

**Analisis Pengaruh Penambahan Sistem Pembayaran dan Diskon terhadap
Kepuasan Pengguna dalam Aplikasi Pemesanan Tiket Kereta Api
Menggunakan Metode UX Journey**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang



MOHAMMAD AZRIEL AKBAR SUKMATAMA

202010370311353

Bidang Minat :

Rekayasa Perangkat Lunak

PROGRAM STUDI INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**Analisis Pengaruh Penambahan Sistem Pembayaran dan Diskon
terhadap Kepuasan Pengguna dalam Aplikasi Pemesanan Tiket
Kereta Api Menggunakan Metode UX Journey**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang**

Menyetujui,

Malang, 3 Juni 2024

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



Ir. Wahyu Andhyka Kusuma S.Kom.,

M.Kom.

NIP. 10814100543PNS.

Ir Denar Regata Akbi S.Kom.,

M.Kom.

NIP. 10816120591PNS.

LEMBAR PENGESAHAN

Analisis Pengaruh Penambahan Sistem Pembayaran dan Diskon terhadap Kepuasan Pengguna dalam Aplikasi Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode UX Journey

TUGAS AKHIR

Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata I
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang

Disusun Oleh :

Mohammad Azriel Akbar Sukmatama

202010370311353

Tugas Akhir ini telah diuji dan dinyatakan lulus melalui sidang majelis penguji pada tanggal 3 Juni 2024

Menyetujui,

Dosen Penguji 1



Ir. Wildan Suharso S.Kom., M.Kom

NIP. 10817030596PNS.

Dosen Penguji 2



Ir. Ilyas Nuryasin S.Kom., M.Kom.

NIP. 10814100561PNS.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Informatika



Ir. Galih Wasis Wicaksono S.kom. M.Cs.

NIP. 10814100541PNS.

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : **Mohammad Azriel Akbar Sukmatama**

NIM : **202010370311353**

FAK.JUR. : **Informatika**

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul "**Analisis Pengaruh Penambahan Sistem Pembayaran dan Diskon terhadap Kepuasan Pengguna dalam Aplikasi Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode UX Journey**" beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Ir. Wahyu Andhyka Kusuma S.Kom,
M.Kom.

Malang, 3 Juni 2024
Yang Membuat Pernyataan



Mohammad Azriel Akbar
Sukmatama

ABSTRAK

Masalah : Terbatasnya metode pembayaran dan penawaran diskon yang ditawarkan dalam aplikasi pemesanan tiket kereta api dapat mempengaruhi pengalaman pengguna dan minat mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini akan melibatkan analisis preferensi pengguna terkait metode pembayaran yang tersedia dan penawaran diskon untuk meningkatkan pengalaman pengguna. **Metode :** Metode pengembangan yang digunakan adalah UX Journey untuk menganalisa kebutuhan pengguna. Hasil dari penelitian ini berupa solusi mengenai penambahan metode pembayaran dan diskon pada aplikasi kereta api. **Hasil :** Hasil penelitian menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan dalam *variable behavior* sebelum dan sesudah pengembangan pada solusi desain. Pada variabel pertama pembatalan tiket dari 40% menjadi 100%, variabel kedua jenis kereta dari 36% menjadi 100%, variabel ketiga jadwal kereta dari 60% menjadi 100%, variabel keempat qr boarding dari 36% menjadi 100%, variabel kelima metode pembayaran dari 60% menjadi 100%, variabel keenam diskon dari 52% menjadi 100%. **Kesimpulan dan pengembangan :** Dengan pengembangan Solusi desain yang telah dilakukan pada aplikasi kereta api menggunakan metode UX Journey menunjukkan hasil yang positif pada setiap variabel yang dikembangkan.

