

## BAB II LANDASAN TEORI

### 2.1 Tinjauan Pustaka

Pada Tinjauan Pustaka ini adalah proses dimana penulis mencari referensi dan menganalisis bahan pokok dan judul yang terkait dengan masalah atau isu yang akan diteliti. Memberikan Gambaran dan kondisi bidang terkait, serta menemukan celah dalam pengetahuan saat ini, adalah tujuan utamanya. Berikut adalah daftar beberapa tinjauan literatur yang telah dikumpulkan penulis. Tabel 2.1 menunjukkan literatur yang relevan.

**Tabel 2. 1** Daftar Studi Literatur

No	Nama (Tahun)	Judul	Metode	Hasil
1	Fathorazi NF, Fathur Rizal, Moh.Ainol Yaqin, Zendi ari purwanto (2023).	Analysis And Design of Mobile Applications For Make-Up Artist Services (Halomua) With The Design Thinking Framework.	Design Thinking	Penelitian ini dapat membantu peran MUA dengan menggunakan sistem informasi aplikasi <i>makeup artist</i> dengan metode design thinking kemudian di ujikan menggunakan System Usability Scale (SUS).

No	Nama (Tahun)	Judul	Metode	Hasil
2	Ali Hidayatullah, Styawati, dan Temi Ardiansah (2023).	Aplikasi Pencarian dan Pemesanan Jasa Makeup dan Pakaian Pengantin Berbasis Android Di Bandar Lampung.	Pengumpulan data dan wawancara, observasi dan studi literatur	Aplikasi ini dikembangkan berbasis Android untuk akses melalui smartphone. Sistem ini telah melalui pengujian Iso 25010 yang berhasil, melebihi ambang batas 80%, sehingga dianggap layak untuk digunakan.
3	Dwi Handoko, Kanti Lestari, Tiara Widi Astuti (2021).	Perancangan Aplikasi Pelayanan Jasa Pada Rias Pengantin (Mua) Maksun Photography Gisting Berbasis Android.	SDLC (System Development Life Cycle)	Penelitian ini menganalisis sistem yang sedang digunakan dan mengusulkan sistem alternatif yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja bisnis Maksun Photography.
4	Muhammad Fatchan dan Rohayati (2022).	Aplikasi Sistem Informasi Jasa Make Up Berbasis Web Pada Studi Kasus IYAIYOH Make Up.	Waterfall	Hasil dari penelitian ini adalah bahwa sistem ini tidak hanya mengkomputerisasi proses pengolahan data, tetapi juga berfungsi sebagai alat promosi bagi layanan Iyaiyoh Makeup.

No	Nama (Tahun)	Judul	Metode	Hasil
5	Rochmat Rizky Alfandy (2022).	Perancangan Desain Antarmuka Aplikasi Paket Pernikahan Pada Salon Lian Dengan Metode <i>Design Sprint</i> .	Design Sprint	Penelitian dengan menggunakan metode System Usability Score dengan diperoleh hasil 74,0 yang dalam standar SUS masuk kedalam kategori margin high dengan adjective rapping Good.
6	Thomas Kevin Wijoyo, Kristo Radion Purba (2018).	Aplikasi <i>Make Up</i> 4U.	Framework Phonegap dan database MySQL	Aplikasi dapat menampilkan daftar MUA serta fitur pencarian MUA sesuai dengan kategori yang dicari. Berdasarkan hasil kuisisioner kurang lebih 80% responden menilai baik kepada aplikasi Make Up 4U ini.
7	Salsa Bilah Nur Kholifah dan Siti Nurmiati (2022).	Rancang Bangun Sistem Informasi Pemesanan Jasa <i>Make-Up Artist</i> (Mua) Berbasis Web.	Rapid Application Developmen (RAD)	Sistem yang dibangun dapat melakukan pemesanan jasa makeup melalui website serta dapat melihat paket jasa makeup yang disediakan dan harga dari tiap paket yang tersedia di Makeup By Sheli.

