



**ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA *WEBSITE*  
PT EKA SARI LORENA TRANSPORT TBK  
MENGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING***

**SKRIPSI**

**ERVIN TIANTO**

**2020210056**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFROMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

**2023**

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA *WEBSITE*  
PT EKA SARI LORENA TRANSPORT TBK  
MENGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING***



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan  
Pendidikan Program Sarjana-1 Pada  
Program Studi Sistem Informasi**

**Oleh :**

**ERVIN TIANTO**

**2020210056**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS USER EXPERIENCE PADA WEBSITE PT EKA SARI  
LORENA TRANSPORT TBK MENGGUNAKAN METODE USABILITY  
TESTING**

Oleh :

Ervin Tianto  
2020.21.0056

Palembang, 12 Februari 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Agustina Heryati, S.Kom., M.M  
NIK: 2016.01.0230



M. Fadhil Alie, S.Kom., B.IT., M.TI  
NIK: 2018.01.0258

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains

FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS



Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D

NIK: 2022.01.0315

**LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI**

Pada hari Jumat tanggal 26 bulan Januari tahun 2024 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, 12 Februari 2024

Penguji 1,



Dr. Terttiaavini, S.Kom., M.Kom  
NIK:2001.01.0040

Penguji 2,



Agustina Hervati, S.Kom., M.M  
NIK: 2016.01.0230

Penguji 3,



Evi Yulianti, S.Kom., M.SI  
NIK: 2012.01.0114

Mengetahui,  
Ka. Prodi Sistem Informasi



Nining Ariati, M.Kom  
NIK:1999.01.0011



**SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (S1)  
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Ervin Tianto

NPM : 2020210056

Judul Skripsi : ANALISIS USER EXPERIENCE PADA WEBSITE PT EKA SARI  
LORENA TRANSPORT TBK MENGGUNAKAN METODE USABILITY  
TESTING

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.

Palembang, 12 Februari 2024

Penguji 1,

Dr. Terttiaavini, S.Kom., M.Kom  
NIK: 2001.01.0040

Penguji 2,

Agustina Hervati, S.Kom., M.M  
NIK: 2016.01.0230

Penguji 3,

Evi Yuliani, S.Kom., M.SI  
NIK: 2017.01.0114

Menyetujui,  
Ka. Prodi Sistem Informasi

Nining A. H. S. Kdm., M.Kom  
NIK: 1999.01.0011

## **ABSTRAK**

Sistem informasi semakin berkembang dalam kehidupan masyarakat modern Indonesia seiring dengan perkembangan di bidang jasa transportasi. Website PT Lorena memudahkan masyarakat sebagai konsumen dalam mendapatkan pelayanan jasa transportasi secara online dan lebih modern dalam melakukan aktifitasnya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi penilaian pengguna website menunjukkan bahwa website PT Eka Sari Lorena Transport Tbk dipersepsikan kuat sebagai website dengan informasi, kelengkapan dan layanan yang baik bagi para pengguna atau pelanggan.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif. Alat analisis yang digunakan adalah kuesioner lalu diolah data menggunakan aplikasi Smart PLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara berurut faktor yang mempengaruhi User Experience pada Website PT Eka Sari Lorena Transport Tbk menggunakan metode usability testing dengan 5 pendekatan yaitu Learnability, Efficiency, Memorability, Errors dan Satisfactions. Hasil penelitian user experience ini untuk jadi bahan acuan pengembangan website PT Lorena

Kata Kunci: Jasa Transportasi, User Experience, Usability Testing

## **ABSTRACT**

Information systems are increasingly developing in the lives of modern Indonesians along with developments in the field of transportation services. PT Lorena's website makes it easier for people as consumers to get transportation services online and be more modern in carrying out their activities.

The purpose of this study is to identify the assessment of website users showing that the website of PT Eka Sari Lorena Transport Tbk is strongly perceived as a website with good information, completeness and service for users or customers.

The analysis method used in this research is qualitative method. The analytical tool used is a questionnaire and then processed the data using the Smart PLS application.

The results showed that in order to influence the User Experience on the Website of PT Eka Sari Lorena Transport Tbk using the usability testing method with 5 approaches, namely Learnability, Efficiency, Memorability, Errors and Satisfactions. The results of this user experience research are to be used as reference material for the development of the PT Lorena website.