Kata Kunci : *UX Journey, Pemesanan Tiket Kereta Api, Variable Behavioral*

ABSTRAK

Problem: *The limited payment methods and discount offers offered in the train ticket booking app can affect the user experience and their interest in using the app. Therefore, this research will involve analyzing user preferences regarding available payment methods and discount offers to improve the user experience.*

Method: *The development method used is UX Journey to analyze user needs. The results of this research are in the form of solutions regarding the addition of payment methods and discounts to the railway application.*

Results: *The results showed a significant increase in variable behavior before and after the development of the design solution. In the first variable, ticket cancellation from 40% to 100%, the second variable of train type from 36% to 100%, the third variable of train schedule from 60% to 100%, the fourth variable of qr boarding from 36% to 100%, the fifth variable of payment method from 60% to 100%, the sixth variable of discount from 52% to 100%.*

Conclusion and development: *With the development of design solutions that have been carried out on railway applications using the UX Journey method, it shows positive results on each variable developed.*

Keywords: *UX Journey, Train Ticket Booking, Variable Behavioral*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Wahyu Andhyka Kusuma S.kom, M.kom. dan Bapak Ir. Denar Regata Akbi S.kom, M.Kom.
2. Bapak/Ibu Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak/Ibu Ketua Jurusan Teknik Informatika Universitas Malang.
4. Kedua orang tua yang senantiasa mendampingi dan mendoakan.
5. Rekan-rekan yang sudah membantu dalam menyelesaikan tugas ini.
6. Sahabat yang senantiasa membantu dan mensupport dalam pengerjaan tugas ini.

Malang, 12 Juni 2024

Mohammad Azriel Abar Sukmatama

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan hidayah-NYA sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul :

“Analisis Pengaruh Penambahan Sistem Pembayaran dan Diskon terhadap Kepuasan Pengguna dalam Aplikasi Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode UX Journey”

Di dalam tulisan ini disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi permasalahan sistem pembayaran dan diskon pada aplikasi kereta api.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

