

TESIS

**PENGUKURAN KUALITAS USER EXPERIENCE
WEBSITE MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY
SCALE**



FERI FEBRIA LAKSANA
NIM.: 155302428/PS/MTF

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

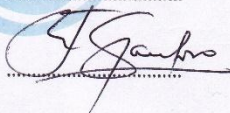
2019



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA

PENGESAHAN TESIS

Nama : FERI FEBRIA LAKSANA
Nomor Mahasiswa : 155302428/PS/MTF
Konsentrasi : ENTERPRISE INFORMATION SISTEM (EIS)
Judul Tesis : PENGUKURAN KUALITAS USER EXPERIENCE
WEBSITE MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY
SCALE.

Nama Pembimbing	Tanggal	Tanda tangan
Ir. A. Djoko Budiyanto, M.Eng., Ph.D.	8/5 2019	
Dr. Ir. Alb. Joko Santoso, M.T.	8/5 2019	



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA

PENGESAHAN UJIAN TESIS

Nama : FERI FEBRIA LAKSANA
Nomor Mahasiswa : 155302428/PS/MTF
Konsentrasi : ENTERPRISE INFORMATION SISTEM (EIS)
Judul Tesis : PENGUKURAN KUALITAS USER EXPERIENCE
WEBSITE MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY
SCALE.

Telah Diuji dan Dinyatakan lulus dihadapan dewan penguji pada hari Selasa, 30 April 2019

NAMA	STATUS	TANDA TANGAN
Ir. A. Djoko Budiyanto, M.Eng., Ph.D.	Pembimbing I Penguji	
Dr. Ir. Alb. Joko Santoso, M.T.	Pembimbing II Penguji	
Dr. Pranowo, S.T., M.T.	Penguji	

Ketua Program Studi

Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D.

PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : FERI FEBRIA LAKSANA
Nomor Mahasiswa : 155302428/PS/MTF
Konsentrasi : ENTERPRISE INFORMATION SISTEM (EIS)
Judul Tesis : PENGUKURAN KUALITAS USER EXPERIENCE
WEBSITE MENGGUNAKAN SISTEM USABILITY
SCALE.

Menerangkan bahwa penelitian ini merupakan hasil karya sendiri serta tidak menduplikasi dari hasil penelitian orang lain. Penelitian yang dilakukan sebelumnya digunakan sebagai bahan referensi dan rujukan guna menyempurnakan penelitian serta dinyatakan secara tertulis pada daftar pustaka laporan penelitian.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2019

Feri Febria Laksana

ABSTRAK

Penelitian ini menerapkan teori *usability* dan menggunakan metode pengukuran *Sistem Usability Scale* (SUS). Uji validasi menggunakan *pearson's product moment*. Uji reliabilitas memakai *alpha Cronbach*. Berdasarkan hasil dari pengukuran menggunakan SUS menunjukkan bahwa *usability* website memperoleh skor 68.6 yang artinya mendapat peringkat C, *marginal* yang dapat diterima, dan pengunjung website cenderung bersifat *passive*. Loyalitas pengunjung website untuk melakukan kunjungan lagi (*revisit*) mendapatkan *grand mean* 3.51. Nilai tersebut terletak pada rentang 3.40 – 4.20 yang menunjukkan bahwa loyalitas pengunjung website untuk melakukan kunjungan kembali (*revisit*) website UPY dikategorikan tinggi. Besaran nilai Sig. pada spearman correlation yang besarnya 0.041. dan nilai Sig. tersebut lebih kecil dari nilai taraf kepercayaan yaitu 5%, maka dapat disimpulkan ditemukannya pengaruh antara *usability* terhadap tingkat loyalitas atau apabila variabel *usability* ditingkatkan maka loyalitas akan ikut meningkat. Ditemukan hal yang menarik dalam penelitian yaitu pengunjung situs memanfaatkan situs lain dalam menelusuri berita yang ada di dalam situs.

Kata-kunci: *usability*, sus, loyalitas pengunjung, website.

