

**EVALUASI DAN PERBAIKAN *USER EXPERIENCE* WEBSITE BISNIS
DIGITAL UPI DENGAN METODE *DESIGN THINKING***

SKRIPSI

Diajukan untuk Persyaratan Penelitian dan Penulisan Skripsi sebagai Bagian dari
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Bisnis Digital



Oleh

MOCH. GAN-GAN SIDIQ

1902825

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
KAMPUS TASIKMALAYA
2023**

**EVALUASI DAN PERBAIKAN *USER EXPERIENCE WEBSITE* BISNIS
DIGITAL UPI DENGAN METODE *DESIGN THINKING***

Oleh
MOCH. GAN-GAN SIDIQ

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Bisnis Program Studi Bisnis Digital

© MOCH. GAN-GAN SIDIQ
Universitas Pendidikan Indonesia
Juni 2023

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
Dengan dicetak ulang, difoto copy, atau cara lainya tanpa izin dari penulis

MOCH. GAN-GAN SIDIQ

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

MOCH. GAN-GAN SIDIQ

**EVALUASI DAN PERBAIKAN *USER EXPERIENCE* WEBSITE BISNIS
DIGITAL UPI DENGAN METODE *DESIGN THINKING***

disetujui dan disahkan oleh dosen pembimbing:

Pembimbing I,



Ranga Gelar Guntara, S.Kom.,M.Kom.

NIPT. 920200819880616101

Pembimbing II,



Oding Herdiana, S.Kom.,M.Kom.

NIPT. 920200419860711101

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Bisnis Digital UPI

Kampus Tasikmalaya



Adam Hermawan, S.Kom.,M.BA.

NIPT. 920190219930105101

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Evaluasi dan Perbaikan *User Experience Website Bisnis Digital UPI dengan Metode Design Thinking***” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Tasikmalaya, 20 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



MOCH. GAN-GAN SIDIQ

NIM 1902825

KATA PENGANTAR

Segala puji serta penuh rasa syukur, penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memungkinkan penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul "**Evaluasi dan Perbaikan *User Experience Website Bisnis Digital UPI dengan Metode *Design Thinking****". Tugas akhir ini membahas tentang bagaimana melakukan evaluasi UX serta rekomendasi perbaikan UX terhadap *website* Program Studi Bisnis Digital UPI dengan metode *design thinking*. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah guna memenuhi persyaratan untuk mengikuti sidang tugas akhir Program Studi Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). Selama proses penelitian dan penulisan tugas akhir ini, penulis menghadapi berbagai hambatan, namun berkat bantuan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak, pada akhirnya alhamdulillah tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Namun, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Terakhir, semoga karya tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya.

Tasikmalaya, 17 Juni 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas ridho karunia kesehatan lahir & batin yang diberikan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Adam Hermawan, S.Kom.,MBA., selaku ketua Program Studi dan dosen pembimbing akademik (PA) peneliti yang telah memberikan saran dan bimbingan selama penulis menyelesaikan studi di Program Studi Bisnis Digital UPI.
3. Bapak Rangga Gelar Guntara, S.Kom.,M.Kom. selaku pembimbing ke-1 (satu) peneliti atas saran dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Oding Herdiana, S.Kom.,M.Kom. selaku pembimbing ke-2 (dua) peneliti atas saran dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Tantan Pirmansyah, S.T. selaku staff program studi yang senantiasa membantu penulis dalam kebutuhan administrasi.
6. Ayahanda Bapak Sarip Kusmaya dan Ibunda Mamah Suryamah tercinta atas segala bantuan dorongan serta doa restu yang diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi
7. Teman-teman angkatan 2019 yang telah membantu dan mendukung peneliti selama pengerjaan skripsi ini.
8. Berbagai pihak lainnya yang tidak tertulis oleh peneliti, atas kontribusi, dan pertolongan berharga yang diberikan kepada peneliti.

