

ABSTRAK

Aplikasi DLU Ferry merupakan layanan pemesanan tiket feri berbasis mobile dari PT. Dharma Lautan Utama. Berdasarkan ulasan pengguna dan hasil evaluasi awal menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ), ditemukan bahwa kualitas *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) aplikasi masih rendah. Hal ini tercermin dari skor rata-rata yang berada pada kategori *Below Average* untuk lima dari enam skala UEQ, serta skor terendah pada aspek kebaruan (0.008). Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas UI/UX aplikasi menggunakan pendekatan *Human Centered Design* (HCD), melalui tiga tahapan yaitu *inspiration*, *ideation*, dan *implementation*. Proses *redesign* dilakukan pada tahap *prototype high-fidelity*, yang diuji menggunakan UEQ dan menunjukkan peningkatan signifikan di semua skala. Selanjutnya, hasil desain diimplementasikan ke dalam tahap *front-end* dan diuji kembali menggunakan UEQ oleh 40 responden. Hasil pengujian akhir menunjukkan bahwa semua skala UEQ berada pada kategori *Excellent*, kecuali aspek kebaruan (*novelty*) yang berada pada kategori *Good* dengan nilai 1.200. Dengan demikian, penerapan pendekatan HCD terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas UI/UX aplikasi DLU Ferry, baik secara pragmatis maupun hedonis. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan aplikasi digital berbasis mobile yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Aplikasi *Mobile*, DLU Ferry, *Human Centered Design* (HCD), *Redesign*, *User Interface/User Experience* (UI/UX), UI/UX, *User Experience Questionnaire* (UEQ).