ABSTRACT

This study applies usability theory and uses the System Usability Scale (SUS) measurement method. Validation test using Pearson's product moment. Test reliability using Cronbach alpha. Based on the results of measurements using SUS, the usability website scores 68.6, which means getting a C rating, acceptable marginality, and website visitors tend to be passive. Website visitors' loyalty to make another visit (revisit) gets a grand mean 3.51. This value is in the range 3.40 - 4.20 which shows that the loyalty of website visitors to revisit UPY's website is categorized as high. Amount of Sig. the spearman correlation is 0.041. and Sig. it is smaller than the level of confidence level of 5%, it can be concluded that the influence of usability on the level of loyalty can be concluded or if the usability variable is increased, loyalty will increase. It was found interesting in the study that site visitors use other sites to search for news on the site.

Keywords: *usability, sus, visitor loyalty, website.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan tesis ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. yang kita figurkan sebagai teladan manusia di seluruh dunia ini. Atas doa dan dukungan dari berbagai pihak, akhirnya penulis bisa menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul “Pengukuran Kualitas User Experience Website Menggunakan Sistem Usability Scale” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Master dalam bidang Enterprise Information System pada Program Studi Magister Teknik Informatika, Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Tentu penulis tidak bisa menyelesaikan penyusunan tesis tersebut sendiri, banyak dukungan baik material maupun moral, oleh karena itu dalam kesempatan kali ini penulis berterimakasih kepada:

1. Prof. Ir. Yoyong Arfiadi, M.Eng., Ph.D. selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Dr. Ir. A. M. Ade Lisantono, M.Eng. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Informatika, Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ir. A. Djoko Budiyanto SHR, M.Eng., Ph.D. selaku Pembimbing 1 merangkap Penguji yang bersedia meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran dan ketekunan untuk membimbing penulis menyelesaikan tesis ini.
5. Dr. Ir. Alb. Joko Santoso, M.T. selaku Pembimbing 2 merangkap Penguji yang bersedia meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran dan ketekunan untuk membimbing penulis menyelesaikan tesis ini.
6. Dr. Pranowo, S.T., M.T. selaku penguji tesis yang bersedia meluangkan waktunya untuk menguji dan membimbing penulis menyelesaikan tesis ini.
7. Seluruh Jajaran Guru Besar dan Dosen Program Studi Magister Teknik Informatika Konsentrasi Enterprise Information System yang telah

memberi banyak ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.

8. Seluruh Jajaran Guru Besar, Dosen, dan Staff Universitas PGRI Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian ini.
9. Ibu (Dra. Hj. Mukaromah) dan Bapak (Drs. H. Eko Basuki) yang sudah mendukung sepenuh hati dengan segala upaya agar penulis mencapai cita-citanya.
10. Ibu Mertua (Titin Muzaenab S.A.P.) yang telah memberikan dorongan agar menyelesaikan studi pascasarjana.
11. Saudara Tri Hastono S.Kom. M.T. yang luar biasa selalu mendorong penulis untuk selalu maju ke depan, penulis ucapkan terima kasih.
12. Istri Tercinta Vella Maharani Wijaya S.Kom. yang selalu ada untuk menemani, membantu, dan mendengarkan keluh kesah penulis dalam perjalanan panjang menuju cita-citanya.
13. Kakak terbaik dr. Aditiya Pramudya W. M.M.R. dan istrinya Ners. Irnawati M.M.R. yang selalu memberikan support untuk segera merampungkan S2.
14. Sahabat-sahabat Program Studi Magister Teknik Informatika Konsentrasi Enterprise Information System Reguler angkatan 2015-2017. Semoga buat sahabat-sahabat bisa segera menyusul, semangat!
15. Almamater tercinta yang selalu menjadi kebanggaan penulis.
16. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dampak positif kepada penulis serta semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan tesis ini secara langsung maupun tidak langsung, penulis ucapkan terimakasih.

Semoga kebaikan yang telah diberikan dibalas oleh Allah SWT. Amin...

Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan, baik pembaca, instansi terkait, maupun penulis sendiri. Amin...

Yogyakarta, Maret 2019

Penulis

Feri Febria Laksana

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS.....	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
PENDAHULUAN	1
A. Universitas PGRI Yogyakarta	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Penelitian Terdahulu	8
LANDASAN TEORI	14
A. Profil Universitas PGRI Yogyakarta	14
1. Sejarah	14
2. Visi, Misi, dan Tujuan Universitas PGRI Yogyakarta.....	15
B. Tujuan dan Fungsi Website Universitas PGRI Yogyakarta.....	16
1. Tujuan Website Universitas PGRI Yogyakarta.....	16
2. Fungsi Website Universitas PGRI Yogyakarta	19
C. Pengertian Website dan Jenis Website	20
D. Pengertian Website dan Jenis Website	20
E. SimiliarWeb.....	21
F. Usability Website Perguruan Tinggi.....	21
1. Usability	21
2. Metode Kuesioner	24
3. Loyalitas Pengunjung	28
METODE PENELITIAN.....	35
A. Jenis Rancangan Penelitian	36

