

**EVALUASI USER EXPERIENCE APLIKASI IPUSNAS BERBASIS
KANSEI ENGINEERING UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PENGGUNA**

TUGAS AKHIR



ALISHA RIZQI NURWIDYA HERMIRA

1232923023

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2025

**EVALUASI USER EXPERIENCE APLIKASI IPUSNAS
BERBASIS KANSEI ENGINEERING UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGUNA**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik



ALISHA RIZQI NURWIDYA HERMIRA

1232923023

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

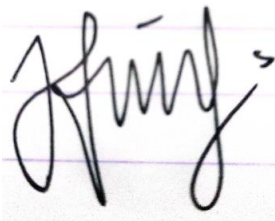
2025

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 : Alisha Rizqi Nurwidya Hermira

NIM : 1232923023

A handwritten signature in black ink on a white background with faint horizontal lines. The signature is stylized and appears to read 'Alisha'.

Tanda Tangan :

Tanggal : 1 Agustus 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : ALISHA RIZKI NURWIDYA HERMIRA
NIM : 1232923023
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : **Evaluasi User Experience Aplikasi iPusnas
Berbasis Kansei Engineering untuk
Meningkatkan Kepuasan Pengguna**

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Annissa Fanya, S.T., M.Sc.

()

Pembimbing 2 : Tri Susanto, S.E., M.T., CIPM

()

Pembahas 1 : Arief Bimantoro Suharko, Ph.D

()

Pembahas 2 : Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng., IPU, CEAP(

)

Ditetapkan : Jakarta

Tanggal : 1 September

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya. Penulisan Tugas Akhir ini dilaksanakan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, banyak rintangan yang telah penulis lewati untuk dapat menyelesaikannya, dengan bantuan, saran, dan motivasi dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

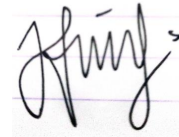
1. Ibu Annissa Fanya, S.T., M.Sc. sebagai dosen pembimbing pertama yang telah berkenan memberikan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan bimbingan, saran, masukan, serta motivasi kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
2. Bapak Tri Susanto, S.E., M.T., CIPM yang merupakan dosen pembimbing kedua telah berkenan memberikan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberi bimbingan, saran, masukan, serta motivasi kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir.
3. Bapak Arief Bimantoro Suharko, Ph.D sebagai dosen penguji yang telah memberikan masukan dan arahan kepada penulis agar Tugas Akhir ini menjadi lebih baik.
4. Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng., IPU, CEAP yang menjadi dosen penguji telah memberikan saran yang sangat berguna sehingga Tugas Akhir ini menjadi lebih baik.
5. Seluruh dosen Teknik Industri Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Kedua Orang Tua dan Adik, yang telah mendukung, memberikan semangat, dan motivasi kepada penulis.
7. Teman-teman perkuliahan, Kak Meyliawati Sekar Arum dan Kak Nadifa Sabrina yang sudah membantu, saling memberikan dukungan, motivasi, dan juga semangat kepada penulis selama masa perkuliahan.

8. Teman penulis, Dea Munanabilah yang selalu memberikan motivasi dan dorongan ketika penulis merasa kesulitan.

Akhir kata, Penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 1 Agustus 2025

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alisha', written on a light blue grid background.

Alisha Rizqi Nurwidya Hermira

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Alisha Rizqi Nurwidya Hermira

NIM : 1232923023

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

Jenis Tugas Akhir : 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 User Experience Aplikasi iPusnas Berbasis Kansei Engineering untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna

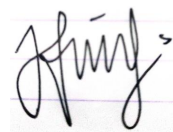
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 1 Agustus 2025

Yang Menyatakan



(Alisha Rizqi Nurwidya Hermira)

EVALUASI USER EXPERIENCE APLIKASI IPUSNAS BERBASIS KANSEI ENGINEERING UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGUNA

Alisha Rizqi Nurwidya Hermira

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong hadirnya layanan perpustakaan berbasis aplikasi, salah satunya adalah iPusnas yang dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional. Aplikasi ini memberikan kemudahan akses buku digital, namun masih ditemukan berbagai keluhan dari pengguna, seperti kendala login, keterbatasan jumlah koleksi, hingga antrian peminjaman yang panjang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) aplikasi iPusnas dengan pendekatan **Kansei Engineering**, yang mampu menerjemahkan persepsi emosional pengguna menjadi parameter desain yang lebih konkret. Metode penelitian menggunakan kombinasi pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Data diperoleh melalui analisis ulasan pengguna di Playstore serta penyebaran kuesioner berbasis semantic differential kepada 103 responden pengguna aktif iPusnas. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 18 kata kansei yang berhasil diidentifikasi, dengan tiga kata yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu **“Bangga”**, **“Percaya Diri”**, dan **“Terinspirasi”**. Selain itu, elemen **valuable** pada user experience ditemukan sebagai faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan pengguna iPusnas dapat dicapai melalui perbaikan aspek fungsional sekaligus emosional. Saran yang diajukan adalah pengoptimalan fitur unduh buku, peningkatan keandalan sistem, serta perbaikan notifikasi antrian. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan iPusnas serta memberikan referensi untuk penelitian selanjutnya di bidang evaluasi user experience berbasis Kansei Engineering.

Kata Kunci : User Experience, iPusnas, *Kansei Engineering*, Kepuasan Pengguna

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II	5
LANDASAN TEORI	7
2.1 Literature Review	7
2.2 User Experience	7
2.2.1 Definisi dan Konsep	7
2.2.2 Elemen – elemen dalam User Experience	8
2.2.3 Pentingnya User Experience dalam Aplikasi Digital	9
2.2.4 UX dan Ergonomi Kognitif	10
2.3 Kepuasan Pelanggan	11
2.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	11
2.3.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	11
2.3.3 Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan	12

2.3.5 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.6 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	14
2.4 Loyalitas Pelanggan	14
2.4.1 Definisi Loyalitas Pelanggan	14
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	15
2.4.3 Manfaat Loyalitas Pelanggan.....	16
2.4.4 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	16
2.5 Aplikasi iPusnas	17
2.5.1 Latar Belakang dan Tujuan	17
2.5.2 Fitur-fitur Aplikasi iPusnas	17
2.5.3 Kelebihan dan Kekurangan Aplikasi iPusnas	18
2.6 Kansei Engineering	19
2.6.1 Pengertian dan Sejarah.....	19
2.6.2 Teknik Pengukuran Kansei.....	19
2.6.3 Jenis-jenis Kansei Engineering	20
2.6.3 Proses Kansei Engineering.....	21
2.6.3 Penelitian Terkait.....	22
BAB III	24
METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Objek Penelitian	24
3.3 Diagram Alir Penelitian.....	25
3.3.1 Menentukan Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Batasan Masalah	25
3.3.2 Pengumpulan dan Pembuatan Kata Kansei.....	26
3.3.3 Pembuatan Kuisisioner	32
3.3.4 Uji Validitas, Reliabilitas, dan Normalitas	32
3.3.4 Kesimpulan dan Saran	34
BAB IV	35
HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Pengumpulan Data	35
4.2 Karakteristik Responden	35

4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	36
4.3.1 Persepsi Emosional menggunakan Kansei Engineering	36
4.3.2 Identifikasi Elemen-elemen UX.....	39
A. Kategori Usia.....	42
Table 4.11. Distribusi Frekuensi Usia < 18 Tahun	42
Table 4.12. Distribusi Frekuensi Usia 18-24 Tahun	42
Table 4.13. Distribusi Frekuensi Usia 25-34 Tahun.....	42
Table 4.14. Distribusi Frekuensi Usia < 35 Tahun	42
B. Kategori Pekerjaan	44
Table 4.15. Distribusi Frekuensi Pelajar/Mahasiswa	44
Table 4.16. Distribusi Frekuensi Pegawai/Karyawan	44
Table 4.17. Distribusi Frekuensi Wiraswasta	45
Table 4.18. Distribusi Frekuensi Belum/Tidak Bekerja	45
C. Kategori Jenis Kelamin	46
Table 4.19. Distribusi Frekuensi Pria	46
Table 4.20. Distribusi Frekuensi Wanita	46
4.4 Analisis Uji Validitas.....	47
Table 4.21 Hasil Uji Validitas	47
4.5 Analisis Uji Reliabilitas.....	48
4.6 Analisis Uji Normalitas	48
4.7 Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya	49
BAB V.....	50
KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kandidat Kata Kansei	26
Table 3.2 Kandidat Kata Kansei	29
Table 4.3 Distribusi Frekuensi Keamanan.....	37
Table 4.4 Distribusi Frekuensi Sosial	37
Table 4.5 Distribusi Frekuensi Harga Diri.....	38
Table 4.6 Distribusi Frekuensi Aktualisasi Diri.....	38
Table 4.7 Distribusi Frekuensi Usability	39
Table 4.8 Distribusi Frekuensi Valuable.....	40
Table 4.9 Distribusi Frekuensi Adoptability.....	40
Table 4.10 Distribusi Frekuensi Desirability	41
Table 4.11. Distribusi Frekuensi Usia < 18 Tahun	42
Table 4.12. Distribusi Frekuensi Usia 18-24 Tahun.....	42
Table 4.13. Distribusi Frekuensi Usia 25-34 Tahun.....	43
Table 4.14. Distribusi Frekuensi Usia < 35 Tahun	44
Table 4.15. Distribusi Frekuensi Pelajar/Mahasiswa	44
Table 4.16. Distribusi Frekuensi Pegawai/Karyawan	45
Table 4.17. Distribusi Frekuensi Wiraswasta	45
Table 4.18. Distribusi Frekuensi Belum/Tidak Bekerja	46
Table 4.19. Distribusi Frekuensi Pria	46
Table 4.20. Distribusi Frekuensi Wanita	46
Table 4.21 Hasil Uji Validitas	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Preferensi Minat Pembaca Pada Tahun 2025	2
Gambar 2.2 Hierarki Kebutuhan Maslow.....	28
Gambar 4.3 Hasil Statistik Probability Plot.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisiner Kansei Word.....	55
Lampiran 2 Uji Validitas	56
Lampiran 3. Uji Reliabilitas	60
Lampiran 4. Uji Normalitas	69