Semoga segala bentuk bantuan, bimbingan, maupun petunjuk yang telah diberikan kepada peneliti, dapat menjadi balasan kebaikan yang berlipat bagi seluruh pihak, selalu dalam keadaan sehat serta dilindungi oleh Tuhan YME dalam setiap aktivitasnya.

ABSTRAK

Oleh

MOCH. GAN-GAN SIDIQ

Website Bisnis Digital UPI yang ber-domain di <https://bisnisdigital.upi.edu>, merupakan *website* resmi Program Studi Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia yang berfungsi sebagai identitas digital, sarana dan media informasi mahasiswa dan khalayak umum seputar Program Studi, akademik, dan kegiatan kemahasiswaan. Hasil observasi data *traffic* pengunjung *similarweb.com*, terdapat temuan menarik terkait tingkat *bounce rate* yang tinggi pada *website*, yaitu 71,35%. Begitu pula dari hasil observasi informal terhadap pengguna *website* terdekat yaitu mahasiswa bisnis Digital UPI ditemukan masih terdapat keluhan, salah-satunya kesulitan mencari beberapa informasi yang diperlukan karena struktur navigasi yang membingungkan. Pihak pengembang belum pernah melakukan evaluasi terhadap pengalaman penggunaan *website* sehingga belum diketahui sudah sebaik apa *website* nya dapat dipergunakan oleh pengguna. Penelitian berfokus pada evaluasi serta rekomendasi perbaikan UX pada segi *usability* dengan menggunakan pendekatan metode *design thinking* serta indikator tiga aspek *usability* ISO 9421-11 yaitu *Effectiveness*, *Efficiency*, *Satisfaction*. Hasilnya setelah dilakukan evaluasi UX, aspek *Effectiveness* terkategori “Bad” dengan perolehan nilai 60%, *Efficiency* 38%, *satisfaction* dengan skor SUS 33 dari 100, serta terdapat 10 poin perbaikan *usability*. Hasil dari perbaikan UX terbukti dapat meningkatkan UX dari segi *usability website bisnisdigital.upi.edu*. dengan rincian: aspek *Effectiveness* meningkat dari 60% menjadi 100% terkategori “Good”, *efficiency* meningkat dari 38% menjadi 100%, serta *satisfaction* meningkat sebesar 53,5 poin dari skor 33 menjadi 86,5. Seluruh responden memberikan tanggapan positif terhadap desain hasil perbaikan. Semua responden setuju bahwa desain yang diperbaiki memberikan *user experience* (UX) yang lebih baik dengan tampilan dan alur yang membantu mengatasi masalah yang ditemui dalam pengujian desain sebelumnya.

Kata kunci: UX, *Design Thinking*, *Website*, *Usability*, *System Usability Scale*.

ABSTRACT

By

MOCH. GAN-GAN SIDIQ

The UPI Digital Business website, which has a domain at <https://bisnisdigital.upi.edu>, is the official website of the Digital Business study program of Universitas Pendidikan Indonesia and functions as a digital identity, facilities, and information medium for students and the general public about study programs, academics, and student activities. According to the results of observing similarweb.com visitor traffic data, there are interesting findings related to the high bounce rate on the website, which is 71.35%. Likewise, from the results of informal observations of the closest website users, namely UPI Digital business students, it was found that there were still complaints, one of which was difficulty finding some of the information needed because of the confusing navigation structure. The developer has never evaluated the experience of using the website, so it is not yet known how well the website can be used by users. The research focuses on evaluating and recommending UX improvements in terms of usability using the design thinking method approach and indicators of three aspects of ISO 9421-11 usability, namely effectiveness, efficiency, and satisfaction. The results after the UX evaluation show that the effectiveness aspect is categorized as "bad" with a score of 60%, efficiency is 38%, satisfaction has a SUS score of 33 out of 100, and there are 10 usability improvement points. The results of UX improvement are proven to be able to improve UX in terms of usability of the UPI Digital Business website with details: the Effectiveness aspect increased from 60% to 100% categorized as "good," efficiency increased from 38% to 100%, and satisfaction increased by 53.5 points from a score of 33 to 86.5. All respondents gave positive feedback on the improved design. All respondents agreed that the improved design provides a better UX with a look and flow that helps address the issues encountered in the previous design testing.

