

**ANALISIS USABILITY APLIKASI MOBILE PENJUALAN H&M
DAN UNIQLO ID MENGGUNAKAN POST STUDY SYSTEM
USABILITY QUESTIONNAIRE (PSSUQ)**

PROYEK

Oleh:

Kelvin Thomas. S

NIM: 17.211.3748

Riris Nurhayati Manurung

NIM: 17.211.1411

Roy Martin Siregar

NIM: 17.211.1437

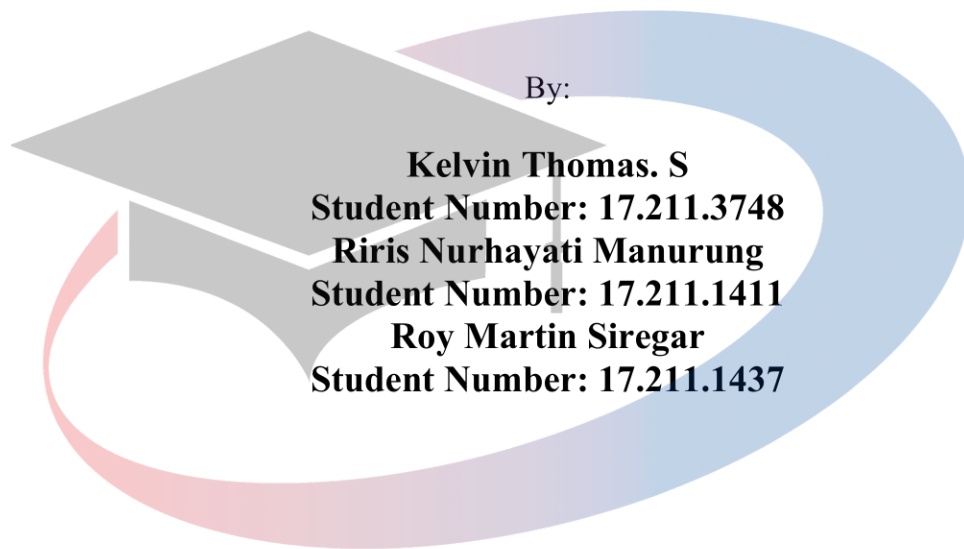
**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

**USABILITY ANALYSIS OF H&M AND UNIQLO ID SALES
MOBILE APPLICATIONS USING POST STUDY SYSTEM
USABILITY QUESTIONNAIRE (PSSUQ)**

FINAL PROJECT



UNIVERSITAS
MIKROSKIL



**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
FACULTY OF INFORMATICS
MIKROSKIL UNIVERSITY
MEDAN
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS USABILITY APLIKASI MOBILE PENJUALAN H&M
DAN UNIQLO ID MENGGUNAKAN POST STUDY SYSTEM
USABILITY QUESTIONNAIRE (PSSUQ)**

PROYEK

Diajukan Untuk melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program studi Sistem Informasi

Oleh:

Kelvin Thomas. S
NIM: 17.211.3748

Riris Nurhayati Manurung
NIM: 17.211.1411

Roy Martin Siregar
NIM: 17.211.1437

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing,

Dosen Pendamping,

Catherine, S.Kom., M.MSI.

Caroline, S.Kom.

Medan, 02 Februari 2022
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Sistem Informasi,

Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Kelvin Thomas. S
NIM : 172113748
Peminatan : Sistem Enterprise

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Usability Aplikasi Mobile Penjualan H&M dan Uniqlo id Menggunakan Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ)

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebesar-besarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 02 Februari 2022

Saya yang membuat pernyataan,



Kelvin Thomas. S

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Riris Nurhayati Manurung
NIM : 172111411
Peminatan : Sistem Enterprise

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Usability Aplikasi Mobile Penjualan H&M dan Uniqlo id Menggunakan Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ)

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebesar-besarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 02 Februari 2022

Saya yang membuat pernyataan,



Riris Nurhayati Manurung

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Roy Martin Siregar
NIM : 172111437
Peminatan : Sistem Enterprise

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Usability Aplikasi Mobile Penjualan H&M dan Uniqlo id Menggunakan Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ)

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebesar-besarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 2 Januari 2022

Saya yang membuat pernyataan,



Roy Martin Siregar

ANALISIS USABILITY APLIKASI MOBILE PENJUALAN H&M DAN UNIQLO ID MENGGUNAKAN POST STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE (PSSUQ)

