

**ANALISA USER EXPERIENCE PENGGUNA APLIKASI
MCDONALD'S PADA CABANG JATIASIH MENGGUNAKAN
METODE USABILITY TESTING**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

FAUZIAH INDRAWATI

11230453

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2024

PERSEMBAHAN

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras.

Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan.

Tidak ada kemudahan tanpa Do’a”

(Ridwan Kamil)

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, Skripsi ini kupersembahkan

untuk :

1. Bapak Sapto dan Ibu Sri Utami tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual, serta memberikan yang terbaik bagi penulis dan selalu mendoakan untuk meraih kesuksesan.
2. Astri Dewi Setyarini, Natasya Rafmadini, dan Raihan Thobie selaku teman saya yang selalu memberikan bantuan, semangat, dan dukungan dalam penulisan Skripsi ini.
3. Dennys Tita, Tsasma Ayunita, Annisa Dwi Atika, Nur Komala Sari, Dito Satria, dan Rifqi Fadhillah yang telah memberikan dukungan, bantuan, semangat, dan hiburan dalam penulisan Skripsi ini.

Tanpa mereka,

Aku dan karya ini tak akan pernah ada

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fauziah Indrawati
NIM : 11230453
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: “**Analisa User Experience Aplikasi McDonald's pada Cabang Jatiasih Menggunakan Metode Usability Testing**” adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 05 Januari 2025
Yang menyatakan,



Fauziah Indrawati

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fauziah Indrawati
NIM : 11230453
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Fee Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: “**Analisa User Experience Aplikasi McDonald's pada Cabang Jatiasih Menggunakan Metode Usability Testing**”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolaannya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Nusa Mandiri**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 05 Januari 2025
Yang menyatakan,


Fauziah Indrawati

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

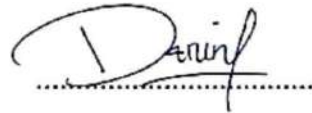
Nama : Fauziah Indrawati
NIM : 11230453
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisa User Experience Aplikasi McDonald's pada Cabang Jatiasih Menggunakan Metode Usability Testing

Telah dipertahankan pada periode 2024-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 03 Februari 2025

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Daning Nur Sulistyowati, M.Kom.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Titin Kristiana, M.Kom.



Penguji II : Siti Nurlela, M.Kom.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisa User Experience Aplikasi McDonald's pada Cabang Jatiasih Menggunakan Metode Usability Testing**” adalah hasil karya tulis asli Fauziah Indrawati dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku dilingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Fauziah Indrawati
Alamat : Jatikramat Garden B.23 Jl. H Gemin
No. Telp : 085540619197
E-mail : fauziahindr@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kepala Allah SWT, yang telah memberikan segala macam berkah dan rahmatnya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi di Universitas Nusa Mandiri. Adapun judul Skripsi yang telah dipilih oleh penulis adalah, “**Analisa User Experience Aplikasi McDonald's pada Cabang Jatiasih Menggunakan Metode Usability Testing**”.

Penulis sadar betul, bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan Allah SWT dan bantuan dari orang-orang terdekat. Pada penulisan skripsi ini penulis merasakan beberapa kesulitan yang dialami, tetapi dengan kepercayaan bahwa Allah SWT akan selalu membantu hambanya yang kesulitan, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Selain itu, bantuan serta semangat dari orang terdekat juga menjadi dorongan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Dekan Fakultas Teknologi Informasi.
3. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ibu Daning Nur Sulistyowati, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Universitas Nusa Mandiri.
6. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.
7. Astri Dewi Setyarini, Natasya Rafmadini, dan Raihan Thobie selaku teman saya yang selalu memberikan bantuan, semangat, dan dukungan dalam penulisan Skripsi ini.

8. Dennys Tita, Tsasma Ayunita, Annisa Dwi Atika, Nur Komala Sari, Dito Satria, dan Rifqi Fadhillah yang telah memberikan dukungan, bantuan, semangat, dan hiburan dalam penulisan Skripsi ini.

Serta semua pihak yang terlalu banyak apabila disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan agar terwujudnya penulisan skripsi ini. Penulis menyadari betul bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif dan dapat menjadi referensi yang mudah untuk dipelajari bagi para pembaca yang berminat.

