

ANALISIS PENGUJIAN USER EXPERIENCE WEBSITE STMIK AKI MENGGUNAKAN SUPR-Q DALAM PERSPEKTIF HUMAN-COMPUTER INTERACTION

ANALYSIS OF USER EXPERIENCE TESTING STMIK AKI WEBSITE USING SUPR-Q IN PERSPECTIVE HUMAN-COMPUTER INTERACTION

Eko Prasetyo¹, Kristiawan Nugroho², Kristophorus Hadiono³

ABSTRACT

¹Universitas Stikubank
Jln. Tri Lomba Juang
Semarang, Indonesia
ekoprasetyo0007@mhs.unisb
ank.ac.id

²Universitas Stikubank
Jln. Tri Lomba Juang
Semarang, Indonesia
kristiawan@edu.unisbank.ac.i
d

³Universitas Stikubank
Jln. Tri Lomba Juang
Semarang, Indonesia
Kristophorus.hadiono@edu.u
nisbank.ac.id

Human-Computer Interaction (HCI) is a scientific field that studies human-computer interaction in order to design systems that satisfy user requirements and enhance the user experience (UX). HCI is very important in the development of websites because a good user experience is necessary to improve user satisfaction, efficiency, and effectiveness. The motivation behind this study is to recognize the qualities and shortcomings of the STMIK AKI site as far as client experience, as the need might have arisen to further develop client UX. From a HCI perspective, SUPR-Q is one way to use a questionnaire to measure user experience. To analyze various UX dimensions, UX testing will use Task Level Satisfaction methods like Single Ease Question (SEQ), Scenario Testing, and System Usability Scale (SUS) in addition to the SUPR-Q method. The SUPR-Q Loyalty variable had a low value, but the SEQ, SUS, and SUPR-Q methods produced results with an average grade of B, supporting the hypothesis that respondents were satisfied with their use of the STMIK AKI website. The worth got was 59.1% with Grade C and the speculation was adequate in utilizing and suggesting the STMIK AKI site page. Furthermore, in the Situation Testing strategy, the typical worth got is 57.5% with Grade C, with the speculation that the respondent or client is very able in finishing jobs or working the STMIK AKI page framework.

Keywords : SUPR-Q, SEQ, Scenario Testing, SUS, HCI, UX

1. PENDAHULUAN

Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah meluas dan menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari kita.^[1] Salah satu bentuk penggunaan TIK yang sangat penting adalah penggunaan website. Website menjadi sarana komunikasi, interaksi dan akses informasi yang kritis bagi pengguna. User Experience (UX) atau pengalaman pengguna adalah aspek yang sangat penting dalam keberhasilan website.^[2] UX yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna, tingkat partisipasi dan kesetiaan pengguna terhadap sebuah website.^[3]

Human-Computer Interaction (HCI) adalah disiplin ilmu yang mempelajari interaksi manusia dan komputer^[4] yang bertujuan untuk merancang sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan UX^[2]. Dalam konteks pengembangan website, HCI menjadi sangat penting karena pengalaman pengguna yang baik sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan, efisiensi dan efektifitas dalam penggunaan website^[4]. UX adalah bagian integral dari HCI yang berfokus pada pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan sistem^[2]. Dalam konteks HCI, UX didefinisikan sebagai persepsi dan respons pengguna yang timbul selama penggunaan atau antarmuka sistem^[5]. Hal ini melibatkan faktor-faktor seperti tampilan visual, kemudahan penggunaan, kecepatan, keandalan dan kenyamanan dalam berinteraksi dengan sistem.