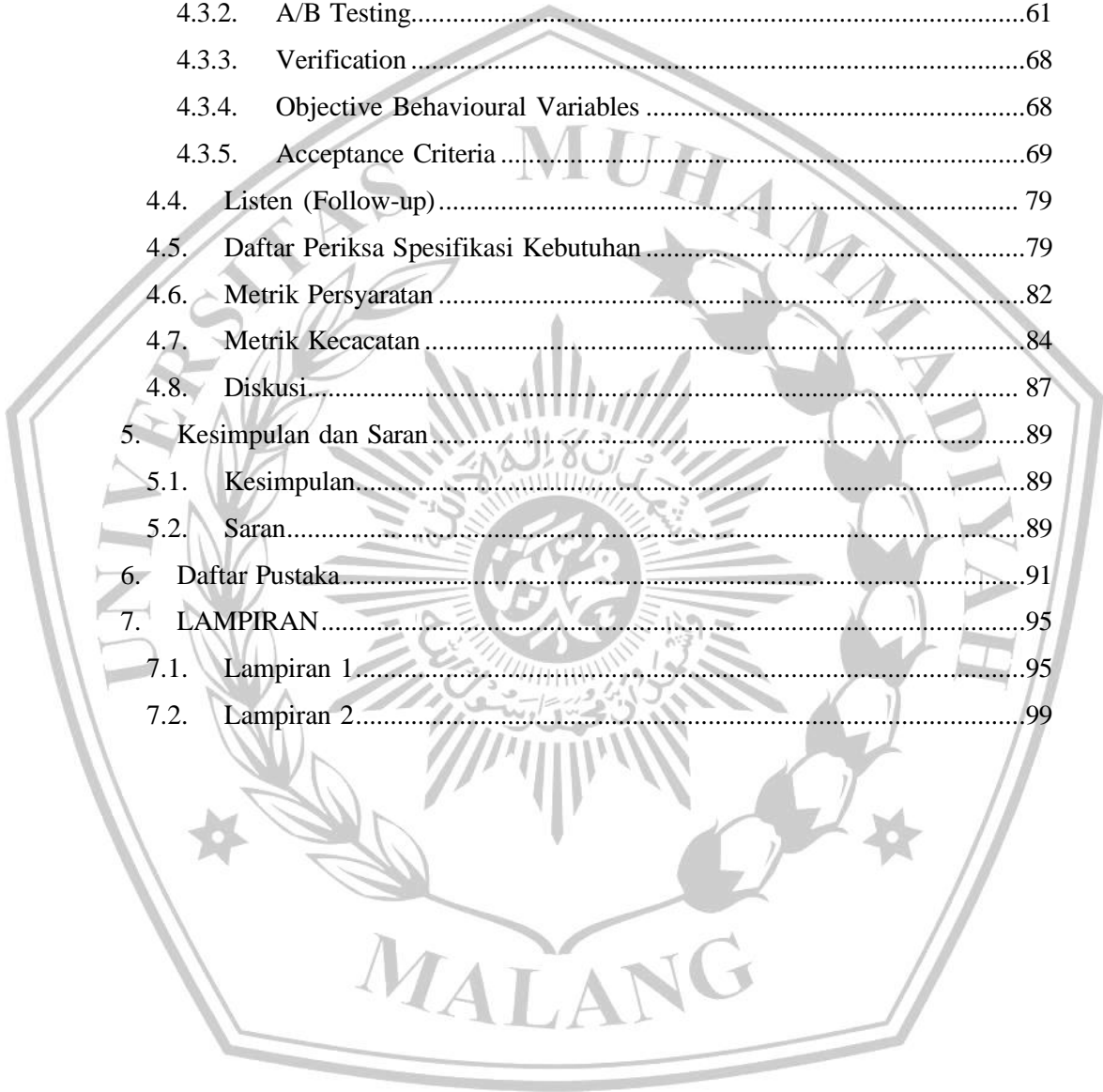
Malang, 12 Juni 2024

M.Azriel Akbar Sukmatama

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	v
1. PENDAHULUAN	14
1.1. Latar Belakang	14
1.2. Rumusan Masalah.....	18
1.3. Tujuan	18
1.4. Batasan Masalah	18
2. STUDI LITERATUR	19
2.1. Konteks Penelitian	20
2.2. Studi Kelayakan	22
2.3. Research Gap	23
2.4. Teknik Pengumpulan Data	24
2.5. Validasi dan Verifikasi	25
3. METHODOLOGI	27
3.1. Desain Penelitian.....	27
3.2. Alur Metode Penelitian.....	27
3.3. Populasi dan Sampel.....	29
3.4. Prosedur Pengumpulan Data	30
3.5. Teknik dan Prosedur Analisis Data	30
3.6. Penarikan Kesimpulan	31
3.7. Goals	32
4. HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Discover	34
4.1.1. Hypothesis	34
4.1.2. Identify Behavioral Variable.....	35
4.2. Explore	36
4.2.1. Prepared questions.....	36
4.2.2. Meet Stakeholders.....	38
4.2.3. Findings	39
4.2.4. Index cards/sticky notes	40
4.2.5. Map Interview.....	42
4.2.6. Significant Behavior Pattern	43
4.2.7. Persona.....	45

4.2.8.	Customer Journey.....	47
4.2.9.	User Scenario and Stories.....	50
4.2.10.	Site Map.....	50
4.2.11.	Wireframing.....	51
4.3.	Test.....	60
4.3.1.	Qualitative & Quantitative selection.....	60
4.3.2.	A/B Testing.....	61
4.3.3.	Verification.....	68
4.3.4.	Objective Behavioural Variables.....	68
4.3.5.	Acceptance Criteria.....	69
4.4.	Listen (Follow-up).....	79
4.5.	Daftar Periksa Spesifikasi Kebutuhan.....	79
4.6.	Metrik Persyaratan.....	82
4.7.	Metrik Kecacatan.....	84
4.8.	Diskusi.....	87
5.	Kesimpulan dan Saran.....	89
5.1.	Kesimpulan.....	89
5.2.	Saran.....	89
6.	Daftar Pustaka.....	91
7.	LAMPIRAN.....	95
7.1.	Lampiran 1.....	95
7.2.	Lampiran 2.....	99



DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 3-1 Alur Penelitian UX Journey</i>	28
<i>Gambar 4-1 Sticky Notes</i> untuk persona pengguna.....	40
<i>Gambar 4-2 Sticky Notes</i> untuk persona pengguna.....	41
<i>Gambar 4-3 Sticky Notes</i> untuk persona pengguna.....	41
<i>Gambar 4-4 Sticky Notes</i> untuk persona pengguna.....	42
<i>Gambar 4-5 Sticky Notes</i> untuk persona pengguna.....	42
<i>Gambar 4- 6 Map Interview</i>	43
<i>Gambar 4-7 Significant Behavior Pattern</i>	44
<i>Gambar 4-8 Synthesize Characteristics and Relevant Goal</i>	44
<i>Gambar 4-9 Persona 1</i>	46
<i>Gambar 4-10 Persona 2</i>	47
<i>Gambar 4-11 Customer Journey Mapping 1</i>	48
<i>Gambar 4-12 Persona 1</i>	48
<i>Gambar 4-13 Persona 1</i>	49
<i>Gambar 4-14 Customer Journey Mapping 2</i>	49
<i>Gambar 4-15 Persona 2</i>	49
<i>Gambar 4-16 User Scenario and Stories</i>	50
<i>Gambar 4-17 Site Map</i>	50
<i>Gambar 4-18 a) Solusi Desain QR boarding (b) Referensi Desain</i>	51
<i>Gambar 4-19 (a) Solusi Desain Transfer Bank (b) Referensi Desain</i>	52
<i>Gambar 4-20 (a) Solusi Desain E-Wallet (b) Referensi Desain</i>	53
<i>Gambar 4-21(a) Solusi Desain QRIS (b) Referensi Desain</i>	54
<i>Gambar 4-22 (a) Solusi Desain Pembatalan Tiket (b) Referensi Desain</i>	55
<i>Gambar 4-23 (a) Solusi Desain Jenis Tiket Ekonomi (b) Referensi Desain</i>	56
<i>Gambar 4-24 (a) Solusi Desain Jenis Tiket Eksekutif (b) Referensi Desain</i>	57
<i>Gambar 4-25 (a) Solusi Desain Diskon (b) Referensi Desain</i>	58
<i>Gambar 4-26 (a) Solusi Desain Jadwal Kereta (b) Referensi Desain</i>	59
<i>Gambar 4-27 AB Testing</i>	61
<i>Gambar 4-28 AB Testing</i>	62
<i>Gambar 4-29 AB Testing</i>	63
<i>Gambar 4-30 AB Testing</i>	64

Gambar 4-31 <i>AB Testing</i>	65
Gambar 4-32 <i>AB Testing</i>	66
Gambar 4-33 Perbandingan Emotion Map Sebelum dan Sesudah Solusi Desain	67
Gambar 4-34 <i>Verification</i>	68
Gambar 4-35 <i>Objective Behavioral Variables</i>	68
Gambar 4-36 <i>Acceptance Criteria</i>	69
Gambar 4-37 <i>Acceptance Criteria</i>	70
Gambar 4-38 <i>Acceptance Criteria</i>	70
Gambar 4-39 <i>Acceptance Criteria</i>	71
Gambar 4-40 <i>Acceptance Criteria</i>	71
Gambar 4-41 <i>Acceptance Criteria</i>	72
Gambar 4-42 <i>Acceptance Criteria</i>	73
Gambar 4-43 <i>Acceptance Criteria</i>	73
Gambar 4-44 <i>Acceptance Criteria</i>	74
Gambar 4-45 <i>Acceptance Criteria</i>	74
Gambar 4-46 <i>Acceptance Criteria</i>	75
Gambar 4-47 <i>Acceptance Criteria</i>	75
Gambar 4-48 <i>Acceptance Criteria</i>	76
Gambar 4-49 <i>Acceptance Criteria</i>	76
Gambar 4-50 <i>Acceptance Criteria</i>	77
Gambar 4-51 <i>Acceptance Criteria</i>	77
Gambar 4-52 <i>Acceptance Criteria</i>	78
Gambar 4-53 <i>Acceptance Criteria</i>	78
Gambar 4-54 Grafik Daftar Periksa Kebutuhan.....	82
Gambar 4-55 Grafik Metrix Persyaratan.....	84