No	Nama (Tahun)	Judul	Metode	Hasil
8	Andrea Fauzan, Anggito, Sulfi Fatiniyah, Roeslan Djutalov (2023).	Perancangan Sistem Aplikasi Penjadwalan Mua Berbasis Dekstop Dengan Metode Extreme Programming.	Extreme Programing	Aplikasi lebih efisien terutama dalam mengatasi masalah laporan harian admin, dapat menangani masalah tersebut akan lebih cepat. Serta memberikan layanan informasi laporan harian untuk admin yang berperan dalam mengendalikan pelaksanaan kegiatan.
9	Aisyah Khairun, Nadiyahari Agitha1, Ni Nyoman, Yuniar Islamiati1, Nyoman Berlianda (2023).	NYC (Perusahaan Nikah Yuk): Permulaan untuk Impian Anda Pernikahan	Agile Development	Menjadi marketplace bagi semua vendor pernikahan mulai dari vendor kecil yang tidak memiliki jangkauan pasar yang luas bahkan hingga vendor ternama sekalipun yang memiliki cakupan pasar yang luas.
10	Wahyu Prasetyo, Paramitha Nerisafitra (2022).	Rias Pedia sebagai Aplikasi Rekomendasi Jasa Tata Rias dengan Metode Fuzzy Tahani.	Fuzzy Tahani	Hasil akhir penelitian ini adalah aplikasi RiasPedia yang memberikan rekomendasi dan membantu pengambilan keputusan dalam memilih penyedia jasa tata rias.

### **2.1.1 Tinjauan Pada Literatur 01**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fathorazi NF, Fathur Rizal, Moh. Ainol Yaqin, Zendi ari purwanto pada tahun 2023 yang berjudul penelitian yaitu “Analysis And Design of Mobile Applications For Make-Up Artist Services (Halomua) With The Design Thinking Framework”, Dizaman milenial yang dipenuhi perkembangan teknologi, kebutuhan akan sistem informasi semakin penting dalam berbagai aspek kehidupan.

Hasil dari penelitian ini dapat membantu peran MUA dengan menggunakan sistem informasi aplikasi *makeup artist* dengan metode design thinking kemudian di ujikan menggunakan System Usability Scale (SUS).

### **2.1.2 Tinjauan Pada Literatur 02**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ali Hidayatullah, Styawati, dan Temi Ardiansah pada tahun 2023 yang berjudul penelitian yaitu “Aplikasi Pencarian Dan Pemesanan Jasa Makeup dan Pakaian Pengantin Berbasis Android di Bandar Lampung”, Smartphone android merupakan alat yang sangat berguna dalam mempermudah kegiatan sehari-hari. Hasil dari penelitian ini menghasilkan sebuah aplikasi untuk memesan makeup dan pakaian pengantin.

### **2.1.3 Tinjauan Pada Literatur 03**

Berdasarkan penelitian ini yang dilakukan oleh Dwi Handoko, Kanti Lestari, Tiara Widi Astuti pada tahun 2021 yang berjudul penelitian yaitu “Perancangan Aplikasi Pelayanan Jasa Pada Rias Pengantin (Mua) Maksun Photography Gisting Berbasis Android”, Saat ini, layanan pemesana jasa makeup masih mengandalkan SMS dan telepon sebagai sarana utama komunikasi antara pelanggan dan para professional makeup artist.

Hasil penelitian ini berupa desain sistem layanan jasa yang ditujukan untuk Makhsun Photography. Penelitian ini mencoba menganalisis sistem yang sedang digunakan menganalisis sistem alternatif yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja bisnis Makhsun Photography. Pengembangan ini bertujuan untuk memperbaiki proses bisnis mereka dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, terutama dalam teknologi layanan berbasis mobile melalui platform Android.

#### **2.1.4 Tinjauan Pada Literatur 04**

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fatchan dan Rohayati pada tahun 2022 yang berjudul penelitian yaitu “Aplikasi Sistem Informasi Jasa Make Up Berbasis Web Pada Studi Kasus IYAIYOH Make Up”, Proses pemesanan di layanan *makeup* Iyaiyoh masih dilakukan secara manual dengan pencatatan menggunakan buku, dan pelanggan diharuskan untuk menghubungi lewat telepon atau langsung ke salon untuk melakukan pemesanan.

Hasil dari penelitian ini adalah berfungsi sebagai alat promosi bagi layanan Iyaiyoh *makeup*. serta memiliki Manfaat menyederhanakan proses pendaftaran dan pemesanan bagi pelanggan, serta mengelola data secara lebih terstruktur dan terarah guna mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pencatatan serta mengurangi penggunaan kertas dalam pencatatan pelanggan.

