

**EVALUASI PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA  
MENGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE  
DAN POST STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE  
PADA APLIKASI RUANGGURU**

**TUGAS AKHIR**



**Ditta Amara**

**1182002020**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2022**

**EVALUASI PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA  
MENGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE  
DAN POST STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE  
PADA APLIKASI RUANGGURU**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer**



**Ditta Amara  
1182002020**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2022**

## HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS

**Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya  
nyatakan dengan benar.**

**Nama** : Ditta Amara  
**NIM** : 1182002020  
**Tanda Tangan** :   
**Tanggal** : 17 Agustus 2022

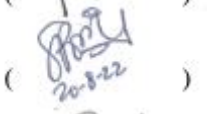
## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ditta Amara  
 NIM : 1182002020  
 Program Studi : Sistem Informasi  
 Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
 Judul Skripsi : Evaluasi Pengukuran Kepuasan Pengguna  
 Menggunakan Metode *System Usability Scale* dan  
*Post-Study System Usability Questionnaire* Pada  
 Aplikasi Ruangguru.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

### DEWAN PENGUJI

|              |                                       |                                                                                           |
|--------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pembimbing 1 | : Refyul Rey Fatri, S.Si, M.Sc.       | (  )  |
| Pembimbing 2 | : Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom. | (  ) |
| Penguji 1    | : Ir. Kenny Badjora Lubis, M.Kom.     | (  ) |
| Penguji 2    | : Sigit Wijayanto, B.Sc., M.Sc.       | (  ) |

Ditetapkan di : Jakarta  
 Tanggal : 17 Agustus 2022

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT dengan karunianya pada kesempatan ini penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir saya “Evaluasi Pengukuran Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *System Usability Scale* dan *Post-Study System Usability Questionnaire* Pada Aplikasi Ruangguru”.

Penelitian ini adalah bertujuan untuk memenuhi syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Bakrie.

Dalam Tugas Akhir ini penulis mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dukungan oleh berbagai pihak maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Bapak Refyul Rey Fatri, S.Si, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing yang membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir dan telah meluangkan waktunya.
2. Kepada Ibu Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing yang membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir dan telah meluangkan waktunya.
3. Kepada Bapak Ir. Kenny Badjora Lubis, M.Kom dan Kepada Bapak Sigit Wijayanto, B.Sc., M.Sc. selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktunya dan memberi masukan kepada penulis.
4. Kepada kedua orang tua yang selalu memberikan doa dan juga semangat tanpa henti kepada penulis.
5. Kepada Selvira Sanusi, Mega Listia, Febby Novanti, Cikal Aliftia, Rizky Maudy, Daffa Suada, Muhammad Chatib, Reihan Pratama, Mohammad Fachri, Agung Darmawan, dan Agung Rahmat sebagai teman seperjuangan untuk menjalani kuliah di Universitas Bakrie bersama – sama.
6. Kepada teman teman Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2018 yang selalu mendukung satu sama lain dalam penyusunan Tugas Akhir.

7. Kepada sahabat - sahabat penulis yang telah menemani dan membantu penulis.

Saya sebagai penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang telah disebutkan maupun tidak, pada Tugas Akhir ini penulis sadar akan jauhnya dari sempurna, maka dari itu saya menginginkan adanya kritik dan saran.

Jakarta, 17 Agustus 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ditta Amara', with a horizontal line underneath the name.

Ditta Amara

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Ditta Amara  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Rpyalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Evaluasi Pengukuran Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *System Usability Scale* dan *Post-Study System Usability Questionnaire* Pada Aplikasi Ruangguru.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie 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 untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 17 Agustus 2022

Yang menyatakan



(Ditta Amara)

**Evaluasi Pengukuran Kepuasan Pengguna Menggunakan  
Metode *System Usability Scale* dan *Post-Study System Usability Questionnaire*  
Pada Aplikasi Ruangguru**

Ditta Amara

---

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi saat ini menjadi salah satu aspek penting dalam dunia pendidikan, Ruangguru adalah aplikasi pendidikan yang menyediakan layanan pendidikan dengan berbasis teknologi *learning management system*, memberikan kemudahan untuk sistem pembelajaran jarak jauh untuk pelajar dan memiliki jumlah unduhan dari siswa terbanyak di Indonesia. Maka dari itu berbanding lurus dengan tingkat kepuasan penggunaannya. penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna pada aplikasi Ruangguru menggunakan metode *System Usability Scale* dan *Post Study System Usability Questionnaire* dari sudut pandang penggunaannya.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, *System Usability Scale*, *Post Study System Usability Questionnaire* dan Ruangguru.

***Evaluation of User Satisfaction Measurement Using  
System Usability Scale and Post-Study System Usability Questionnaire Methods  
in the Ruangguru Application***

Ditta Amara

---

***ABSTRACT***

*the development of technology is currently an important aspect in the world of education, Ruangguru is an educational application that provides educational services based on technology-based learning management systems, provides convenience for distance learning systems for students and has the largest number of downloads from students in Indonesia. So from that it is directly proportional to the level of user satisfaction. This study aims to measure user satisfaction on the Ruangguru application using the System Usability Scale and Post Study System Usability Questionnaire methods from the user's point of view.*

*Keywords: User Satisfaction, System Usability Scale, Post Study System Usability Questionnaire and Ruangguru.*