Keyword: UX, Design Thinking, Website, Usability, System Usability Scale.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	I
KATA PENGANTAR.....	II
UCAPAN TERIMA KASIH	III
ABSTRAK	IV
ABSTRACT	V
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR TABEL	IX
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR LAMPIRAN	XII
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.5.1 Manfaat Teoritis	6
1.5.2 Manfaat Praktis	6
1.6 Struktur Organisasi Skripsi.....	7
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Penelitian Terdahulu	8
2.1.2 <i>Website</i>	10
2.1.3 Evaluasi	10
2.1.4 <i>User Experience (UX)</i>	11
2.1.5 <i>Design Thinking</i>	11
2.1.6 <i>Usability</i>	13
2.1.7 <i>Usability Testing (UT)</i>	14
2.1.8 <i>System Usability Scale (SUS)</i>	15
2.1.9 <i>User Interface (UI)</i>	17

2.1.1 <i>Affinity Diagram</i>	17
2.1.2 <i>User Persona</i>	18
2.1.3 <i>Impact-Effort Matrix</i>	19
2.1.4 <i>How Might We (HMW)</i>	20
2.1.5 <i>Site Map</i>	20
2.1.6 <i>Wireframe</i>	21
BAB 3 METODE PENELITIAN	22
3.1 Objek Penelitian.....	22
3.2 Metode Penelitian	22
3.3 Populasi dan Sampel.....	23
3.3.1 Populasi.....	23
3.3.2 Sampel.....	24
3.4 Desain Penelitian	25
3.5 Tahap Awal.....	26
3.5.1 Identifikasi Masalah.....	26
3.5.2 Kajian Pustaka.....	26
3.6 Tahap Evaluasi dan Perbaikan.....	27
3.6.1 <i>Empathize</i>	27
3.6.2 <i>Define</i>	37
3.6.3 <i>Ideate</i>	38
3.6.4 <i>Prototype</i>	38
3.6.5 <i>Test</i>	39
3.7 Tahap Akhir	39
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum.....	40
4.1.1 Program Studi Bisnis Digital UPI.....	40
4.1.2 <i>Website bisnisdigital.upi.edu</i>	41
4.2 Hasil Penelitian.....	42
4.2.1 <i>Empathize</i>	42
4.2.2 <i>Define</i>	45
4.2.3 <i>Ideate</i>	54
4.2.4 <i>Prototype</i>	59