STMIK AKI (Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKI) merupakan sebuah perguruan tinggi di Kabupaten Pati yang menyediakan program studi di bidang teknologi

dan informasi. STMIK AKI memiliki sebuah website resmi untuk menyediakan informasi dan layanan kepada mahasiswa, dosen dan masyarakat umum. Dalam era digital saat ini, website menjadi salah satu saluran utama untuk berinteraksi dengan pengguna^[6]. Sebagai sarana interaksi, website STMIK AKI mengalami vakum kepengurusan dan akan dikembangkan kembali sistemnya. Namun, saat ini belum ada penelitian yang menyelidiki secara mendalam User Experience tentang website STMIK AKI. Oleh karena itu, sebagai masukan pengembangan kedepannya perlu dilakukan penelitian User Experience untuk memastikan bahwa website STMIK AKI memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan dan efektif.

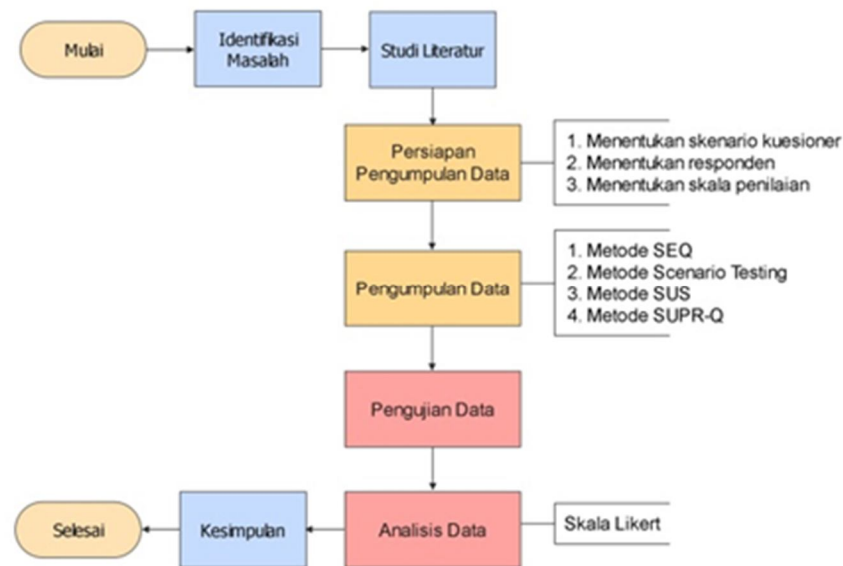
Berdasarkan permasalahan tersebut, perlu dilakukan analisis pengujian UX menggunakan metode SUPR-Q (Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire) pada website STMIK AKI. Dalam perspektif HCI, SUPR-Q merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur UX dengan menggunakan kuesioner^[5]. SUPR-Q telah terbukti dapat memberikan data yang dapat diandalkan dan valid dalam mengukur pengalaman pengguna^[1]. Selain itu untuk memvalidasi dari penerapan metode SUPR-Q akan dilakukan komparasi ke metode-metode UX lainnya. **Tujuan** dari analisis ini adalah untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan website STMIK AKI dalam hal pengalaman pengguna, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan UX pengguna.

Pembaruan dalam penelitian ini adalah menanggapi tantangan dan isu kelemahan yang perlu diperhatikan dalam metode SUPR-Q^{[1][7][5]}. **Pertama**, pengujian UX seringkali melibatkan jumlah partisipan yang terbatas. Jumlah partisipan yang sedikit dapat mengurangi keberagaman tanggapan dan menghasilkan hasil yang tidak representatif secara umum. Oleh karena itu, perlu mempertimbangkan strategi pengambilan sampel yang tepat untuk memperoleh data yang representatif. **Kedua**, dalam konteks pengujian UX website STMIK AKI, penting untuk mempertimbangkan variasi pengguna yang berbeda. Pengguna website bisa memiliki latar belakang pendidikan, pengetahuan teknologi dan tingkat pengalaman yang berbeda. Perbedaan ini dapat mempengaruhi persepsi dan respons pengguna terhadap UX website STMIK AKI.

Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa pengujian melibatkan pengguna yang mewakili beragam kelompok pengguna potensial. Dengan memahami pengaruh yang signifikan dari UX pada keberhasilan sebuah website, penting untuk melakukan analisis yang komprehensif terhadap UX dalam perspektif HCI^[8]. Dalam penelitian ini, akan dilakukan pengujian UX menggunakan metode *Scenario Testing* secara subyektif dan metode SUPR-Q secara obyektif^[5] serta komparasi ke metode Task Level Satisfaction seperti Single Ease Question (SEQ)^[9] dan System Usability Scale (SUS)^{[10][11]} pada website STMIK AKI untuk menganalisis dimensi UX yang berbeda. Selain itu, analisis data yang dihasilkan dari pengujian UX menggunakan SUPR-Q juga perlu menjadi fokus penelitian. Metode analisis yang tepat harus digunakan untuk menginterpretasikan dan menggambarkan hasil pengujian yang komprehensif.^[8] Analisis dapat melibatkan penghitungan skor rata-rata, perbandingan dengan benchmark, identifikasi kekuatan dan kelemahan website serta pengembangan rekomendasi perbaikan berdasarkan dari temuan-temuan saat pengujian^[1]

2. METODE PENELITIAN

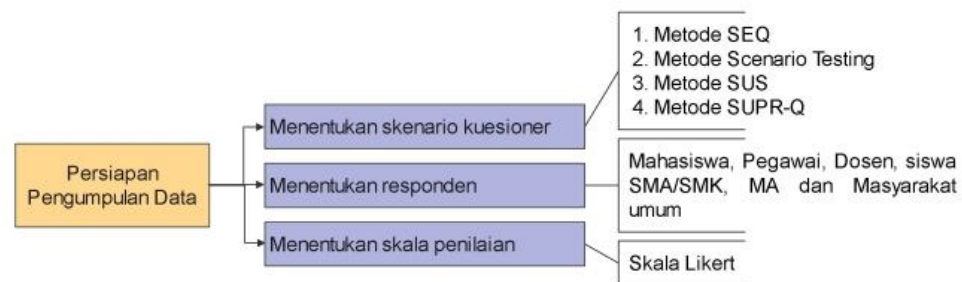
Dalam penelitian ini, laman <https://stmik-aki.ac.id/> adalah laman yang diuji. Data sampel di peroleh dengan penyebaran kuesioner melalui media aplikasi online google form dengan jenis responden yang bervariasi. Berikut gambar flowchart metode yang digunakan dalam penelitian ini:



Gambar 1. Kerangka Penelitian

2.1. Persiapan Pengumpulan Data

Dalam tahapan persiapan pengumpulan data terdapat langkah-langkah seperti dalam gambar 2.



Gambar 2. Persiapan Pengumpulan Data

1. Menentukan skenario kuesioner

Dalam menentukan skenario kuesioner, terdapat 4 jenis skenario yang perlu dibuat. Dalam metode SEQ terdapat 1 variabel dan 1 jenis soal kuesioner, metode Scenario Testing terdapat 4 variabel penilaian dalam metode observasi penggunaan laman web STMIK AKI, metode SUS terdapat 10 jenis soal kuesioner dan pada metode SUPR-Q terdapat 4 variabel dan 9 jenis pertanyaan.

2. Menentukan responden

Data sampel dalam penelitian ini didapat dari 100 responden yang terdiri dari Mahasiswa, Pegawai, siswa SMA/SMK/MA dan masyarakat umum yang sebelumnya telah atau pernah menggunakan sistem laman web STMIK AKI.

3. Menentukan skala penilaian

Untuk mengukur pikiran dan perasaan responden terhadap kuesioner yang diajukan, dalam penelitian ini digunakan skala likert. Skala likert berfungsi sebagai alat pengukuran *usability* atas penentuan tingkat persetujuan responden terhadap kuesioner yang diajukan.

2.2. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan disesuaikan dengan metode yang diterapkan dalam penelitian ini.

1. Metode SEQ

Metode SEQ digunakan sebagai langkah awal untuk mengetahui gambaran umum apakah web STMIK AKI yang berjalan sesuai harapan dan mudah digunakan atau tidak.^[9] Bentuk kuesioner SEQ dapat dilihat dalam tabel. 1.

