

## ABSTRAK

**Eka Apriyanthi, Ni Putu** (2023), Analisis Metode Webqual 4.0 Dan *Cognitive Walkthrough* Pada Aplikasi Wawancara Daring CTI *GoVideo Sparkhire*. Tesis, Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. I Gede Aris Gunadi, S.Si. M.Kom dan Pembimbing II: Dr. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs

Kata Kunci: Aplikasi Wawancara Daring, CTI *GoVideo Spark Hire*, *User Experience*, *Webqual 4.0*, *Cognitive Walkthrough*, *Usability Testing*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi wawancara daring CTI *GoVideo SparkHire*, dengan fokus pada lembaga Safaga Indonesia. Di tengah perkembangan teknologi informasi yang pesat, aplikasi wawancara daring telah menjadi pilihan umum di berbagai industri, memberikan fleksibilitas dan kemudahan interaksi tanpa batasan fisik atau perjalanan jarak jauh. Metode penelitian menggunakan analisis metode Webqual 4.0 dan *Cognitive Walkthrough* sebagai kerangka kerja untuk evaluasi kualitas aplikasi. Responden dipilih dengan teknik *Simple Random Sampling*, dan data dianalisis menggunakan uji reliabilitas dan uji konsistensi internal. Hasil analisis penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 menunjukkan mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas aplikasi, dengan 73% responden menyatakan kualitasnya baik dan 27% menyatakan sangat baik. Uji konsistensi internal menunjukkan reliabilitas yang cukup tinggi secara keseluruhan, meskipun nilai variabel interaksi relatif rendah. Analisis dengan metode *Cognitive Walkthrough* mengungkap bahwa 8 responden mampu menyelesaikan sekitar 92,8% dari total 7 skenario tugas yang diberikan, dengan rata-rata waktu penyelesaian seluruh tugas sekitar 446 detik atau 7 menit 26 detik. Meskipun terdapat beberapa kesalahan pada skenario tertentu, secara keseluruhan, aplikasi ini menunjukkan tingkat kemudahan penggunaan yang tinggi, ditandai dengan durasi waktu penyelesaian yang relatif cepat dan tingkat kesalahan yang rendah. Evaluasi ini memiliki relevansi signifikan dengan kebutuhan Safaga Indonesia dalam meningkatkan efisiensi proses perekrutan.

## ABSTRACT

**Eka Apriyanthi, Ni Putu** (2023), "Analysis of Webqual 4.0 and Cognitive Walkthrough Methods on CTI GoVideo SparkHire Online Interview Application." Thesis, Computer Science, Postgraduate Program, Ganesha University of Education.

The thesis has been approved and reviewed by the supervisor I: Dr. I Gede Aris Gunadi, S.Si. M.Kom and Supervisor II: Dr. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs

Keywords: Online Interview Application, CTI GoVideo Spark Hire, User Experience, Webqual 4.0, Cognitive Walkthrough, Usability Testing.

This study aims to analyze the user experience quality of the CTI GoVideo SparkHire online interview application, focusing on Safaga Indonesia institution. Amidst the rapid development of information technology, online interview applications have become a common choice across various industries, providing flexibility and ease of interaction without physical limitations or long-distance travel. The research methodology employs Webqual 4.0 analysis and Cognitive Walkthrough as frameworks for evaluating application quality. Respondents were selected using Simple Random Sampling, and data were analyzed using reliability and internal consistency tests. The findings from the Webqual 4.0 analysis indicate that the majority of respondents rated the application positively, with 73% considering its quality to be good and 27% rating it as excellent. Internal consistency tests revealed overall high reliability, although the interaction variable showed relatively low values. Analysis using the Cognitive Walkthrough method revealed that 8 respondents were able to complete approximately 92.8% of the total 7 given task scenarios, with an average completion time of around 446 seconds or 7 minutes 26 seconds for all tasks. Despite some errors in specific scenarios, overall, the application demonstrates a high level of user-friendliness, characterized by relatively fast completion times and low error rates. This evaluation holds significant relevance to Safaga Indonesia's need to enhance recruitment process efficiency.