



**ANALISIS *USER EXPERIENCE* DAN *REDESIGN USER INTERFACE*
PADA *WEBSITE* KLENGER BURGER MENGGUNAKAN PENDEKATAN
*USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)***

SKRIPSI

**MUHAMMAD RAKHA ABYAN
1910512115**

**PROGRAM STUDI SARJANA SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2023**



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* DAN *REDESIGN USER INTERFACE*
PADA *WEBSITE* KLENGER BURGER MENGGUNAKAN PENDEKATAN
*USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)***

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Komputer**

**MUHAMMAD RAKHA ABYAN
1910512115**

**PROGRAM STUDI SARJANA SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi berikut:

Nama : Muhammad Rakha Abyan
NIM : 1910512115
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Judul : Analisis User Experience dan Redesign User Interface
pada Website Klenger Burger Menggunakan Pendekatan
User Experience Questionnaire (UEQ)

Telah disetujui untuk diujikan oleh Tim Penguji pada ujian seminar skripsi sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi S-1 Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Menyetujui,



Ati Zaidiah, S.Kom, MTI

Dosen Pembimbing 1

Mengetahui,



Helena Nurramdhani Irmada, S.Pd, M.Kom

Ketua Program Studi

Ditetapkan : Jakarta

Tanggal Persetujuan : 6 Juni 2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhammad Rakha Abyan

NIM : 1910512115

Tanggal : 1 Juni 2023

Jika dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Jakarta, 1 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Muhammad Rakha Abyan)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rakha Abyan

NIM : 1910512115

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksekutif (*Non-exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“ANALISIS USER EXPERIENCE DAN REDESIGN USER INTERFACE PADA WEBSITE KLENGER BURGER MENGGUNAKAN PENDEKATAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)”**. Dengan Hak Bebas *royalty* ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 1 Juni 2023

Yang Menyatakan



(Muhammad Rakha Abyan)

LEMBAR PENGESAHAN

Dengan ini dinyatakan bahwa Skripsi berikut:

Nama : Muhammad Rakha Abyan

NIM : 1910512115

Program Studi : SI Sistem Informasi

Judul Skripsi : Analisis User Experience dan Redesign User Interface pada Website Klenger Burger menggunakan pendekatan User Experience Questionnaire (UEQ)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



Theresta Wati, S.Kom., MTL.
Penguji I



Helena Nurramdhani, S.Pd., M.Kom.
Penguji II



Ati Zaidiah, S.Kom, MTL.
Pembimbing




Dr. Ermatita, M.Kom.
Dekan



Helena Nurramdhani, S.Pd., M.Kom.
Kepala Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 4 Juli 2023



ABSTRAK

Klenger Burger merupakan restoran burger di Indonesia yang telah hadir sejak tahun 2006. Di saat kebanyakan restoran burger memiliki rasa *western* atau barat restoran yang dikelola oleh PT. Kinarya Anak Negeri ini hadir menyajikan burger dengan cita rasa Indonesia sehingga dapat dinikmati oleh lidah masyarakat Indonesia. *website* merupakan salah satu media yang digunakan perusahaan untuk berkomunikasi langsung dengan pelanggan. Pengalaman konsumen ketika mengunjungi *website* akan membentuk suatu persepsi tentang perusahaan dan mengasosiasikannya dengan produk yang ditawarkan. Tidak dilakukannya pembaharuan *website* Klenger Burger selama 5 tahun terakhir menimbulkan beberapa masalah. Masalah-masalah yang ada adalah tidak terupdate nya informasi yang ada di dalam website dan juga tampilan *user interface* yang kurang menarik sehingga merugikan dan tidak memberikan pengalaman yang baik bagi pengunjung *website*. Dari kuesioner singkat yang diisi oleh 20 responden memberikan hasil yaitu 55% responden tidak setuju jika website klenger burger mudah dipahami, 85% responden tidak setuju jika website klenger burger memberikan kemudahan untuk mendapatkan informasi yang diinginkan, 75% responden tidak setuju informasi yang ada pada website klenger burger sesuai dengan kebutuhan dan 85% responden tidak setuju website klenger burger memiliki tampilan *user interface* yang menarik. Karakteristik responden yang telah mengisi kuesioner tersebut terdiri dari 70% laki-laki dan 30% perempuan yang 60% nya berdomisili di daerah Jakarta dan sebagian besar berumur 20 – 30 tahun. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan fungsionalitas dari *website* Klenger Burger dengan menggunakan pendekatan *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Setelah dianalisis menggunakan metode UEQ dilanjutkan dengan *redesign* tampilan *user interface* menggunakan metode *design thinking* dan menghasilkan tampilan *user interface* yang lebih diminati oleh pengunjung. Penelitian ini menghasilkan peningkatan pada 6 skala penilaian UEQ yang sebelumnya bernilai buruk yaitu *Attractiveness* (daya Tarik) dengan nilai 1.80 dan berada pada kategori *Good*, *Perspicuity* (kejelasan) dengan nilai 1.82 dan berada pada kategori *Good*, *Efficiency* (efisiensi) dengan nilai 1.69 dan berada pada kategori *Good*, *Dependability* (ketepatan) dengan nilai 1.67 dan berada pada kategori *Good*, *Stimulation* (stimulasi) dengan nilai 1.74 dan berada pada kategori *Excellent*, dan *Novelty* (kebaruan) dengan nilai 1.35 dan berada pada kategori *Good*.