Tabel 1. Kuesioner SEQ

Variabel	Kode	Pertanyaan
Usability	P1	Secara umum apakah laman web STMIK AKI sudah sesuai dengan yang diharapkan?

2. Metode Scenario Testing

Penerapan metode ini dilakukan dengan cara pengamatan langsung^[5] ke pengguna laman web STMIK AKI dengan kriteria penilaiannya dalam tabel. 2

Tabel 2. Penilaian Scenario Testing

Variabel Penilaian	Kode	Skala Penilaian				
		1	2	3	4	5
Task completed	P1	...	...	...	...	...
Error during task completion	P2	...	...	...	...	...
Time per completed task	P3	...	...	...	...	...
Number of cliks during task completion	P4	...	...	...	...	...

3. Metode SUS

Metode SUS merupakan salah satu teknik pengujian User Experience untuk mengukur kemudahan pengguna yang dapat diandalkan.^[11] Pertanyaan kuesioner dalam metode SUS terlihat dalam tabel 3 dibawah ini.

Tabel 3. Kuesioner SUS

Kode	Pertanyaan
P1	Saya berpikir akan menggunakan WEB STMIK AKI lagi
P2	Saya rasa sistem web STMIK AKI rumit untuk digunakan
P3	Saya rasa sistem web STMIK AKI mudah untuk digunakan
P4	Saya membutuhkan bantuan orang lain dalam menggunakan web STMIK AKI
P5	Saya merasa fitur-fitur dalam web STMIK AKI berjalan dengan semestinya
P6	Saya rasa ada banyak hal yang tidak sesuai/konsisten dalam sistem web STMIK AKI
P7	Saya rasa setiap orang akan memahami dengan cepat penggunaan sistem web STMIK AKI
P8	Saya rasa sistem web STMIK AKI sangat membingungkan
P9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem web STMIK AKI
P10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem web STMIK AKI

4. Metode SUPR-Q

Pengambilan data sampel terdiri dari 9 pertanyaan dengan jenis kuesioner tertutup yang membentuk 4 variabel dalam metode SUPR-Q.

Tabel 4. Variabel Metode SUPR-Q

Variabel	Penjelasan
<i>Usability</i>	Mencerminkan sejauh mana situs web STMIK AKI mudah digunakan dan memenuhi kebutuhan pengguna
<i>Trust</i>	Mencerminkan sejauh mana pengguna merasa yakin dan percaya terhadap situs web STMIK AKI
<i>Appearance</i>	Berkaitan dengan tampilan visual dan estetika dari situs web STMIK AKI
<i>Loyalty</i>	Mencerminkan sejauh mana kecenderungan pengguna tetap menggunakan dan merekomendasikan situs web STMIK AKI

Dari 4 variabel dalam tabel. 4 diatas ditentukan 9 pertanyaan kuesioner seperti dalam tabel. 5

Tabel 5. Kuesioner SUPR-Q

Varibel	Kode	Pertanyaan
<i>Usability</i>	PU1	Seberapa jelas informasi yang diberikan oleh website ini?
	PU2	Seberapa mudah Anda mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam website ini?
	PU3	Seberapa cocok website ini dengan kebutuhan dan tujuan Anda?
<i>Trust</i>	PT1	Menurut Anda, sejauh mana website ini memberi informasi yang akurat dan dapat dipercaya?
	PT2	Sejauh mana Anda merasa aman menggunakan website ini?
<i>Appearance</i>	PA1	Bagaimana pendapat Anda terkait desain tampilan website ini?
	PA2	Apakah website ini berjalan dengan cepat dan responsif?
<i>Loyalty</i>	PL1	Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas menggunakan website ini?