#### **2.1.5 Tinjauan Pada literatur 05**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rochmat Rizky Alfandy pada tahun 2022 penelitian yang berjudul yaitu “Perancangan Desain Antarmuka Aplikasi Paket Pernikahan Pada Salon Lian Dengan Metode *Design Sprint*”, Salon lian merupakan layanan yang mendukung pasangan calon pengantin dan keluarga dalam melaksanakan acara pernikahan. Namun saat ini, proses pencatatan yang

meliputi informasi pelanggan, pesanan, serta dokumentasi acara masih dilakukan secara manual dan belum terorganisir seperti data pelanggan, data transaksi pemesanan pelanggan dan data dokumentasi. Beberapa pelanggan merasa kesulitan melakukan pemesanan paket secara kustomisasi melalui platform Instagram.

#### **2.1.6 Tinjauan Pada literatur 06**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Thomas Kevin Wijoyo dan Kristo Radion Purba, pada tahun 2018 penelitian yang berjudul yaitu “Aplikasi *Make Up 4U*”, Make Up Artist adalah salah satu layanan jasa dengan melakukan make over para wanita agar menjadi terlihat lebih cantik dan berbeda. Ada beberapa kendala yang sering dialami user, Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka dibutuhkan solusi dengan menciptakan aplikasi booking online.

Berdasarkan hasil kuesioner, 80% responden menilai baik. Untuk penilaian fitur review & rating, 80%. Untuk penilaian fitur search, 60%. Untuk penilaian fitur notifikasi booking berupa email 60%. Untuk penilaian kemudahan menggunakan aplikasi 100%. Untuk penilaian kesesuaian dengan kebutuhan 100% responden menilai baik.

#### **2.1.7 Tinjauan Pada literatur 07**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Salsa Bilah Nur Kholifah dan Siti Nurmiati, pada tahun 2022 penelitian yang berjudul yaitu “Rancang Bangun Sistem Informasi Pemesanan Jasa *Make-Up Artist* (Mua) Berbasis Web”, Di Beji Depok ada perias wajah yang menawarkan jasanya yaitu Makeup By Sheli. Penelitian ini menghasilkan sistem yang dapat melakukan pemesanan jasa makeup melalui website serta dapat melihat jasa apa saja yang disediakan dan harga dari tiap jasa makeup yang tersedia di Makeup By Sheli.

### **2.1.8 Tinjauan Pada literatur 08**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Andrea Fauzan Albar, Anggito Gabe Halomoan, Sulfi Fatiniyah Hizburohmah, Roeslan Djutalov, pada tahun 2023 penelitian yang berjudul yaitu “Perancangan Sistem Aplikasi Penjadwalan Mua Berbasis Dekstop dengan Metode *Extreme Programming*”, Malamakeup yang membuka jasa tata rias di wilayah JABODETABEK, system yang dibangun memungkinkan untuk seorang MUA mencatat manual. Pengujian system menggunakan metode black box testing, Metode pengujian black box testing dijadikan pilihan dikarenakan tahap pengujian pada metode Extreme Programming adalah menguji fungsi aplikasi agar sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam hal ini adalah admin.

### **2.1.9 Tinjauan Pada literatur 09**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Aisyah Khairun, Nadiyahari Agitha, Ni Nyoman Wahyuni, Yuniar Islamiati, Nyoman Berlianda, pada tahun 2023 penelitian yang berjudul yaitu “NYC (Nikah Yuk Company) : A Start Up for Your Dream Wedding”, Startup ini tercipta karena terbatasnya pilihan vendor pernikahan bagi calon pengantin dalam mempersiapkan pernikahannya, serta karena kurangnya penyedia jasa WO yang terpercaya dalam memberikan layanan berupa pengelolaan, perancangan, dan penataan acara pernikahan mulai dari pre-event hingga selesainya acara. Kualitas pelayanan WO masih rendah berdasarkan perbedaan pendapat yang mencapai lebih dari 65%. Selain itu, banyak juga bisnis wedding organizer yang kurang leluasa dalam mengikuti permintaan konsumen karena biasanya menawarkan layanan dalam bentuk paket, Hasil penelitian ini menjadi marketplace bagi semua vendor pernikahan mulai dari vendor kecil yang

tidak memiliki jangkauan pasar yang luas bahkan hingga vendor ternama sekalipun yang memiliki cakupan pasar yang luas.

