

LAPORAN TUGAS AKHIR
ANALISIS *USABILITY TESTING* TERHADAP *WEBSITE*
“*PALLET COFFEE JAGAKARSA*” GUNA MENINGKATKAN
BRAND AWARENESS

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata



Disusun oleh

ALIZA NURUL IZZA

NIM : 20700010

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis *Usability Testing* Terhadap *Website* “Pallet Coffee Jagakarsa” Guna Meningkatkan *Brand awareness*

Nama Mahasiswa : Aliza Nurul Izza

NIM : 20700010

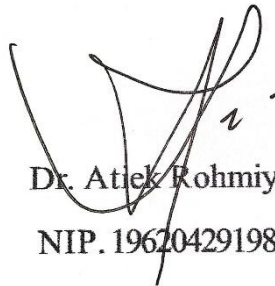
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Project Akhir ini telah diperiksa dan disetujui sebagai persyaratan kelulusan pada Program D-IV Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Media Kreatif Jakarta. pada hari Senin, 15 Juli 2024

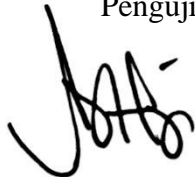
Disahkan oleh:

Ketua Penguji,



Dr. Atiek Rohmiyati, M.Pd
NIP. 196204291985012001


Penguji 1



Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., M.M.

NIP. 198809082022032008

Penguji 2



Asriadi Masnar, S.Gz., M.Sc.

NIP. 198709082019031006

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata



Anindita Budi Astuti, SE., MM.
NIP. 198103052008122001

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Analisis *Usability Testing* Terhadap *Website* “Pallet Coffee Jagakarsa” Guna Meningkatkan *Brand awareness*

Penulis : Aliza Nurul Izza

NIM : 20700010

Program Studi : D-IV Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

Ditandatangani di Jakarta, 09 Juli 2024

Pembimbing I



Asriadi Masnar, S.Gz., M.Sc.

NIP. 198709082019031006

Pembimbing II



Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd, M.M

NIP. 198605092019032011

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Swastono Putro Pirastyo, S.Par, M.Par

NIP. 198804112020121008

**PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS
PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aliza Nurul Izza
NIM : 20700010
Program Studi : D-IV Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2024

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

“Analisis *Usability Testing* Terhadap Website Pallet Coffee Jagakarsa Guna Meningkatkan *Brand awareness*”

adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme.

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 09 Juli 2024

Yang menyatakan,

A 10,000 Indonesian Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features a portrait of a man and the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH' and 'PETERAI TEMPEL'. The serial number 'C6257 AX2 606883' is visible at the bottom.

Aliza Nurul Izza

NIM. 20700010

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aliza Nurul Izza
NIM : 20700010
Program Studi : D-IV Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2024

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “**Analisis Usability Testing Terhadap Website Pallet Coffee Jagakarsa Guna Meningkatkan Brand awareness**” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai Penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 09 Juli 2024

Yang menyatakan,



Aliza Nurul Izza

NIM. 20700010

ABSTRACT

The coffee shop business operating in the fast-growing Food and Beverage sector. The changing lifestyle of the community who prefer instant products has driven entrepreneurs to create products that meet consumer needs. Pallet Coffee Jagakarsa is currently facing competition within the same area, has a less strategic location, less effective Instagram promotion, and needs a website as an effective and efficient information medium. The research problem in this study is the analysis of usability testing on the Pallet Coffee Jagakarsa website to increase brand awareness. The purpose of this research is to determine the Usability Testing efforts on the Pallet Coffee Jagakarsa website to increase Brand Awareness. This research uses a descriptive qualitative method. Data is obtained from interviews, observations, feasibility test surveys, and documentation. The results of this study indicate that the Usability Testing efforts in increasing Brand Awareness on the Pallet Coffee Jagakarsa website have reached a fairly good level of brand recall, where previously the public only knew about it through word of mouth, but now the public can search for and find information through the Pallet Coffee Jagakarsa website.

Keywords: *Usability Testing, Brand awareness, Website, Pallet Coffee Jagakarsa, Brand Recall.*

ABSTRAK

Usaha bisnis Coffee Shop yang bergerak di sektor *Food and Beverage* yang pada saat ini sedang berkembang pesat. Dengan adanya perubahan hidup masyarakat yang menyukai produk instan telah mendorong pengusaha untuk menciptakan produk yang memenuhi kebutuhan konsumen. Pallet Coffee Jagakarsa tengah menghadapi persaingan dalam satu wilayah, Lokasi kurang strategis, promosi dalam instragram kurang efektif, serta Pallet Coffee Jagakarsa membutuhkan *website* untuk sarana media informasi yang efektif dan efisien. Masalah Penulisan ini analisis usability testing terhadap website Pallet Coffee Jagakarsa guna meningkatkan brand awareness. Tujuan Penulisan ini untuk mengetahui upaya *Usability Testing* terhadap *website* Pallet Coffee Jagakarsa guna meningkatkan *Brand Awareness*. Penulisan ini menggunakan metode kualitatif deskriptif . Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, survei uji kelayakan, dan dokumentasi. Hasil penulisan ini menunjukkan bahwa upaya dari *Usability Testing* dalam peningkatan *Brand Awareness* pada *website* Pallet Coffee Jagakarsa sudah berada pada level *brand recall* yang sudah cukup baik yang dimana sebelumnya masyarakat hanya mengetahui dari mulut ke mulut, namun sekarang masyarakat sudah dapat mencari dan menemukan informasi melalui *website* Pallet Coffee Jagakarsa.