2.3 Pengujian Data

1. Metode Pengujian SEQ

Langkah awal pengujian SEQ dengan mencari total skor dari hasil kuesioner responden.

$$\text{Total Skor} = \sum_{i=1}^x w_i \times n_i \quad (1)$$

Setelah didapat, maka langkah selanjutnya mencari hasil akhir yaitu presentase indeks berdasarkan skala likert.

$$PI = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Max}} \times 100\% \quad (2)$$

2. Metode Pengujian Scenario Testing

Metode pengujian ini dilakukan dengan pengamatan langsung menggunakan sistem sebelum responden mengisi kuesioner SEQ. Penilaian dilakukan berdasarkan skala likert dan formula yang digunakan sama dengan metode pengujian SUPR-Q.

3. Metode Pengujian SUS

Kuesioner dalam metode SUS yang digunakan menunjukkan hasil nilai koefisien Alpha Cronbach sebesar 0,841 oleh peneliti sebelumnya.^[12] Formula dalam penelitian ini adalah:

$$SUS = 2,5 \times \left[\sum_{n=1}^5 (U_{2n-1} - 1) + (5 - U_{2n}) \right] \quad (3)$$

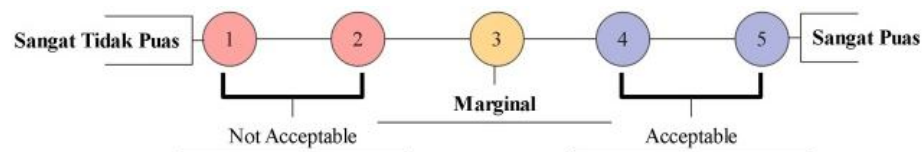
4. Metode Pengujian SUPR-Q

Pengujian dalam metode SUPR-Q adalah dengan menghitung setiap variable SUPR-Q Score dan hasil akhirnya akan ditinjau dalam presentase indeks skala likert.

$$\frac{(\text{JumlahNilaiYangDiperoleh})}{(\text{JumlahNilaiMaksimal})} \times 100\% \quad . \quad (4)$$

2.3. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan skala likert untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan kuesioner yang diberikan. Dalam pengerjaan metode SEQ, Scenario Testing, SUS dan SUPR-Q acuan skala penilaian yang digunakan dapat dilihat dalam tabel 4.



Gambar 3. Skala Likert

$$i = \frac{\text{jumlah responden}}{\text{jumlah skor (likert)}}$$

$$i = \frac{100}{5} = 20$$

Dari kriteria skor berdasarkan interval yang didapatkan, maka dapat digambarkan skala likert

Tabel 6. Skala Likert

Skala/Interval	Tingkat Kepuasan	Grade
0% - 19,9 %	Sangat Tidak Pias	E
20% - 39,9%	Tidak Pias	D
40% - 59,9%	Cukup	C
60% - 79,9%	Pias	B
80% - 100%	Sangat Pias	A

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penghitungan Metode SEQ

Penggunaan Metode SEQ didapatkan hasil kuesioner dari 100 responden, dapat dilihat dalam tabel. 5 yang sudah dikelompokkan dalam skala likert.

Tabel 7. Hasil Kuesioner SEQ

Tingkat Kepuasan	Skor	Σ Responden yang menjawab
Sangat Tidak Pias	1	15
Tidak Pias	2	14
Cukup	3	26

Puas	4	31
Sangat Puas	5	14

Dari hasil kuesioner diatas dicari total skor menggunakan rumus persamaan (1):

$$\begin{aligned}\text{Total Skor} &= (15 \times 1) + (14 \times 2) + (26 \times 3) + (31 \times 4) + (14 \times 5) \\ &= 15 + 28 + 78 + 124 + 70 \\ &= \mathbf{315}\end{aligned}$$

Untuk mengetahui presentase tingkat kepuasan maka perlu dicari *Presentase Indeks* menggunakan rumus persamaan (2):

$$\begin{aligned}\text{Presentase Indeks} &= \frac{315}{500} \times 100 \\ &= \mathbf{63\%}\end{aligned}$$

Hasil skor presentase Indeks Metode SEQ menunjukkan bahwa, dari penggunaan laman web STMIK AKI mendapatkan Grade B dengan hipotesis pengguna/responden pengguna laman web STMIK AKI merasa Puas.

