

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA DAN USABILITAS PADA  
WEBSITE PENERIMAAN MAHASISWA BARU UNIVERSITAS  
MIKROSKIL DENGAN UEQ+ DAN SUS**

**TESIS**

**Oleh:**

**SALIMAN**

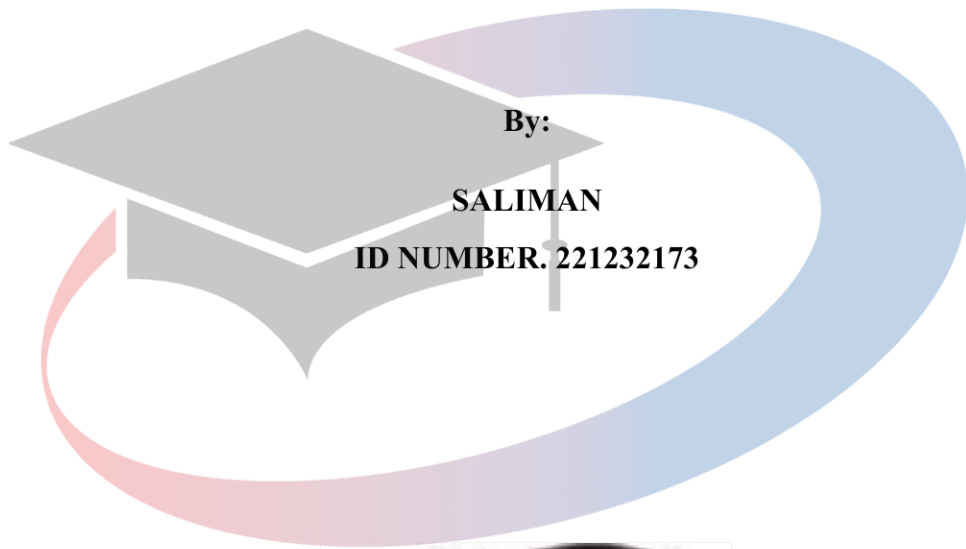
**NIM. 221232173**



**PROGRAM STUDI S-2 TEKNOLOGI INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2024**

**EVALUATION OF USER EXPERIENCE AND USABILITY ON  
UNIVERSITAS MIKROSKIL ADMISSION WEBSITE WITH UEQ+  
AND SUS**

**THESIS**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**MAJOR OF S-2 INFORMATION TECHNOLOGY  
FACULTY OF INFORMATICS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2024**

LEMBARAN PENGESAHAN

EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA DAN USABILITAS PADA  
WEBSITE PENERIMAAN MAHASISWA BARU UNIVERSITAS  
MIKROSKIL DENGAN UEQ+ DAN SUS

TESIS

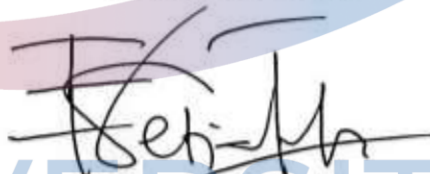
Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Magister  
Program Studi S-2 Teknologi Informasi

Oleh:

**SALIMAN**  
NIM. 221232173

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I,



Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D.

Medan, 06 Agustus 2024

Diketahui dan Disahkan Oleh:

\* Ketua Program Studi  
S-2 Teknologi Informasi,



Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D.

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa program studi S-2 Teknologi Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Saliman  
NIM : 221232173

Saya telah melakukan penelitian dan penulisan tesis dengan judul sebagai berikut:

Judul Tesis : Evaluasi Pengalaman Pengguna dan Usabilitas pada Website Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Mikroskil dengan UEQ+ dan SUS

Sehubungan dengan tesis tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan tesis tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain 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 tesis 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 tesis 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 tesis 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, 07 Agustus 2024.

