

UNIVERSITAS BAKRIE

**EVALUASI PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM
USABILITY SCALE* dan *USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE* PADA APLIKASI RUANGGURU**

TUGAS AKHIR



MOHAMMAD FACHRI RAFIDAN

1182002005

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

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2024

UNIVERSITAS BAKRIE

**EVALUASI PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM
USABILITY SCALE* dan *USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE* PADA APLIKASI RUANGGURU**

TUGAS AKHIR

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



MOHAMMAD FACHRI RAFIDAN

1182002005

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

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2024

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 : Mohammad Fachri Rafidan

NIM 1182002005

Tanda Tangan : 

Tanggal : 28 Maret 2024

HALAMAN PENGESAHAN


Tugas Akhir ini diajukan oleh :


Nama : Mohammad Fachri Rafidan
NIM : 1182002018
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Evaluasi Pengukuran Kepuasan Pengguna dengan menggunakan Metode *System Usability Scale* dan *User Experience 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 : Dita Nurmadewi, S. Kom, M. Kom. ()

Pembimbing 2 : Dr. Siti Rohajawati, S. Kom, M. Kom. ()

Penguji 1 : Zakiul Fahmi Jailani, S.Kom., MSc. ()

Penguji 2 : Dr. Shidiq Al Hakim, S.Kom., M.Eng. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 08 Mei 2024

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang maha Esa atas berkat rahmat dan karunianya yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Evaluasi Pengukuran Kepuasan Pengguna menggunakan Metode *System Usability Scale* dan *User Experience Questionnaire* pada Aplikasi Ruangguru”. Tugas Akhir ini bertujuan untuk dapat memenuhi syarat kelulusan untuk mencapai gelar Sarjana Komputer pada program studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.

Pada penelitian ini memiliki proses yang sangat panjang yang tentunya membutuhkan bimbingan dari banyak pihak, maka dari itu saya ucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dita Nurmawati, S.Kom.,M.kom. selaku Dosen Pembimbing I yang selalu sabar membimbing saya serta senantiasa selalu ada menyempatkan diri dalam membimbing dan membantu peneliti dalam menyempurnakan penulisan pada tugas akhir ini hingga selesai.
2. Ibu Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing II yang terus memberikan bimbingan dan membantu penulis dalam menyempurnakan penulisan pada tugas akhir ini hingga selesai.
3. Ibu dan Ayah yang selalu mendoakan agar dipermudah dalam membuat Tugas Akhir ini.
4. Ibrahim, Mega, dan Fabian selaku teman perjuangan saya yang bersama-sama menyelesaikan perkuliahan di semester ini.
5. Ditta Amara, Febby Novanti Azhara, Novedila Anduada Manal, Rafi Brilliyanto, Rizky Maudy selaku teman terdekat saya di kampus.
6. Reza, Filippo, Salwa, Diva selaku teman SMA saya yang selalu memberikan semangat, masukan, dan hiburan disaat saya pusing mengerjakan tugas akhir ini.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Mohammad Fachri Rafidan
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik Komputer dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi mengembangkan 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 Menggunakan Metode *System Usability Scale* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) Pada Aplikasi Ruangguru.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pengakalan 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 : 28 Maret 2024

Yang Menyatakan



(Mohammad Fachri Rafidan)

**Evaluasi Pengukuran Kepuasan pengguna dengan menggunakan
Metode *System Usability Scale* dan *User Experience Questionnaire* Pada
Aplikasi Ruangguru**

Mohammad Fachri Rafidan

ABSTRAK

Ruangguru (PT. RUANG RAYA INDONESIA) adalah perusahaan teknologi asal Indonesia yang bergerak di bidang pendidikan nonformal. Perusahaan berfokus pada layanan dan konten pendidikan berbasis teknologi yang menghubungkan calon murid dengan calon guru untuk belajar di bidang apapun. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat *Usability* dan *User Experience* dalam aplikasi Ruangguru dengan menggunakan metode *System Usability Scale* dan *User Experience Questionnaire* menurut sudut pandang penggunanya. Responden dalam penelitian ini sebanyak 55 orang dengan teknik pengambilan *random sampling*. Untuk metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan pengujian validitas dan reliabilitas. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini yaitu bisa disimpulkan bahwa aplikasi Ruangguru memberikan tingkat *Usability* dan *User Experience* yang cukup baik bagi penggunanya.

Kata Kunci : Evaluasi, Kepuasan Pengguna, *System Usability Scale*, *User Experience Questionnaire*, Aplikasi Ruangguru.