**Keywords:** Transportation Services, User Experience, Usability Testing

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena akhirnya penelitian ini bisa terselesaikan dengan baik tepat pada waktunya. Penelitian yang Peneliti buat dengan judul “ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA *WEBSITE* PT EKA SARI LORENA TRANSPORT TBK MENGGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING*” dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Sistem Informasi. Tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan laporan ini kepada:

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, S.E., M.M. sebagai Rektor Universitas Indo Global Mandiri.
2. Bapak Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri.
3. Nining Ariati, M.Kom Sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer.
4. Ibu Agustina Heryati, S.Kom.,M.M. selaku Dosen Pembimbing I.
5. Bapak M. Fadhiel Alie, S.Kom., B.IT., M.TI. selaku Dosen Pembimbing II.
6. Bapak Junaidi YS selaku kepala cabang PT Eka Sari Lorena Cabang Palembang.
7. Dosen-dosen yang ada di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri.
8. Semua staff yang ada di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan baik materi ataupun teknik penulisan dan pengalaman serta kemampuan yang dimiliki peneliti, akan tetapi semua ini tidak terlepas dari usaha semaksimal mungkin yang peneliti lakukan untuk mendapatkan hasil yang sebaik baiknya. Kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan laporan



ini sangat diharapkan. Dan semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Peneliti

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkatnya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini peneliti persembahkan untuk:

1. Orang Tua saya tercinta, mereka memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun mereka mampu mendidik, mendoakan, memberikan semangat dan motivasi tiada henti kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan pendidikannya sampai sarjana.
2. Terimakasih untuk keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberi dukungan baik secara moril maupun material.
3. Terimakasih untuk diri sendiri, Ervin Tianto. Yang telah mengesampingkan ego serta melawan rasa malas dan memilih bangkit menyelesaikan skripsi ini.
4. Teruntuk sang Kekasih, Eisha Salsabila. Terimakasih yang telah membersamai peneliti setiap harinya yang tidak mudah dan telah berkontribusi banyak dan senantiasa sabar menghadapi sikap peneliti selama proses pengerjaan skripsi ini.
5. Terimakasih untuk Teman-teman ROSA Sistem Informasi angkatan 2020 yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku kuliah. *See you on top, guys.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL LUAR</b>	
<b>HALAMAN JUDUL DALAM</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	4
1.3    Tujuan dan manfaat Penelitian .....	4
1.3.1    Tujuan Penelitian .....	4
1.3.2    Manfaat Penelitian .....	4
1.4    Batasan Masalah .....	4
1.5    Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II .....</b>	<b>49</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
2.1    Landasan Teori .....	53
2.1.1    Analisis .....	53
2.1.2 <i>User Experience</i> .....	54

2.1.3	<i>Website</i> .....	55
2.1.4	<i>Usability</i> .....	56
2.1.5	<i>Usability Testing</i> .....	57
2.2	SmartPLS.....	49
2.2.1	Uji Validitas .....	50
2.2.2	Uji Reliabilitas .....	50
2.2.3	Uji Analisis Inner Model.....	51
2.3	Metode Pengumpulan Data .....	51
2.3.1	Kuisoner .....	52
2.3.2	Observasi.....	52
2.3.3	Studi Pustaka.....	52
2.4	Populasi dan Sampel.....	52
2.4.1	Populasi.....	52
2.4.2	Sampel.....	53
2.5	Penelitian Sebelumnya .....	53
<b>BAB III.....</b>		<b>67</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>67</b>
3.1	Metodologi Penelitian .....	67
3.2	Deskripsi Penelitian.....	69
3.2.1	Perumusan Masalah .....	69
3.2.2	Tujuan Penelitian .....	69
3.2.3	Studi Pustaka.....	69
3.3	Pengumpulan Data .....	70
3.3.1	Pengamatan (Observation).....	70
3.3.2	Wawancara.....	71

3.3.3	Kuesioner .....	71
3.4	Variabel dan Indikator Penelitian.....	72
3.4.1	Variabel <i>Learnability</i> .....	73
3.4.2	Variabel <i>Efficiency</i> .....	74
3.4.3	Variabel <i>Memorability</i> .....	74
3.3.4	Variabel <i>Error</i> .....	75
3.4.5	Variabel <i>Satisfaction</i> .....	76
3.5	Populasi dan Sampel .....	77
3.5.1	Populasi.....	77
3.5.2	Sampel.....	77
3.5.3	Skala Ukur.....	78
3.5.4	Alat Ukur.....	79
3.6	Metode Analisis Data .....	79
3.6.1	Uji Coba Instrumen .....	79
3.6.2	Uji <i>Discriminant Validity</i> .....	83
3.6.3	Uji <i>Composite Reliability (CR)</i> .....	85
3.6.4	Uji Analisis Inner Model.....	87
3.6.4.1	Path coefficient .....	87
3.6.4.2	R-Square .....	88
<b>BAB IV</b>	.....	<b>90</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>90</b>
4.1	Deskripsi Data .....	90
4.1.1	Deskripsi Sampel Data Penelitian.....	90
4.1.2	Karakteristik Pengguna .....	91
4.1.3	Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	91