Saya yang membuat pernyataan,



Saliman

## ABSTRAK

# EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA DAN USABILITAS PADA WEBSITE PENERIMAAN MAHASISWA BARU UNIVERSITAS MIKROSKIL DENGAN UEQ+ DAN SUS

### Abstrak

Penelitian ini ditujukan untuk melakukan evaluasi pengalaman pengguna dan usabilitas dari website penerimaan mahasiswa baru Universitas Mikroskil. Adapun metode yang digunakan adalah *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) untuk pengukuran pengalaman pengguna dan *System Usability Scale* (SUS) untuk pengukuran usabilitas dari website yang ditinjau. Adapun populasi adalah mahasiswa stambuk 2022 dan 2023 yang pernah menggunakan website yang ditinjau dengan jumlah sebanyak 1.835 orang. Dari hasil penyebaran kuesioner didapatkan total 401 responden, namun respon yang dapat digunakan adalah sejumlah 358 respon. Data yang ada kemudian diolah dengan bantuan *Data Analysis Tools* yang disediakan dari UEQ+ dan SPSS. Dari hasil evaluasi menggunakan UEQ+, hasil pengukuran menunjukkan bahwa pengalaman pengguna dari website penerimaan mahasiswa baru mendapatkan impresi positif dari para responden untuk seluruh skala yang diukur dengan *Key Performance Index* (KPI) sebesar 2,54. Akan tetapi, untuk pengukuran usabilitas, website tersebut malah mendapatkan hasil pengukuran yang masih rendah rata-rata hasil yang masih berada pada *Grade F*, skor NPS yang masih *detractor*, skala *adjectives* yang masih *poor* dan masih belum *acceptable*

**Kata kunci:** Pengalaman Pengguna, Usabilitas, UEQ+, SUS

### Abstract

*This research is aimed at evaluating the user experience and usability of Mikroskil University new student admission website. The methods used are the User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) for measuring user experience and the System Usability Scale (SUS) for measuring the usability of the website being reviewed. The population is 2022 and 2023 stambuk students who have used the website reviewed with a total of 1835 people. From the results of the questionnaire distribution, a total of 401 respondents were obtained, but the responses that could be used were 358 responses. The existing data is then processed with the help of Data Analysis Tools provided by UEQ+ and SPSS. From the results of the evaluation using UEQ+, the measurement results showed that the user experience of the new student admission website received a positive impression from the respondents for the entire scale measured by the Key Performance Index (KPI) of 2.54. However, for the measurement of usability, the website instead got measurement results that are still low on average results that are still in Grade F, NPS scores that are still detractor, adjectives scales that are still poor and still not acceptable.*

**Keywords:** User Experience, Usability, UEQ+, SUS

## KATA PENGANTAR

Ucapan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA DAN USABILITAS PADA WEBSITE PENERIMAAN MAHASISWA BARU UNIVERSITAS MIKROSKIL DENGAN UEQ+ DAN SUS”.

Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan saran dalam penyusunan Tesis ini.
2. Ibu Dr. Sofiana Nurjanah, S.Kom., M.T.I., selaku Pendamping Pembimbing yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil.
4. Bapak Ng Poi Wong, S.Kom., M.T.I., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil.
5. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D., selaku Ketua Program Studi S-2 Teknologi Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S-2 Teknologi Informasi Universitas Mikroskil yang telah membimbing dan memberikan pengetahuan yang sangat berarti kepada penulis.
7. Kepada keluarga yang senantiasa memberikan dukungan, nasihat dan doa yang selalu dipanjatkan agar ilmu yang penulis dapatkan dapat memberikan manfaat untuk penulis dan orang banyak.
8. Kepada teman-teman dan rekan kerja penulis yang tidak henti-hentinya memberikan dorongan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan tesis ini.
9. Kepada pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dari penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan untuk penulisan yang lebih baik di masa yang akan datang dan semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Medan, 07 Agustus 2024

