

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SIDANG TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-2
1.3 Batasan Masalah.....	I-3
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-4
BAB II LANDASAN TEORI	II-1
2.1 <i>Usability</i>	II-1
2.2 <i>Marketplace</i>	II-1
2.2.1 Shopee	II-2

2.2.2	Tiktok	II-4
2.3	<i>Importance Performance Analysis</i>	II-6
2.4	Skala Pengukuran	II-7
2.5	Populasi dan Teknik Sampling	II-8
2.5.1	<i>Probability Sampling</i>	II-9
2.5.2	Nonprobability Sampling.....	II-10
2.6	Uji Instrumen.....	II-10
2.6.1	Uji Validitas	II-11
2.6.2	Uji Reliabilitas	II-12
2.7	Penelitian Terkait	II-13
2.8	Matriks Penelitian / <i>State of The Art</i>	II-20
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....		III-1
3.1	Metodologi Penelitian	III-1
3.1.1	Penentuan Objek Penelitian	III-2
3.1.2	Identifikasi masalah	III-2
3.1.3	Studi Literatur	III-2
3.1.4	Pengumpulan Data	III-2
3.1.5	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	III-3
3.1.6	Analisis Data	III-3
3.1.7	Evaluasi dan Rekomendasi	III-7

3.1.8	Kesimpulan	III-7
3.2	Analisa Kebutuhan	III-7
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		IV-1
4.1	Objek Penelitian	IV-1
4.2	Pengumpulan Data Penelitian	IV-1
4.3	Pengumpulan Data	IV-3
4.3.1	Uji Validitas.....	IV-3
4.3.2	Uji Reliabilitas	IV-7
4.4	Analisis Data	IV-8
4.4.1	Deskripsi Responden.....	IV-8
4.4.2	Deskripsi Frekuensi Variabel <i>Usability</i> pada <i>Performance</i> (Kinerja).....	IV-9
4.4.3	Deskripsi Frekuensi Variabel <i>Usability</i> pada <i>Importance</i> (Harapan).....	IV-46
4.4.4	Persentase Keseluruhan Variabel	IV-82
4.4.5	Persentase pada <i>Usability Importance</i> dan <i>Performance</i>	IV-88
4.4.6	Klasifikasi Berdasarkan Skala Likert.....	IV-89
4.4.7	Hasil Pengukuran Nilai rata-rata <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	IV-94
4.4.8	Hasil Pengukuran Kesenjangan GAP	IV-97
4.4.9	Analisis Tingkat Kesesuaian <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	IV-100

4.4.10 Analisis Kuadran dalam *Importance Performance Analysis* ... IV-104

BAB V KESIMPULAN DAN SARANV-1

5.1 Kesimpulan.....V-1

5.2 Saran.....V-5

DAFTAR PUSTAKA..... xix

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Likert	II-8
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	II-13
Tabel 2.3 Matriks Penelitian	II-20
Tabel 4.1 Jumlah Sampel	IV-2
Tabel 4.2 Variabel dan Instrumen Pertanyaan (Wahid, 2019).....	IV-4
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Usability pada Performace.....	IV-5
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Usability pada Importance	IV-6
Tabel 4.5 Daftar Interpestasi Koefisien r (Sudayan Rostina, 2015).....	IV-7
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Usability pada Performance	IV-7
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Usability pada Importance.....	IV-8
Tabel 4.8 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Learnability	IV-10
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Learnability Performance	IV-11
Tabel 4.10 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Efficiency	IV-14
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Efficiency Performance	IV-15
Tabel 4.12 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Satisfaction....	IV-17
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel Satisfaction Performance.....	IV-19
Tabel 4.14 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Error	IV-21
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Variabel Error Performance	IV-22
Tabel 4.16 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Memorability. IV-24	
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Variabel Memorability Performance.....	IV-26
Tabel 4.18 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Learnability ...	IV-28
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Variabel Learnability Performance	IV-30

