjukkan sub-aktivitas terperinci dari UX Journal menunjukkan sub-aktivitas terperinci dalam Gambar 1:

1. Discover: Terdapat tiga aktivitas yang saling berkaitan dengan aktivitas explore. Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi kelayakan dari suatu proyek yang dikerjakan. Menganalisis kompetitor dapat memberikan informasi dari peasing pasar, dan hipotesis yang mencakup tujuan proyek.
2. Explore: Merupakan aktivitas yang utama dengan banyak sub-aktivitas yaitu identifikasi variable perilaku, melakukan persiapan dan pemilihan pertanyaan, kartu index, pemetaan wawancara, temuan, pola dari perilaku yang signifikan, ekspansi deskripsi dan variable, karakteristik sintesis dan tujuan yang relevan, melihat kegandaan dan kelengkapan, membuat wireframe, peta situs, persona, sekenario penggunaan, perjalanan pelanggan, hingga prototype.
3. Test: Merupakan pengujian aktivitas dalam UX Journey yang bertujuan untuk mengetahui apakah solusi desain sudah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.
4. Listen: Memberikan peran penting dalam memberikan gambaran umum tentang respon pasar pada saat respon dirilis. Selain itu dapat mengetahui apakah ada pengembangan produk ke versi terbaru, ini dapat dilakukan jika ada umpan balik dari pengguna.

## 2.3 Populasi dan Sample

### 2.3.1 Populasi

Menurut Nur Fadilah Amin (2023), populasi dapat diartikan sebagai keseluruhan elemen dalam peneitian yang meliputi objek dan subjek dengan ciri-ciri dan karakteristik tertentu [21]. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah mahasiswa. Peneliti memilih mahasiswa karena berperan secara langsung dalam melakukan proses pemesanan tiket pesawat secara

online. Untuk itu penelitian ini dapat melihat bagaimana mengetahui perkembangan dan keluh kesah yang dialami oleh persona pada penggunaan aplikasi pemesanan tiket pesawat terbang secara online. Adapun karakteristik dari populasi yang dipilih dalam penelitian ini pada Tabel 1.

*Tabel 1. Karakteristik Populasi*

Populasi	Karakteristik
Mahasiswa	Orang yang sedang berpulang berlibur semester

### 2.3.2 Sampel

Sampel penelitian adalah Sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Jadi bisa disimpulkan bahwa sampel adalah Sebagian data yang merupakan objek dari suatu populasi yang diambil Dameria Sinaga (2014) [6].

Menurut Cooper et al.(2007) variable tersebut masuk dalam variable perilaku yang didapatkan dari data yang dikumpulkan saat melakukan wawancara yang selanjutnya dipetakan dalam variable perilaku [1]. Variabel tersebut diidentifikasi menggunakan teknik persona teknik peran kegiatan, sikap, bakat, motivasi, dan kemampuan [1]. Dalam proyek ini, orang yang berpartisipasi dalam studi sampel tentang solusi desain untuk tiket pesawat adalah mahasiswa. Sampel yang diambil terdiri dari 5 responden dari satu persona dengan 3 variabel yang akan diuji

## 3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 3.1 Discover

Pada tahapan awal dari discover meliputi analisa hasil Field Studie, Direct dan Indirect Competitor, User Review, dan SWOT Analysis. Analisa dapat dilakukan dengan mengidentifikasi permasalahan dari goals yang ditentukan<sup>1</sup>. Dalam hal ini persona yang dipilih adalah mahasiswa yang sering melakukan perjalanan keluar kota<sup>2</sup>, yang didapatkan melalui observasi dan tinjauan jurnal yang ditampilkan pada Tabel 2. Dengan ini, akan dibuat aplikasi Flight Ticket yang berfokus pada tiket pesawat untuk membantu mahasiswa dalam permasalahan keterlibatan kurangnya informasi destinasi wisata.