Penulis,

Saliman



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan .....	2
1.4. Manfaat Penelitian .....	3
1.5. Ruang Lingkup .....	3
1.6. Metodologi Penelitian.....	3
1.7. Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b> .....	<b>5</b>
2.1. Tinjauan Pustaka.....	5
2.1.1. Website Penerimaan Mahasiswa Baru .....	5
2.1.2. User Experience.....	6
2.1.3. Usabilitas Website .....	9
2.1.4. User Experience Questionnaire Plus .....	11
2.1.5. System Usability Scale.....	16
2.2. Penelitian Terdahulu.....	18
2.3. Kerangka Konsep / Pola Pikir Pemecahan Masalah.....	18
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>20</b>
3.1. Objek Penelitian.....	20
3.2. Rancangan Penelitian.....	33
3.3. Metode Analisis Data.....	36
3.3.1. Framework User Experience Questionnaire Plus (UEQ+).....	36
3.3.2. Metode System Usability Scale (SUS).....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>78</b>
4.1. Hasil .....	78
4.1.1. Hasil Pengukuran Menggunakan UEQ+ .....	81
4.1.2. Hasil Pengukuran Menggunakan SUS .....	98
4.2. Pembahasan .....	104



<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>106</b>
5.1. Kesimpulan .....	106
5.2. Saran .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>107</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>110</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>186</b>



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rentang waktu pengalaman pengguna .....	7
Gambar 2.2 Sumber keragaman dalam Pengalaman Pengguna .....	8
Gambar 2.3 Pengalaman pengguna dalam kaitannya dengan pengalaman lain .....	9
Gambar 2.4 Sampel Skala UEQ+ [19] .....	15
Gambar 2.5 Ilustrasi yang menjelaskan skala yang diukur dengan UEQ-S, UEQ, dan UEQ+.....	15
Gambar 2.6 Langkah-langkah adaptasi dan validasi UEQ+ .....	16
Gambar 2.7 Kerangka Konsep Pemecahan Masalah.....	19
Gambar 3.1 Tampilan Utama Website Pendaftaran Mahasiswa Baru Universitas Mikroskil .....	20
Gambar 3.2 Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru Tingkat S1 Universitas Mikroskil ...	21
Gambar 3.3 Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru Tingkat S2 Universitas Mikroskil ...	22
Gambar 3.4 Tampilan Logo Perusahaan yang Kerjasama dengan Universitas Mikroskil..	23
Gambar 3.5 Tampilan Pembuatan Akun Pendaftaran .....	24
Gambar 3.6 Tahapan Pendaftaran Mahasiswa Baru.....	24
Gambar 3.7 Tampilan Tahapan Pembayaran Registrasi .....	25
Gambar 3.8 Tampilan Tahapan Pilih Jalur Pendaftaran.....	25
Gambar 3.9 Tampilan Pengisian Data Pribadi .....	26
Gambar 3.10 Tampilan Hasil Pendaftaran .....	27
Gambar 3.11 Tampilan Pengisian Data Pribadi .....	28
Gambar 3.12 Tampilan Pengisian Data Orang Tua.....	29
Gambar 3.13 Tampilan Pengisian Data Sekolah .....	30
Gambar 3.14 Tahapan Upload Dokumen Data Pelengkap.....	30
Gambar 3.15 Tampilan Tahapan Daftar Ulang .....	31
Gambar 3.16 Tampilan Tahapan Pembayaran Daftar Ulang .....	32
Gambar 3.17 Tampilan Informasi Perkuliahan .....	33
Gambar 3.18 Tahapan Penelitian.....	34
Gambar 3.19 Tampilan Awal <i>Data Analysis Tool</i> .....	37
Gambar 3.20 Tampilan <i>Sheet Data Items</i> .....	38
Gambar 3.21 Tampilan Tabel <i>Scale Means per Participant</i> .....	38
Gambar 3.22 Tampilan <i>Sheet Data Importance</i> .....	39
Gambar 3.23 Tampilan Tabel <i>Relative Importance Ratings</i> .....	39
Gambar 3.24 Tampilan <i>Sheet Means</i> .....	40
Gambar 3.25 Tampilan <i>Sheet Consistency</i> .....	41
Gambar 3.26 Tampilan <i>Sheet KPI</i> .....	41
Gambar 3.27 Tampilan <i>Sheet Graphics</i> .....	42
Gambar 3.28 Metode Interpretasi Nilai Rata-Rata SUS .....	47
Gambar 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	79
Gambar 4.2 Responden berdasarkan program studi dan waktu perkuliahan .....	80
Gambar 4.3 <i>Entry</i> data ke dalam <i>sheet Data_ Items</i> .....	81
Gambar 4.4 Perhitungan rata-rata nilai per skala per responden.....	82
Gambar 4.5 <i>Entry</i> data ke dalam <i>sheet Data_ Importance</i> .....	82
Gambar 4.6 Hasil perhitungan rata-rata skor <i>importance</i> per skala dan per peserta.....	83
Gambar 4.7 Hasil pengukuran <i>mean and confidence interval per scale</i> .....	84