3.2 Penghitungan Metode Scenario Testing

Pengamatan langsung dari 100 pengguna /responden saat menggunakan laman web STMIK didapatkan hasil sesuai dalam tabel 6 dibawah ini:

Tabel 8. Hasil Kuesioner Scenario Testing

Variabel Penilaian	Kode	Skala Penilaian				
		1	2	3	4	5
Task completed	P1	11	11	22	50	6
Error during task completion	P2	10	13	57	11	9
Time per completed task	P3	20	44	12	18	6
Number of cliks during task completion	P4	9	35	32	16	8

$$\begin{aligned}P1 &= \frac{(1 \times 11) + (2 \times 11) + (3 \times 22) + (4 \times 50) + (5 \times 6)}{500} \times 100\% \\ &= \mathbf{65,8\%}\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}P2 &= \frac{(1 \times 10) + (2 \times 13) + (3 \times 57) + (4 \times 11) + (5 \times 9)}{500} \times 100\% \\ &= \mathbf{59,2\%}\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}P3 &= \frac{(1 \times 20) + (2 \times 44) + (3 \times 12) + (4 \times 18) + (5 \times 6)}{500} \times 100\% \\ &= \mathbf{49,2\%}\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}P4 &= \frac{(1 \times 9) + (2 \times 35) + (3 \times 32) + (4 \times 16) + (5 \times 8)}{500} \times 100\% \\ &= \mathbf{55,8\%}\end{aligned}$$

Hasil skor dari penghitungan metode Scenario Testing dapat disimpulkan bahwa dalam variabel *Task Completed* memperoleh Grade B dengan hipotesis responden/pengguna *Mampu* dalam menyelesaikan tugas/mengoperasikan sistem, untuk variabel *Error During Task Completion*,

Time Per Completed Task dan *Number Of CLiks During Task Completion* hasil yang diperoleh sama yaitu Grade C dengan hipotesis responden/pengguna *Cukup Mampu* dalam menyelesaikan tugas/mengoperasikan sistem laman web STMIK AKI. Rata-rata nilai yang diperoleh dari penerapan metode Scenario Testing didapatkan skor sebesar 57,5%.

3.3 Penghitungan Metode SUS

Penyebaran kuesioner SUS ke 100 responden dapat dilihat dalam tabel 9.

Tabel 9. Hasil Kuesioner Metode SUS

No	Pernyataan Responden Terhadap Kuesioner SUS									
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
1	5	1	5	1	5	2	5	1	4	1
2	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3
3	4	2	4	2	3	2	3	2	4	2
4	5	3	5	3	5	2	5	3	5	3
5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
6	4	2	4	2	5	1	5	2	5	2
7	4	2	4	2	4	2	4	2	3	2
8	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2
9	4	2	4	2	5	3	5	2	4	2
10	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
11	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2
12	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2
13	5	1	5	1	5	1	5	1	4	1
14	4	2	4	2	5	2	5	2	4	2
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
97	4	1	4	2	3	1	3	1	2	2
98	5	2	5	2	5	1	5	2	4	2
99	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3
100	5	2	5	2	4	2	4	2	4	2

Dari hasil kuesioner diatas dicari skor rata-rata (hasil akhir) menggunakan rumus persamaan (3):

Tabel 10. Penghitungan Dengan Metode SUS

Skor Penghitungan (n-1)+(5-n)										Σ	Nilai
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38	95
4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	28	70
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28	70
4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	31	78
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	34	85
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29	73
4	3	4	3	4	2	4	3	2	3	32	80
3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	31	78
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	21	53
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	73

3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	73
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	98
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	32	80
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	35	88
2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	24	60
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32	80
H	A	S	I	L		A	K	H	I	R	69

Rata-rata skor/hasil akhir dalam penghitungan metode SUS didapat nilai sebesar 69%, Grade yang diperoleh adalah B dengan hipotesis responden/pengguna merasa Puas dalam penggunaan laman web STMIK AKI.