Ringkasan Eksekutif

Pada penelitian ini tertuju kepada bagaimana evaluasi usability pengguna untuk Aplikasi penjualan H&M dan Uniqlo id menggunakan Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ) dengan menggunakan 4 aspek usability yaitu system usefullness, information quality, interface quality, dan overall. PSSUQ memungkinkan penilaian yang cepat atas pengalaman pengguna produk interaktif. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan link kuesioner secara online. Hasil dari penelitian ini adalah evaluasi nilai dari setiap Aplikasi dan perbandingan nilai rata-rata diantara Aplikasi penjualan H&M dan Aplikasi penjualan Uniqlo id. Dari pengukuran menggunakan metode PSSUQ, aplikasi Uniqlo id mendapatkan nilai rata-rata secara keseluruhan (overall) 2,12 dan untuk H&M mendapatkan nilai overall 2,17, yang artinya hasil pengukuran usability menggunakan PSSUQ menunjukkan bahwa secara umum dapat diterima dengan baik oleh user.

Kata Kunci: *Post Study System Usability Questionnaire, Skala penilaian, Metode Kuantitatif, Perbandingan.*

Executive Summary

This study focuses on how to evaluate user usability for H&M and Uniqlo id sales applications using the Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ) using 4 usability aspects, namely system usefullness, information quality, interface quality, and overall. PSSUQ enables rapid assessment of the user experience of interactive products. This study uses a quantitative method where data collection is done by distributing online questionnaire links. The results of this study are the evaluation of the value of each application and the comparison of the average value between the H&M sales application and the Uniqlo id sales application. From measurements using the PSSUQ method, the Uniqlo id application gets an overall average value of 2.12 and for H&M it gets an overall value of 2.17, which means that the results of usability measurements using PSSUQ show that in general it can be well received by users.

Keywords: *Post Study System Usability Questionnaire, Rating scales, Quantitative Method, Comparison.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi kurikulum dalam menyelesaikan pendidikan akhir Program Studi S-1 Sistem Informasi pada Universitas Mikroskil Medan. Tugas Akhir ini berjudul “Analisis Usability Aplikasi Mobbile Penjualan H&M dan Uniqlo id Menggunakan Post Study System Usability (PSSUQ)”.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak menerima bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Catherine, S.Kom., M.MSI. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang berharga dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Caroline, S.Kom., selaku Pendamping Pembimbing yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang berharga dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Ketua Universitas Mikroskil Medan.
4. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Prodi Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Yuni Marlina Saragih, S.Kom. M.Kom., selaku Sekretaris Prodi Sistem Informasi
6. Seluruh staf dan dosen Universitas Mikroskil Medan, khususnya staf dan dosen Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan.
7. Teristimewa kedua orang tua dari penulis dan keluarga penulis yang telah banyak memberikan bimbingan dan bantuan baik moral maupun material sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Seluruh teman-teman yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang selalu mendukung untuk kelancaran dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh responden yang memerikan waktu yang sangat berharga . dalam pengisian kuesioner dan memberikan informasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan-kekurangan serta ketidaksempurnaan. Oleh sebab itu, penulis dengan rendah hati menerima kritik dan saran dari pembaca dan semua pihak guna perbaikan yang lebih sempurna pada masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis memohon maaf atas segala kesalahan dan kesilapan yang pernah diperbuat dan semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.



Medan, 02 Februari 2022

Penulis,

Kelvin Thomas. S

Riris Nurhayati Manurung

Roy Martin Siregar

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Proyek.....	1
1.2 Ruang Lingkup Proyek.....	3
1.3 Tujuan Proyek.....	3
1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek.....	3
1.4.1 Personil Proyek.....	3
1.4.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Interaksi Manusia dan Komputer.....	6
2.2 User Interface (UI).....	8
2.3 User Experience (UX).....	12
2.4 Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ).....	13
2.5 Penelitian Terdahulu.....	15
BAB III PELAKSANAAN	19
3.1 Objek Penelitian.....	19
3.1.1 H&M.....	19
3.1.2 Uniqlo id.....	26
3.1.3 Perbandingan.....	33
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.2.1 Populasi Penelitian.....	35
3.2.2 Sampel Penelitian.....	35
3.3 Rancangan Penelitian.....	36