Aplikasi ini telah menyediakan pengalaman dalam detail informasi terkait destinasi wisata yang tersedia berdasarkan kota tujuan pengguna serta menampilkan jarak dari titik awal pengguna ke lokasi – lokasi wisata tersebut. Dengan memberikan informasi tentang letak wisata di setiap kota, aplikasi Flight Ticket bertujuan untuk memudahkan siswa dalam merencanakan perjalanan liburan mereka<sup>3</sup>.

Aplikasi ini akan dilengkapi dengan bebrbagai fitur penting, termasuk pemesanan tiket dan rekomendasi wisata. Fitur – fitur ini bertujuan memudahkan mereka untuk menemukan destinasi wisata yang ada disekitar kota tujuan<sup>4</sup>. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah implementasi fitur – fitur tersebut benar – benar dapat memenuhi tujuan tersebut melalui uji hipotesis. Berikut merupakan hipotesis yang didapatkan:

*Table 2. Hipotesis Penulis*

Hypotesis	Persona	Penjelasan
H1	Mahasiswa yang sering melakukan perjalanan keluar kota <sup>2</sup> .	Sebagai mahasiswa pasti akan mencari sebuah aplikasi yang dapat memudahkan mahasiswa dalam merencanakan perjalanan liburan mereka <sup>3</sup> , dan memudahkan mereka untuk menemukan destinasi wisata yang ada disekitar kota tujuan <sup>4</sup> .

### 3.2 Explore

Prepared Question atau quesioner adalah sebuah teknik menghimpun data dari sejumlah orang atau responden melalui seperangkat pertanyaan untuk dijawab. Dengan memberikan daftar pertanyaan tersebut, jawaban-jawaban yang diperoleh kemudian dikumpulkan sebagai data. Nantinya, data diolah dan disimpulkan menjadi hasil penelitian. Menurut Narbuko dan Achmadi (1999) [28] mengatakan pengertian kuesioner adalah daftar rangkaian pertanyaan terkait suatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Sedangkan menurut Sugiyono (2010) [29] mengartikan kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan cara memberi responden

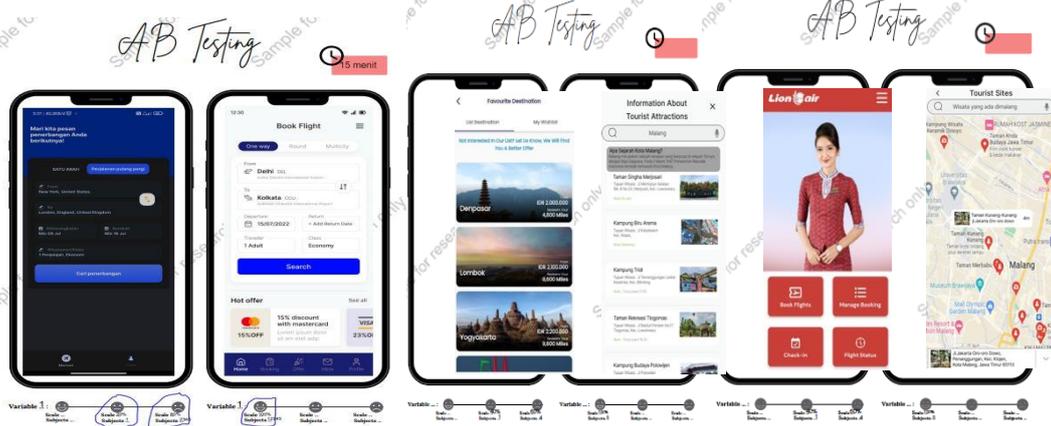
seperangkat pertanyaan maupun pernyataan tertulis untuk dijawabnya. Berikut merupakan tabel dari Prepared Question.