3.4 Penghitungan Metode SUPR-Q

Dalam analisa kepuasan menggunakan metode SUPR-Q digunakan rumus persamaan (3) dengan 100 responden dan diperoleh hasil yang beragam disetiap variabelnya

1. Variabel Usability

Tabel 11. Tanggapan Responden Dalam Variabel Usability

Variabel	Kode	1	2	3	4	5
Usability	PU1	5	20	42	22	11
	PU2	8	17	36	25	14
	PU3	6	17	30	29	18
Jumlah		19	54	108	76	43

$$\text{Skor Variabel Usability} = \left(\frac{(1 \times 19) + (2 \times 54) + (3 \times 108) + (4 \times 76) + (5 \times 43)}{1500} \right) \times 100\% = 64,7\%$$

Hasil penghitungan dari variabel *Usability* yang diberikan responden mendapatkan Grade B dengan hipotesis Puas dengan penggunaan laman web STMIK AKI.

2. Variabel Trust

Tabel 12. Tanggapan Responden Dalam Variabel Trust

Variabel	Kode	1	2	3	4	5
Trust	PT1	7	18	44	21	10
	PT2	8	15	32	24	21
Jumlah		15	33	76	45	31

$$\text{Skor Variabel Trust} = \left(\frac{(1 \times 15) + (2 \times 33) + (3 \times 76) + (4 \times 45) + (5 \times 31)}{1000} \right) \times 100\% = 64,4\%$$

Hasil penghitungan dari variabel *Trust* yang diberikan responden mendapatkan Grade B dengan hipotesis Puas dalam kepercayaan terhadap informasi laman web STMIK AKI.

3. Variabel Appearance

Tabel 13. Tanggapan Responden Dalam Variabel Appearance

Variabel	Kode	1	2	3	4	5
Appearance	PT1	10	12	41	24	13
	PT2	9	15	36	28	12
Jumlah		19	27	77	52	25

$$\text{Skor Variabel Appearance} = \left(\frac{(1 \times 19) + (2 \times 27) + (3 \times 77) + (4 \times 52) + (5 \times 25)}{1000} \right) \times 100\% = 63,7\%$$

Hasil penghitungan dari variabel Appearance yang diberikan responden mendapatkan Grade B dengan hipotesis Puas dengan tampilan laman web STMIK AKI.

4. Variabel Loyalty

Tabel 14. Tanggapan Responden Dalam Variabel Loyalty

Variabel	Kode	1	2	3	4	5
Loyalty	PL1	15	17	44	21	3
	PL2	10	12	42	29	7
Jumlah		25	29	86	50	10

$$\text{Skor Variabel Loyalty} = \left(\frac{(1 \times 25) + (2 \times 29) + (3 \times 86) + (4 \times 50) + (5 \times 10)}{1000} \right) \times 100\% = 59,1\%$$

Hasil penghitungan dari variabel Loyalty yang diberikan responden mendapatkan Grade C dengan hipotesis Cukup dalam penggunaan dan merekomendasikan laman web STMIK AKI.

Dari penghitungan metode SUPR-Q dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata dalam penerapan metode ini adalah sebesar 63%.