Tabel 4.20 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Efficiency	IV-32
Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Variabel Efficiency Performance	IV-33
Tabel 4.22 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Satisfaction....	IV-35
Tabel 4.23 Distribusi Frekuensi Variabel Satisfaction Performance.....	IV-37
Tabel 4.24 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Error	IV-39
Tabel 4.25 Distribusi Frekuensi Variabel Error Performance	IV-40
Tabel 4.26 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Memorability. IV-	42
Tabel 4.27 Distribusi Frekuensi Variabel Memorability Performance.....	IV-44
Tabel 4.28 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Learnability ...	IV-46
Tabel 4.29 Distribusi Frekuensi Variabel Learnability Importance	IV-48
Tabel 4.30 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Efficiency	IV-50
Tabel 4.31 Distribusi Frekuensi Variabel Efficiency Importance	IV-52
Tabel 4.32 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Satisfaction....	IV-54
Tabel 4.33 Distribusi Frekuensi Variabel Satisfaction Importance	IV-55
Tabel 4.34 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Error	IV-57
Tabel 4.35 Distribusi Frekuensi Variabel Error Importance	IV-59
Tabel 4.36 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Memorability. IV-	61
Tabel 4.37 Distribusi Frekuensi Variabel Memorability Importance.....	IV-62
Tabel 4.38 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Learnability ...	IV-64
Tabel 4.39 Distribusi Frekuensi Variabel Learnability Importance	IV-66
Tabel 4.40 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Efficiency	IV-68
Tabel 4.41 Distribusi Frekuensi Variabel Efficiency Importance	IV-70
Tabel 4.42 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Satisfaction....	IV-72

Tabel 4.43 Distribusi Frekuensi Variabel Satisfaction Importance	IV-73
Tabel 4.44 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Error	IV-75
Tabel 4.45 Distribusi Frekuensi Variabel Error Importance	IV-77
Tabel 4.46 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Memorability.	IV-79
Tabel 4.47 Distribusi Frekuensi Variabel Memorability Importance	IV-80
Tabel 4.48 Perbandingan Skor Ideal Shopee dan Tiktok Shop	IV-82
Tabel 4.49 Persentase Frekuensi Variabel Usability pada Performance	IV-83
Tabel 4.50 Persentase Frekuensi Variabel Usability pada Importance.....	IV-84
Tabel 4.51 Persentase Frekuensi Variabel Usability pada Performance	IV-85
Tabel 4.52 Persentase Frekuensi Variabel Usability pada Importance.....	IV-87
Tabel 4.53 Panjang Interval pada Skala Likert	IV-90
Tabel 4.54 Klasifikasi Hasil Kuesioner Usability pada Importance	IV-90
Tabel 4.55 Klasifikasi Hasil Kuesioner Usability pada Performance	IV-91
Tabel 4.56 Klasifikasi Hasil Kuesioner Usability pada Importance	IV-92
Tabel 4.57 Klasifikasi Hasil Kuesioner Usability pada Performance	IV-93
Tabel 4.58 Perbandingan Nilai Rata-rata Shopee dan Tiktok Shop	IV-96
Tabel 4.59 Perhitungan Kesenjangan GAP variabel Usability pada Importance dan Performance	IV-97
Tabel 4.60 Perhitungan Kesenjangan GAP variabel Usability pada Importance dan Performance	IV-99
Tabel 4.61 Perbandingan GAP Shopee dan Tiktok Shop.....	IV-100
Tabel 4.62 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Shopee	IV-101
Tabel 4.63 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Tiktok Shop	IV-103

Tabel 4.64 Nilai Rata-rata Importance dan Performance Shopee	IV-105
Tabel 4.65 Nilai Rata-rata Importance dan Performance Tiktok Shop	IV-105
Tabel 4.66 Tata Letak Kuadran A dan Rekomendasi Layanan pada Aplikasi Shopee	IV-109
Tabel 4.67 Tata Letak Kuadran B dan Rekomendasi Layanan pada Aplikasi Shopee	IV-113
Tabel 4.68 Tata Letak Kuadran C dan Rekomendasi Layanan pada Aplikasi Shopee	IV-116
Tabel 4.69 Tata Letak Kuadran A dan Rekomendasi Layanan pada Aplikasi Tiktok Shop	IV-119
Tabel 4.70 Tata Letak Kuadran B dan Rekomendasi Layanan pada Aplikasi Tiktok Shop	IV-123
Tabel 4.71 Tata Letak Kuadran C dan Rekomendasi Layanan pada Aplikasi Tiktok Shop	IV-125
Tabel 4.72 Tata Letak Kuadran D dan Rekomendasi Layanan pada Aplikasi Tiktok Shop	IV-127
Tabel 4.73 Perbandingan Atribut yang ada Pada Kuadran.....	IV-127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengguna Aktif Aplikasi Shopee (Similarweb, 2023a).....	II-3
Gambar 2.2 Ulasan Mengenai Pelayanan pada Aplikasi Shopee.....	II-4
Gambar 2.3 Pengguna Aktif Aplikasi Tiktok (Similarweb, 2023b).....	II-5
Gambar 2. 4 Ulasan Mengenai Pelayanan pada Tiktok Shop	II-5
Gambar 2. 5 Diagram Kartesius (Algifari, 2016)	II-6
Gambar 3.1 Diagram Alir Tahapan Penelitian	III-1
Gambar 3. 2 Tahapan Analisis Data	III-4
Gambar 4. 1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-9
Gambar 4.2 Nilai Rata-rata Jawaban Learnability Performance	IV-11
Gambar 4.3 Diagram Distribusi Frekuensi variabel Learnability Performance	IV-12
Gambar 4.4 Nilai Rata-rata Jawaban Efficiency Performance	IV-15
Gambar 4. 5 Diagram Distribusi Frekuensi variabel Efficiency Performance	IV-16
Gambar 4.6 Nilai Rata-rata Jawaban Satisfaction Performance	IV-18
Gambar 4.7 Diagram Distribusi Frekuensi variabel Satisfaction Performance	IV-19
Gambar 4.8 Nilai Rata-rata Jawaban Error Performance.....	IV-22
Gambar 4.9 Diagram Distribusi Frekuensi variabel Error Performance.....	IV-23
Gambar 4.10 Nilai Rata-rata Jawaban Memorability Performance	IV-25
Gambar 4.11 Diagram Distribusi Frekuensi variabel Memorability Performance	IV-27
Gambar 4.12 Nilai Rata-rata Jawaban Learnability Performance	IV-29