## DAFTAR ISI

|                                                                |                                     |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS .....</b>                    | <b>iii</b>                          |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                                 | <b>iv</b>                           |
| <b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>                               | <b>v</b>                            |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>           | <b>vii</b>                          |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                           | <b>viii</b>                         |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                          | <b>ix</b>                           |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                         | <b>x</b>                            |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                      | <b>xiii</b>                         |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>                               | <b>1</b>                            |
| 1.1    Latar Belakang .....                                    | 1                                   |
| 1.2    Identifikasi Masalah .....                              | 1                                   |
| 1.3    Rumusan Masalah .....                                   | 1                                   |
| 1.4    Batasan Masalah.....                                    | 2                                   |
| 1.5    Tujuan Penelitian .....                                 | 2                                   |
| 1.6    Manfaat Penelitian .....                                | 2                                   |
| 1.7    Sistematika Penulisan .....                             | 3                                   |
| <b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                         | <b>4</b>                            |
| 2.1    Aplikasi .....                                          | 4                                   |
| 2.2    Usability Testing .....                                 | 4                                   |
| 2.3    Kepuasan Pengguna .....                                 | 5                                   |
| 2.4    System Usability Scale (SUS).....                       | 5                                   |
| 2.5    Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ) ..... | 5                                   |
| 2.6    Aplikasi Ruangguru .....                                | 6                                   |
| 2.7    Penelitian Terdahulu .....                              | 7                                   |
| <b>BAB III    METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                  | <b>11</b>                           |
| 3.1    Kerangka Penelitian .....                               | 11                                  |

|                             |                                                         |           |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2                         | Metode Pengumpulan Data .....                           | 13        |
| 3.3                         | Metode Penelitian.....                                  | 13        |
| 3.3.1                       | System Usability Scale (SUS).....                       | 13        |
| 3.3.2                       | Post-Study System Usability Questionnaires (PSSUQ)..... | 16        |
| 3.4                         | Instrumen Penelitian.....                               | 18        |
| 3.4.1                       | Uji Validitas .....                                     | 18        |
| 3.4.2                       | Uji Reliabilitas .....                                  | 18        |
| 3.5                         | Waktu Penelitian .....                                  | 19        |
| <b>BAB IV</b>               | <b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                       | <b>20</b> |
| 4.1                         | Gambaran Umum Responden .....                           | 20        |
| 4.2                         | Karakteristik Responden .....                           | 20        |
| 4.2.1                       | Jenis Kelamin .....                                     | 21        |
| 4.2.2                       | Usia .....                                              | 21        |
| 4.2.3                       | Status Responden .....                                  | 22        |
| 4.2.4                       | Asal Sekolah Responden.....                             | 22        |
| 4.3                         | Hasil Uji Alat Ukur .....                               | 23        |
| 4.3.1                       | Hasil Uji Validitas.....                                | 23        |
| 4.3.2                       | Hasil Uji Realibilitas .....                            | 25        |
| 4.4                         | Pembahasan Hasil Penelitian .....                       | 26        |
| 4.4.1                       | Hasil Menggunakan Metode SUS .....                      | 26        |
| 4.4.2                       | Hasil Menggunakan Metode PSSUQ.....                     | 28        |
| 4.5                         | Pembahasan.....                                         | 35        |
| <b>BAB V</b>                | <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                       | <b>37</b> |
| 5.1                         | Kesimpulan .....                                        | 37        |
| 5.2                         | Saran.....                                              | 38        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> ..... |                                                         | <b>39</b> |
| <b>LAMPIRAN</b> .....       |                                                         | <b>41</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                        | 7  |
| Tabel 4.1 Tabel Asal Sekolah Responden .....                | 22 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas SUS .....                     | 23 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji <i>Validitas Overall</i> .....          | 24 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas System usefulness .....       | 24 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Information quality .....     | 24 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Interface quality .....       | 25 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas SUS .....                  | 25 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Overall .....                           | 25 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas System Usefulness .....    | 25 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas Information Quality ..... | 25 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas Information Quality ..... | 25 |
| Tabel 4.12 Hasil SUS .....                                  | 26 |
| Tabel 4.13 Hasil Overall .....                              | 29 |
| Tabel 4.14 Hasil SyUse .....                                | 30 |
| Tabel 4.15 Hasil InfoQual .....                             | 32 |
| Tabel 4.16 Hasil IntQual .....                              | 33 |
| Tabel 4.17 Hasil SUS .....                                  | 35 |
| Tabel 4.18 Hasil PSSUQ .....                                | 36 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Gambar 3.1 Kerangka Penelitian .....                | 11 |
| Gambar 3.2 Rumus SUS .....                          | 14 |
| Gambar 3.3 Contoh Kuesioner SUS .....               | 15 |
| Gambar 3.4 Skor SUS .....                           | 16 |
| Gambar 3.5 Contoh Kuesioner PSSUQ .....             | 17 |
| Gambar 4.1 Persentase Jenis Kelamin Responden ..... | 21 |
| Gambar 4.2 Persentase Usia Responden .....          | 21 |
| Gambar 4.3 Persentase Status Responden .....        | 22 |
| Gambar 4.4 Percentile Rank .....                    | 28 |

**DAFTAR LAMPIRAN**

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Kuesioner Online .....            | 41 |
| Lampiran 2 Hasil Uji Validitas .....         | 46 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Realibilitas .....      | 50 |
| Lampiran 4 Dokumentasi Validitas .....       | 51 |
| Lampiran 5 Data Asli .....                   | 53 |
| Lampiran 6 Surat Izin Penelitian.....        | 55 |
| Lampiran 7 Mengunjungi Kantor Ruangguru..... | 56 |
| Lampiran 8 Waktu Penelitian .....            | 57 |