4.1.4	Grafik Berdasarkan Usia Responden .....	92
4.2	Hasil Pengumpulan Data .....	94
4.2.1	Rekapitulasi Jawaban Responden .....	94
4.3	Hasil Penelitian.....	96
4.3.1	Hasil Uji Instrument Penelitian .....	97
4.3.1.1	Uji Discriminant validity .....	97
4.3.1.2	Uji Composite Reability.....	101
4.3.2	Hasil Analisis <i>Inner Model</i> .....	104
4.3.2.1	Path Coefficients .....	104
4.3.2.2	<i>R-square</i> .....	105
4.3.2.3	<i>Model Fit</i> .....	107
4.4	Hasil Pembahasan.....	108
<b>BAB V</b>	.....	<b>110</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>110</b>
5.1	Kesimpulan.....	110
5.2	Saran .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>112</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	.....	<b>114</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Interface Website PT Lorena .....	56
<b>Gambar 2. 2</b> Atribut Usability Testing .....	58
<b>Gambar 2. 3</b> Aplikasi SmartPLS .....	49
<b>Gambar 3. 1</b> Tahapan Penelitian.....	67
<b>Gambar 3. 2</b> Halaman Layanan Tiket Website PT Lorena.....	71
<b>Gambar 3. 3</b> Variabel Usability .....	72
<b>Gambar 3. 4</b> Grafik Jenis kelamin .....	82
<b>Gambar 3. 5</b> Grafik Usia Responden.....	83
<b>Gambar 3. 6</b> Hasil Uji Discriminant Validity.....	84
<b>Gambar 3. 7</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	86
<b>Gambar 3. 8</b> Path coefficient .....	87
<b>Gambar 3. 9</b> R-Square .....	89
<b>Gambar 4. 1</b> Pengguna Berdasarkan Jenis Kelamin.....	92
<b>Gambar 4. 2</b> Pengguna Berdasarkan Usia Responden .....	93
<b>Gambar 4. 3</b> Model Hasil Olah Data .....	96
<b>Gambar 4. 4</b> Hasil Uji Discriminant Validitas .....	98
<b>Gambar 4. 5</b> Cross loading .....	100
<b>Gambar 4. 6</b> Hasil Uji Composite Reability.....	103
<b>Gambar 4. 7</b> Path Coefficients.....	104
<b>Gambar 4. 8</b> R-square.....	106
<b>Gambar 4. 9</b> Model Fit .....	108

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Sebelumnya .....	61
<b>Tabel 3. 1</b> Indikator Variabel Learnability .....	73
<b>Tabel 3. 2</b> Indikator Variabel Efficiency .....	74
<b>Tabel 3. 3</b> Indikator Variabel Memorability .....	75
<b>Tabel 3. 4</b> Indikator Variabel Error .....	75
<b>Tabel 3. 5</b> Indikator Variabel Satisfaction.....	76
<b>Tabel 3. 6</b> Tabel Bobot Nilai .....	78
<b>Tabel 3. 7</b> Hasil Penyebaran Kuesioner .....	79
<b>Tabel 3. 8</b> Hasil Rekapitulasi Jawaban.....	81
<b>Tabel 3. 9</b> Hasil Uji Validitas .....	83
<b>Tabel 3. 10</b> Hasil Uji Reabilitas .....	85
<b>Tabel 4. 1</b> Tabel Rekapitulasi.....	94
<b>Tabel 4. 2</b> Hasil Nilai Rata-Rata .....	95
<b>Tabel 4. 3</b> Hasil Uji Composite Reability .....	102
<b>Tabel 4. 4</b> Model Fit .....	107



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Daftar Riwayat Hidup.....	114
<b>Lampiran 2</b> Jadwal kegiatan.....	115
<b>Lampiran 3</b> Surat Izin Penelitian.....	116
<b>Lampiran 4</b> Surat Balasan Survey .....	117
<b>Lampiran 5</b> Kartu Bimbingan.....	118
<b>Lampiran 6</b> Surat Tidak Plagiat .....	119