#### **2.1.10 Tinjauan Pada literatur 10**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Prasetyo<sup>1</sup> dan Paramitha Nerisafitra, pada tahun 2022 penelitian yang berjudul yaitu “Rias Pedia sebagai Aplikasi Rekomendasi Jasa Tata Rias dengan Metode Fuzzy Tahani”, Dengan permasalahan pada penelitian ini memberikan alternatif solusi yang berguna dalam menentukan penyedia jasa tata rias sesuai kriteria dengan Fuzzy Tahani dan menggunakan pendekatan analisis sentimen terhadap suatu ulasan yang positif atau negatif, data kriteria diolah untuk mendapatkan hasil data yang direkomendasikan kepada calon konsumen. Hasil akhir penelitian ini adalah aplikasi RiasPedia yang memberikan rekomendasi dan membantu pengambilan keputusan dalam memilih penyedia jasa tata rias.

#### **2.2 Keaslian Peneliti**

Berikut merupakan perbedaan antara penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang dapat dilihat pada Tabel 2.1 tinjauan pustaka terlampir. Beberapa hal yang menjadi pembeda antara kedua penelitian tersebut antara lain:

- 1) Metode yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan pendekatan *User Centric* dengan *Design Thinking*.
- 2) Pendekatan terhadap pengguna di penelitian ini agar mengetahui karakteristik *user* menggunakan *framework Emphaty Mapping*.
- 3) *Platform* yang digunakan pada rancangan aplikasi adalah *platform Android*.

- 4) Dalam pengujian penulis memadukan dengan metode pengujian *User Experience Questionnaire* (UEQ).

### **2.3 Makeup Artist**

*Makeup Artist* bisa dibilang adalah seniman profesional yang menggunakan beberapa media yang dioleskan pada kulit terutama wajah untuk mengubah penampilan seseorang (Putra1 & Pamuji2, n.d). Tata rias atau dikenal makeup artist adalah seni menghias wajah yang tujuannya adalah mempercantik serta memperindah penampilan wajah. Pada tahun 2021, saat ini tercatat lebih dari 10.000 penyedia layanan kecantikan termasuk jasa makeup di 35 kota di Indonesia (Nur Safira et al., 2021).

### **2.4 Aplikasi Mobile**

Mobile application adalah perangkat lunak yang dijalankan pada mobile device (ponsel, tablet, e-reader, iPod) yang memiliki system operasi cerdas dan dapat terhubung ke internet melalui wifi atau jaringan nirkabel. Mobile apps memungkinkan anda melakukan pergerakan menggunakan perangkat seperti PDA, telepon seluler (Donaroe Munthe et al., 2018).

Indonesia memiliki pengguna smartphone sebanyak 158,667,000 atau bisa dikatakan terjadi 58,01% penetrasi smartphone di Indonesia. Aplikasi mobile saat ini berkembang sangat pesat, selama 5 tahun terakhir jumlah aplikasi di dalam Apple Store meningkat setiap tahunnya, pada tahun 2018 terjadi peningkatan aplikasi non game dan game yang signifikan pada tahun 2015 (Yusril et al., n.d).

### **2.5 Figma**

Figma adalah aplikasi berbasis desain alat cloud dan pembuatan prototype untuk proyek elektronik. Figma dirancang untuk mempermudah penggunaannya

berkolaborasi dalam proyek kapanpun dan bisa dilakukan di mana saja. Figma adalah aplikasi yang digunakan oleh desainer UI atau UX untuk membuat antarmuka situs web atau aplikasi seluler (Pramudita et al., 2021).

### **2.6 User Experience (UX)**

*User Experience* atau yang biasa disebut UX adalah bersifat kognitif dan tanggapan pengguna terhadap suatu produk, sistem atau melayani. *user experience* melibatkan emosi, preferensi, reaksi fisik dan psikologis, kebiasaan dan pencapaian yang diperoleh pengguna selama interaksi dengan apa pun di depan pengguna (Isya et al., 2022). Mengambil pengalaman pengguna (UX) yang baik sangat penting. Tindakan yang berkaitan dengan berbagai aspek sistem untuk menemukan solusi yang tepat kebutuhan pengguna (Zukhri, n.d).