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 2- 1 Aplikasi Kompetitor.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabel 2- 2 S.W.O.T Analisis.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabel 2- 3 Acceptance Criteria.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabel 2- 4 User Requirement Metrix.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabel 3- 1 Karakteristik Populasi</i>	<i>29</i>
<i>Tabel 3- 2 Goals.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabel 4- 1 Hypothesis</i>	<i>34</i>
<i>Tabel 4- 2 Identify Behavioral Variable.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabel 4- 3 Prepared Question</i>	<i>36</i>
<i>Tabel 4- 4 Komponen Desain QR Boarding</i>	<i>51</i>
<i>Tabel 4- 5 Komponen Desain Transfer Bank.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabel 4- 6 Komponen Desain E-Wallet.....</i>	<i>54</i>
<i>Tabel 4- 7 Komponen Desain QRIS</i>	<i>55</i>
<i>Tabel 4- 8 Komponen Desain Pembatalan Tiket</i>	<i>56</i>
<i>Tabel 4- 9 Komponen Desain Jenis Tiket Ekonomi</i>	<i>57</i>
<i>Tabel 4- 10 Komponen Desain Jenis Tiket Eksekutif.....</i>	<i>58</i>
<i>Tabel 4- 11 Komponen Desain Diskon.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabel 4- 12 Komponen Jadwal Kereta.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabel 4- 13 Daftar Periksa Kebutuhan.....</i>	<i>80</i>
<i>Tabel 4- 14 Metrix Persyaratan.....</i>	<i>83</i>
<i>Tabel 4- 15 Metrix Kecacatan</i>	<i>85</i>

DAFTAR LAMPIRAN

1.1. Lampiran 1.....	95
1.2. Lampiran 2.....	99



DAFTAR PUSTAKA

- [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, 2012, doi: 10.1016/j.infsof.2012.07.011.
- [2] I. R. Floyd, M. Cameron Jones, and M. B. Twidale, “Resolving Incommensurable Debates: a Preliminary Identification of Persona Kinds, Attributes, and Characteristics,” *Artifact*, vol. 2, no. 1, pp. 12–26, 2008, doi: 10.1080/17493460802276836.
- [3] F. Anvari, D. Richards, M. Hitchens, and M. A. Babar, “Effectiveness of Persona with Personality Traits on Conceptual Design,” *Proc. - Int. Conf. Softw. Eng.*, vol. 2, pp. 263–272, 2015, doi: 10.1109/ICSE.2015.155.
- [4] W. Widarto, “Faktor Penghambat Studi Mahasiswa yang Tidak Lulus Tepat Waktu di Jurusan Pendidikan Teknik Mesin FT UNY,” *J. Din. Vokasional Tek. Mesin*, vol. 2, no. 2, p. 127, 2017, doi: 10.21831/dinamika.v2i2.16001.
- [5] M. M. Purba, “PEMESANAN TIKET KERETA API ONLINE (E-Ticketing) MENGGUNAKAN APLIKASI KAI Access,” *J. Sist. Inf. Univ. Suryadarma*, 2014, doi: 10.35968/jsi.v6i2.324.
- [6] A. A. Hannan and T. Tickets, “Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Tiket Kereta Api Layanan Lokal Bandung Raya Berbasis Aplikasi KAI Access (Studi Kasus Pada PT KAI),” vol. 2, pp. 36–54, 2023.
- [7] peris sepaka Surbakti, D. Lie, Efendi, and A. Wijaya, “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Pematangsiantar (Survei Terhadap Masyarakat Di Kelurahan Bantan Rt 002 / Rw 007 Pematangsiantar),” *Maker*, vol. 3, no. No.1, p. 8, 2017, [Online]. Available: <https://maker.ac.id/index.php/maker/article/view/60/60>
- [8] N. Nainggolan and Taufik Parinduri, “Pengaruh Potongan Harga dan Bonus Terhadap Pembelian Konsumen Minimarket Indomaret Serbelawan,” *Manaj. J. Ekon.*, vol. 2, no. 1, pp. 54–64, 2020, doi: 10.36985/manajemen.v2i1.340.
- [9] T. Septiana, I. Iswandi, and L. Rahmi, “Sistem Informasi Pemesanan Tiket Online Pada Stasiun Kereta Api Kecamatan 2x11 Kayu Tanam,” *Electrician*, vol. 15, no. 2, pp. 127–133, 2021, doi: 10.23960/elc.v15n2.2198.
- [10] H. Basri, R. G. Saputra, S. Alfarizi, A. R. Mulyawan, D. Gunawan, and N. Ichsan, “Perancangan Sistem Informasi Booking Tiket Berbasis Website Menggunakan Prototype,” *Inf. Syst. Educ. Prof. J. Inf. Syst.*, vol. 7, no. 1, p. 73, 2022, doi: 10.51211/isbi.v7i1.1932.