Gambar 4.8 Skala <i>Means</i> .....	85
Gambar 4.9 Tingkat prioritas kepentingan setiap skala .....	86
Gambar 4.10 Hasil pengukuran <i>importance rating</i> .....	87
Gambar 4.11 Hasil perhitungan <i>mean and confidence interval</i> per item .....	88
Gambar 4.12 Hasil uji realibilitas respon .....	89
Gambar 4.13 Hasil perhitungan KPI .....	89
Gambar 4.14 Hasil hitung <i>mean</i> dan <i>confidence interval</i> untuk responden pria.....	90
Gambar 4.15 Mean responden pria untuk setiap skala .....	91
Gambar 4.16 Hasil ukur <i>importance rating</i> responden pria.....	91
Gambar 4.17 Grafik hasil ukur <i>importance rating</i> responden pria .....	92
Gambar 4.18 Hasil hitung <i>mean</i> dan <i>confidence interval</i> untuk responden pria.....	92
Gambar 4.19 Mean responden wanita untuk setiap skala .....	93
Gambar 4.20 Hasil ukur <i>importance rating</i> responden wanita .....	93
Gambar 4.21 Grafik hasil ukur <i>importance rating</i> responden wanita.....	94
Gambar 4.22 Hasil hitung <i>mean</i> dan <i>confidence interval</i> untuk responden waktu kuliah pagi .....	95
Gambar 4.23 <i>Mean</i> responden waktu perkuliahan pagi untuk setiap skala.....	95
Gambar 4.24 Hasil ukur <i>importance rating</i> responden waktu perkuliahan pagi.....	96
Gambar 4.25 Grafik hasil ukur <i>importance rating</i> responden waktu perkuliahan pagi.....	96
Gambar 4.26 Hasil hitung <i>mean</i> dan <i>confidence interval</i> untuk responden waktu kuliah sore .....	97
Gambar 4.27 <i>Mean</i> responden waktu perkuliahan sore untuk setiap skala.....	97
Gambar 4.28 Hasil ukur <i>importance rating</i> responden waktu perkuliahan sore.....	98
Gambar 4.29 Grafik hasil ukur <i>importance rating</i> responden waktu perkuliahan sore .....	98
Gambar 4.30 Hasil pengujian realibilitas .....	99
Gambar 4.31 Statistik realibilitas .....	99
Gambar 4.32 Nilai hasil uji setiap <i>item</i> .....	99
Gambar 4.33 Perhitungan rata-rata total skor responden .....	100
Gambar 4.34 Penentuan penilaian SUS.....	101
Gambar 4.35 Rincian penentuan penilaian SUS .....	101

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Deskripsi dari perbedaan sudut pandang UX .....	7
Tabel 2.2 Rekomendasi skala yang digunakan untuk produk berdasarkan kategori.....	13
Tabel 2.3 Kuesioner standar <i>System Usability Scale</i> .....	16
Tabel 3.1 Kuesioner SUS .....	45
Tabel 3.2 Jawaban dan skor Metode SUS .....	46
Tabel 3.3 SUS <i>Score grade percentile rank</i> .....	48
Tabel 4.1 Gambaran data responden .....	78
Tabel 4.2 Hasil Perhitungan UEQ+ berdasarkan jenis kelamin .....	90
Tabel 4.3 Hasil perhitungan UEQ+ berdasarkan waktu perkuliahan .....	94
Tabel 4.4 Skor SUS berdasarkan jenis kelamin .....	102
Tabel 4.5 Skor SUS berdasarkan program studi .....	103
Tabel 4.6 Skor SUS berdasarkan waktu perkuliahan .....	103



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL