

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE  
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNARE (UEQ)*  
(STUDI KASUS LKP GRAFOLOGI INDONESIA)**

**TUGAS AKHIR**



**RAFIF NAUVAL RAHMADANI PUTRA**

**1192002005**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2025**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE  
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNARE (UEQ)*  
(STUDI KASUS LKP GRAFOLOGI INDONESIA)**

**TUGAS AKHIR**

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



**RAFIF NAUVAL RAHMADANI PUTRA**

**1192002005**

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

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2025**

## **HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

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

**Nama : Rafif Nauval Rahmadani Putra**

**NIM : 1192002005**

**Tanda Tangan : **

**Tanggal : 19 Februari 2025**


## HALAMAN PENGESAHAN


Tugas Akhir ini diajukan oleh:


Nama : Rafif Nauval Rahmadani Putra  
NIM : 1192002005  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* (Studi Kasus LKP Grafologi Indonesia)

**Telah berhasil dipertahankan dihadapan 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 : Dita Nurmadewi S.Kom., M.Kom. (  )

Penguji 1 : Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom. (  )

Penguji 2 : Dr. Elin Cahyaningsih, S.Kom., M.Kom. (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 Februari 2025

## UNGKAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya penulisan tugas akhir yang berjudul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (Studi Kasus : LKP Grafologi Indonesia) dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa, masih ada kekurangan dalam penulisan ini, namun tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kepada Ibu Dita Nurmadewi S.Kom.,M.Kom selaku dosen pembimbing 1 dan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir dan telah meluangkan waktunya,memberikan masukan untuk penelitian ini
2. Kepada Ibu Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembahas 1 dan Ibu Dr. Elin Cahyaningsih, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembahas 2 yang telah banyak memberikan masukan dan saran untuk tugas akhir ini.
3. Kepada LKP Grafologi Indonesia, khususnya Kang Julian yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh perizinan dan data yang saya perlukan untuk skripsi ini.
4. Kepada kedua orang tua saya yaitu, Ibu Henny Kustila dan alm. Bapak Nurahman. Terutama kepada ibu saya yang sudah mendukung dan memberikan semangat mulai dari awal kuliah hingga penyusunan tugas akhir.
5. Kepada Fatihah Salma Jaya Putra atau jepiy yang setiap waktu dapat meluangkan waktunya untuk saya ketika membutuhkan bantuan dan selalu membantu saya dalam bertukar pikiran, memberikan saran, dan serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
6. Kepada sahabat “Warpika” yaitu, mas Ucup, Ciblek, Bobi, Opung, Baltip, Mad, Jirin, Botay serta teman – teman dekat lainnya. Terima kasih telah memberikan semangat kepada saya dalam penulisan tugas akhir

Akhir kata penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 19 Februari 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized initials and a surname, positioned above the printed name.

Rafif Nauval Rahmadani Putra

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN

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

Nama : Rafif Nauval Rahmadani Putra

NIM : 1192002005

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

Jenis Tugas Akhir : Tugas Akhir

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 Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* (Studi Kasus LKP Grafologi Indonesia)”**

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 : 19 Februari 2025

Yang menyatakan



Rafif Nauval Rahmadani Putra

# Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* (Studi Kasus: LKP Grafologi Indonesia)

Rafif Nauval Rahmadani Putra

---

## ABSTRAK

Perkembangan arus informasi serta Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di era globalisasi saat ini menjadi sebuah hal yang selalu berkembang dan mendapatkan peran yang penting dalam kehidupan manusia. LKP Grafologi memiliki tugas dan kewajiban dalam memberikan solusi terbaik di bidang jasa pelatihan dan konsultasi pendidikan yang berstandar pada lembaga kursus, hal itu akan sangat membantu para pengguna *website* dalam mencari suatu informasi, tetapi apakah fitur yang ada pada *website* sudah cukup jelas dan membantu, baik itu dalam aspek informasi, desain, keakuratan, dan aspek lainnya. Pada evaluasi kepuasan pengguna terhadap *website* LKP Grafologi Indonesia menggunakan metode UEQ (*User Experience Questionnaire*) berdasarkan 6 skala yaitu *attractiveness*, *efficiency*, *Perspicuity*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Untuk pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dan mendapatkan responden sebanyak 74 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling* yaitu *simple random sampling*. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa rata-rata nilai secara keseluruhan pada *website* LKP Grafologi Indonesia untuk semua aspek, mayoritas mendapatkan hasil dalam kategori *Excellent*. Maka dalam pembangunan *website* yang berkualitas, LKP Grafologi Indonesia dapat mempertahankan kualitas *website*, mengembangkan sistem, meningkatkan layanan pada kualitas *website* LKP Grafologi Indonesia.