- [11] R. Yusuf *et al.*, “Otomatis Dengan Pengenalan Suara Berbasis Raspberry-Pi,” pp. 23–24, 2020.
- [12] S. Haryoko, “Penerapan sistem,” pp. 1–8, 2012, [Online]. Available: <https://jurnal.akba.ac.id/index.php/inspiration/article/viewFile/20/20>
- [13] A. Ayoub, V. Potdar, A. Rudra, and H. Luong, “Impact of Nepotism on the Human Resources Component of ERP Systems Implementation in Lebanon,” *Commun. Comput. Inf. Sci.*, vol. 1210 CCIS, no. 1, pp. 116–134, 2020, doi: 10.1007/978-981-15-7530-3_9.
- [14] J. Grudin and J. Pruitt, “Personas, Participatory Design and Product Development: An Infrastructure for Engagement,” *Pdc*, pp. 144–152, 2002.
- [15] L. P. Riska Riana Paramita, I. W. Suardana, and I. M. Sendra, “Efektivitas Promosi Tiket.Com Terhadap Keputusan Wisatawan Domestik Dalam Pembelian Tiket Pesawat Menuju Bali,” *J. IPTA*, vol. 6, no. 2, p. 104, 2018, doi: 10.24843/ipta.2018.v06.i02.p04.
- [16] I. Kumala and I. Mutia, “Pemanfaatan Aplikasi DOMPET Digital Terhadap Transaksi Retail Mahasiswa,” *Semin. Nas. Ris. dan Teknol. (SEMNAS RISTEK)*, pp. 64–69, 2020.
- [17] L. Angelica and U. Soebiantoro, “Analisa menggunakan dompet digital,” *J. Manaj.*, vol. 14, no. 2, pp. 232–238, 2022, doi: 10.30872/jmmn.v14i2.11209.
- [18] R. E. Hamzah, “Web Series Sebagai Komunikasi Pemasaran Digital Traveloka,” *Pustaka Komun.*, vol. 1, no. 2, pp. 361–374, 2018.
- [19] A. H. Nugroho, A. Bakar, and A. Ali, “Analysis of Technology Acceptance Model: Case Study of Traveloka,” *Arthatama J. Bus. Manag. Account.*, vol. 1, no. 1, pp. 27–34, 2017.
- [20] Kuwat Riyanto dan Suriyanti, “Pengaruh Kepercayaan, Desain Website Dan Daya Tarik Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada tiket.com Di Bekasi,” *J. Pelita Ilmu*, vol. 15, no. 01, pp. 42–47, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.pelitabangsa.ac.id/index.php/jpi/article/view/803/550>
- [21] A. Hutomo, T. Marditama, N. Limakrisna, I. Sentosa, J. Lee, and K. Yew, “Green Human Resource Management, Customer Environmental Collaboration and the Enablers of Green Employee Empowerment: Enhancing an Environmental Performance,” vol. 1, no. 2, pp. 358–372, 2020, doi: 10.38035/DIJEFA.
- [22] F. R. Lupi and Nurdin, “Analisis strategi pemasaran dan penjualan,” *J. Elektron. Sist. Inf. dan Komput.*, vol. 2, no. 1, pp. 20–31, 2016.
- [23] L. Sanjaya, “Analisis Pengaruh Content Marketing Pada Customer Value dan Customer Engagement Serta Dampaknya Terhadap Repeat Purchase Pada PegiPegi di Surabaya,” *J. Strateg. Pemasar.*, vol. 7, no. 1, pp. 291–303, 2020.
- [24] Damay, “The Reformulated D&M is Success Model”.

