

**EVALUASI PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA
DENGAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE*
DAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*
PADA APLIKASI MYSMARTFREN**

TUGAS AKHIR



Vyrlia Amanda Rachmanita Siktiawan

1192002013

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2023**

**EVALUASI PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA
DENGAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE*
DAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*
PADA APLIKASI MYSMARTFREN**

TUGAS AKHIR

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



Vyrlia Amanda Rachmanita Siktiawan

1192002013

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Vyrlia Amanda Rachmanita Siktiawan

NIM : 1192002013

Tanda Tangan :



Tanggal : 10 Agustus 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Vyrليا Amanda Rachmanita Siktiawan
NIM : 1192002013
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Evaluasi Pengukuran Kepuasan Pengguna dengan
Metode *System Usability Scale* dan *User Experience*
Questionnaire pada Aplikasi MySmartfren

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 : Zakiul Fahmi Jailani, S.Kom., M.Sc. ()
Penguji 1 : Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom. ()
Penguji 2 : Dita Nurmadewi, S.Kom., M.Kom. ()
Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 10 Agustus 2023

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Evaluasi Pengukuran Kepuasan Pengguna dengan Metode *System Usability Scale* dan *User Experience Questionnaire* pada Aplikasi MySmartfren” dan terlaksana dengan baik. Penyusunan tugas akhir dilakukan dalam rangka memenuhi syarat kelulusan agar mendapat gelar Sarjana Komputer dari Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.

Dalam tugas akhir ini penulis mendapat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Bapak Refyul Rey Fatri, Drs., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing 1 yang sudah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir dan telah meluangkan waktunya.
- 2) Bapak Zakiul Fahmi Jailani, S. Kom., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing 2 yang sudah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir dan telah meluangkan waktunya.
- 3) Ibu Dr. Siti Rohajawati, S.Kom, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
- 4) Ibu Dr. Siti Rohajawati, S.Kom, M.Kom dan Ibu Dita Nurmadewi, S.Kom, M.Kom selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan masukan kepada penulis.
- 5) Pihak perusahaan PT Smartfren Telecom Tbk yang telah memberikan kesediaannya menjadi objek penelitian penulis dalam tugas akhir ini.
- 6) Almarhum kedua orangtua dan keluarga besar penulis yang selalu mendukung maupun memotivasi kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

- 7) Muhamad Nur Kholis yang selalu memberi semangat disetiap waktu dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
- 8) Yuliza, Savana, Niken, April, dan teman-teman lain yang selalu mendukung satu sama lain dalam penyusunan tugas akhir ini
- 9) Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini belum sempurna dan memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, adanya kritik dan saran diharapkan oleh penulis sebagai pembangun agar selanjutnya dapat memperbaiki kedepannya. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan masukan kepada para pembaca.

Jakarta, 10 Agustus 2023



Vyrlia Amanda Rachmanita Siktiawan

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Vyrليا Amanda Rachmanita Siktiawan
NIM : 1192002013
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Evaluasi Pengukuran Kepuasan Pengguna dengan Metode *System Usability Scale* dan *User Experience Questionnaire* pada Aplikasi MySmartfren.

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 : 10 Agustus 2023

Yang menyatakan



Vyrليا Amanda Rachmanita Siktiawan

**Evaluasi Pengukuran Kepuasan Pengguna Dengan
Metode *System Usability Scale* dan *User Experience Questionnaire*
Pada Aplikasi Mysmartfren**

Vyrlia Amanda Rachmanita Siktiawan

ABSTRAK

PT Smartfren Telecom, Tbk merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan layanan telekomunikasi di Indonesia. Pada tahun 2013 PT Smartfren Telecom Tbk merilis aplikasi yang bernama MySmartfren. Dengan adanya aplikasi MySmartfren, dapat memudahkan pengguna dalam menikmati layanan pada jaringan seluler Smartfren. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, efektivitas dan efisiensi dalam aplikasi MySmartfren menggunakan metode *System Usability Scale* dan *User Experience Questionnaire* dari sudut pandang penggunanya. Penelitian ini mendapatkan sampel berjumlah 137 responden dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *random sampling*. Untuk metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan pengujian validitas dan reliabilitas. Hasil yang didapat pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa aplikasi MySmartfren memberikan tingkat kepuasan, efektifitas, dan efisiensi yang baik bagi penggunanya.