4.2.5 <i>Test</i>	81
4.3 Pembahasan Penelitian	86
4.3.1 Analisa Perbandingan Aspek <i>Effectiveness</i>	87
4.3.2 Perbandingan Aspek <i>Efficiency</i>	88
4.3.3 Perbandingan Aspek <i>Satisfaction</i>	88
4.3.4 Relevansi Hasil dengan Penelitian Terdahulu	89
BAB 5 SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	91
5.1 Simpulan	91
5.2 Implikasi Manajerial	92
5.3 Rekomendasi.....	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	101
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Sistematika Penulisan	7
Tabel 2. 1 Referensi Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3. 1 Tugas dan Skenario Usability Testing	28
Tabel 3. 2 Tingkat Kepercayaan Efektivitas	31
Tabel 3. 3 Instrumen Wawancara.....	34
Tabel 3. 4 Kuesioner Alat Ukur SUS.....	35
Tabel 4. 1 Task Skenario Usability Testing Pertama.....	43
Tabel 4. 2 Data Pengerjaan Task UT Pertama	43
Tabel 4. 3 Data Waktu Penyelesaian Task UT Pertama	43
Tabel 4. 4 Data Isian Kuesioner SUS Pertama	44
Tabel 4. 5 Perhitungan Aspek Effectiveness Pertama	46
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan SUS Pertama	47
Tabel 4. 7 10 Poin Perbaikan Usability.....	49
Tabel 4. 8 Daftar Ide Solusi	56
Tabel 4. 9 Informasi Site Map Website <i>bisnisdigital.upi.edu</i>	58
Tabel 4. 10 Task Skenario Usability testing Kedua.....	82
Tabel 4. 11 Data Pengerjaan Task UT Kedua.....	82
Tabel 4. 12 Data Waktu Penyelesaian Task UT	82
Tabel 4. 13 Data Isian Kuesioner SUS.....	83
Tabel 4. 14 Perhitungan Aspek Effectiveness Kedua	84
Tabel 4. 15 Hasil Perhitungan SUS Kedua	85
Tabel 4. 16 Perbandingan Aspek Effectiveness	87
Tabel 4. 17 Perbandingan Aspek Efficiency	88
Tabel 4. 18 Perbandingan Aspek Satisfaction	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Traffict & Engagemet Web BiDi UPI.....	2
Gambar 1. 2 Engagement Overview	3
Gambar 2. 1 Contoh SUS Surveys.....	15
Gambar 2. 2 Measuring SUS Score	16
Gambar 2. 3 Contoh Affinity Diagram	18
Gambar 2. 4 Ilustrasi Impact-Effort Matrix	19
Gambar 2. 5 Ilustrasi How Might We.....	20
Gambar 2. 6 Ilustrasi Sitemap.....	21
Gambar 2. 7 Tampilan Hero Website bisnisdigital.upi.edu.....	41
Gambar 3. 1 Metode Design Thinking.....	22
Gambar 3. 2 Desain Penelitian.....	25
Gambar 3. 3 Nielsen Norman Group Consulting Project	33
Gambar 4. 1 User Persona 1	53
Gambar 4. 2 User Persona 2.....	53
Gambar 4. 3 User Persona 3.....	54
Gambar 4. 4 Gambaran Kegiatan HMW	55
Gambar 4. 5 Mood board Design.....	60
Gambar 4. 6 Wireframe Menu Navigasi	61
Gambar 4. 7 Wireframe Fitur Search.....	61
Gambar 4. 8 Wireframe Halaman Beranda.....	62
Gambar 4. 9 Wireframe Fitur Filter	63
Gambar 4. 10 Wireframe halaman hasil search	63
Gambar 4. 11 Wireframe fitur pagination.....	63
Gambar 4. 12 Wireframe halaman detail informasi.....	64
Gambar 4. 13 Wireframe Halaman Info Event dan Berita.....	65
Gambar 4. 14 Wireframe halaman program MBKM.....	66
Gambar 4. 15 Wireframe Halaman Tugas Akhir Mahasiswa	67
Gambar 4. 16 Wireframe Halaman Unduh Dokumen	68
Gambar 4. 17 Wireframe Halaman Kontak	69
Gambar 4. 18 Wireframe Card Informasi	69