B. Subyek dan Obyek Penelitian	36
1. Subyek Penelitian.....	36
2. Obyek Penelitian	36
C. Populasi, Sampel dan Sampling.....	36
1. Populasi.....	36
2. Sampel.....	37
3. Sampling	37
D. Demografik Responden	37
1. Jenis Kelamin (gender).....	38
2. Usia.....	38
3. Jenjang Pendidikan	38
E. Instrumen Penelitian	39
F. Pengumpulan data	40
1. Observasi	40
2. Kuesioner	42
G. Uji Kelayakan Kuesioner	42
H. Analisis dan Pengolahan Hasil Kuesioner	46
1. Analisis.....	46
2. Analisis Deskriptif.....	50
3. Uji Korelasi.....	52
I. Etika Penelitian	53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Uji Kelayakan Kuesioner	54
1. Uji Validitas.....	54
2. Uji Reliabilitas.....	55
B. Analisis Hasil Kuesioner	57
1. Pengukuran Usability.....	57
2. Uji Korelasi.....	59
KESIMPULAN DAN SARAN	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran	64
C. Rekomendasi	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN	68
Lampiran 1. Lembar Kuesioner	68

.....	70
Lampiran 2. Lembar Permohonan Menjadi Objek Penelitian	71
Lampiran 3. Scan Surat Ijin Penelitian.	72
Lampiran 4. Tabel Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu Dengan Taraf Kesalahan 1%,5%, 10%. Yang dikembangkan oleh Stephen Isaac dan Willian B. .	73
Lampiran 5. Tabel R Product Moment Pearson 1%,5%	74
Lampiran 6. Tabel Data Kuesioner	75