4. KESIMPULAN

Tujuan dari website STMIK AKI dibangun adalah untuk menyediakan informasi dan layanan kepada mahasiswa, dosen dan masyarakat umum. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa website STMIK AKI memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan dan efektif. Dilihat dari hasil penelitian dengan metode SEQ, SUS dan SUPR-Q didapat hasil skor rata-rata dalam Grade B dengan hipotesis responden merasa Puas dalam penggunaan laman web STMIK AKI, akan tetapi terdapat nilai rendah dalam variabel *Loyalty* dalam metode SUPR-Q, nilai yang diperoleh sebesar 59,1% dengan Grade C dengan hipotesis Cukup dalam penggunaan dan merekomendasikan laman web STMIK AKI. Dalam metode Scenario Testing juga nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 57,5% dengan Grade C, dengan hipotesis responden atau pengguna *Cukup Mampu* dalam menyelesaikan tugas atau mengoperasikan sistem laman web STMIK AKI. Diharapkan dengan penelitian ini dapat membantu pihak STMIK AKI dalam mengembangkan website agar meningkatkan pengalaman kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. P. A. N. N. Hidayat.(2017). “Pengujian Penggunaan Laman Universitas Padjadjaran dengan Menggunakan SUPR-Q Usability Testing Website Universitas Padjadjaran Using SUPR-Q.”.
- [2] M. Nowakowski.(2020).“Analysis and evaluation of information usefulness and user experience for content presentation in electronic media,” *Procedia Comput. Sci.*, vol. 176, pp. 3654–3664, doi: 10.1016/j.procs.2020.09.021.

- [3] A. M. Martínez-Sala, J. Monserrat-Gauchi, and D. Alemany-Martínez.(2018).“User Usable Experience: A three-dimensional approach on usability in tourism websites and a model for its evaluation,” *Tour. Manag. Perspect.*, vol. 33, no. July 2018, p. 100579, 2020, doi: 10.1016/j.tmp.2019.100579.
- [4] T. Alazemi, Y. Chen, and M. Kutar.(2020). “Towards a unified model of HCI and ISB for user interfaces,” *Heliyon*, vol. 6, no. 9, doi: 10.1016/j.heliyon.2020.e04662.
- [5] S. K. Ratri, B. T. Hanggara, and Y. T. Mursityo.(2022). “Analisis Pengalaman Pengguna (User Experience) pada Website E-commerce di Indonesia menggunakan Metode Scenario Testing dan SUPR-Q (Studi Kasus ...,” *J. Pengemb. Teknol. ...*, vol. 6, no. 6, 2022, [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/11114>
- [6] D. W. L. Pamungkas and S. Rochimah(2019). “Pengujian Aplikasi Web - Tinjauan Pustaka Sistematis,” *J. IPTEK*, vol. 23, no. 1, pp. 17–2, doi: 10.31284/j.ipitek.2019.v23i1.459.
- [7] S. A. Pribadi, R. I. Rokhmawati, and K. C. Brata.(2019). “Perancangan User Experience Situs Web Tanoto Scholars Association Brawijaya Malang menggunakan Metode Goal-Directed Design (GDD),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 8, pp. 2548–964, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [8] J. Sauro.(2015).“SUPR-Q: A Comprehensive Measure of the Quality of the Website User Experience,” *J. Usability Stud.*, vol. 10, no. 2, pp. 68–86,[Online]. Available: <http://www.upassoc.org>.
- [9] M. D. Muliani, I. Aknuranda, and A. N. Rusydi.(2020). “Perancangan Antarmuka Pengguna Sistem Informasi Penilaian Kinerja Guru Menggunakan Human Centered Design (HCD)(Studi Kasus: SMP Islam Sabilurrosyad Malang),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. e-ISSN*, vol. 2548, no. September, p. 964X.
- [10] R. A. Yudarmawan, A. A. K. O. Kompang, and D. M. S. Arsa, “Perancangan User Interface dan User Experience SIMRS pada Bagian Layanan,” *J. Ilm. Teknol. dan Komput.*, vol. 1, no. 2, pp. 222–233, 2020, [Online]. Available: <https://www.neliti.com/id/publications/351388/>
- [11] R. T. Aldisa, E. Samudra, and R. Sahara.(2022). “Perbandingan Metode Pieces Dan System Usability Scale Untuk Menganalisa Kepuasan Pengguna Pada Sistem Penyewaan Mobil Berbasis Android,” *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 4, p. 1094, doi: 10.30865/jurikom.v9i4.4705.
- [12] T. Wahyuningrum.(2021). “Buku Referensi Mengukur Usability Perangkat Lunak,” no. 1596, p. 96, [Online]. Available: <https://play.google.com/books?id=Pzk9EAAAQBAJ>