*Tabel 3. Prepared Questions*

<b>Prepared Questions</b>	
<b>Welcome remarks</b>	Selamat pagi/ siang/ sore/ malam, perkenalkan nama saya Anissa Nurul Izza, saya mahasiswa UMM jurusan Teknik Informatika ingin melakukan wawancara kepada anda guna mencari pengumpulan data untuk pengembangan aplikasi Flight Ticket yang bertujuan untuk memudahkan mahasiswa dalam perjalanan keluar kota. Harapannya dengan adanya aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam menentukan lokasi wisata.
<b>Collect demographics</b>	Nama : Umur : Status : Asal Kota : Sudah Pernah Bepergian Kemana Saja :
<b>Tell a story</b>	Mahasiswa yang sedang melakukan perjalanan luar kota <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebagai mahasiswa yang sedang berlibur, saya membutuhkan fitur pembelian tiket pesawat yang mudah digunakan agar saya bisa menggunakannya secara praktis dan lebih efisien.</li> <li>2. Sebagai mahasiswa yang sedang berlibur saya membutuhkan fitur untuk mengetahui destinasi wisata apa saja yang ada di kota tujuan.</li> <li>3. Sebagai mahasiswa yang sedang berlibur saya membutuhkan fitur yang dapat menunjukkan jarak lokasi terdekat destinasi wisata dari bandara sehingga saya dapat dengan mudah mengetahui destinasi wisata apa saja yang ada disekitar saya.</li> </ol>
<b>Problem ranking</b>	Menggunakan sticky note
<b>Explore customer, word view</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebagai seorang mahasiswa apa yang anda butuhkan pada aplikasi ini sehingga dapat membantun anda dalam melakukan pemesanan tiket?</li> <li>2. Sebagai mahasiswa fitur apa yang anda inginkan dalam melakukan perjalanan luar kota disaat berwisata?</li> <li>3. Sebagai mahasiswa apakah anda setuju bahwa adanya solusi desain aplikasi Flight Ticket ini akan dapat digunakan sebagai media yang mempermudah para mahasiswa yang sedang berlibur dalam mencari tiket dan destinasi wisata yang terdekat?</li> </ol>
<b>Wrapping up</b>	Sebelumnya saya mita maaf sudah mengganggu waktunya, mungkin cukup untuk wawancara yang saya lakukan ini terima kasih telah meluangkan waktu untuk saya dalam mengumpulkan data yang akan saya gunakan mengenai pengembangan pada solusi desain aplikasi Flight Ticket. Saya akan menerima semua keutuhan dan saran yang anda berikan agar aplikasi ini dapat berkembang menjadi lebih baik.
<b>Document results</b>	Hasil dari wawancara ini akan saya dokumentasikan dan saya olah kembali untuk pedoman dalam pengembangan aplikasi Flight Ticket sesuai dengan kebutuhan dari mahasiswa yang sedang berlibur diluar kota.

### 3.3 Test

Metode eksperimen yang digunakan dalam UX Journey adalah membandingkan desain yang dibuat oleh peneliti dengan kompetitor dalam desain produk. Ini digunakan untuk membandingkan dua versi dan mengidentifikasi perbedaan yang signifikan. Dari hasil tersebut, peneliti dapat lebih memahami perbedaan elemen dan fitur mana yang lebih disukai dan efektif. Gambar 2 yang merupakan tampilan UX dari AB Testing.



Gambar 2. AB Testing

Analisis AB Testing dilakukan dengan melakukan perhitungan hasil emotion map pada map interview sebelum dan sesudah solusi desain pada AB Testing dan hasil yang didapat dalam melakukan AB Testing adalah Persona merasa sangat senang karena solusi desain di atas terdapat tampilan yang menarik, memiliki beberapa fitur yang diinginkan oleh persona, tampilan informasi destinasi yang lengkap dan terupdate sesuai dengan yang diinginkan oleh persona, serta tampilan informasi terkait lokasi destinasi wisata yang akurat dan lebih efisien waktu disaat menentukan rute wisata.

