

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA ASPEK *USABILITY*
MENGUNAKAN TEKNIK *FIRSTCLICK*, *PERFORMANCE*
MEASUREMENT, *RETROSPECTIVE THINK ALOUD*, DAN
QUESTIONNAIRE PADA WEBSITE *E-COMMERCE*
RUMAH58.COM**

TESIS

Oleh:

I Nyoman Wahyu Semeru Putra

1729101038



**PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2021**



**EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA ASPEK *USABILITY*
MENGUNAKAN TEKNIK *FIRSTCLICK*, *PERFORMANCE*
MEASUREMENT, *RETROSPECTIVE THINK ALOUD*, DAN
QUESTIONNAIRE PADA WEBSITE *E-COMMERCE*
RUMAH58.COM**

TESIS

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Magister Komputer

Program Studi Ilmu Komputer

Oleh:

I Nyoman Wahyu Semeru Putra

1729101038



PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis oleh I Nyoman Wahyu Semeru Putra ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti ujian Pra Tesis

Singaraja, 1 September 2021

Pembimbing I



Prof. Dr. I Made Candiasa, MI.Komp.

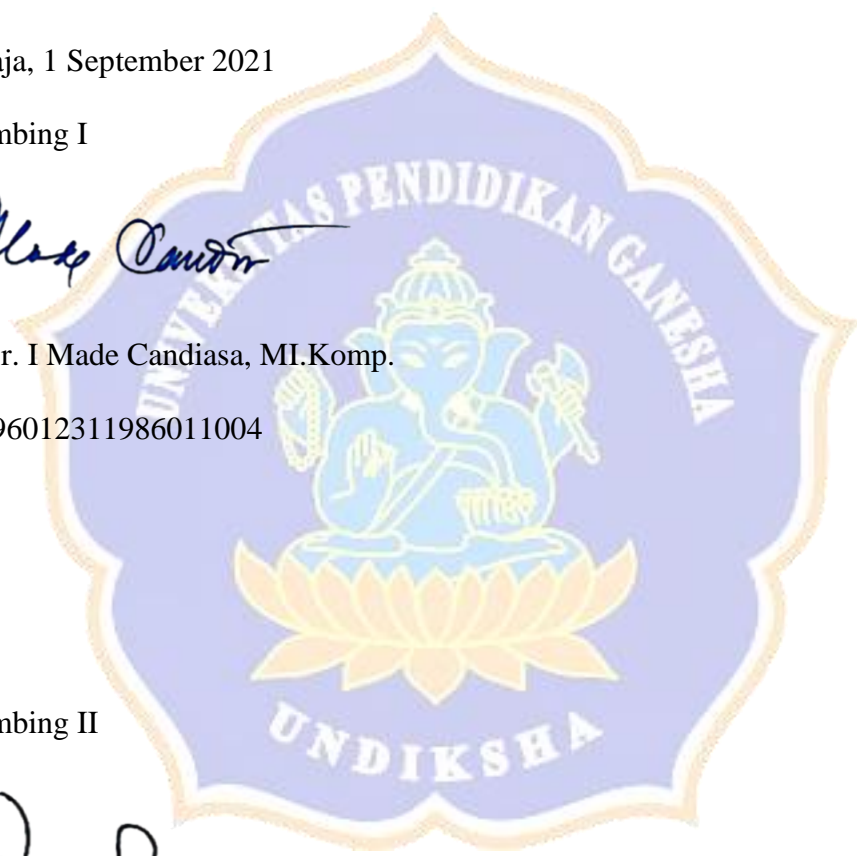
NIP. 196012311986011004

Pembimbing II



Dr. I Gede Aris Gunadi, S.SI.,M.Kom

NIP. 197703182008121004




LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Tesis oleh I Nyoman Wahyu Semeru Putra ini telah berhasil dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Komputer di Program Studi Ilmu Komputer, Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha.


Disetujui pada tanggal: 30 Oktober 2021


oleh
Tim Penguji


.....
Ketua (Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T)
NIP. 197601022003121001


.....
Anggota (Dr. I Nyoman Sukajaya, M.T.)
NIP. 196711151993031001


.....
Anggota (Dr. Gede Rasben Dantes, S.T , M.T.I.)
NIP. 197502212003121001


.....
Anggota (Prof. Dr. I Made Candiasa, MI. Komp.)
NIP. 196012311986011004


.....
Anggota (Dr. I Gede Aris Gunadi, S.Si. M.Kom.)
NIP. 197703182008121004

Mengetahui Direktur
Program Pascasarjana Undiksha.



Prof. Dr. I Gusti Putu Suharta, M.Si
NIP. 19621215 198803 1 002

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Komputer dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya sendiri. Bagian – bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah,serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi – sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja.