Kata Kunci: Klenger Burger, *Website*, *User Experience Questionnaire (UEQ)*, *Redesign*

ABSTRACT

Klenger Burger is a burger restaurant in Indonesia that has been around since 2006. While most burger restaurants have a western taste, restaurants managed by PT. Kinarya Anak Negeri is here to serve burgers with Indonesian flavors so they can be enjoyed by the tongue of the Indonesian people. Website is one of the media used by companies to communicate directly with customers. Consumer experience when visiting a website will form a perception about the company and associate it with the products offered. Not updating the Klenger Burger website for the last 5 years has caused several problems. The problems are that the information on the website is not updated and the user interface is not very attractive, which is detrimental and does not provide a good experience for website visitors. From a short questionnaire filled out by 20 respondents, the results were 55% of respondents disagreed if the Klenger Burger website was easy to understand, 85% of respondents disagreed if the Klenger Burger website made it easy to get the desired information, 75% of respondents disagreed with the information on the website Klenger Burger is according to needs and 85% of respondents do not agree that the Klenger Burger website has an attractive user interface. The characteristics of the respondents who filled out the questionnaire consisted of 70% male and 30% female, 60% of whom live in the Jakarta area and most are 20-30 years old. This study aims to increase the functionality of the Klenger Burger website by using the User Experience Questionnaire (UEQ) approach. After being analyzed using the UEQ method, it is continued with a redesign of the user interface display using the design thinking method and producing a user interface display that is more attractive to visitors. This study resulted in an increase in the 6 UEQ rating scales which previously had a bad score, namely Attractiveness with a value of 1.80 and was in the Good category, Perspicuity with a value of 1.82 and was in the Good category, Efficiency with a value of 1.69 and was in the Good category, Dependability (accuracy) with a value of 1.67 and is in the Good category, Stimulation (stimulation) with a value of 1.74 and is in the Excellent category, and Novelty (novelty) with a value of 1.35 and is in the Good category.

Key Words: Klenger Burger, Website, User Experience Questionnaire (UEQ), Redesign

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan atas kehadiran kepada Allah SWT. atas berkat rahmat dan nikmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS USER EXPERIENCE DAN REDESIGN USER INTERFACE PADA WEBSITE KLENGER BURGER MENGGUNAKAN PENDEKATAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)”**.” dengan baik. Penulisan skripsi ini ditempuh karena sebagai syarat untuk menyelesaikan studi Sarjana Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung dalam pengerjaan skripsi ini hingga terselesaikan. Adapun mereka yang telah mendukung penulis yaitu:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir/Skripsi.
2. Kedua orang tua saya, adik saya, dan keluarga lainnya yang telah mendoakan dan mendukung secara moral maupun materil.
3. Ibu Dr. Ermatita, M.Kom., selaku dekan Fakultas Ilmu Komputer.
4. Ibu Helena Nurramdhani Irmada, S. Pd., M. Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi
5. Ibu Ati Zaidiah S.Kom., M.TI., selaku dosen pembimbing skripsi.
6. Bapak Andhika Octa Indarso, S.Kom., selaku dosen pembimbing akademik.
7. Bapak dan Ibu Dosen S-1 Sistem Informasi UPN “Veteran” Jakarta atas ilmu-ilmu yang telah diberikan.
8. Klenger Burger yang telah bersedia menjadi objek penelitian saya.
9. Nathan, Idzhar, Faiz dan Gio yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Farel, Amel, Yahya, Duta, Dina, dan Iqbal, dan teman seperjuangan yang menemani penulis dalam penulisan skripsi ini.
11. Umar, Natra, Kya, Ita dan teman-teman lainnya yang telah memberi semangat dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.

12. JKT48 sebagai grup yang telah memberi motivasi dan semangat dalam penulisan skripsi ini.
13. Dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat

Penulis sadar bahwa masih terdapat banyak kekurangan dari skripsi ini dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan sangat berarti bagi penulis untuk lebih baik ke depannya. Penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan menjadi bahan pustaka bagi pembaca maupun penulis.

Jakarta, 1 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR SIMBOL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Luaran Yang Diharapkan.....	4
1.7 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 <i>User Experience & User Interface</i>	6
2.2 <i>Website</i>	6
2.3 <i>Design Thinking</i>	6
2.4 <i>Redesign User Interface</i>	7
2.5 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	8
2.6 Kajian Literatur.....	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1 Alur Penelitian	14
3.2 Tahapan Penelitian.....	16
3.2.1 Identifikasi Masalah.....	16
3.2.2 Studi Literatur	16
3.2.3 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	17
3.2.4 <i>Design Thinking</i>	17

3.2.5	Analisis Hasil <i>Testing</i>	19
3.2.6	Tampilan <i>Front-End</i>	19
3.2.7	Kesimpulan dan Rekomendasi UI.....	20
3.3	Alat dan Bahan yang digunakan	20
3.4	Waktu dan Tempat Penelitian	21
3.5	Jadwal Kegiatan Penelitian	22
BAB IV PEMBAHASAN.....		23
4.1	Profil Klenger Burger.....	23
4.2	Tampilan <i>User Interface Website</i> Klenger Burger.....	23
4.3	<i>Sitemaps Front-End</i>	29
4.4	Populasi dan Sampel.....	29
4.5	Perancangan Kuesioner.....	30
4.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	38
4.7	Hasil Kuesioner.....	41
4.8	Proses <i>Design Thinking</i>	42
4.10	Hasil Kuesioner Setelah dilakukan <i>Redesign</i>	64
4.11	Perbandingan Nilai UEQ Sebelum dan Sesudah <i>Redesign</i>	65
4.12	Perbandingan Tampilan User Interface Website Klenger Burger.....	66
4.13	Tampilan <i>Front-End</i>	68
BAB V PENUTUP		74
5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		77
LAMPIRAN.....		78