#### 4. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi solusi untuk menangani permasalahan yang dihadapi oleh stakeholder. Penggunaan metode UX Journey dalam penelitian ini mendukung eksplorasi kebutuhan, harapan, dan pengalaman pengguna, yang kemudian menghasilkan solusi desain yang tepat dan sesuai kebutuhan persona. Dalam penelitian ini, digunakan desain penelitian deskriptif kualitatif untuk menganalisis suatu kelompok individu, objek, kondisi, dan fakta yang relevan. Metode penelitian campuran digunakan dengan mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian ini menghasilkan solusi desain aplikasi "Flight Ticket" yang memenuhi keinginan pengguna dengan menawarkan kemudahan penggunaan, antarmuka yang sederhana dan simple, fitur yang sesuai serta informasi destinasi wisata yang sesuai dengan preferensi di setiap kota yang dituju agar mempermudah mahasiswa dalam traveling. Metode UX Journey terbukti efektif dalam memahami kebutuhan dan pengalaman pengguna serta membantu dalam proses pengembangan aplikasi. Sampel penelitian ini terdiri dari lima stakeholder, dimana peneliti menggunakan sampel mahasiswa yang sering berpergian ke luar kota.

Hasil wawancara menunjukkan kesulitan serupa di antara stakeholder dalam merencanakan perjalanan liburan dan menentukan destinasi wisata di kota tujuan. Validasi dan verifikasi mengonfirmasi kesamaan permasalahan di antara responden. Hasil dari pemeriksaan A/B Testing dan Acceptance Criteria menunjukkan bahwa solusi desain yang dikembangkan oleh peneliti mendapatkan tanggapan positif dari responden. Pemeriksaan kuantitatif dengan daftar periksa kebutuhan dan matriks kebutuhan menunjukkan bahwa sebagian besar variabel memenuhi kriteria yang ditetapkan. Secara keseluruhan, penelitian ini berhasil dalam menciptakan solusi desain untuk aplikasi "Flight Ticket" yang memenuhi kebutuhan dan harapan dari pengguna.

#### 5. Saran

Saran yang diajukan berdasarkan hasil penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap aplikasi *Flight Ticket* dengan melibatkan mahasiswa sebagai pengguna utama. Evaluasi ini harus mencakup pengumpulan umpan balik pengguna, penilaian efektivitas fitur, serta identifikasi kebutuhan dan preferensi tambahan. Langkah selanjutnya adalah untuk menganalisis hasil evaluasi ini, dengan tujuan mengidentifikasi area pengembangan dan perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas dan relevansi aplikasi dalam mendukung perkembangan informasi destinasi wisata secara real-time di berbagai kota. Selanjutnya, penelitian kedepannya dapat mengeksplorasi dampak jangka panjang penggunaan aplikasi ini

terhadap pembaruan informasi destinasi wisata dan mengidentifikasi faktor lain yang memengaruhi keefektifan penggunaan oleh mahasiswa. Rekomendasi ini diharapkan akan memberikan kontribusi positif dalam pengembangan aplikasi yang mendukung perkembangan informasi terkait destinasi wisata.