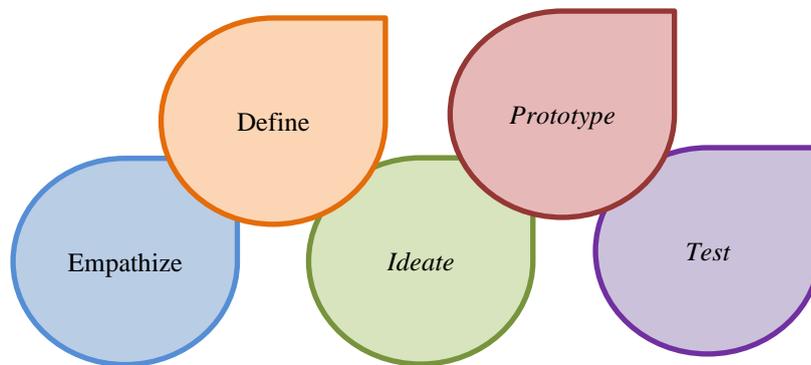
### **2.7 User Interface (UI)**

*User interface* atau biasa yang disebut *UI* adalah bagaimana program dan pengguna akan berinteraksi. *User interface* juga bisa berupa tampilan visual produk yang akan menghubungkan sistem dengan pengguna. Tampilan *User interface* dapat berupa bentuk, warna, ikon, dan teks yang telah dirancang semenarik mungkin dan mudah dipahami. Secara singkat, *User interface* adalah tampilan suatu produk kepada pengguna (Haryuda Putra et al., 2021).

Dengan *User Interface* yang mudah dipahami, pengguna dapat melakukan tujuannya pada aplikasi. Penggunaan desain yang efektif akan membuat pengguna lebih nyaman menggunakan aplikasi dalam jangka panjang, terutama bagi keberhasilan suatu aplikasi.

## 2.8 Metode *Design Thinking*

Penelitian perancangan ulang pada *UI/UX* pada aplikasi *Booking Makeup Artist* dengan menggunakan metode *desain thinking*. dengan adanya penerapan pendekatan desain thinking pada studi kasus ini yaitu sangat membantu dalam mengatasi tantangan pengguna, masalah antarmuka, mengidentifikasi masalah, dan menghasilkan ide serta solusi untuk memecahkan masalah ini (Adhiya Adha et al., 2023). Sebagai berikut:



Gambar 2.1 Tahapan Design thinking

### 1) *Empathize* (Pendekatan dengan empati)

Tahap *empathize* merupakan tahap yang dilakukan untuk lebih memahami masalah pengguna. Langkah ini biasanya dilakukan dengan melakukan wawancara pengguna, atau dengan cara lain untuk mendapatkan data pengguna yang benar dan akurat.

### 2) *Define* (Mendefinisikan masalah pengguna)

Tahap kedua dalam pendekatan *desain thinking* adalah *define*, bertujuan untuk menganalisis dan merumuskan masalah berdasarkan hasil Langkah *empathize* sebelumnya yang sudah dilakukan. pada tahap ini, data dan informasi yang dikumpulkan selama proses *empathize* pengguna akan di analisis dan dipahami lebih dalam.

### 3) *Ideate* (Melakukan ideasi dan asumsi solusi)

Tahap *ideate* adalah proses menghasilkan beberapa ide solusi berdasarkan masalah yang diidentifikasi selama melakukan *define*. pada tahap *ideate*, memiliki tujuan yaitu untuk menghasilkan ide-ide yang beragam sebanyak mungkin guna produk yang dikembangkan dapat optimal bagi pengguna. Ide-ide tersebut kemudian dituangkan dalam bentuk sketsa sebagai kerangka awal pembuatan *prototype*.

### 4) *Prototype* (Membuat rancangan solusi)

Tahap keempat adalah *Prototype*, di mana *prototype* digunakan untuk menguji solusi secara praktis dan mengumpulkan umpan balik pengguna untuk melakukan perbaikan atau perubahan. *prototype* merupakan bentuk pertama suatu produk yang dapat dipresentasikan kepada pengguna sehingga mereka dapat menguji dan mendalami konsep fitur-fitur produk yang sedang dikembangkan.

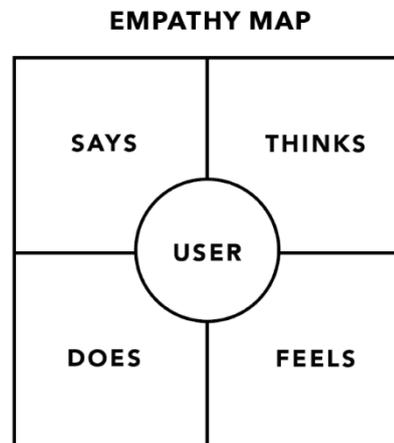
### 5) *Test* (Uji coba dari hasil rancangan)

Tahapan terakhir yaitu *testing*, dimana Langkah ini bertujuan untuk mengumpulkan berbagai masukan atau pendapat pengguna dengan menguji hasil *prototype* yang telah dibuat. Pengujian ini dilakukan untuk mengumpulkan umpan balik pengguna mengenai berbagai desain akhir yang dibuat pada tahap awal *prototype*.