Kata Kunci: *Usability Testing, Brand awareness, Website, Pallet Coffee Jagakarsa, Brand Recall.*

PRAKATA

Puji dan Syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberi kekuatan dan kesabaran kepada penulis karena atas berkah, rahmat, dan karunia-Nya yang melimpah, sehingga penulis dapat menuntaskan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis *Usability Testing* Terhadap *Website Pallet Coffee* Jagakarsa guna Meningkatkan *Brand awareness*”

Penulis sangat menyadari bahwa dalam pembuatan tugas akhir ini masih banyak kekurangan. Hal ini dikarenakan kurangnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Akan tetapi, Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan tugas akhir ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang tua dan orang-orang terdekat yang berada di sekitar penulis. Untuk itu, Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan, kesehatan, kekuatan, dan kesabaran kepada Penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
3. Dr. Handika Dany Rahmayanti, M.Si., selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
4. Anindita Budi Astusi, S.E, M.M., selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
5. Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd, M.M, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata dan Dosen Pembimbing II.
6. Swastono Putro Pirastyo, S.Par, M.Par., selaku Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
7. Fristi Bellia Annishia, S.KM, M.Par, M.M., selaku Sekretaris Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
8. Asriadi Masnar, S.Gz., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing I.

9. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah melayani mahasiswa selama Penulis menempuh Pendidikan.
10. Tri Sendi, selaku Penemu dan Pemilik dari Pallet *Coffee* Jagakarta.
11. Maulana, selaku Manager penanggung jawab dari Pallet *Coffee* Jagakarta.
12. Taufik Ilham, selaku Head Barista dari Pallet *Coffee* Jagakarta.
13. Para Staff atau Karyawan yang bekerja di Pallet *Coffee* Jagakarta, telah membantu Penulis dalam Tugas Akhir ini.
14. Orang Tua dan Keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan Penulis.
15. Imron Rosadi yang selalu mendukung dan mendoakan Penulis.
16. Serta teman-teman yang sangat supportif dan membantu Penulis berdiskusi dalam penyusunan tugas akhir ini, terutama “0066, 0030, dan 0034”.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh sebab itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar terselesainya laporan ini dan dapat bermanfaat untuk kita semua.

Jakarta, 09 Juli 2024

Penulis,



Aliza Nurul Izza

NIM. 20700010

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRACT	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Kajian.....	8
F. Manfaat Kajian.....	9
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori	10
B. Pertanyaan Penulisan/Kajian.....	20
C. Kajian Terdahulu.....	21
BAB III	26
METODE KAJIAN.....	26
A. Jenis Kajian	26
B. Tempat dan Waktu Kajian	26
C. Subjek Kajian	27
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	29
E. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV.....	33

HASIL KAJIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Umum Perusahaan	33
B. Hasil Kajian	35
C. Pembahasan Kajian	56
D. Keterbatasan Kajian	67
BAB V	68
PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Implikasi	68
C. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Statistik Platform Pencarian	6
Gambar 2. Tingkatan Brand awareness.....	13
Gambar 3. Kerangka Kerja Miles & Huberman.....	32
Gambar 4. Logo Pallet Coffee Jagakarsa.....	33
Gambar 6. Pallet Coffee Jagakarsa.....	33
Gambar 5. Pallet Coffee Jagakarsa.....	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Pengunjung/Hari	2
Tabel 2. Jumlah Pendapatan/Bulan	3
Tabel 3. Kajian Terdahulu	21
Tabel 4. Informan Kajian.....	29
Tabel 5. Contoh Tabel Uji Kelayakan.....	31
Tabel 6. Data Usia Responden	36
Tabel 7. Data Domisili Responden	37
Tabel 8. Uji Kelayakan	39
Tabel 9. Tabel Kriteria Kelayakan.....	40
Tabel 10. Identitas Data Informan	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Mahasiswa/i.....	73
Lampiran 2 Lembar Pembimbing Tugas Akhir	74
Lampiran 3 Lembar Penilaian Pembimbing.....	76
Lampiran 4 Draft Wawancara Informan.....	78
Lampiran 5 Transkrip Wawancara.....	84
Lampiran 6 Draft Kuesioner Uji Kelayakan.....	100
Lampiran 7 Surat Izin Mitra	101
Lampiran 8 Sertifikat Magang Industri	102
Lampiran 9 Dokumentasi.....	103
Lampiran 10 Platform Website Pallet Coffee Jagakarsa.....	106