Yang memberi pernyataan,



I Nyoman Wahyu Semeru Putra

PRAKARTA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadapan Sang Hyang Widhi Wasa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Evaluasi *User Experience* Pada Aspek *Usability* Menggunakan Teknik *Firstclick*, *Performance Measurement*, *Retrospective Think Aloud*, dan *Questionnaire* Pada Website *E-Commerce Rumah58.com*”. Tesis ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Magister Ilmu Komputer pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Kerja keras bukan satu-satunya jaminan terselesaikan tesis ini, berkat uluran tangan dan berbagai pihaklah tesis ini dapat terwujud. Oleh sebab itu, izinkan penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. I Made Candiasa, MI.Komp., sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai masalah dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;
2. Dr. I Gede Aris Gunadi, S.SI.,M.Kom selaku pembimbing II yang selalu mengarahkan, memberikan semangat dan harapan kepada penulis selama penelitian dan penulisan naskah, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai dengan harapan;
3. Bapak Ketua Program Studi Ilmu Komputer dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama perjalanan studi dan penyusunan tesis.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum dapat dikategorikan sempurna. Namun terlepas dari semua predikat tersebut, yang jelas, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademi akan ikut serta memberikan warna dalam pembangunan dunia pendidikan walau hanya setitik.

Singaraja _____

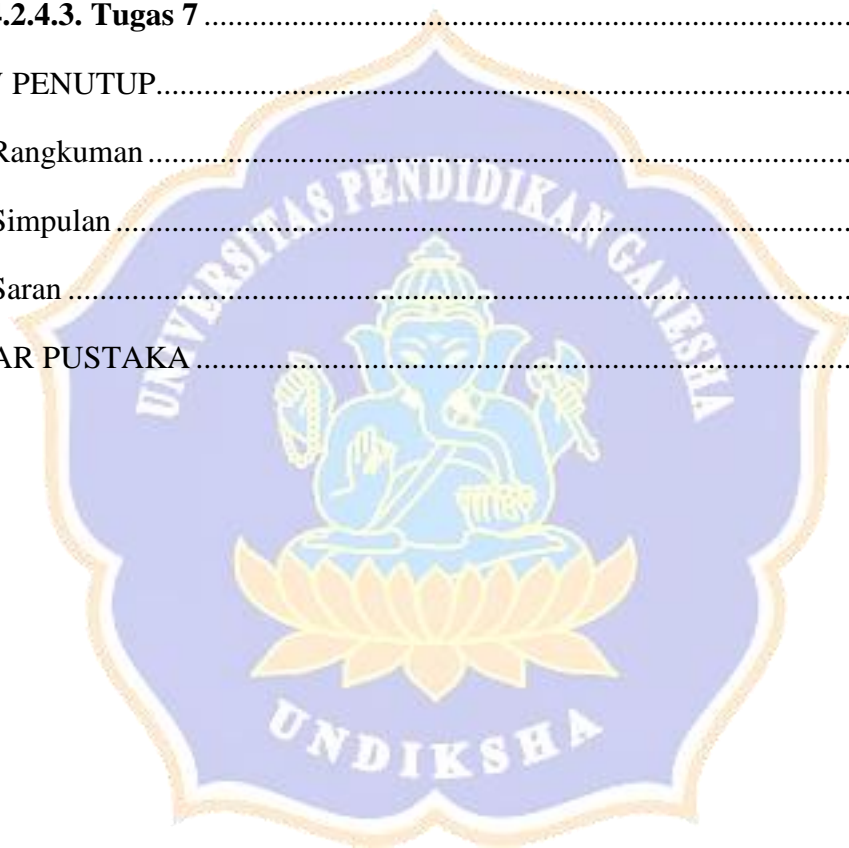
Penulis

DAFTAR ISI

PRAKARTA.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL.....	4
DAFTAR GAMBAR.....	5
BAB I PENDAHULUAN.....	7
1.1.Latar Belakang.....	7
1.2. Identifikasi Masalah.....	10
1.3. Batasan Masalah.....	11
1.4. Rumusan Masalah.....	12
1.5. Tujuan Penelitian.....	12
1.6. Manfaat Penelitian.....	13
1.6.1. Manfaat Teoretis.....	13
1.6.2. Manfaat Praktis.....	14
BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN TEORI.....	15
2.1. <i>E-Business</i>	15
2.2. <i>E-Commerce</i>	16
2.3. <i>Evaluasi Sistem E-Commerce</i>	21
2.4. <i>Pengertian User Experience</i>	23
2.5. <i>Usability</i>	28
2.6. <i>Analisa Data Survey</i>	35

BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Rancangan Penelitian.....	37
3.2. Sampel Populasi dan Penelitian.....	41
3.3. Instrumen Penelitian	48
3.4. Uji Validitas dan Reabilitas	48
3.5. Lokasi dan Waktu	47
3.6. Data Koleksi	64
3.7. Teknik Pengumpulan Data	70
3.7.1. Teknik <i>First Click</i>	65
3.7.2. Teknik <i>Performance Measurement</i>	66
3.7.3. Teknik <i>Retrospective Think Aloud (RTA)</i>	68
3.7.4. Teknik Kuesioner	69
3.8. Teknik Analisis Data	70
3.8.1. Data Kuantitatif	70
3.8.2. Data Kualitatif	71
3.9. Penyusunan Rekomendasi	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	73
4.1. Hasil Penelitian	73
4.1.1. Hasil <i>Firstclick</i>	73
4.1.2. Hasil <i>Performance Measurement</i>	94
4.1.3. Hasil <i>Retrospective Think Aloud (RTA)</i>	97
4.1.4. Hasil Kuesioner SUS.....	110
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian	111

4.2.1. Efektivitas.....	111
4.2.2. Efisiensi	113
4.2.3. Kepuasan Pengguna	118
4.2.4. Rekomendasi Perbaikan	120
4.2.4.1 Tugas 5	127
4.2.4.2. Tugas 6	129
4.2.4.3. Tugas 7	131
BAB V PENUTUP.....	134
5.1. Rangkuman.....	134
5.2. Simpulan.....	138
5.3. Saran.....	139
DAFTAR PUSTAKA.....	139



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Responden Peserta Evaluasi <i>Usability</i>	44
Tabel 3.2 Task Skenario Evaluasi <i>Usability</i>	45
Tabel 3.3 Kuesioner Responden Peserta.....	47
Tabel 4.1 Hasil <i>Performance Measurement</i>	95
Tabel 4.2 Data RTA Peserta Pemula dan Peserta Mahir	97
Tabel 4.3 Kesimpulan Kesulitan/ Masalah yang Dialami Peserta	106
Tabel 4.4 Kesimpulan Saran Peserta.....	108
Tabel 4.5 Hasil <i>Performance Measurement</i>	111
Tabel 4.6 Data Penyebab Kesalahan (Error).....	113
Tabel 4.7 Kuisisioner Pemula.....	118
Tabel 4.8 Kuisisioner Mahir	119
Tabel 4.9 Rancangan Perbaikan.....	125



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil <i>First Click</i> Pemula <i>Task</i> 1.....	74
Gambar 4.2 Hasil <i>First Click</i> Pemula <i>Task</i> 2.....	76
Gambar 4.3 Hasil <i>First Click</i> Pemula <i>Task</i> 3.....	77
Gambar 4.4 Hasil <i>First Click</i> Pemula <i>Task</i> 4.....	78
Gambar 4.5 Hasil <i>First Click</i> Pemula <i>Task</i> 5.....	78
Gambar 4.6 Hasil <i>First Click</i> Pemula <i>Task</i> 6.....	79
Gambar 4.7 Hasil <i>First Click</i> Pemula <i>Task</i> 7.....	81
Gambar 4.8 Hasil <i>First Click</i> Pemula <i>Task</i> 8.....	82
Gambar 4.9 Hasil <i>First Klik</i> Pemula <i>Task</i> 9.....	83
Gambar 4.10 Hasil <i>First Click</i> Pemula <i>Task</i> 10.....	84
Gambar 4.11 Hasil <i>First Click</i> Mahir <i>Task</i> 1.....	85
Gambar 4.12 Hasil <i>First Click</i> Mahir <i>Task</i> 2.....	86
Gambar 4.13 Hasil <i>First Click</i> Mahir <i>Task</i> 3.....	87
Gambar 4.14 Hasil <i>First Click</i> Mahir <i>Task</i> 4.....	88
Gambar 4.15 Hasil <i>First Click</i> Mahir <i>Task</i> 5.....	89
Gambar 4.16 Hasil <i>First Click</i> Mahir <i>Task</i> 6.....	90
Gambar 4.17 Hasil <i>First Click</i> Mahir <i>Task</i> 7.....	91
Gambar 4.18 Hasil <i>First Click</i> Mahir <i>Task</i> 8.....	92
Gambar 4.19 Hasil <i>First Click</i> Mahir <i>Task</i> 9.....	93
Gambar 4.20 Hasil <i>First Click</i> Mahir <i>Task</i> 10.....	94
Gambar 4.21 Mengurutkan <i>Listing</i> Properti.....	122
Gambar 4.22 <i>Edit Postingan</i> Properti.....	123
Gambar 4.23 Melakukan Komentar Pada Forum.....	124

Gambar 4.24 <i>Layout Listing Properti</i>	127
Gambar 4.25 <i>Layout Rekomendasi Listing Properti</i>	128
Gambar 4.26 <i>Layout Edit Postingan Properti</i>	129
Gambar 4.27 <i>Layout Reomendasi Edit Postingan Properti</i>	130
Gambar 4.28 <i>Layout Komentar Pada Forum</i>	131
Gambar 4.29 <i>Layout Rekomendasi Komentar Pada Forum</i>	132