Gambar 4. 19 Hi-Fi Design Menu Navigasi	70
Gambar 4. 20 Hi-Fi Design Halaman Beranda	71
Gambar 4. 21 Hi-Fi Design Fitur Search	72
Gambar 4. 22 Hi-Fi Design Fitur Filter	73
Gambar 4. 23 Hi-Fi Design Fitur Pagination	73
Gambar 4. 24 Hi-Fi Design Hasil Search.....	74
Gambar 4. 25 Hi-Fi Design Halaman detail informasi	75
Gambar 4. 26 Hi-Fi Design Halaman Info Event dan Berita.....	76
Gambar 4. 27 Hi-Fi Design Halaman Program MBKM	77
Gambar 4. 28 Hi-Fi Design Halaman Tugas Akhir Mahasiswa	78
Gambar 4. 29 Hi-Fi Design Halaman Unduh Dokumen.....	79
Gambar 4. 30 Hi-Fi Design Halaman Kontak.....	80
Gambar 4. 31 Hi-Fi Design Card Informasi.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Usability Testing & Interview Draft Planning	101
Lampiran 2. Dokumentasi Foto Kegiatan Usability Testing & Interview	108
Lampiran 3. Formulir Informed Consent Responden UT & Interview	109
Lampiran 4. Design System Website	110
Lampiran 5. Raw Data Hasil Wawancara (UT Pertama).....	111
Lampiran 6. Link Demo Prototype Desain Website Hasil Perbaikan UX.....	115
Lampiran 7. Raw Data Hasil Usability Testing & SUS.....	116
Lampiran 8. Feedback Desain Perbaikan (UT Kedua)	117
Lampiran 9. Proses Pembuatan Desain Perbaikan (Hi-Fi).....	118
Lampiran 10 . Proses Mapping Ulang Menu Navigasi	118
Lampiran 11. Aktivitas Perancangan Desain Penelitian dan Proses Define- Ideate	119
Lampiran 12. Bukti Submission Artikel Ilmiah.....	119

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianto, I., & Guntara, R. G. (2019). Implementation of User Centered Design Method in Designing Android-based Journal Reminder Application. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, Volume 662(Issue 2), 1–6. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/662/2/022029>
- Alfa Aziza, R. F., & Hidayat, Y. T. (2019). Analisa Usability Desain User Interface pada Website Tokopedia menggunakan Metode Heuristics Evaluation. *Jurnal TEKNOKOMPAK*, 13(1), 7–11.
- Anderson, N. (n.d.). *How Might We Statements: A Powerful Way to Turn Insights into Opportunities : How Might We statements translate your insights into actionable design solutions. Here's how to use them.* Dscout Platform. Retrieved January 25, 2023, from <https://dscout.com/people-nerds/how-might-we-statements>
- Asri, H., Wijoyo, S. H., & Suprpto. (2022). Evaluasi dan Perbaikan Desain Antarmuka Pengguna pada Website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Barat menggunakan Metode Human Centered Design (HCD). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(10), 5005–5014.
- Audady, M. S., & Tolle, H. (2022). Evaluasi dan Perbaikan User Experience Aplikasi Sekolah . mu berbasis Mobile dengan menggunakan Metode Design Thinking. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(9), 4279–4285.
- Babich, N. (2019). *Sitemaps & Information Architecture (IA)*. Adobe. <https://xd.adobe.com/ideas/process/information-architecture/sitemap-and-information-architecture/>
- Brooke, J. (1996). SUS - A Quick and Dirty Usability Scale. *Computer Science*, 1–

7. <https://doi.org/https://doi.org/10.1201/9781498710411-35>

Chong, C., Smekal, M., Hemmelgarn, B., Elliott, M., Allu, S., Wick, J., McBrien, K., Jackson, W., Bello, A., Jindal, K., Scott-douglas, N., Manns, B., Tonelli, M., & Donald, M. (2022). Use of Google Analytics to Explore Dissemination Activities for an Online CKD Clinical Pathway : A Retrospective Study. *Journal Canadien de La Santé et de La Maladie Rénale Canadian Journal of Kidney Health and Disease*, 9, 1–10. <https://doi.org/10.1177/20543581221097456>

Dam, R. F., & Siang, T. Y. (2021). *Define and Frame Your Design Challenge by Creating Your Point Of View and Ask “How Might We.”* Interaction Design Foundation. <https://www.interaction-design.org/literature/article/define-and-frame-your-design-challenge-by-creating-your-point-of-view-and-ask-how-might-we>

Dam, R. F., & Siang, T. Y. (2022). *Affinity Diagrams: How to Cluster Your Ideas and Reveal Insights | IxDF.* Interaction Design Foundation. <https://www.interaction-design.org/literature/article/affinity-diagrams-learn-how-to-cluster-and-bundle-ideas-and-facts>

Elma, Z. (2019). Implementasi Metode Usability Testing Dengan System Usability Scale Dalam Evaluasi Website Layanan Penyedia Subtitle (Studi Kasus: Subscene). *ULTIMA InfoSys*, X(2), 104–110.