DAFTAR GAMBAR

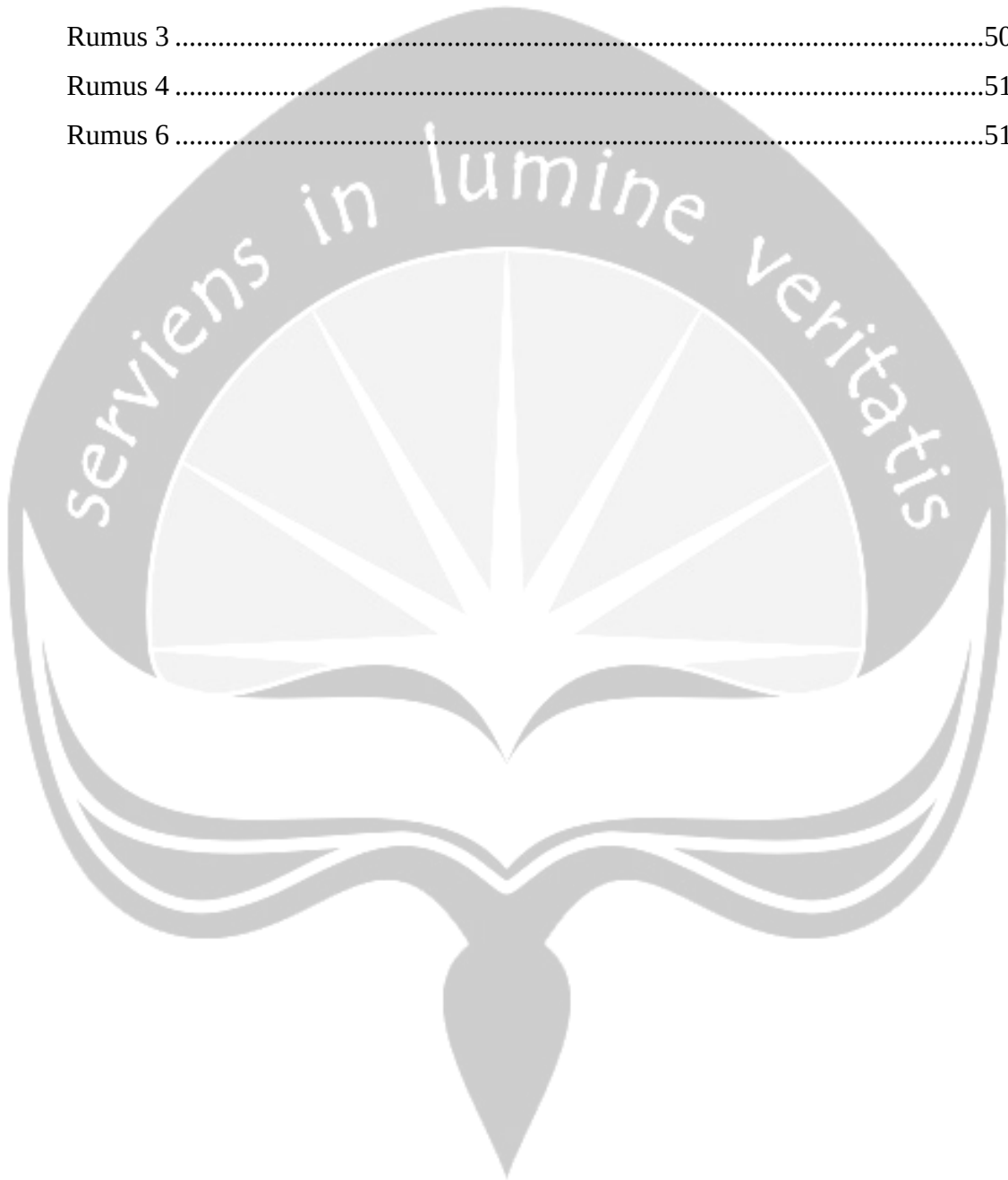
Gambar 1 Kerangka Usability (ISO Organisation, 2018).....	22
Gambar 2 Kerangka Teoritik Penelitian	34
Gambar 3 Alur Penelitian	35
Gambar 4 Jumlah Pengunjung	37
Gambar 5 Instrumen SUS (Brooke, 2013).....	40
Gambar 6 Hasil Observasi	41
Gambar 7 Hasil Pengecekan Populasi	41
Gambar 8 Hasil Uji Validasi.....	43
Gambar 9 Hasil Uji Reliability	46
Gambar 10 Grafik percentile rank terhadap SUS Score	48
Gambar 11 Peringkat Nilai skor SUS (Bangor, et al., n.d.).....	49
Gambar 12 Hasil Uji Reliability Instrumen Loyalitas	56
Gambar 13 Grafik percentile rank terhadap SUS Score	57
Gambar 14 Peringkat Skor SUS (Bangor, et al., n.d.)	58
Gambar 15 Kesimpulan Uji Reliabilitas	62
Gambar 16 Kesimpulan Website UPY SUS Skor	63
Gambar 17 Kesimpulan Peringkat Skor SUS	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2 Usability Testing	23
Tabel 3 Perbedaan Usability menurut Neilsen dan ISO 9241:11 (Bevan, et al., 2016).....	24
Tabel 4 Ringkasan Macam Kuesioner	27
Tabel 5 Kategori Kelayakan (Arikunto, 2009)	44
Tabel 6 Kriteria Pengambilang Keputusan	45
Tabel 7 Instrumen SUS dan Loyalitas	46
Tabel 8 Instrumen Loyalitas (Dependen) (ISO Organisation, 2018).....	47
Tabel 9 Kriteria Pengukuran Skala Likert	47
Tabel 10 Rentang Skala	52
Tabel 11 Aturan intepretasi berdasarkan nilai	52
Tabel 12 Uji Validitas Instrumen Loyalitas	54
Tabel 13 Hasil uji validitas loyalitas menggunakan SPSS	55
Tabel 14 Kriteria Pengambilan Keputusan	56
Tabel 15 Aturan intepretasi berdasarkan nilai	59
Tabel 16 Hasil Korelasi Spearman	59
Tabel 17 Kesimpulan Uji Validitas.....	62
Tabel 18 Taraf Kesalahan Stephen Isaac dan Wilian B.....	73
Tabel 19 R Product Moment Pearson	74
Tabel 20 Data Kuesioner.....	84

DAFTAR RUMUS

Rumus 1.	43
Rumus 2	48
Rumus 3	50
Rumus 4	51
Rumus 6	51



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Jenis Kelamin Responden.....	38
Grafik 2 Usia Responden	38
Grafik 3 Jenjang Pendidikan.....	39