Gambar 4.13 Diagram Distribusi Frekuensi variabel Learnability Performance	
.....	IV-30
Gambar 4.14 Nilai Rata-rata Jawaban Efficiency Performance	IV-33
Gambar 4.15 Diagram Distribusi Frekuensi variabel Efficiency Performance	IV-34
Gambar 4.16 Nilai Rata-rata Jawaban Satisfaction Performance	IV-36
Gambar 4.17 Diagram Distribusi Frekuensi variabel Satisfaction Performance	
.....	IV-37
Gambar 4.18 Nilai Rata-rata Jawaban Error Performance	IV-40
Gambar 4.19 Diagram Distribusi Frekuensi variabel Error Performance	IV-41
Gambar 4.20 Nilai Rata-rata Jawaban Memorability Performance	IV-43
Gambar 4.21 Diagram Distribusi Frekuensi variabel Memorability Performance	
.....	IV-45
Gambar 4.22 Nilai Rata-rata Jawaban Learnability Performance	IV-48
Gambar 4.23 Diagram Distribusi Frekuensi variabel Learnability Importance	IV-49
Gambar 4.24 Nilai Rata-rata Jawaban Efficiency Importance	IV-51
Gambar 4.25 Diagram Distribusi Frekuensi variabel Efficiency Importance	IV-52
Gambar 4.26 Nilai Rata-rata Jawaban Satisfaction Importance	IV-55
Gambar 4.27 Diagram Distribusi Frekuensi variabel Satisfaction Importance	IV-56
Gambar 4.28 Nilai Rata-rata Jawaban Error Importance	IV-58
Gambar 4.29 Diagram Distribusi Frekuensi variabel Error Importance	IV-59
Gambar 4.30 Nilai Rata-rata Jawaban Memorability Importance	IV-62
Gambar 4.31 Diagram Distribusi Frekuensi variabel Memorability Importance	
.....	IV-63

Gambar 4.32 Nilai Rata-rata Jawaban Learnability Performance	IV-66
Gambar 4.33 Diagram Distribusi Frekuensi variabel Learnability Importance	IV-67
Gambar 4.34 Nilai Rata-rata Jawaban Efficiency Importance.....	IV-69
Gambar 4. 35 Diagram Distribusi Frekuensi variabel Efficiency Importance.	IV-70
Gambar 4.36 Nilai Rata-rata Jawaban Satisfaction Importance	IV-73
Gambar 4.37 Diagram Distribusi Frekuensi variabel Satisfaction Importance	IV-74
Gambar 4.38 Nilai Rata-rata Jawaban Error Importance.....	IV-76
Gambar 4.39 Diagram Distribusi Frekuensi variabel Error Importance.....	IV-77
Gambar 4.40 Nilai Rata-rata Jawaban Memorability Importance	IV-80
Gambar 4.41 Diagram Distribusi Frekuensi variabel Memorability Importance	IV-81
Gambar 4.42 Diagram Persentase Usability Performance	IV-84
Gambar 4.43 Diagram Persentase Usability Importance	IV-85
Gambar 4.44 Diagram Persentase Usability Performance	IV-86
Gambar 4.45 Diagram Persentase Usability Importance	IV-87
Gambar 4.46 Persentase Perbandingan Usability Importance dan Performance pada Shopee	IV-88
Gambar 4.47 Persentase Perbandingan Usability Importance dan Performance pada Tiktok Shop	IV-89
Gambar 4.48 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis Shopee	IV-107
Gambar 4.49 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis Tiktok Shop	IV-107