## 2.9 *Empathy Mapping*

*Empathy map* merupakan suatu bentuk visualisasi yang digunakan untuk menjelaskan apa yang diketahui mengenai kualifikasi pengguna tertentu. *emphaty map* membantu dalam merancang aplikasi serta memahami kebutuhan pengguna

dan menjadi pertimbangan dalam pengambilan Keputusan (Rapri et al., 2022).



Gambar 2.2 Tahapan Emphaty Mapping

Sumber:

<https://suitmedia.com/ideas/peran-empathy-mapping-dalam-proses-design-thinking>

Dengan cara ini memungkinkan tim desain untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin terjadi dan melakukan perubahan yang diperlukan sebelum meluncurkan produk atau layanan sehingga hasilnya dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan menjamin keberhasilan produk atau layanan.

### **2.10 Prototype**

*Prototyping* merupakan tahapan perancangan *prototype* mulai dari desain awal hingga tampilan luar suatu produk digital yang akan dikembangkan. *prototype* yang dihasilkan selanjutnya akan diujikan terhadap pengguna terlebih dahulu untuk mendapatkan pengarah atau masukan guna dalam menyelesaikan solusi desain untuk produk digital yang dibuat. Tahapan *prototype* penelitian ini akan mengarah pada pembuatan *user interface style guide*, *wireframe*, *mockup*,

*dan prototype* (Setiono et al., 2023).

Secara keseluruhan, prototype sendiri memiliki peran penting dalam proses pengembangan aplikasi serta dalam memvalidasi ide dan asumsi sebelum tahap implementasi akhir.

### **2.11 User Flow**

*User Flow* adalah jalur yang diambil pengguna, dimulai dari saat pertama kali mereka menggunakannya sistem atau situs web telah mencapai tahap terakhir dalam sistem tersebut. *User flow* biasanya ditampilkan sebagai diagram untuk memudahkan setiap proses dialami oleh pengguna pada saat digunakan sistem. *user flow* adalah bagian penting merancang user experience yang baik di sistem. dengan melakukan analisis terhadap pengguna akan membantu desainer membuat penilaian dan membuat sistem yang telah dirancang (Sutanto, 2022).

### **2.12 Wireframe**

Wireframe adalah kerangka awal sebelum membuat rancangan prototype situs web atau aplikasi. wireframe merupakan langkah penting dalam desain produk yang harus dipahami (Hartawan & Id, n.d.)

Wireframe juga dapat dipahami sebagai kerangka sederhana yang menghubungkan komponen-komponen didalamnya. Dalam bentuk desain visualnya, desain wireframe tidak lebih dari sekedar susunan kotak, persegi Panjang yang menggambarkan komposisi foto atau susunan teks.

### **2.13 Testing**

Testing adalah tahap pengujian solusi desain yang telah dilakukan. pada tahap pengujian, prototype yang dirancang pada tahap sebelumnya diuji terlebih dahulu untuk mengumpulkan masukan atau saran pengguna terhadap solusi desain

yang telah dibuat (Setiono et al., 2023).

Testing merupakan tahap akhir dari metode design thinking. saat melakukan pengujian kegunaan, tujuannya adalah mengidentifikasi masalah yang telah dialami pengguna dalam menjalankan aplikasi dan efisien sehingga pengguna dapat menyelesaikan sebuah kegiatan (Adhiya Adha et al., 2023).

#### **2.14 *User Experience Questionnaire***

*User Experience Questionnaire* adalah Teknik yang biasa digunakan untuk mengamati pengalaman pengguna UX suatu sistem, seperti produk, aplikasi, situs web, atau jejaring sosial. Tujuan utama dari teknik ini yaitu untuk memungkinkan pengukuran pengalaman pengguna secara cepat dan langsung (Isya et al., 2022).

Kuesioner digunakan untuk menentukan kesesuaian pengguna mencari suatu produk untuk bisa identifikasi area untuk peningkatan produk tersebut. jenis pertanyaan kuesioner ini mencakup 6 skala struktur dengan 26 jenis pertanyaan dan skala pengukuran itu adalah: Attractiveness (Daya tarik), Perspicuity (Kejelasan), Efficiency (Efisiensi), Dependability (kredibilitas), Stimulation (Stimulasi) dan Novelty (Kebaruan).