Fajri, C., Amelya, A., Suworo, & Sarin. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Applicad Chotamul. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(1), 369–373.

Fariyanto, F., Suaidah, & Ulum, F. (2021). Perancangan Aplikasi Pemilihan Kepala Desa dengan Metode UX Design Thinking (Studi Kasus : Kampung Kuripan). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTISI)*, 2(2), 52–60.

- Febyla, N., Zubaidi, A., & Wulandari, I. (2022). Analysis and Improvement of Information System Display of the Regional People ' s Representative Council of Nusa Tenggara Barat Website using Figma). *JBegaTI*, 3(2), 273–284. <https://doi.org/E-ISSN:2746-0983>
- Friansyah, I. G., Agustina, D., & Waidah, D. F. (2021). Perancangan Sistem Informasi Kepegawaian di Kantor Bagian Administrasi dan Pembangunan Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun Berbasis Website. *Jurnal TIKAR*, 2(1), 83–90.
- Gibbons, S. (2021). *5 Prioritization Methods in UX Roadmapping*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/prioritization-methods/>
- Hardiansyah, L., Iskandar, K., & Harliana. (2019). Perancangan User Experience Website Profil Dengan Metode The Five Planes (Studi kasus: BP3K Kecamatan Mundu). *Jurnal Ilmiah Intech : Information Technology Journal of UMUS*, 1(01), 11–21. <https://doi.org/10.46772/intech.v1i01.34>
- Hariyanto, D., Nugraha, A. C., Asmara, A., & Liu, H. (2019). An Asynchronous Serial Communication Learning Media : Usability Evaluation. *Journal of Physics: Conference Series ICE-ELINVO 2019*, 2019, 1–10. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1413/1/012018>
- Harley, A. (2015). *Personas Make Users Memorable for Product Team Members*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/persona/>
- Holden, R. J. (2020). A Simplified System Usability Scale (SUS) for Cognitive Impaired and Older Adults. *Proceedings of the 2020 International Symposium on Human Factors and Ergonomics in Health Care*, 1413 01201(1), 180–182. <https://doi.org/10.1177/2327857920091021>
- Huda, N. (2019). Implementasi Metode Usability Testing dengan System Usability Scale dalam Penilaian Website RS Siloam Palembang. *Kumpulan Jurnal Ilmu*

Komputer (KLIK), 06(01), 36–48.

Idrus, L. (2019). Evaluasi dalam Proses Pembelajaran. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 920–935.

ISO, I. (1998). *ISO 9241-11*. Swedish Institute for Standards. <https://www.sis.se/std-611299%0AINTERNATIONAL>

Jakhar, V. (2022). *What is the purpose of Business Website? | An Ultimate Guide with Examples*. Safalta. <https://www.safalta.com/careers/what-is-the-purpose-of-business-website-an-ultimate-guide-with-examples#:~:text=A business website is an,or services%2C and make purchases.>

Juliana, Nirmala, A., & Felicia. (2020). Pengaruh Desain Interior Terhadap Minat Pengunjung Di Restoran The Garden Pantai Indah Kapuk. *Jurnal Humanoria Bina Sarana Informatika*, 20(1), 28–34.

Khairil, & Syafutra, A. D. (2021). Penilaian Kepuasan Pelanggan dengan Aplikasi Survei pada PDAM Kota Bengkulu. *Teknosia*, 1(1), 16–21. <https://ejournal.unib.ac.id/index.php/teknosia>

Kusworo, L., & Handayanto, A. (2019). Sistem Informasi Lomba Aplikasi Mobile Kihajar Berbasis Website pada Balai Pengembangan. *Science And Engineering National Seminar 4 (SENS 4)*, 4(Sens 4), 373–379.

