



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
NASKAH SOAL	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	xviii
INTISARI	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Asumsi dan Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
BAB III DASAR TEORI	9
3.1. E-ticketing	9
3.2. Usabilitas	9



3.2.1.	Definisi Usabilitas	9
3.2.2.	Metode Usabilitas	11
3.2.3.	Kuisisioner	14
3.2.4.	Jumlah Reponden <i>Usability Testing</i>	14
3.3.	<i>Eye-tracking</i>	16
3.4.	Pengolahan Data	16
3.4.1.	Uji Asumsi	16
3.4.2.	Statistika Parametrik	19
3.4.3.	Statistika Non-parametrik	23
 BAB IV TINJAUAN PUSTAKA		27
4.1.	Alat Penelitian	27
4.2.	Lokasi Penelitian	28
4.3.	Objek Penelitian	28
4.4.	Subjek Penelitian	28
4.5.	Desain Eksperimen	28
4.6.	Aktivitas Penelitian	30
4.7.	<i>Pilot Testing</i>	30
4.8.	Pemilihan Responden	30
4.9.	Pengumpulan Data	31
4.10.	Analisis Data	31
4.11.	Prosedur Penelitian	33
 BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		34
5.1	Pengembangan Metode Penelitian	34
5.1.1.	Penentuan Objek (3 <i>Website</i>)	34
5.1.2.	Penentuan <i>Task</i>	36
5.1.3.	Penentuan Responden	37
5.2	Analisis Tingkat Efektivitas <i>Website</i> Maskapai Penerbangan Dalam Usabilitas	41
5.2.1.	<i>Booking Flight (Task 1)</i>	41



5.2.2.	Cek Jadwal Penerbangan (<i>Task 2</i>)	44
5.2.3.	Cek Promo (<i>Task 3</i>)	46
5.2.4.	<i>Booking Hotel (Task 4)</i>	48
5.3.	Analisis Tingkat Efisiensi Website Maskapai Penerbangan Dalam Usabilitas	51
5.3.1.	<i>Booking Flight (Task 1)</i>	51
5.3.2.	Cek Jadwal Penerbangan (<i>Task 2</i>)	54
5.3.3.	Cek Promo (<i>Task 3</i>)	56
5.3.4.	<i>Booking Hotel (Task 4)</i>	59
5.4.	Analisis Nilai Kepuasan Pengguna Website Maskapai Penerbangan Dalam Usabilitas	61
5.5.	Hasil Analisis Website Maskapai Penerbangan	64
5.6.	Hasil Kuisisioner Pengguna Website Maskapai Penerbangan	66
5.7.	Analisis Titik Jatuh Mata <i>Novice User</i> Pada Website Maskapai Penerbangan	72
5.7.1.	Air Asia	72
5.7.2.	Garuda Indonesia	79
5.7.3.	Lion Air	85
5.8.	Analisis Pergerakan Mata <i>Expert User</i> Pada Website Maskapai Penerbangan	91
5.8.1.	Air Asia	91
5.8.2.	Garuda Indonesia	98
5.8.3.	Lion Air	104
BAB VI PENUTUP		110
6.1.	Kesimpulan	110
6.2.	Saran	111
DAFTAR PUSTAKA		112
LAMPIRAN		115