**Kata Kunci:** LKP Grafologi Indonesia, UEQ (*User Experience Questionnaire*), *Website*



***Evaluation of User Satisfaction Level  
Using the User Experience Questionnaire Method (UEQ)  
(Case Study: LKP Grafologi Indonesia)***

Rafif Nauval Rahmadani Putra

---

***ABSTRACT***

*The development of information flow and Information and Communication Technology (ICT) in the current era of globalization is something that always develops and gets an important role in human life. LKP Grafologi has duties and obligations in providing the best solutions in the field of standardized educational training and consulting services at course institutions, it will greatly help website users in finding information, but whether the features on the website are clear enough and helpful, be it in the aspects of information, design, accuracy, and other aspects. In evaluating user satisfaction with the LKP Grafologi Indonesia website using the UEQ (User Experience Questionnaire) method based on 6 scales, namely attractiveness, efficiency, Perspicuity, Dependability, Stimulation, and Novelty. Data collection was carried out by distributing questionnaires and getting 73 respondents. The method used in this research is probability sampling technique, namely simple random sampling. The evaluation results show that the overall average value on the LKP Grafologi Indonesia website for all aspects, the majority get results in the Good category. So in the development of a quality website, LKP Grafologi Indonesia can maintain website quality, develop systems, improve services on the quality of the LKP Grafologi Indonesia website.*

**Key Word:** *LKP Grafologi Indonesia, UEQ (User Experience Questionnaire), Website*

# DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	3
1.4 Tujuan penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1 Evaluasi .....	6
2.1.1 Definisi Evaluasi .....	6
2.2 Website.....	6
2.2.1 Definisi Website.....	6
2.2.2 Manfaat Website .....	7
2.3 Kepuasan Pengguna .....	8
2.4 UEQ ( <i>User Experience Quistionare</i> ) .....	8
2.5 LKP Grafologi Indonesia .....	9
2.6 Penelitian Terdahulu.....	10
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	14
3.1 Kerangka Penelitian .....	14
3.2 Jenis Penelitian.....	16
3.3 Pengumpulan Data .....	17
3.3.1 Kuisisioner.....	17
3.3.2 Studi Literatur .....	17
3.4 Populasi dan Sampel .....	18
3.4.1 Populasi.....	18
3.4.2 Sampel.....	18

3.5	Uji Instrumen.....	18
3.5.1	Uji Validitas .....	18
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	19
3.6	Analisis Data .....	20
3.7	Objek Penelitian .....	20
3.7.1	LKP Grafologi Indonesia.....	20
3.7.2	Struktur Organisasi LKP Grafologi Indonesia.....	21
3.7.3	Website LKP Grafologi Indonesia.....	22
3.8	Jadwal dan Tempat Penelitian.....	23
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
4.1	Gambaran Umum Responden .....	24
4.2	Karakteristik Responden .....	24
4.2.1	Jenis Kelamin.....	24
4.2.2	Umur .....	25
4.3	Hasil Pengujian Data.....	25
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	26
4.3.2	Hasil Uji Realibilitas.....	27
4.4	Hasil Pengujian Data Menggunakan UEQ Data Analysis Tool.....	27
4.4.1	Distribusi Jawaban Responden .....	27
4.4.2	Hasil Rata-Rata Skala UEQ .....	29
4.5	Pembahasan.....	29
4.5.1	Hasil Validitas dan Realibilitas Kuisisioner .....	29
4.5.2	Hasil Distribusi Jawaban Responden.....	30
4.5.3	Hasil Rata-Rata Tiap Skala.....	30
4.5.4	Benchmark <i>User Experience</i> Website LKP Grafologi Indonesia.....	30
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>32</b>
5.1	Kesimpulan.....	32
5.2	Saran.....	32
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>36</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Penelitian .....	14
Gambar 2. Struktur Organisasi LKP Grafologi Indonesia .....	21
Gambar 3. Tabel Alokasi Waktu.....	23
Gambar 4. Jenis Kelamin Responden .....	24
Gambar 5. Umur Responden.....	25
Gambar 6. Benchmark User Experience LKP Grafologi Indonesia .....	31

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 2. Hasil Uji Validitas.....	26
Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas.....	27
Tabel 4. Distribusi Jawaban Responden .....	28
Tabel 5. Hasil Rata-Rata Skala UEQ .....	29
Tabel 6. Benchmark User Experience Website LKP Grafologi Indonesia.....	30

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian .....	36
Lampiran 2. Surat Pengantar Izin Penelitian.....	37
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian LKP Grafologi Indonesia .....	38
Lampiran 4. Website LKP Grafologi Indonesia .....	39
Lampiran 5. Kuesioner Online .....	40
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas .....	51
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas .....	54
Lampiran 8. Data Penelitian.....	56
Lampiran 9. Hasil Mean Website LKP Grafologi Indonesia.....	57
Lampiran 10. Confidence intervals for items and scales .....	58
Lampiran 11. Narasi Wawancara Online .....	59