

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	1
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN KARYA ASLI	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Tahapan Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN LITERATUR	8
2.1 Tinjauan Literatur	8
2.1.1 Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta	8
2.1.2 <i>Smart city</i>	9
2.1.3 Aplikasi Jogja Smart Service (JSS)	10
2.1.4 <i>User Experience</i>	11
2.1.5 Analisa Statistika	12
2.1.6 Metode HEART <i>Framework</i>	13
2.1.7 <i>Net Promoter Score</i>	15
2.1.8 <i>System Usability Scale</i>	16
2.1.9 <i>Engagement Rate</i>	19
2.1.10 <i>Registration Rate</i>	19
2.1.11 <i>Retention Rate</i>	19

2.1.12	<i>Usability Testing</i>	20
2.1.13	Teori Nielsen	23
2.1.14	Metode Pengumpulan Data	23
2.1.15	Sumber Data	24
2.1.16	Populasi dan Sampel.....	24
2.1.17	Skala Likert	25
2.2	Penelitian yang Relevan.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		32
3.1	Alur Penelitian	32
3.2	Model Penelitian	33
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	33
3.4	Sumber Data	34
3.5	Persiapan Penelitian	35
3.5.1	Studi Literatur.....	35
3.5.2	Identifikasi Masalah	35
3.5.3	Tujuan Penelitian.....	35
3.6	Pengumpulan Bahan Penelitian	35
3.6.1	Penentuan Objek dan Subjek Penelitian.....	35
3.6.2	Penentuan Populasi dan Sampel	36
3.7	Penerapan Metode HEART <i>Framework</i>	36
3.7.1	Penyusunan Kerangka <i>Goals-Signals-Metrics</i>	39
3.7.2	Penyusunan Instrumen Penelitian.....	40
3.7.3	Perhitungan Variabel HEART <i>Framework</i>	41
3.8	Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner	42
3.8.1	Penyusunan Kuesioner	42
3.8.2	Penyebaran Kuesioner	43
3.9	Penyusunan Skenario dan Pelaksanaan Uji Skenario	44
3.9.1	Penyusunan Skenario.....	44
3.9.2	Pelaksanaan Uji Skenario	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1	Hasil	45
4.1.1	Uji Deskriptif.....	45
4.1.2	Uji Validitas.....	46
4.1.3	Uji Reliabelitas	47

4.2	Pengujian HEART	47
4.2.1	Perhitungan <i>Net Promoter Score</i>	48
4.2.2	Perhitungan <i>System Usability Scale</i>	48
4.2.3	Perhitungan <i>Engagement Rate</i>	51
4.2.4	Perhitungan <i>Registration Rate</i>	52
4.2.5	Perhitungan <i>Retention Rate</i>	53
4.2.6	Perhitungan <i>Usability Testing</i>	53
4.3	Pembahasan	56
4.3.1	Uji Validitas.....	56
4.3.2	Uji Reliabelitas	56
4.3.3	<i>Net Promoter Score</i>	56
4.3.4	<i>System Usability Scale</i>	56
4.3.5	<i>Engagement Rate</i>	57
4.3.6	<i>Registration Rate</i>	57
4.3.7	<i>Retention Rate</i>	58
4.3.8	<i>Usability Testing</i>	58
4.4	Rangkuman HEART <i>Framework</i>	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....		62
LAMPIRAN		65