



***ANALISIS USER EXPERIENCE DAN REDESIGN USER INTERFACE  
APLIKASI NARMA SHOP DENGAN METODE  
USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE DAN  
HEURISTIC EVALUATION***

**SKRIPSI**

**Della Chintiya Dewi**

**2010512005**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
2024**



***ANALISIS USER EXPERIENCE DAN REDESIGN USER INTERFACE  
APLIKASI NARMA SHOP DENGAN METODE  
USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE DAN  
HEURISTIC EVALUATION***

**SKRIPSI**

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

**Della Chintiya Dewi**

**2010512005**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri serta semua sumber referensi yang dikutipmaupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Della Chintiya Dewi

NIM : 2010512005

Tanggal : 13 Juni 2024

Apabila pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, makasaya bersedia dituntun dan diproses sesuai dengan ketentuan berlaku.

Jakarta, 13 Juni 2024  
Yang Menyatakan,



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Della".

Della Chintiya Dewi

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Della Chintiya Dewi  
NIM : 2010512005  
Fakultas : Ilmu Komputer  
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Demi Pembangunan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS USER EXPERIENCE DAN REDESIGN USER INTERFACE APLIKASI  
NARMA SHOP DENGAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*  
DAN *HEURISTIC EVALUATION***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/peneliti dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buar dengan sesungguhnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 13 Juni 2024

Yang Menyatakan,



Della Chintiya Dewi

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh:

Nama : Della Chintiya Dewi  
NIM : 2010512005  
Program Studi : S1 Sistem Informasi  
Judul : *ANALISIS USER EXPERIENCE DAN REDESIGN USER INTERFACE APLIKASI NARMA SHOP DENGAN METODE USER EXPERINCE QUESTIONNAIRE DAN HEURISTIC EVALUATION*

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.



Catur Nugrahaeni, S.Kom., M.Kom.  
Penguji 1



Sarika, S.Kom., M.Kom.  
Penguji 2



Theresa Wati, S.Kom., MTI  
Pembimbing 1



Bambang Triwahyono, S.Kom., M.Si  
Pembimbing 2



Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM  
Dekan



Anita Muliawati, S.Kom, M.TI  
Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 21 Mei 2024

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* DAN *REDESIGN USER INTERFACE***  
**APLIKASI NARMA SHOP DENGAN METODE**  
***USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* DAN**  
***HEURISTIC EVALUATION***

**ABSTRAK**

Narma Toserba adalah bisnis ritel modern dengan model bisnis berupa supermarket yang berfokus pada penyediaan produk-produk kebutuhan pokok dan sehari-hari dengan berbagai pilihan produk yang lengkap, berkualitas, harga yang terjangkau dan memberikan pelayanan terbaik. Dalam implementasi nya, Narma Toserba meluncurkan aplikasi mobile yaitu Narma Shop dengan tujuan untuk memperluas jangkauan pemasaran, meningkatkan dan menjaga loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk mengoptimalkan aplikasi guna memastikan bahwa tujuan penggunaannya dapat sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penilaian terhadap user experience serta membuat ulang tampilan *user interface* yang mampu memenuhi tingkat *usability* dari aplikasi Narma Shop dengan menggunakan kerangka *User Centered Design* (UCD) yang dipadukan dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) berupa penilaian kuesioner pengguna dan *Heuristic Evaluation* berupa penilaian dari evaluator yang sudah *expert* pada bidang *user experience* dan *user interface*. Melalui penelitian ini, *redesign* aplikasi yang peneliti lakukan berhasil meningkatkan nilai *usability* menjadi kategori baik dengan hasil pada aspek daya tarik meningkat 68,2%, kejelasan 68,8%, efisiensi 71,6%, ketepatan 65,2%, stimulasi 72,1%, dan keterbaruan 77,4%. Selain itu, peneliti berhasil mengurangi temuan *Heuristic evaluation* yang pada awalnya ditemukan pada sistem berjalan terdapat 35 permasalahan dan setelah di lakukan *redesign* hanya ditemukan 7 permasalahan.

**Kata Kunci:** *Narma Shop, Interface, Experience, User Centered Design (UCD), User Experience Questionnaire, Heuristic Evaluation.*

# **USER EXPERIENCE ANALYSIS AND USER INTERFACE REDESIGN OF NARMA SHOP APPLICATION USING USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE AND HEURISTIC EVALUATION METHODS**

## **ABSTRACT**

*Narma Toserba is a modern retail business with a supermarket business model that focuses on providing a wide range of quality basic and daily necessity products at affordable prices and delivering excellent customer service. In its implementation, Narma Toserba has launched a mobile application called Narma Shop with the aim of expanding its marketing reach, enhancing, and maintaining customer loyalty. Therefore, it is important to optimize the application to ensure that its usage aligns with user needs. This study aims to assess user experience and redesign the user interface to meet the usability standards of the Narma Shop application, using the User-Centered Design (UCD) framework combined with the User Experience Questionnaire (UEQ) method, involving user questionnaire assessments, and Heuristic Evaluation by expert evaluators in the field of user experience and user interface. Through this research, the redesign of the application successfully improved usability scores to the "good" category, with increases in attractiveness by 68.2%, clarity by 68.8%, efficiency by 71.6%, accuracy by 65.2%, stimulation by 72.1%, and learnability by 77.4%. Additionally, the researcher managed to reduce the findings of Heuristic Evaluation, initially identifying 35 issues with the system, which decreased to only 7 after the redesign.*

**Keywords:** *Narma Shop, Interface, Experience, User Centered Design (UCD), User Experience Questionnaire, Heuristic Evaluation.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT. Atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan baik. Proposal skripsi merupakan langkah penting dalam perjalanan akademik peneliti menuju gelar sarjana. Penulisan proposal skripsi ini tidak luput dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik berupa moral, maupun material serta doa dan dukungan. Semua itu sangat berarti bagi peneliti dalam menyelesaikan proposal skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang sudah selalu menemani, membantu dan menjadi tempat peneliti untuk bercerita terkait progress serta kesulitan Proposal Skripsi yang peneliti lakukan. Terima kasih karena telah memberikan kepercayaan dan jalan untuk kelancaran dalam penyusunan proposal skripsi. Maha Baik-Nya Allah.
2. Kedua orang tua yang peneliti cintai yaitu Bapak Syarifudin dan Ibu Juhaeriyah. Terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada peneliti untuk melanjutkan pendidikan kuliah. Berkat cinta, doa, motivasi, materil, semangat dan nasihat yang tiada hentinya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
3. Dr. Ermatita, M.Kom., selaku dekan Fakultas Ilmu Komputer.
4. Ibu Anita Muliawati, S.Kom., MTI. selaku Ketua Program Studi Jurusan Sistem Informasi.
5. Ibu Theresia Wati, S.Kom., MTI dan Bapak Bambang Triwahyono, S.Kom., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun penulisan proposal skripsi ini.
6. Narma Toserba selaku tempat penelitian.
7. Para evaluator yang terlibat dalam proses *heuristic evaluation*.
8. Nicodemus Naisau, Syifa Syauqi, Teguh Suroso, Samuel Kevin, Andrew Brillyant, Nicholas Chandra selaku teman-teman magang peneliti yang sudah memberikan dukungan, pengetahuan dalam penulisan serta membantu dalam perbaikan penulisan.
9. Teman-teman BEMF-IK 2021-2022, Yuk Main, Jawara, Kepoin dan Jakarta Young People yang selalu menjadi tempat sharing pembelajaran, bermain dan bercerita selama peneliti menjalani perkuliahan.
10. Grup Ambis sebagai teman dalam *sharing* informasi, bermain dan membantu peneliti dalam penyebaran kuesio
11. Nongster sebagai teman canda tawa sejak SMP hingga perkuliahan.



12. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat.

Peneliti sadar bahwa masih banyaknya kekurangan dalam Tugas Akhir ini, baik dari materi maupun teknik penulisan, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan sangat berarti bagi peneliti.

Jakarta, 20 Maret 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dand', enclosed within a light gray rectangular border.

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan .....	4
1.5 Manfaat .....	4
1.6 Luaran yang Diharapkan.....	5
1.7 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 <i>User Interface</i> .....	6
2.2 <i>User Experience</i> .....	6
2.3 <i>User Centered Design (UCD)</i> .....	8
2.3.1 <i>Pengertian User Centered Design (UCD)</i> .....	8
2.3.2 <i>Prinsip User Centered Design (UCD)</i> .....	8
2.3.3 <i>Tahapan User Centered Design (UCD)</i> .....	9
2.4 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i> .....	10
2.4.1 <i>Pengertian User Experience Questionnaire (UEQ)</i> .....	10
2.4.2 <i>Skala User Experience Questionnaire (UEQ)</i> .....	10
2.4.3 <i>Tahapan Penilaian User Experience Questionnaire (UEQ)</i> .....	12
2.5 <i>Heuristic Evaluation (HE)</i> .....	14
2.5.1 <i>Pengertian Heuristic Evaluation (HE)</i> .....	14
2.5.2 <i>Prinsip Heuristic Evaluation (HE)</i> .....	14

2.5.3	<i>Severity Ratings</i> .....	15
2.6	Narma Shop .....	16
2.7	Penelitian Terdahulu .....	16
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>21</b>
3.1	Tahap Penelitian.....	21
3.2	Uraian Penelitian.....	22
3.2.1	<i>Plan the Human Centered Design Process</i> .....	22
3.2.2	<i>Specify the Context of Us</i> .....	22
3.2.3	<i>Specify the User Requirement</i> .....	23
3.2.4	<i>Product Design Solutions</i> .....	28
3.2.5	<i>Evaluate Design Against Requirement</i> .....	28
3.3	Alat dan Bahan.....	28
3.4	Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
3.5	Jadwal Penelitian .....	29
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>		<b>31</b>
4.1	<i>Plan The Human Centered Design</i> .....	31
4.2	<i>Specify The Context of Us</i> .....	32
4.2.1	Identifikasi Organisasi atau Perusahaan .....	32
4.2.2	Analisis Proses Bisnis .....	33
4.2.3	Tampilan Website Berjalan.....	34
4.3	<i>Specify User and Organisational Requirement</i> .....	37
4.3.1	Identifikasi Populasi dan Sampel.....	37
4.3.2	Uji Instrument Penelitian .....	37
4.3.3	Evaluasi Tingkat Usability Menggunakan UEQ.....	39
4.3.4	Analisis Permasalahan Usability Menggunakan UEQ .....	45
4.3.5	Evaluasi Permasalahan Usability Menggunakan <i>Heuristic Evaluation</i> .....	46
4.3.6	Analisis Permasalahan Usability Menggunakan <i>Heuristic Evaluation</i> .....	54
4.4	<i>Product Design Solution</i> .....	55
4.4.1	<i>Font</i> .....	55
4.4.2	Palet Warna.....	56
4.4.3	Masuk.....	57
4.4.4	Beranda .....	57
4.4.5	Favorit.....	59
4.4.6	Akun.....	60

4.4.7	Cek Poin.....	61
4.4.8	Kategori.....	61
4.4.9	Keranjang.....	62
4.5	<i>Evaluate Design Solution</i> .....	62
4.5.1	Evaluasi Hasil Redesign Menggunakan UEQ.....	63
4.5.2	Perbandingan Evaluasi <i>UEQ</i> .....	66
4.5.3	Evaluasi Redesign Menggunakan Heuristic Evaluation.....	67
4.5.4	Perbandingan Evaluasi <i>Heuristic Evaluation</i> .....	68
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>69</b>
5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>76</b>
Lampiran 1.	Surat Pengajuan Izin Penelitian.....	76
Lampiran 2.	Surat Persetujuan Izin Penelitian.....	77
Lampiran 3.	HASIL KUESIONER PRA-PENELITIAN.....	78
Lampiran 4.	KUESIONER UEQ.....	80
Lampiran 5.	Hasil uji validitas.....	85
Lampiran 6.	Hasil uji reabilitas.....	86
Lampiran 7.	Hasil Kuesioner Sistem Berjalan Aplikasi Narma Shop.....	87
Lampiran 8.	Hasil uji Heuristic EVALUATION.....	88
Lampiran 9.	Hasil Kuesioner <i>Redesign</i> Aplikasi Narma Shop.....	90
Lampiran 10.	Hasil Uji <i>Redesign UEQ Redesign Heuristic Evaluation</i> .....	91
Lampiran 11.	Turnitin.....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Elements dari User Experience .....	8
Gambar 2. 2 Tahapan UCD .....	9
Gambar 2. 3. Struktur UEQ .....	11
Gambar 3.1.Diagram Alur Penelitian .....	21
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Narma Shop .....	31
Gambar 4. 2. Analisis Proses Bisnis .....	33
Gambar 4. 3. Tampilan Halaman Login .....	34
Gambar 4 .4. Tampilan Halaman Registrasi .....	34
Gambar 4. 5. Tampilan Halaman Beranda.....	35
Gambar 4. 6. Tampilan Halaman Favorit .....	36
Gambar 4. 7. Tampilan Halaman Akun .....	36
Gambar 4. 8. Syarat Pengisian Responden .....	39
Gambar 4 .9. Analisis Jenis Kelamin Responden .....	40
Gambar 4. 10. Analisis Usia Responden .....	40
Gambar 4. 11. Data Sebelum Dikonversi .....	40
Gambar 4. 12. Data Setelah Dikonversi.....	41
Gambar 4. 13 <i>Result</i> UEQ Berdasarkan 26 Atribut .....	41
Gambar 4. 14. Hasil Benchmark UEQ Aplikasi Narma Shop.....	43
Gambar 4. 15. Pemilihan <i>Font</i> dan <i>Size</i> .....	58
Gambar 4. 16. Pemilihan Palet Warna.....	59
Gambar 4. 17. Halaman Masuk Sistem Berjalan (Kiri) dan <i>Redesign</i> (Kanan) .....	60
Gambar 4. 18. Halaman Beranda Sistem Berjalan (Kiri) dan Redesign (Kanan).....	61
Gambar 4. 19. Halaman Favorit Sistem Berjalan (Kiri) dan Redesign (Kanan) .....	62
Gambar 4. 20. Halaman Akun Sistem Berjalan (Kiri) dan Redesign (Kanan) .....	63
Gambar 4. 21. Halaman Cek Poin Sistem Berjalan (Kiri) dan Redesign (Kanan) .....	64
Gambar 4. 22. Halaman Kategori Redesign .....	65
Gambar 4. 23. Halaman Keranjang Redesign.....	66
Gambar 4. 24. <i>Result Redesign</i> UEQ.....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Atribut 26 Pertanyaan UEQ .....	11
Tabel 2.2. Konversi Data UEQ .....	12
Tabel 2.3 Set Data Benchmark .....	14
Tabel 2.4. Severity Ratings .....	15
Tabel 3. 1. Pertanyaan Kuesioner .....	26
Tabel 3. 2. Jadwal Penelitian .....	31
Tabel 4. 1. Hasil Uji Validitas .....	37
Tabel 4. 2. Hasil Uji Validitas .....	39
Tabel 4. 3. <i>Result</i> UEQ Berdasarkan 6 Skala .....	42
Tabel 4. 4. Hasil Benchmark UEQ Aplikasi Narma Shop.....	42
Tabel 4. 5. Evaluasi Komentar Pengguna .....	45
Tabel 4. 6. Evaluator Heuristic Evaluation .....	46
Tabel 4. 7. Temuan Evaluator Heuristic Evaluation.....	50
Tabel 4. 8. Analisis Keseluruhan Indikator Heuristic Evaluation .....	57
Tabel 4. 9. Perbedaan Masuk Existing dan Redesign.....	59
Tabel 4. 10. Perbedaan Beranda Existing dan Redesign .....	60
Tabel 4. 11. Perbedaan Favorit Existing dan Redesign .....	62
Tabel 4. 12. Perbedaan Akun Existing dan Redesign.....	63
Tabel 4. 13. Perbedaan Cek Poin Existing dan Redesign .....	64
Tabel 4. 14. Perbedaan Kategori Existing dan Redesign.....	65
Tabel 4. 15. Perbedaan Keranjang Existing dan Redesign .....	66
Tabel 4. 16. Result Redesign UEQ Berdasarkan 6 Skala .....	64
Tabel 4. 17. Hasil Redesign Benchmark.....	64
Tabel 4. 18. Perbandingan Evaluasi UEQ .....	66
Tabel 4. 19. Hasil <i>Heuristic Evaluation Redesign</i> Narma Shop.....	67
Tabel 4. 20. Perbandingan Evaluasi <i>Heuristic Evaluation</i> .....	68