*Evaluation of User Satisfaction Measurement with
System Usability Scale and User Experience Questionnaire Methods on
Ruangguru Application*

Mohammad Fachri Rafidan

ABSTRACT

Ruangguru (PT. RUANG RAYA INDONESIA) is an Indonesian technology company engaged in non-formal education. The company focuses on technology-based educational services and content that connects prospective students with prospective teachers to learn in any field. This study was conducted to determine the level of Usability and User Experience in the Ruangguru application using the System Usability Scale and User Experience Questionnaire methods according to the user's point of view. Respondents in this study were 55 people with random sampling technique . The data analysis method used is quantitative analysis with validity and reliability testing. The results obtained in this research can be concluded that the Ruangguru application provides a fairly good level of Usability and User Experience for its users.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
<i>1.2 Identifikasi Masalah</i>	<i>3</i>
<i>1.3 Rumusan Masalah</i>	<i>3</i>
<i>1.4 Batasan masalah</i>	<i>3</i>
<i>1.5 Tujuan Penelitian</i>	<i>4</i>
<i>1.6 Manfaat Penelitian</i>	<i>4</i>
<i>1.7 Sistematika Penulisan.....</i>	<i>4</i>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
<i>2.1 UX (User Experience)</i>	<i>6</i>
<i>2.2 Usability Testing</i>	<i>7</i>
<i>2.3 System Usability Scale.....</i>	<i>7</i>
<i>2.4 User Experience Quistionnaire (UEQ)</i>	<i>8</i>
<i>2.5 Penelitian Terdahulu.....</i>	<i>10</i>
BAB III METODE PENELITIAN	15
<i>3.1 Kerangka Penelitian.....</i>	<i>15</i>
<i>3.2 Teknik Pengumpulan Data.....</i>	<i>17</i>

3.3 Metode Penelitian	18
3.3.1 System Usability Scale.....	18
3.3.2 User Experience Questionnaire	21
3.4 Uji Kualitas Data	23
3.4.1 Uji Validitas.....	23
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	23
BAB IV PEMBAHASAN.....	24
4.1 Gambaran Umum Responden	24
4.2 Karakteristik Responden.....	25
4.2.1 Jenis Kelamin.....	25
4.2.2 Usia	26
4.2.3 Status Responden	26
4.2.4. Nama Sekolah Asal	27
4.2.5. Domisili	28
4.3 Pengujian Data	29
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	29
4.3.1.1 Hasil Uji Validitas SUS.....	29
4.3.1.2 Hasil Uji Validitas EUQ	30
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	31
4.3.2.1 Hasil Uji Reliabilitas SUS.....	31
4.3.2.2 Hasil Uji Reliabilitas EUQ	31
4.4 Analisis Data.....	32
4.4.1 Hasil Menggunakan Metode SUS	32
4.4.2 Hasil Menggunakan UEQ	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	42

LAMPIRAN44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penilaian Aplikasi Ruangguru di <i>App Store</i> dan <i>Playstore</i>	2
Gambar 2. 1 Skala <i>UEQ</i> Sumber Foto.....	9
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian.....	15
Gambar 3. 2 Rumus dari Perhitungan <i>SUS</i>	19
Gambar 3. 3Skor <i>SUS</i>	20
Gambar 3. 4 Penilaian <i>UEQ</i>	21
Gambar 3. 5 Daftar Pertanyaan Kuesioner <i>UEQ</i>	22
Gambar 4. 1 Presentase Jenis Kelamin Responden	25
Gambar 4. 2 Presentasi Usia Responden	26
Gambar 4. 3 Presentase Status Responden	26
Gambar 4. 4 Presentase Domisili Responden	28
Gambar 4. 5 <i>SUS</i> Skor	34
Gambar 4. 6 Benchmark Interval skala <i>UEQ</i>	38
Gambar 4. 7 Grafik Skor Skala Kuesioner <i>UEQ</i>	39

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4. 1 Nama Asal Sekolah.....	27
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas <i>SUS</i>	29
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas <i>EUQ</i>	30
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas <i>SUS</i>	31
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas <i>UEQ</i>	31
Tabel 4. 6 Hasil Hitung Kuesioner <i>SUS</i> Setiap Responden.....	32
Tabel 4. 7 Skor <i>Mean</i> pada Item Pertanyaan	36
Tabel 4. 8 Hasil Hitung Rata-rata Per-Variabel	37
Tabel 4. 9 Hasil <i>Benchmark</i>	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Kuesioner.....	44
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas	50
Lampiran 3.1 Hasil Uji Validitas <i>System Usability Scale</i>	50
Lampiran 4 Dokumentasi Validitas	52
Lampiran 5 Data Asli - <i>System Usability Scale</i>	53
Lampiran 6 Data penelitian - <i>User Experience Questionnaire</i>	56
Lampiran 7 Surat Pengantar Penelitian	61
Lampiran 8 Balasan dari Tempat Objek Penelitian.....	62
Lampiran 9 Waktu Penelitian.....	63