Lael, S., Mayasari, R., & Prihandani, K. (2022). Implementasi UI/UX Pada Pembayaran Pelanggan Internet Rumah Menggunakan Metode User Centered Design (Studi Kasus PT Atlas Lintas Indonesia). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 8342–8349.

Lazuardi, I., & Aditya, D. K. (2021). Perancangan Aplikasi Mobile Sebagai Informasi Pertolongan Pertama pada Korban Kecelakaan Lalu Lintas. *E-Proceeding of Art & Design*, 8(2), 60–68.

- Loranger, H. (2016). *Checklist for Planning Usability Studies*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/usability-test-checklist/>
- Magdalena, I., Ridwanita, A., & Aulia, B. (2020). Evaluasi Belajar Peserta Didik. *Jurnal Pendidikan Dan Dakwah*, 2, 117–127.
- Mardiah, & Syarifuddin. (2019). Model-Model Evaluasi Pendidikan. *Jurnal Pendidikan & Konseling*, 02(01), 38–50.
- Masters in Data Science. (2020). *What is the difference between UX and UI?* Masters in Data Science. <https://www.mastersindatascience.org/learning/difference-between-ui-and-ux/#:~:text=UI is a part of,a better overall user experience.>
- Mifsud, J. (2015). *Usability Metrics - A Guide To Quantify The Usability Of Any System*. Usability Geek. <https://usabilitygeek.com/usability-metrics-a-guide-to-quantify-system-usability/>
- Nielsen, J. (2012). *How Many Test Users in a Usability Study?* Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/how-many-test-users/#:~:text=For really low-overhead projects,5 users per usability test.>
- Nielsen, J. (2017). *A 100-Year View of User Experience*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/100-years-ux/>
- Ningrum, S. W., Akrunanda, I., & Perdanakusuma, A. R. (2019). Evaluasi dan Perbaikan Usability Aplikasi Mobile Ojesy Menggunakan Metode Usability Testing dan Use Questionnaire. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(5), 4825–4834.
- Norman, D., & Nielsen, J. (n.d.). *The Definition of User Experience (UX)*. Nielsen Norman Group. Retrieved January 25, 2023, from <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>

- Nurmaharani, S., & Heriyanto. (2023). Analisa dan Perancangan UI/UX Aplikasi Pejualan Menggunakan Metode Design Thinking pada CV. Multi Ban Oto Servis Bekasi. *Infotech Journal*, 9(1), 46–53.
- Pernice, K. (2018). *Affinity Diagramming for Collaboratively Sorting UX Findings and Design Ideas*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/affinity-diagram/>
- Purwanti Dwi, A., & Jemakmun. (2019). Evaluasi Usability Website Menggunakan System Usability Scale. *Bina Darma Conference on Computer Science*, 588–595.
- Putri, A. S., & Zakaria, R. (2020). Analisis Pemetaan E-Commerce Terbesar di Indonesia berdasarkan Model Kekuatan. *Seminar Dan Konferensi Nasional IDEC, November*, 1–14.
- Razi, A. A., Mutiaz, I. R., & Setiawan, P. (2018). Penerapan metode design thinking pada model perancangan ui/ux aplikasi penanganan laporan kehilangan dan temuan barang tercecer. *Jurnal Desain Komunikasi Visual, Manajemen Desain Dan Periklanan*, 03(02), 75–93. <http://bit.do/demandia>
- Rosala, M. (2021). *Using “How Might We” Questions to Ideate on the Right Problems*. Nielsen Norman Groupe. <https://www.nngroup.com/articles/how-might-we-questions/>
- Rubin, J., & Chisnell, D. (2008). *Handbook of Usability Testing- Howto Plan, Design, and Conduct Effective Tests* (E. Elliot, Bob Spears, Maureen James, Janice Charbonneau, Foxxe, M. B. Wakefield, & T. Tate (eds.); Second Edi). Wiley Publishing.
- Sari, E. P., Wahyuni, A., & Narti, N. (2019). Sistem Informasi Sekolah Berbasis Web. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 87–94. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5867>

