

## ABSTRAK

Wahyu Semeru Putra, I Nyoman (2020), “Evaluasi *User Experience* Pada Aspek *Usability* Menggunakan Teknik *Firstclick*, *Performance Measurement*, *Retrospective Think Aloud*, dan *Questionnaire* Pada *Website E-Commerce Rumah58.com*”

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : Prof. Dr. I Made Candiasa, MI.Komp., dan Pembimbing II : Dr. I Gede Aris Gunadi, S.SI.,M.Kom

Kata Kunci : *User Experience*, *Firstclick*, *Performance Measurement*, *Retrospective Think Aloud*, *Questionnaire*.

Situs jual-beli (*e-commerce*) sudah banyak membantu masyarakat dalam bertransaksi. Salah satu perusahaan yang mengembangkan *website e-commerce* yaitu *SKI (Semadi Kwazay Indoland)* perusahaan yang bergerak pada bidang property. *Website e-commerce* tersebut diberi nama *Rumah58.com*. Perusahaan menginginkan *website e-commerce* tersebut dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas. Oleh karena itu, diperlukan studi evaluatif untuk mengukur kegunaan (*usability*) dari *website* tersebut. Studi evaluatif menggunakan metode *User Experience* dengan melibatkan 50 responden yang dibagi menjadi dua kelompok, yaitu kelompok mahir dan kelompok pemula yang masing-masing terdiri dari 25 orang. Teknik evaluasi yang dipilih adalah *performance measurement* untuk mengukur tingkat efisiensi dan *error* dari sistem, teknik *firstclick usability testing* untuk mengukur tingkat efektifitas dari sistem, dan teknik RTA serta kuisisioner SUS untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan adalah seperti berikut. Halaman *website e-commerce* *Rumah58.com* sudah cukup efisien, karena tidak ada perbedaan waktu yang signifikan pada kedua kelompok responden dalam mengerjakan 10 tugas yang diberikan. Dengan total waktu rata-rata 97.8 menit untuk kelompok pemula dan 92.3 menit untuk kelompok mahir. Responden kurang puas menggunakan *website* *Rumah58.com*, karena rerata skor kuisisioner peserta 40.85, masih jauh lebih kecil dari skor standar SUS yaitu 68. Halaman *website e-commerce* *Rumah58.com* sudah efektif, karena hasil perhitungan dengan menggunakan *Performance Measurement* menunjukkan selisih nilai presentase kesalahan atau *error* yang terjadi pada responden kelompok pemula dan responden kelompok mahir relatif kecil. Dengan presentase kesalahan atau *error* yang terjadi pada responden kelompok pemula pada tugas 5, 6, dan 7 berjumlah 28%, 20%, dan 12%. Sedangkan kesalahan atau *error* yang terjadi pada responden kelompok mahir yaitu tugas 5, 6, dan 7 berjumlah 12%, 12%, dan 20%.

## ABSTRACT

Wahyu Semeru Putra, I Nyoman (2020), "Evaluating User Experience on the Usability Aspect Using Firstclick Techniques, Performance Measurement, Retrospective Think Aloud, and Questionnaires on the Rumah58.com E-Commerce Website"

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : Prof. Dr. I Made Candiasa, MI.Komp., dan Pembimbing II : Dr. I Gede Aris Gunadi, S.SI.,M.Kom

Key Word : *User Experience, Firstclick, Performance Measurement, Retrospective Think Aloud, Questionnaire.*

E-commerce have helped many people in transactions. One of many company that develops an e-commerce website is SKI (Semadi Kwazay Indoland), a company engaged in the property sector. The e-commerce website is named Rumah58.com. The company wants the e-commerce website to reach a wider community. Therefore, an evaluative study is needed to measure the usability of the site. The evaluative study used the User Experience method involving 50 respondents who were divided into two groups, namely the advanced group and the beginner group, each consisting of 25 people. The evaluation technique chosen is performance measurement to measure the efficiency and error level of the system, first-click usability testing technique to measure the effectiveness of the system, and RTA technique and the SUS questionnaire to measure the level of user satisfaction. The results of the research show are as follows. The e-commerce website Rumah58.com page is quite efficient, because there is no significant time difference between the two groups of respondents in doing the 10 tasks given. With a total average time of 97.8 minutes for the beginner group and 92.3 minutes for the advanced group. Respondents are not satisfied using the Rumah58.com website, because the average score of the participant questionnaire is 40.85, which is still much lower than the SUS standard score of 68. The Rumah58.com e-commerce website page is effective, because the results of calculations using Performance Measurement show the difference in the percentage error value. or errors that occur in the novice group of respondents and the respondents of the advanced group are relatively small. With the percentage of errors or errors that occur in the novice group respondents on tasks 5, 6, and 7 amounting to 28%, 20%, and 12%. While the errors or errors that occurred in the respondents of the advanced group, namely tasks 5, 6, and 7 amounted to 12%, 12%, and 20%.