

EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA DAN *USABILITY* PADA APLIKASI AGODA DENGAN MENGGUNAKAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ) DAN *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)

Arvin Gilbert Pranata
200441100079

Pembimbing I : Yudha Dwi Putra Negara, S.Kom., M.Kom.

Pembimbing II : Eza Rahmanita, S.T., M.T.

ABSTRAK

Agoda merupakan salah satu Online Travel Agent (OTA) terkemuka di Asia yang menawarkan pengalaman perjalanan bernilai tinggi melalui aplikasi dan situs web. Dengan misi membuat perjalanan lebih mudah bagi semua orang, Agoda menyediakan berbagai layanan seperti pemesanan hotel, penerbangan, dan aktivitas lainnya. Namun, meskipun telah menjadi platform yang digunakan oleh jutaan pelanggan di seluruh dunia, sejumlah masalah terkait pengalaman pengguna (*user experience*) dan kegunaan (*usability*) aplikasi Agoda masih menjadi perhatian. Penelitian menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) menunjukkan bahwa aplikasi Agoda memiliki nilai "*Below Average*" pada skala daya tarik (*attractiveness*) dan "*Bad*" pada skala kejelasan (*perspicuity*) serta ketepatan (*dependability*). Di sisi lain, skala efisiensi (*efficiency*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*) mendapatkan hasil yang baik hingga sangat baik. Metode *System Usability Scale* (SUS) menghasilkan skor rata-rata 64,39, di bawah benchmark SUS sebesar 68, menunjukkan performa kegunaan aplikasi yang kurang optimal. Hasil ini juga mencerminkan tingkat kepuasan pengguna yang berada pada kategori "OK" dengan grade D dalam evaluasi keseluruhan. Dengan hasil tersebut, penelitian ini mengidentifikasi kebutuhan untuk perbaikan signifikan pada aspek daya tarik, kejelasan, dan ketepatan, serta peningkatan performa kegunaan aplikasi secara keseluruhan untuk mendukung pengalaman pengguna yang lebih memuaskan.

Kata kunci : *Online Travel Agent, Agoda, User Experience, Usability, User Experience Questionnaire* (UEQ), *System Usability Scale* (SUS)

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA DAN USABILITY PADA APLIKASI
AGODA DENGAN MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE
(UEQ) DAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)**

Arvin Gilbert Pranata
200441100079

Pembimbing I : Yudha Dwi Putra Negara, S.Kom., M.Kom.

Pembimbing II : Eza Rahmanita, S.T., M.T.

ABSTRACT

Agoda is one of Asia's leading Online Travel Agents (OTAs) that offers high-value travel experiences through apps and websites. With a mission to make travel easier for everyone, Agoda provides a wide range of services such as hotel bookings, flights, and other activities. However, despite being a platform used by millions of customers around the world, a number of issues related to the user experience and usability of the Agoda app are still a concern. Research using the User Experience Questionnaire (UEQ) method shows that the Agoda application has a value of "Below Average" on the attractiveness scale and "Bad" on the perspicuity and dependability scale. On the other hand, the scale of efficiency, stimulation, and novelty gets good to very good results. The System Usability Scale (SUS) method produces an average score of 64.39, below the SUS benchmark of 68, indicating less than optimal application usability performance. This result also reflects the level of user satisfaction that is in the "OK" category with a grade D in the overall evaluation. With these results, the study identifies the need for significant improvements in the aspects of attractiveness, clarity, and accuracy, as well as an improvement in the overall usability performance of the application to support a more satisfying user experience.

Keywords : Online Travel Agent, Agoda, User Experience, Usability, User Experience Questionnaire (UEQ), System Usability Scale (SUS)