DAFTAR GAMBAR





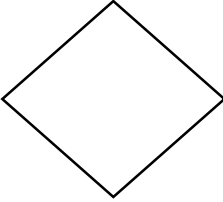
Gambar 1	Proses Design Thinking.....	7
Gambar 2	26 Pernyataan UEQ	9
Gambar 3	Contoh Hasil Benchmark UEQ	10
Gambar 4	Diagram Alur Penelitian.....	15
Gambar 5	Struktur Organisasi Klenger Burger	23
Gambar 6	Halaman Home.....	24
Gambar 7	Halaman About.....	24
Gambar 8	Halaman gallery.....	25
Gambar 9	Halaman Menu	25
Gambar 10	Halaman Burger.....	26
Gambar 11	Halaman Coffee.....	26
Gambar 12	Halaman Lokasi Kami.....	26
Gambar 13	Halaman Event Kami.....	27
Gambar 14	Halaman Blog.....	27
Gambar 15	Halaman Join Us.....	28
Gambar 16	Halaman Hubungi Kami.....	28
Gambar 17	Sitemaps Front-End Website Klenger Burger	29
Gambar 18	26 Pernyataan UEQ Bahasa Indonesia	31
Gambar 19	Diagram benchmark UEQ website lama	42
Gambar 20	Affinity diagram website klenger burger.....	44
Gambar 21	User flow website klenger burger.....	45
Gambar 22	Information architecture website klenger burger.....	46
Gambar 23	Wireframe halaman home	47
Gambar 24	Wireframe halaman tentang kami.....	47
Gambar 25	Wireframe halaman menu	48
Gambar 26	Wireframe halaman burger.....	49
Gambar 27	Wireframe halaman snack	50
Gambar 28	Wireframe halaman beverages	51
Gambar 29	Wireframe halaman kunjungi kami	52
Gambar 30	Wireframe halaman hubungi kami	52
Gambar 31	Font bebas neue	53
Gambar 32	Font poppins	53
Gambar 33	Warna pada website klenger burger	54
Gambar 34	Halaman Home	54
Gambar 35	Halaman tentang kami	55
Gambar 36	Halaman Menu	56
Gambar 37	Halaman burger	57
Gambar 39	Halaman beverages.....	58
Gambar 38	Halaman snack.....	58
Gambar 40	Halaman kunjungi kami.....	59
Gambar 41	Halaman hubungi kami.....	60
Gambar 42	Diagram benchmark UEQ website setelah redesign.....	64
Gambar 43	Halaman Homepage Front-End.....	68
Gambar 44	Halaman Tentang Kami Front-End	69
Gambar 45	Halaman Menu front-end.....	72
Gambar 46	Halaman Kunjungi Kami front-end.....	72
Gambar 47	Halaman Hubungi Kami front-end.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2 Tabel Jadwal Kegiatan Penelitian	22
Tabel 3 Tabel rancangan kuesioner.....	32
Tabel 4 Tabel kuesioner skala attractiveness	35
Tabel 5 Tabel kuesioner skala perspicuity	36
Tabel 6 Tabel kuesioner skala efficiency	36
Tabel 7 Tabel skala Dependability	37
Tabel 8 Tabel skala stimulation.....	37
Tabel 9 Tabel skala novelty	38
Tabel 10 Tabel hasil uji validitas	39
Tabel 11 Tabel hasil uji reliabilitas	41
Tabel 12 Tabel Permasalahan Website	43
Tabel 13 Tabel pernyataan kuesioner setelah redesign	61
Tabel 14 Tabel Perbandingan Nilai Hasil UEQ	65
Tabel 15 Tabel Perbandingan Tampilan User Interface.....	66

DAFTAR SIMBOL

2.1 Daftar Simbol Alur Penelitian

No	Simbol	Nama Simbol	Deskripsi
1.		<i>Terminator</i>	Awal atau akhir dari sebuah prosedur
2.		Proses	Proses pengolahan yang dilakukan oleh komputer
3.		Arus data	Menggambarkan arus data dan menghubungkan antara simbol satu dengan simbol yang lain
4.		<i>Input</i> atau <i>Output</i>	Menyatakan proses input (masukan) dan output (hasil olahan masukan)
5.		<i>Decision</i>	Dimana ada lebih dari 1 proses yang dapat dipilih dan menentukan langkah selanjutnya

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara dengan pihak klenger burger.....	78
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Singkat	81
Lampiran 3 Wawancara kedua dengan pihak klenger burger	84
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian UEQ.....	86
Lampiran 5 Data Hasil Kuesioner Penelitian UEQ.....	91
Lampiran 6 Tabel Distribusi Nilai Rtabel Signifikansi 5% dan 1%	93
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas	94
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	95
Lampiran 9 Kuesioner Penelitian UEQ setelah Redesign.....	96
Lampiran 10 Data Hasil Kuesioner UEQ setelah Redesign.....	101
Lampiran 11 Hasil Turnitin 1.....	102
Lampiran 12 Hasil Turnitin 2.....	103
Lampiran 13 Hasil Turnitin 3.....	104
Lampiran 14 Hasil Turnitin 4.....	105
Lampiran 15 Hasil Turnitin 5.....	106
Lampiran 16 Hasil Turnitin 6.....	107
Lampiran 17 Hasil Turnitin 7.....	108