

**EVALUASI USER USABILITY PADA WEBSITE
MAJUSHOP MENGGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS DAN HEURISTIC EVALUATION**

PROYEK

Oleh:

**MUHD HELMY HAWALI
NIM. 182113745
KHARLOS DAVINCHI
NIM. 192110886
RIGEL ANANTA KABAN
NIM. 192111512**

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2024**

**EVALUATION USER USABILITY ON THE WEBSITE
MAJUSHOP USES THE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
AND HEURISTIC EVALUATION**

FINAL PROJECT

By:

**MUHD HELMY HAWALI
NIM. 182113745
KHARLOS DAVINCHI
NIM. 192110886
RIGEL ANANTA KABAN
NIM. 192111512**

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**MAJOR OF S-1 INFORMATION SYSTEM
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2024**

LEMBARAN PENGESAHAN

EVALUASI USER USABILITY PADA WEBSITE
MAJUSHOP MENGGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS DAN HEURISTIC EVALUATION

PROYEK

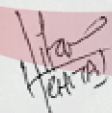
Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana
Program Studi S-1 Sistem Informasi

Oleh:

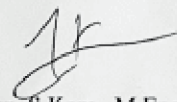
MUHD HELMY HAWALI
NIM. 182113745
KHARLOS DAVINCHI
NIM. 192110886
RIGEL ANANTA KABAN
NIM. 192111512

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,


Hita, S.Kom., M.TI.

Dosen Pembimbing II,


Joosten, S.Kom., M.Eng.

Medan, 19 Februari 2024
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-1 Sistem Informasi,


UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Yuni Marlina Saragih, S.Kom., M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Muhd Helmy Hawali
NIM : 182113745

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir / Tesis *) dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Evaluasi User Usability Pada Website Majushop Menggunakan Importance Performance Analysis dan Heuristic Evaluation
Tempat Penelitian : -
Alamat Tempat Penelitian : -
No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya 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 di kemudian 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 mempublikasikan 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, 23 Januari 2024

Saya yang membuat pernyataan,



Muhd Helmy Hawali

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Rigel Ananta Kaban
NIM : 192111512

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir / Tesis *) dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Evaluasi User Usability Pada Website Majushop Menggunakan Importance Performance Analysis dan Heuristic Evaluation

Tempat Penelitian : -
Alamat Tempat Penelitian : -
No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya 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 di kemudian 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 mempublikasikan 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, 23 Januari 2024

Saya yang membuat pernyataan,



Rigel Ananta Kaban

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Kharlos Davinchi

NIM : 192110886

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

Judul Tugas Akhir : Evaluasi User Usability Pada Website Majushop Menggunakan Importance Performance Analysis dan Heuristic Evaluation

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya 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 di kemudian 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 mempublikasikan 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, 23 Januari 2024

Saya yang membuat pernyataan,



Kharlos Davinchi

EVALUASI USER USABILITY PADA WEBSITE MAJUSHOP MENGGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN HEURISTIC EVALUATION

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kegunaan website Majushop.id dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis dan Heuristic Evaluation dan memberikan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna website. Populasi pada penelitian ini adalah Masyarakat Kota Medan dimana jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 385 responden. Hasil analisis kesesuaian bahwa tingkat kesesuaian terbesar menurut responden adalah dengan kode indikator PA1 dengan nilai sebesar 98,75% dengan hasil tersebut bahwa sudah memenuhi harapan kepuasan responden, hasil analisis kesenjangan (gap) bahwa hasil nilai rata-rata yang didapatkan dengan sebesar 0,13 yang diartikan sebagai nilai positif, maka kualitas kinerja telah memenuhi syarat yang diharapkan oleh responden, analisis kuadran terdapat atribut yang dianggap baik oleh responden dan menjadi prioritas penting dalam perbaikan yang terdapat pada Kuadran I pada atribut sebagai berikut : C3, C5, PA1, PA3, PA4, PA5, dan PA7.

Kata kunci: *Supermarket, Usability, Importance Performance Analysis, Heuristic Evaluation*

Abstract

The aim of this research is to evaluate the level of usability of the Majushop.id website using the Importance Performance Analysis and Heuristic Evaluation methods and provide an evaluation to increase website user satisfaction. The population in this study was the people of Medan City where the number of samples used in this study was 385 respondents. The results of the suitability analysis show that the greatest level of suitability according to respondents is with the indicator code PA1 with a value of 98.75% with these results showing that it meets the respondents' satisfaction expectations, the results of the gap analysis show that the average value obtained is 0.13 which is interpreted as a positive value, then the quality of performance has met the requirements expected by the respondent. Quadrant analysis contains attributes that are considered good by the respondent and are important priorities for improvement in Quadrant I in the following attributes: C3, C5, PA1, PA3, PA4, PA5, and PA7.

Keywords: *Supermarket, Usability, Importance Performance Analysis, Heuristic Evaluation*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Evaluasi *User Usability* Pada *Website* Majushop Menggunakan *Importance Performance Analysis* dan *Heuristic Evaluation*”.

Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan perkuliahan di Program Studi S-1 Sistem Informasi di Universitas Mikroskil Medan.

Tidak dapat disangka bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan Tugas Akhir ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya sampaikan kepada :

1. Ibu Hita, S.Kom., M.TI., selaku Dosen Pembimbing I.
2. Bapak Joosten, S.Kom., M.Eng., selaku Dosen Pembimbing II.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Ng Poi Wong, S.Kom., M.T.I., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Yuni Marlina Saragih, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Bapak dan Ibu dosen Universitas Mikroskil Medan selama proses belajar mengajar yang telah memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis bapak M. Iqbal dan ibu Irma Suryani Hasibuan beserta seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan arahan baik moral dan material serta doa yang tak hentinya, sehingga Tugas Akhir ini diselesaikan dengan baik.
8. Teristimewa kepada penulis ibu Sinta Helena Tarigan beserta seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan arahan baik moral dan material serta doa yang tak hentinya, sehingga Tugas Akhir ini diselesaikan dengan baik.
9. Teristimewa kepada bapak Ng Seng Hwa beserta seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan arahan baik moral dan material serta doa yang tak hentinya, sehingga Tugas Akhir ini diselesaikan dengan baik.
10. Kepada seluruh responden yang telah membantu memberikan informasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terima kasih atas waktu dan informasi yang telah Bapak/Ibu dan Saudara/I berikan kepada penulis.

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Tuhan Yang Maha Esa dan akhirnya kami menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang kami miliki. Untuk itu kami dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.

Medan, 23 Januari 2024

Penulis,

Muhd Helmy Hawali
Rigel Ananta Kaban
Kharlos Davinchi



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan.....	2
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Ruang Lingkup.....	3
BAB II KAJIAN LITERATUR	4
2.1 Evaluasi.....	4
2.1.1 Standar Evaluasi.....	4
2.2 <i>Website</i>	4
2.2.1 Jenis <i>Website</i>	5
2.2.2 Fungsi <i>Website</i>	5
2.3 <i>Usability</i>	5
2.4 <i>E-commerce</i>	6
2.5 Uji Validitas.....	8
2.6 Uji Reliabilitas.....	9
2.7 Kuesioner.....	9
2.7.1 Jenis-jenis Kuesioner.....	10
2.8 Pengambilan Sampel.....	11
2.9 <i>Simple Random Sampling</i>	12
2.10 <i>Importance Performance Analysis</i>	12
2.11 <i>Heuristic Evaluation</i>	15
2.12 Skala Pengukuran.....	16
2.13 Penelitian Terdahulu.....	18
BAB III TAHAPAN PELAKSANAAN	21

3.1 Tahapan Pelaksanaan	21
3.2 Objek Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.3.1 Populasi	34
3.3.2 Sampel	34
3.4 Metode Pengumpulan Data	35
3.5 Metode Analisis Data	41
3.5.1. Pengujian Kualitas Data	41
3.5.2. Analisis Dengan Metode <i>Heuristic Evaluation</i>	41
3.5.3. Analisis Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil	43
4.1.2 Hasil Uji Validitas dengan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	44
4.1.3 Hasil Uji Realibilitas dengan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	46
4.1.4 Analisis Kesesuaian pada metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	47
4.1.5 Analisis Kesenjangan pada metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	49
4.1.6 Analisis Kuadran pada metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	50
4.1.7 Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner berdasarkan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	51
4.1.8 Intepretasi Hasil Pengukuran Kualitas pada metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	59
4.1.9 Hasil Uji Validitas dengan metode <i>Heuristic Evaluation</i> (HE)	63
4.1.10 Hasil Uji Realibilitas dengan metode <i>Heuristic Evaluation</i>	64
4.1.11 Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner berdasarkan Metode <i>Heuristic Evaluation</i>	65
4.1.12 Intepretasi Hasil Pengukuran Kualitas pada metode <i>Heuristic Evaluation</i>	68
4.2 Pembahasan	70
BAB V PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	77
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	93
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	95
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	97



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis.....	13
Gambar 2. 2 Diagram Importance Performance Analysis (IPA)	14
Gambar 3. 1 Tahapan Pelaksanaan.....	21
Gambar 3. 2 Tampilan Fitur Pilih Lokasi.....	23
Gambar 3. 3 Tampilan Halaman Utama.....	24
Gambar 3. 4 Tampilan Masuk Akun	24
Gambar 3. 5 Tampilan Daftar Akun Baru	25
Gambar 3. 6 Tampilan Fitur Pencarian	25
Gambar 3. 7 Tampilan Fitur Promosi.....	26
Gambar 3. 8 Tampilan Katalog	26
Gambar 3. 9 Tampilan Detail Produk.....	27
Gambar 3. 10 Fitur Keranjang Belanja.....	27
Gambar 3. 11 Tampilan Pembayaran dan Pengiriman	28
Gambar 3. 12 Tampilan Cara Belanja	29
Gambar 3. 13 Tampilan Pengiriman Gratis Khusus Kota Medan	29
Gambar 3. 14 Tampilan Hubungi Kami	30
Gambar 3. 15 Tampilan Tentang Kami	30
Gambar 3. 16 Tampilan Syarat dan Ketentuan.....	31
Gambar 3. 17 Tampilan Kebijakan Privasi	31
Gambar 3. 18 Tampilan Order Tracking	32
Gambar 3. 19 Tampilan Konfirmasi Pembayaran.....	32
Gambar 3. 20 Fitur Profil Pengguna.....	32
Gambar 3. 21 Tampilan Profil Anda	33
Gambar 3. 22 Tampilan Histori Belanja.....	33
Gambar 3. 23 Tampilan Jumlah Poin	33
Gambar 3. 24 Tampilan List Belanja Anda	34
Gambar 3. 25 Tampilan Kupon Undian	34
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Usia	43
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Gambar 4. 3 Analisis Kuadran	50
Gambar 4. 4 Grafik Interpretasi Hasil Pernyataan Importance (X).....	61
Gambar 4. 5 Grafik Interpretasi Hasil Pernyataan Kuesioner Performance (Y).....	63



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Prinsip Heuristic Evaluation.....	16
Tabel 2. 2 Skala Likert	17
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 Metode Heuristic Evaluation.....	36
Tabel 3. 2 Metode Importance Performance Analysis	37
Tabel 3. 3 Poin Heuristic	42
Tabel 4. 1 Total Responden.....	43
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) ...	45
Tabel 4. 3 Hasil Uji Realibilitas pada metode Importance Performance Analysis (IPA) ...	46
Tabel 4. 4 Analisis Kesesuaian.....	48
Tabel 4. 5 Analisis Kesenjangan	49
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Importance (X).....	51
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Performance (Y).....	55
Tabel 4. 8 Interpretasi Hasil Kuesioner Importance (X)	59
Tabel 4. 9 Interpretasi Hasil Kuesioner Performance (Y).....	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas dengan metode Heuristic Evaluation.....	64
Tabel 4. 11 Hasil Uji Realibilitas dengan metode Heuristic Evaluation	64
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden dengan metode Heuristic Evaluation	65
Tabel 4. 13 Interpretasi Hasil Kuesioner pada metode Heuristic Evaluation.....	69

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....	77
--------------------------------------	----



UNIVERSITAS MIKROSKIL