

## INTISARI

PO Puspa Jaya adalah perusahaan keluarga yang bergerak di bidang Jasa Transportasi Bus yang terdiri atas Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Bus Pariwisata yang beralamatkan di Jalan Bypass Soekarno Hatta No.3 Raja Basa, Kota Bandar Lampung. PO Puspa Jaya belum memanfaatkan teknologi internet secara maksimal sebagai sarana pengembangan pelayanan kepada penumpang hampir semua kegiatan dalam proses kegiatan bus antar kota dilakukan secara manual, hal ini mengakibatkan kurangnya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga dapat mengurangi jumlah pelanggan dan akhirnya kalah bersaing dengan perusahaan lain. Tujuan penelitian ini adalah merancang *User Experience* aplikasi bus antar kota pada PO Puspa Jaya dengan menggunakan metode *Design Thinking* yang mencakup low hingga *high-fidelity prototype*. Hasil dari penerapan sehingga memberikan kemudahan dan peningkatan kepuasan dalam pelayanan bus antar kota yang disediakan oleh PO Puspa Jaya. Hasil pengukuran *efficiency* tingkat penyelesaian rata-rata sebesar 97,22 persen. Pengukuran *satisfaction*, diukur pada tingkat kepuasan pengguna ketika berinteraksi atau *human interaction* dengan aplikasi menggunakan *System Usability Scale* (SUS) diperoleh skor sebesar 80,625 poin dimana skor tersebut sudah meraih standar nilai Penukuran *Experience Questionnaire* (UEQ), diukur pada tingkat kepuasan pengguna ketika berinteraksi atau *human interaction* dengan aplikasi diperoleh skor sebesar 74,81 dimana skor tersebut sudah meraih standar nilai baik.

**Kata Kunci:** Perancangan, Aplikasi Bus Antar Kota, *User Experience*, *Design Thinking*, *System Usability Scale* (SUS), dan *Experience Questionnaire* (UEQ)

## **ABSTRACT**

*PO Puspa Jaya is a family company engaged in the field of Bus Transportation Services consisting of Inter-City Inter-Provincial Buses (AKAP) and Tourism Buses which are located at Jalan Bypass Soekarno Hatta No.3 Raja Basa, Bandar Lampung City. PO Puspa Jaya has not made maximum use of internet technology as a means of developing services to passengers, almost all activities in the process of inter-city bus activities are carried out manually, this has resulted in a lack of services provided to customers so that it can reduce the number of customers and ultimately lose out in competition with other companies. The purpose of this research is to design a User Experience for intercity bus applications at PO Puspa Jaya using the Design Thinking method which includes low to high-fidelity prototypes. The results of the application so that it provides convenience and increases satisfaction in inter-city bus services provided by PO Puspa Jaya. The results of measuring the efficiency of the average completion rate are 97.22 percent. Measurement of satisfaction, measured at the level of user satisfaction when interacting or human interaction with applications using the System Usability Scale (SUS) obtained a score of 80.625 points where the score has reached the standard value of the Experience Questionnaire (UEQ), measured at the level of user satisfaction when interacting or human interaction with the application obtained a score of 74.81 where the score has achieved a good grade standard.*

**Keywords:** *Design, Intercity Bus Application, User Experience, Design Thinking, System Usability Scale (SUS), and Experience Questionnaire (UEQ)*