- [25] N. AY, Aprizal, and H. M. F. R. Aprian, “Analisis Pemanfaatan Situs Web Universitas Islam Negeri (Uin) Syarif Hidayatullah Menggunakan Metode Pieces,” pp. 1–53, 2013.
- [26] A. A. Pradana *et al.*, “Telaah Literatur sebagai Alternatif Tri Dharma Dosen: Bagaimana tahapan penyusunannya?,” *J. Ilmu Kesehat. Dharmas Indones.*, vol. 1, no. 1, pp. 6–15, 2021, [Online]. Available: <http://ejournal.undhari.ac.id/index.php/jikdi>
- [27] G. Muharami and T. Novianti, “Analisis Kinerja Ekspor Komoditas Karet Indonesia Ke Amerika Latin,” *J. Agribisnis Indones.*, vol. 6, no. 1, pp. 15–26, 2018, doi: 10.29244/jai.2018.6.1.1-12.
- [28] D. P. W. Mukti, Erifendi Churniawan, and Pramudi, “Analisis Indeks Kepuasan Pengguna Kai Access Pada Sistem E-Payment Tiket Ka Lokal (Studi Kasus: Daop 8 Surabaya),” pp. 23–24, 2020.
- [29] R. E. Prasetyo, “Analisis dan Perancangan User Interface dan User Experience Pada Startup Picnicker dengan Pendekatan User Persona Berbasis Design Thinking,” *Univ. Din.*, vol. 33, no. 1, pp. 1–12, 2022.
- [30] A. A. Putra Wara and S. Hariyanto, “Aplikasi Pencarian Dan Booking Hotel Pada Travel Agent Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigneter,” *J. Algor.*, vol. 1, no. 2, pp. 67–74, 2020.
- [31] S. R. Afriyannah, “Jurnal Penelitian Transportasi Darat Ability to Pay dan Willingness to Pay Pengguna Jasa dan Efektifitas Pelayanan Kereta Bandara (Studi Kasus: Kereta Bandara Soekarno-Hatta),” *J. Penelit. Transp. Darat*, vol. 21, no. 2, pp. 183–190, 2019.
- [32] Y. Ratnawati, “Perkembangan Perkeretaapian Pada Masa Kolonial Di Semarang Tahun 1867-1901,” *J. Indones. Hist.*, vol. 3, no. 2, pp. 65–69, 2015, [Online]. Available: <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jih/article/view/7329>
- [34] L. Kurniawati, “Analisis perencanaan strategi teknologi dan sistem informasi perusahaan,” *Informations Manag. Educ. Prof.*, vol. 1, no. 2, pp. 125–138, 2017, [Online]. Available: <http://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/ISBI/article/view/382>
- [35] P. Pariwisata, “Jurnal ilmiah widya sosiopolitika e-issn 2685-4570 interaktivitas platform klook.com untuk komunikasi pemasaran pariwisata,” pp. 101–117.



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



FAKULTAS TEKNIK

INFORMATIKA

informatika.umm.ac.id | informatika@umm.ac.id

FORM CEK PLAGIARISME LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Mohammad Arnel Akbar Sukmatama
 NIM : 202010370211353
 Judul TA : Analisis Pengaruh Perencanaan Sistem Pembayaran dan Pstion Terhadap Kepuasan Pengguna dalam Aplikasi Pemesanan Tiket Kereta API Menggunakan metode UX Journey

Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

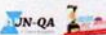
No.	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal Plagiarisme (%)	Hasil Cek Plagiarisme (%) *
1.	Bab 1 – Pendahuluan	10 %	10%
2.	Bab 2 – Daftar Pustaka	25 %	19%
3.	Bab 3 – Analisis dan Perancangan	25 %	12%
4.	Bab 4 – Implementasi dan Pengujian	15 %	2%
5.	Bab 5 – Kesimpulan dan Saran	5 %	4%
6.	Makalah Tugas Akhir	20%	8%

*) Hasil cek plagiarism diisi oleh pemeriksa (staf TU)

*) Maksimal 5 kali (4 Kali sebelum ujian, 1 kali sesudah ujian)

Mengetahui,
 Pemeriksa (Staff TU)

 (.....)



Kampus I
 Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
 P. +62 341 551 253 (Hunting)
 F. +62 341 460 435

Kampus II
 Jl. Bendungan Sutarni No 166 Malang, Jawa Timur
 P. +62 341 551 148 (Hunting)
 F. +62 341 582 060

Kampus III
 Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur
 P. +62 341 464 318 (Hunting)
 F. +62 341 460 435
 E. webmaster@umm.ac.id