Kata kunci : Evaluasi, Kepuasan Pengguna, *System Usability Scale*, *User Experience Questionnaire*, Aplikasi MySmartfren

*Evaluation of Satisfaction Measurement Using
System Usability Scale and User Experience Questionnaire Methods
In the Mysmartfren Application*

Vyrlia Amanda Rachmanita Siktiawan

ABSTRACT

PT Smartfren Telecom, Tbk is one of the telecommunications companies that provides services in Indonesia. In 2013, PT Smartfren Telecom Tbk released an application called MySmartfren. With the MySmartfren application, users can easily enjoy the services provided by Smartfren's mobile network. Therefore, this study was conducted to determine the level of user satisfaction, effectiveness, and efficiency of the MySmartfren application using the System Usability Scale and User Experience Questionnaire methods from the user's perspective. This study obtained a sample of 137 respondents using random sampling as the sampling technique. The data analysis method used was quantitative analysis with validity and reliability testing. The results of this study concluded that the MySmartfren application provides a good level of user satisfaction, effectiveness, and efficiency.

Keywords: Evaluation, User Satisfaction, System Usability Scale, User Experience Questionnaire, MySmartfren Application.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	2
1.4 Batasan Masalah.....	2
1.5 Tujuan Penelitian.....	3
1.6 Manfaat Penelitian.....	3
1.7 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Aplikasi <i>Mobile</i>	5
2.2 <i>Usability Testing</i>	5
2.3 Kepuasan Pengguna.....	6
2.4 <i>System Usability Scale (SUS)</i>	7
2.5 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	8
2.6 <i>Random Sampling</i>	9
2.7 Validitas.....	9
2.8 Reliabilitas.....	10
2.9 Penelitian Terdahulu.....	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	14
3.1 Kerangka Penelitian.....	14
3.1.1 Identifikasi Masalah.....	15
3.1.2 Studi Literatur.....	15

3.1.3 Penyebaran Kuesioner	15
3.1.4 Analisis Data.....	15
3.1.5 Penyusunan Laporan.....	15
3.2 Metode Pengumpulan Data	16
3.3 Metode Penelitian.....	16
3.3.1 <i>System Usability Scale</i> (SUS).....	16
3.3.2 <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ).....	18
3.4 Instrumen Penelitian.....	20
3.4.1 Uji Validitas.....	20
3.4.2 Uji Reliabilitas	20
3.5 Objek Penelitian	20
3.5.1 PT Smartfren Telecom Tbk	20
3.5.2 Struktur Organisasi PT Smartfren Telecom Tbk.....	21
3.6 Alokasi Waktu Penelitian.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Gambaran Umum Responden.....	22
4.2 Karakteristik Responden	22
4.2.1 Jenis Kelamin.....	22
4.2.2 Usia	23
4.2.3 Domisili	24
4.3 Hasil Uji Alat Ukur	24
4.3.1 Hasil Uji Validitas	24
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	26
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	27
4.4.1 Hasil Menggunakan Metode SUS.....	27
4.4.2 Hasil Menggunakan Metode UEQ.....	31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	36
5.1 Kesimpulan.....	36
5.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1 Persentase Jenis Kelamin Responden	22
Tabel 4.2 Persentase Usia Responden.....	23
Tabel 4.3 Persentase Domisili Responden	24
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas SUS	25
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas UEQ	25
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas SUS	26
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas UEQ.....	26
Tabel 4.8 Hasil Hitung Kuesioner SUS Setiap Responden.....	27
Tabel 4.9 Skor <i>Mean</i> pada Item Pertanyaan	32
Tabel 4.10 Hasil Hitung Rata-rata Per Variabel	33
Tabel 4.11 <i>Benchmark Intervals for the UEQ Scales</i>	34
Tabel 4.12 Hasil <i>Benchmark</i>	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagaram Skala UEQ.....	9
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	14
Gambar 3.2 Daftar Pertanyaan Kuesioner SUS	16
Gambar 3.3 Rumus SUS	17
Gambar 3.4 Skala Interpretasi Hasil Skor SUS	18
Gambar 3.5 Daftar Pertanyaan Kuesioner UEQ	19
Gambar 3.6 Penentuan Hasil Penilaian Skor UEQ	19
Gambar 3.7 Struktur Organisasi PT Smartfren Telecom Tbk.....	21
Gambar 4.1 SUS Skor.....	31
Gambar 4.2 Grafik Skor Skala Kuesioner UEQ	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Universitas	41
Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian Perusahaan.....	42
Lampiran 3 Alokasi Penelitian.....	43
Lampiran 4 Kuesioner Online	44
Lampiran 5 Tampilan Halaman Utama Aplikasi MySmartfren.....	52
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	55
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	58
Lampiran 8 Data Penelitian - SUS Sebelum Diolah	59
Lampiran 9 Data Penelitian – UEQ	62
Lampiran 10 Perhitungan UEQ Pada Data Analysis Tools	68