3.4 Metode analisis data.....	38
BAB IV HASIL.....	42
4.1 Gambaran Umum Responden.....	42
4.1.1 Berdasarkan Experience.....	42
4.1.2 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.1.3 Berdasarkan Usia.....	43
4.1.4 Berdasarkan Status.....	44
4.1.5 Statistik Deskriptif.....	45
4.2 Analisis Hasil.....	46
4.2.1 Analisis Hasil Data Responden H&M.....	46
4.2.2 Analisis Hasil Data Responden Aplikasi Uniqlo Id.....	51
4.2.3 Perbandingan Hasil Analisis Aplikasi H&M dan Uniqlo id.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	63

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Tampilan Utama Aplikasi H&M.....	19
Gambar 3. 2 Tampilan Masuk Akun Aplikasi H&M.....	20
Gambar 3. 3 Tampilan Menu Daftar Akun Aplikasi H&M.....	21
Gambar 3. 4 Tampilan Halaman Pencarian Aplikasi H&M.....	21
Gambar 3. 5 Fitur Favorit.....	22
Gambar 3. 6 Tampilan Customer Service Aplikasi H&M.....	23
Gambar 3. 7 Tampilan Daftar Pesanan Aplikasi H&M.....	23
Gambar 3. 8 Tampilan Fitur Daftar Harga Aplikasi H&M.....	24
Gambar 3. 9 Tampilan Pembayaran Aplikasi H&M.....	24
Gambar 3. 10 Ubah Bahasa.....	25
Gambar 3. 11 Find a Store.....	25
Gambar 3. 12 Follow Us.....	26
Gambar 3. 13 Tampilan Beranda Aplikasi Uniqlo id.....	26
Gambar 3. 14 Tampilan Pencarian Aplikasi Uniqlo id.....	27
Gambar 3. 15 Tampilan Wishlist Aplikasi Uniqlo id.....	27
Gambar 3. 16 Tampilan Pindai (Scan) Aplikasi Uniqlo id.....	28
Gambar 3. 17 Tampilan Keanggotaan Aplikasi Uniqlo id.....	28
Gambar 3. 18 Tampilan Kupon Aplikasi Uniqlo id.....	29
Gambar 3. 19 Tampilan Uniqlo Bantuan FAQs Aplikasi Uniqlo id.....	29
Gambar 3. 20 Tampilan Favourites Aplikasi Uniqlo id.....	30
Gambar 3. 21 Tampilan Notifikasi.....	30
Gambar 3. 22 Keranjang Belanja Uniqlo id.....	31
Gambar 3. 23 Tampilan Pemesanan Barang.....	31
Gambar 3. 24 Tampilan Riwayat Pemesanan.....	32
Gambar 3. 25 Tampilan Pembayaran.....	32
Gambar 3. 26 Tampilan Pencarian Toko Aplikasi Uniqlo id.....	33

Gambar 4. 1 Berdasarkan Experience.....	42
Gambar 4. 2 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Gambar 4. 3 Berdasarkan Usia.....	44
Gambar 4. 4 Berdasarkan Status.....	44



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Personil Proyek.....	4
Tabel 1. 2 Jadwal Pelaksanaan Proyek.....	5
Tabel 2. 1 Paket Kuesioner PSSUQ.....	13
Tabel 2. 2 Item Tanggapan PSSUQ.....	15
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. 1 Perbandingan Aplikasi H&M dan Uniqlo id.....	33
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	35
Tabel 3. 3 Daftar Pertanyaan Kuesioner PSSUQ.....	39
Tabel 4. 1 Statistik Deskriptif Uniqlo id.....	45
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif H&M.....	45
Tabel 4. 3 Variabel Overall H&M.....	46
Tabel 4. 4 Variabel SysUse H&M.....	47
Tabel 4. 5 Variabel InterQual H&M.....	50
Tabel 4. 6 Variabel Overall Uniqlo Id.....	51
Tabel 4. 7 Variabel SysUse Uniqlo Id.....	53
Tabel 4. 8 Variabel InfoQual Uniqlo Id.....	54
Tabel 4. 9 Variabel InterQual Uniqlo Id.....	55
Tabel 4. 10 Hasil Rekapitulasi Aplikasi H&M.....	56
Tabel 4. 11 Hasil Rekapitulasi Aplikasi Uniqlo id.....	57
Tabel 4. 12 Nilai Rata-Rata.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penyusunan Kuesioner.....	63
Lampiran 2 Jawaban Responden Aplikasi H&M.....	68
Lampiran 3 Jawaban Responden Aplikasi Uniqlo id.....	71