- Sari, I. P., Kartina, A. H., & Pratiwi, A. M. (2020). Implementasi Metode Pendekatan Design Thinking dalam Pembuatan Aplikasi Happy Class Di Kampus UPI Cibiru. *Jurnal Pendidikan Multimedia*, 2(1), 45–55. <https://doi.org/https://doi.org/10.17509/edsence.v2i1.25131> Implementasi
- Sauro, J. (2011). *What Is A Good Task-Completion Rate?* MeasuringU. <https://measuringu.com/task-completion/>
- Sauro, J. (2013). *10 Things to Know About the System Usability Scale (SUS)*. MeasuringU. <https://measuringu.com/10-things-sus/#:~:text=Technically you need at least,score with just five users.>
- Sauro, J. (2018). *5 Ways to Interpret a SUS Score*. MeasuringU. <https://measuringu.com/interpret-sus-score/>
- Sepriano, Adiansyah, M., & Saputra, H. (2022). Optimasi mesin pencari untuk situs berita online portal bungo. *Jurnal Publikasi Ilmu Komputer Dan Multimedia*, 1(2), 161–170. <http://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jupkom>
- Sergeev, A. (2010a). *Effectiveness*. User Interface Design; UX Research and Usability Evaluation. <http://ui-designer.net/usability/effectiveness.htm>
- Sergeev, A. (2010b). *Efficiency*. User Interface Design; UX Research and Usability Evaluation. <http://ui-designer.net/usability/efficiency.htm>
- Soedewi, S., Mustikawan, A., & Swasty, W. (2022). Penerapan Metode Design Thinking Pada Perancangan Website UMKM Kirihuci. *Jurnal Desain Komunikasi Visual UNIKOM*, 10(April), 79–96.
- Suratno, B., & Shafira, J. (2022). Development of User Interface / User Experience using Design Thinking Approach for GMS Service Company. *Journal of Information Systems and Informatics*, 4(2), 469–494. <http://journal-isi.org/index.php/isi>

- Suryani, P., Cahyono, Y., & Utami, B. D. (2020). Pengaruh Motivasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja pada Karyawan Bagian Produksi di PT Tuntex Garment Indonesia. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 1, 70–82.
- Thornton, A. (2020). *How to use an affinity diagram to organize UX research*. UserTesting. <https://www.usertesting.com/blog/affinity-mapping>
- University, R. (2022). *Why UX design is so important for business*. Blog. <https://online.rmit.edu.au/blog/why-ux-design-so-important-business>
- UPI. (2022). *S1 Bisnis Digital*. Website UPI Kampus Tasikmalaya. <https://kd-tasikmalaya.upi.edu/s1-bisnis-digital/>
- Venkatesh, C. R. (2022). *Improving Your User Experience to Reduce Bounce Rates*. UX Matters. <https://www.uxmatters.com/mt/archives/2022/03/improving-your-user-experience-to-reduce-bounce-rates.php>
- Wenas, J. I., Ramdani, F., & Prakoso, B. S. (2022). Evaluasi dan Perbaikan User Interface Situs Web PT Asia Civil Indonesia dengan Metode System Usability Scale dan Design Thinking. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(10), 4630–4637.
- Willson, A. (2022). *12 Reasons Your Website Can Have A High Bounce Rate*. Search Engine Journal. <https://www.searchenginejournal.com/website-bounce-rate/332439/#close>
- Woolery, E. (2011). *Design Thinking Handbook*. DesignBetter by InVision. <https://www.designbetter.co/design-thinking>
- Yablonski, J. (2020). *Laws of UX* (J. Heberman, A. Rufino, K. Brown, R. Head, & A. Johnson (eds.); First Edit). O'Reilly Media, Inc.