### Referensi

- [1] S. T. Acuña, J. W. Castro, and N. Juristo, "A HCI technique for improving requirements elicitation," *Inf. Softw. Technol.*, vol. 54, no. 12, pp. 1357–1375, Dec. 2012, doi: 10.1016/j.infsof.2012.07.011.
- [2] "Faktor Penghambat Studi Mahasiswa yang Tidak Lulus Tepat Waktu di Jurusan Pendidikan Teknik Mesin FT UNY | Widarto | Jurnal Dinamika Vokasional Teknik Mesin." Accessed: Oct. 09, 2023. [Online]. Available: <https://journal.uny.ac.id/index.php/dynamika/article/view/16001>
- [3] "20.pdf." Accessed: Oct. 09, 2023. [Online]. Available: <https://jurnal.akba.ac.id/index.php/inspiration/article/viewFile/20/20>
- [4] A. Dinda, D. Rara, and I. Irwansyah, "Efektivitas Iklan Youtube Traveloka Terhadap Keputusan Pembelian (Studi EPIC Model pada Iklan YouTube Saat Memesan Tiket Pesawat Tak Lagi Ribet pada Karyawan di Jakarta)," *Desain Komun. Vis. Manaj. Desain Dan Periklanan Demandia*, p. 77, Apr. 2018, doi: 10.25124/demandia.v3i1.1212.
- [5] S. Nova and M. Raya, "Analisis Tingkat Kepopuleran Website Dalam Penyebaran Informasi Dan Layanan Publik Pada PT.Lion Air, PT. Garuda Indonesia dan PT.Sriwijaya".
- [6] D. Sinaga, "Buku Ajar Statistik Dasar." Uki Press, 2014. Accessed: Oct. 11, 2023. [Online]. Available: <http://repository.uki.ac.id/5482/1/BukuAjarStatistikaDasar.pdf>
- [7] A. T. Komara, "Pengaruh E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality terhadap E-Satisfaction Serta Implikasinya Pada E-Loyalty Pelanggan Maskapai Penerbangan Air Asia".
- [8] F. H. Wandita, K. B. Wardianto, and P. Nugeraha, "Keputusan Mahasiswa Dalam Melakukan Pembelian Melalui Aplikasi Shopee".
- [9] M. N. Lathuru and I. Irwansyah, "Aplikasi Traveloka Sebagai Bentuk Konstruksi Sosial Teknologi Media Baru," *J. Komun. Dan Kaji. Media*, vol. 2, no. 2, Art. no. 2, Nov. 2018, doi: 10.31002/jkkm.v2i2.768.
- [10] A. Prasetyo and W. Nursandi, "Analisis Minat Pengguna OTA Tiket.com di Indonesia Menggunakan Model Pendekatan Modifikasi UTAUT 2," 2022.
- [11] "RAMA\_57201\_09031281924048\_0018078502\_01\_front\_ref.pdf." Accessed: Oct. 12, 2023. [Online]. Available: [https://repository.unsri.ac.id/88916/2/RAMA\\_57201\\_09031281924048\\_0018078502\\_01\\_front\\_ref.pdf](https://repository.unsri.ac.id/88916/2/RAMA_57201_09031281924048_0018078502_01_front_ref.pdf)
- [12] "(PDF) KEPUASAN WISATAWAN DALAM PENGGUNAAN E-COMMERCE AGODA DALAM PEMESANAN HOTEL." Accessed: Oct. 12, 2023. [Online]. Available: [https://www.researchgate.net/publication/346525289\\_KEPUASAN\\_WISATAWAN\\_DALAM\\_PENGGUNAAN\\_ECOMMERCE\\_AGODA\\_DALAM\\_PEMESANAN\\_HOTEL](https://www.researchgate.net/publication/346525289_KEPUASAN_WISATAWAN_DALAM_PENGGUNAAN_ECOMMERCE_AGODA_DALAM_PEMESANAN_HOTEL)
- [13] N. A. Hidayah and N. Kumaladewi, "Sistem Informasi Pemesanan Tiket Pesawat Berbasis Web pada Bana Tour (PT. Wali Angkasamitra Utama)," *J. Sist. Inf.*, 2010.
- [14] I. C. Utomo and S. Rokhmah, "Rancang Bangun Aplikasi Pemesanan Tiket Pesawat Menggunakan Vb.Net," vol. 2, no. 01, Art. no. 01, Mar. 2022.
- [15] "174457-ID-none.pdf." Accessed: Oct. 09, 2023. [Online]. Available: <https://media.neliti.com/media/publications/174457-ID-none.pdf>
- [16] "Rancang Bangun Aplikasi Pembelian Tiket Pesawat Online Berbasis Mobile Pada platform IOS dengan Bahasa Pemrograman Swift memanfaatkan API Tiket. - PDF Download Gratis." Accessed: Oct. 09, 2023. [Online]. Available: <https://docplayer.info/31207247-Rancang-bangun-aplikasi-pembeliantiket-pesawat-online-berbasis-mobile-pada-platform-ios-dengan-bahasa-pemrograman-swift-memanfaatkan-api-tiket.html>
- [17] K. Amri, M. Yasir, and M. Z. Akbar, "Pengujian Aplikasi Pemesanan Tiket Pesawat Berbasis Web dengan Menggunakan Metode Black Box dengan Teknik Equivalence Partitioning," vol. 1, no. 12, 2022.