Jakarta, 05 Januari 2025

Penulis



Fauziah Indrawati

ABSTRAK

Fauziah Indrawati (11230453), Analisa User Experience Aplikasi McDonald's pada Cabang Jatiasih Menggunakan Metode Usability Testing

Aplikasi Mcdonald's merupakan aplikasi yang diluncurkan oleh perusahaan Mcdonald's untuk memudahkan pengguna dalam melakukan pemesanan produk Mcdonald's. Banyaknya ulasan pengguna yang merasa tidak puas pada aplikasi ini menjadi alasan utama pengujian terhadap aplikasi ini dilakukan. *Usability Testing* merupakan suatu metode evaluasi yang digunakan untuk mengukur kegunaan, kepuasan pengguna, hingga menemukan masalah dari suatu sistem yang diujikan. Penelitian ini juga dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna melalui kuesioner. Penelitian ini menghasilkan skor rata-rata SUS untuk aplikasi Mcdonald's sebesar 69,525. Hal tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Mcdonald's dalam penilaian *Acceptable Range* pengguna berada pada kategori *marginal-high*. Dapat diartikan bahwa aplikasi Mcdonald's sudah dapat diterima meskipun dengan tingkat penerimaan yang sedikit lebih rendah dari kategori *acceptable*. Selain itu, penilaian *adjective range* berada pada kategori OK yang masih cenderung lebih rendah dan untuk penilaian *grade scale* berada pada kategori D yang dalam artian lain masih jauh dari sempurna, sehingga perlu dilakukan pengecekan ulang dan perbaikan pada aplikasi Mcdonald's.

Kata kunci: *Usability Testing*; *System Usability Scale* (SUS); Pengalaman Pengguna



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Fauziah Indrawati (11230453), *User Experience Analysis of the McDonald's Application at the Jatiasih Branch Using the Usability Testing Method*

The McDonald's application is an app launched by McDonald's Corporation to facilitate users in ordering McDonald's products. The numerous user reviews expressing dissatisfaction with this app became the main reason for conducting the testing. Usability Testing is an evaluation method used to measure the usability, user satisfaction, and to identify issues in a tested system. This study was also conducted using the System Usability Scale (SUS) method to assess user satisfaction through a questionnaire. The research yielded an average SUS score of 69.525 for the McDonald's app. This score indicates that the McDonald's app, in the user's Acceptable Range assessment, falls into the marginal-high category. This means that the app is generally accepted, although with a slightly lower acceptance level than the acceptable category. Additionally, the adjective range assessment falls into the "OK" category, which is still relatively low, and the grade scale assessment is in category D, meaning it is still far from perfect, thus requiring re-evaluation and improvements on the McDonald's app.

Keywords: *Usability Testing; System Usability Scale (SUS); User Experience*



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
PERSEMBAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	16
1.1. Latar Belakang Masalah.....	16
1.2. Identifikasi Masalah	18
1.3. Rumusan Masalah	18
1.4. Tujuan Penelitian	19
1.5. Ruang Lingkup.....	19
BAB II LANDASAN TEORI	20
2.1. Landasan Teori.....	20
2.1.1 Sistem	20
2.1.2 Informasi	20
2.1.3 Sistem Informasi.....	21
2.1.4 <i>Usability</i>	23
2.1.5 <i>User Exerperience</i>	23
2.1.6 <i>Usability Testing</i>	24
2.1.7 System Usability Scale	24
2.2. Penelitian Terkait	24
2.3. Tinjauan Object Penelitian.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1. Tahapan Penelitian	29
3.2. Metode Penelitian.....	31
3.2.1 Populasi dan Sampel	32
3.3. Analisis Data	32
3.3.1 Uji Validitas	34
3.3.2 Uji Reabilitas	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Analisa Data	36
4.2. Analisa Hasil	37
4.3. Hasil Penelitian	44

BAB V PENUTUP	46
5.1. Kesimpulan	46
5.2. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	51
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI	52
LAMPIRAN	53



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar III.1. Tahapan Penelitian.....	29
Gambar IV.1. Hasil Uji Validalitas	42
Gambar IV.2. Hasil Uji Reabilitas	44
Gambar IV.3. Hasil Penilaian SUS	44



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1 Instrumen Kuesioner	33
Tabel III.2 Skala Likert	33
Tabel III.3 SUS Score Percentile Rank	34
Tabel III.4 Acceptability Range	34
Tabel IV.1 Pertanyaan pada Kuesioner SUS	36
Tabel IV.2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner	37
Tabel IV.3 Hasil Uji SUS	39
Tabel IV.4 Perbandingan rhitung dan rtabel	43
Tabel IV.5 Tabel Reabilitas	43



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme	53
Lampiran B. Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah	54
Lampiran C. Form Kuesioner/Dataset.....	54
Lampiran D. Rtabel	57



DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Rahmawati and N. R. Oktadini, "Analisis User Experience Aplikasi McDonald's Dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire," *JURNAL FASILKOM*, vol. 14 No.1, p. 26, 2024.
- [2] Taufik, A. Masjono, I. Kurniawan and K. , "Peranan Platform Food Delivery Service dalam Mendukung," *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, vol. 22, p. 123, 2020.
- [3] C. Gulo, F. J. Gea and A. Fau, "ANALISIS USABILITY TESTING MENGGUNAKAN METODE SUS (SYSTEM USABILITY SCALE) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN FITUR APLIKASI TIKTOP SHOP)," *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, vol. 7 Nomor 3, p. 10214, 2024.
- [4] N. Huda, F. Habrizons, A. Satriawan, M. Iranda and T. Pramuda, "ANALISIS USABILITY TESTINGMENGUNAKAN METODE SUS (SYSTEM USABILITY SCALE) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE," *Sistem Informasi dan Sistem Komputer*, vol. 8 No. 2, p. 209, 2023.
- [5] S. R. M. Mahening and Y. Handrianto, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Mcdonald's Dengan Perspektif Pengguna Menggunakan Metode User Experience Questionnaire," *Informatics and Computer Engineering Journal*, vol. 4 No.1, p. 38, 2024.
- [6] E. Kaban, K. C. Brata and A. H. Brata, "Evaluasi Usability Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Dan Discovery Prototyping Pada Aplikasi PLN Mobile (Studi Kasus PT. PLN)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vols. 4, No. 10, p. 3282, 2020.
- [7] M. and M. R. Ridho, "RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI POINT OF SALE DENGAN FRAMEWORK CODEIGNITER PADA CV POWERSHOP," *Jurnal Comasie*, Vols. Vol.4, No.2, pp. 50-59, 2021.
- [8] E. Effendi, R. S. A. Sagalai and S. Rezeki, "Jenis-jenis Sistem Informasi dan Model Sistem Informasi," *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, Vols. Vol.5, No.2, pp. 4944-4952, 2023.
- [9] M. H. Lumbangaol and M. Ridho, "Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan dan Penyewaan Properti Berbasis Web di Kota Batam," *Jurnal Comasie*, Vols. Vol. 03, No.1, pp. 83-92, 2020.
- [10] A. Yasir, "Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web pada Universitas Dharmawangsa," *Journal of Information Technology Research*, Vols. Vol.1, No.2, pp. 36-40, 2020.
- [11] D. R. Prehanto, *KONSEP SISTEM INFORMASI*, Scopindo Media Pustaka, 2020.
- [12] S. N. Kholifah, N. Heryana and H. B. Nugraha, "Analisis Usability pada Aplikasi HIMFO Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, Vols. Vol.7, No.2, pp. 1416-1422, 2023.
- [13] T. J. Maulani, S. and A. R. Perdanakusuma, "Evaluasi User Experience Menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire

- (UEQ) (Studi Kasus: Website Superprof.co.id dan Zonaprivate.com)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vols. Vo.5, No.6, pp. 2639-2645, 2021.
- [14] R. Mayasari and N. Heryana, *Konsep Teori Desain User Experience Perangkat Lunak*, Karawang: PT. Neo Santara Indonesia, 2023.
- [15] M. M. Yolanda, A. Munansyah and H. Fakhurroja, "Perancangan User Interface dan User Experience Sistem Informasi Pelanggan PDAM Bandung Menggunakan Metode Design Thinking," *Journal of Production, Enterprise, and Industrial Applications*, vol. Vol.2, no. 1, pp. 34-37, 2024.
- [16] Y. H. Alfatha, S. A. Wicaksono and M. C. Saputra, "Analisis Pengalaman Pengguna (User Experience) pada Aplikasi Marketplace OLX menggunakan Usability Testing," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vols. 7, No.2, p. 962, 2023.
- [17] I. N. T. A. Putra, I. G. I. Sudipa, N. M. S. D. Sukerthi and N. P. Yuniawati, "Analisis User Experience pada Layanan Telekomunikasi Operator Seluler Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *Digital Transformation Technology (Digitech)*, Vols. Volume 3, Number 1, pp. 49-57, 2023.
- [18] R. J. Musyaffa, A. Priyanto and S. Wijayanto, "Evaluasi User Experience Aplikasi KAI Access Menggunakan Metode System Usability Scale dan Cognitive Walkthrough," *Journal Informatic and Information Technology*, Vols. Vol.2, No.1, pp. 28-47, 2023.
- [19] A. Anggraini and D. F. Suyatno, "Pengujian Usability dan User Experience aplikasi Threads Menggunakan System Usability Scale (SUS) dan User Experience Questionnaire (UEQ)," *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, Vols. Volume 05, Number 03, pp. 278-289, 2024.
- [20] S. R. M. Mahening and Y. Handrianto, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Mcdonald's Dengan Perspektif Pengguna Menggunakan Metode User Experience Questionnaire," *Informatics and Computer Engineering Journal*, Vols. Vol.4, No.1, pp. 25-38, 2024.
- [21] A. Ghazali, A. Ardana and E. R. Siagian, "Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia," *Informasi dan Teknologi Ilmiah (INTI)*, Vols. Vol.12, No.1, pp. 64-74, 2024.
- [22] F. G. Sembodo, G. F. Fitriana and N. A. Prasetyo, "Evaluasi Usability Website Shopee Menggunakan System Usability Scale," *Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC)*, Vols. Vol.5., No.2, pp. 146-150, 2021.
- [23] "Mcdonalds.co.id," Mcdonald's Indonesia, 2024. [Online]. Available: mcdonalds.co.id/about.