- [18] V. K. Hertantri, "Analisis Sistem Informasi Pada Padiciti Menggunakan Konsep Competitive Forces and Strategy," *Elinvo Electron. Inform. Vocat. Educ.*, vol. 1, no. 2, Art. no. 2, May 2016, doi: 10.21831/elinvo.v1i2.12559.
- [19] "B.133.15.0151-06-BAB-III-20190220124831.pdf." Accessed: Oct. 09, 2023. [Online]. Available: <http://repository.usm.ac.id/files/skripsi/B13B/2015/B.133.15.0151/B.133.15.0151-06-BAB-III-20190220124831.pdf>
- [20] "T2\_752016214\_BAB I.pdf." Accessed: Oct. 09, 2023. [Online]. Available: [https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/16445/1/T2\\_752016214\\_BAB%20I.pdf](https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/16445/1/T2_752016214_BAB%20I.pdf)
- [21] N. F. Amin, S. Garancang, and K. Abunawas, "Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian," *PILAR*, vol. 14, no. 1, pp. 15–31, 2023.
- [22] 14422152 Intan Roudhotus Syarifah, "Penerapan Pendidikan Berbasis Masyarakat Muslim Full Day School di PAUD Zavira Desa Sinduharjo Sleman Yogyakarta," Jun. 2018, Accessed: Oct. 09, 2023. [Online]. Available: <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/8114>
- [23] "Terampil mengolah data kualitatif dengan Nvivo / Ariesto Hadi Sutopo, Adrianus Arief | OPAC Perpustakaan Nasional RI." Accessed: Oct. 09, 2023. [Online]. Available: <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1056119>
- [24] A. Cooper, R. Reimann, D. Cronin, and A. Cooper, *About face 3: the essentials of interaction design*, [3rd ed.], Completely rev. & Updated. Indianapolis, IN: Wiley Pub, 2007.
- [25] "5473-10661-1-SM.pdf."
- [26] R. K. Niswatin, S. St, M. Kom, and R. A. Ramadhani, "Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Nusantara PGRI Kediri Tahun 2017," vol. 01, no. 02, 2017.
- [27] D. M. Sari and A. S, "Implementasi Sistem Pengenalan Wisata Bahari Berbasis Website Kabupaten Majene," *J. Tek. Inform.*, vol. 13, no. 2, pp. 123–132, Feb. 2021, doi: 10.15408/jti.v13i2.16956.
- [28] "Metodologi penelitian / Cholid Narbuko & H. Abu Achmadi | OPAC Perpustakaan Nasional RI." Accessed: Oct. 09, 2023. [Online]. Available: <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=420959>
- [29] "Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif kualitatif dan RD - 2010." Accessed: Oct. 09, 2023. [Online]. Available: <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/200700/metode-penelitian-pendidikan-pendekatan-kuantitatif-kualitatif-dan-r-d>
- [30] K. M. Ghufron, W. A. Kusuma, and F. Fauzan, "Penggunaan User Persona Untuk Evaluasi dan Meningkatkan Ekspektasi Pengguna Dalam Kebutuhan Sistem Informasi Akademik," *SINTECH Sci. Inf. Technol. J.*, vol. 3, no. 2, pp. 90–99, Oct. 2020, doi: 10.31598/sintechjournal.v3i2.587.