

BAB 4 ANALISIS DAN PENGOLAHAN DATA

Bab Analisis dan Pengolahan Data berisi tentang karakteristik peserta uji (responden), skenario tugas, tabel *checklist* untuk pengujian, data-data yang didapatkan saat melakukan pengujian yang telah dilakukan kepada beberapa responden, kuesioner UEQ, serta data dari hasil kuesioner yang telah diberikan kepada sejumlah responden.

4.1 Identifikasi Pengguna

Berikut merupakan kelompok pengguna pada *website* klikindomaret.com dan juga pada alfacart.com.

Tabel 4.1 Kelompok Pengguna *Website*

No	Kelompok pengguna	<i>Website</i>
1.	Kelompok pengguna <i>website</i> Klikindomaret.com	
2.	Kelompok pengguna <i>website</i> Alfacart.com	

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan hasil pengalaman pengguna terhadap dua *website* yaitu klikindomaret.com dan alfacart.com, untuk itulah kelompok pengguna hanya terdiri dari responden yang mengikuti pengujian dalam menggunakan kedua *website* ini saja.

4.1.1 Kriteria Responden

Tahap ini akan menjelaskan tentang responden yang akan mengikuti tahap pengujian. Responden inilah yang akan menjadi pengukur terhadap *website* yang akan diujikan nantinya. Penentuan pengujian itu sendiri dilakukan dengan enam peserta uji yang dibagi menjadi dua bagian. Tiga responden akan mengikuti pengujian terhadap *website* klikindomaret.com sedangkan tiga responden lainnya akan mengikuti pengujian pada *website* alfacart.com. Hal ini dilakukan untuk menghindari adanya bias dari hasil pengujian yang berasal dari pandangan responden terhadap kedua *website*. Untuk responden kuesioner berjumlah 40 responden yang dibagi menjadi dua kelompok sesuai *website* yang digunakan dalam penelitian. Sehingga masing-masing 20 orang di setiap *websitenya*. Untuk

responden itu yang akan dilibatkan pada penelitian ini sendiri dipilih berdasarkan responden yang belum pernah sama sekali mengunjungi atau menggunakan kedua *website* klikindomaret.com dan alfacart.com dengan rentang usia 18-24 tahun yang berstatus mahasiswa. Hal ini berdasarkan Atika Nashirah Hasyiyati (2017), pada penelitiannya disebutkan bahwa pengguna *e-commerce* terbesar kedua berada pada rentang usia 18-24 tahun. Lalu pada Brian J. Corbitt (2003) dimana didalam penelitiannya menggunakan mahasiswa sebagai responden pengguna *e-commerce*.

4.2 Pengumpulan data

Pengumpulan data dimulai dengan melakukan pengujian kedua *website* kepada masing-masing tiga responden setiap *website* nya. Setiap responden akan diberikan teks skenario untuk mereka jalankan pada *website*. Selama pengujian, penguji tidak akan memberikan arahan atau petunjuk apapun. Responden bebas melakukan tugas yang di berikan dengan sendirinya. Setelah pengujian selesai dilakukan, hasilnya akan dimasukkan kedalam tabel-tabel *checklist* sesuai hasil saat pengujian.

Pengumpulan data kuesioner dimulai dengan mencari sejumlah responden dengan kriteria yang sama dengan responden pengujian yaitu belum pernah membuka dan mengoperasikan *website* klikindomaret.com dan juga alfacart.com dengan rentang usia 18-24 tahun dan berstatus mahasiswa. Responden berjumlah 20 orang pada setiap *websitenya*. Responden akan diminta untuk menjelajahi isi dari *website* yang digunakan untuk pengujian. Setelah responden selesai menjelajahi isi dari *website*, responden akan diberikan kuesioner yang berisikan beberapa poin perbandingan dua *statement* untuk menilai *website* yang telah mereka buka sebelumnya. Kuesioner ini ditujukan untuk mengetahui persepsi dari pengguna terhadap *website* yang diujikan.

4.2.1 Skenario Tugas

Pada penelitian ini telah ditentukan beberapa skenario pengerjaan tugas yang akan diberikan kepada responden dengan kriteria yang telah di tentukan sebelumnya beserta langkah-langkah pengerjaan skenario tersebut. Skenario tugas menjadi standar untuk menilai tingkat keberhasilan responden dalam mengerjakan tugas yang diberikan, karena pada skenario tugas telah diberikan langkah-langkah pengerjaan yang mencerminkan alur standar pengerjaan yang dapat dilakukan responden untuk menyelesaikan skenario tugas tersebut. Berikut merupakan garis besar dari skenario yang akan diberikan kepada responden, untuk rincian lengkap skenario tugas dapat dilihat pada lampiran B.

Tabel 4.2 Skenario Tugas

No.	Skenario Tugas	Kriteria Keberhasilan
1.	Mencari dan melakukan pemesanan barang melalui pencarian	Berhasil melakukan pemesanan terhadap barang yang sesuai dengan yang tertulis pada skenario melalui fitur pencarian
2.	Mencari dan melakukan pemesanan barang berdasarkan kategori	Berhasil melakukan pemesanan terhadap barang yang sesuai dengan yang tertulis pada skenario melalui kategori
3.	Mencari informasi suatu produk	Menampilkan barang yang sesuai skenario beserta informasi lengkap tentang barang tersebut
4.	Melakukan pembelian melalui sistem <i>cart</i> /keranjang belanja	Menampilkan barang yang telah berhasil dipesan pada tugas sebelumnya beserta informasi harga dan totalnya pada <i>cart</i> / keranjang belanja
5.	Menentukan metode pembelian dan waktu pembelian	Menampilkan detail pemilihan pemesanan (antar/ambil) beserta waktu barang akan diambil atau diantar juga alamat nya
6.	Menyelesaikan pembelian barang (pembayaran)	Menampilkan statement produk berhasil di beli
7.	Melihat daftar transaksi	Menampilkan rincian dari pembelian barang yang telah dilakukan

4.2.2 Tabel Checklist

Saat peserta uji (responden) menjalankan tugas yang telah diberikan sebelumnya, peneliti mengisi tabel *checklist* masing-masing parameter sesuai dengan yang peserta uji lakukan. Berikut adalah tabel *checklist* yang harus diisi saat peserta sedang menjalankan tugas saat pengujian berlangsung.

Tabel 4.3 Checklist penilaian parameter *Task Success Rate*

Peserta uji ke-	Tugas 1	Tugas 2	Tugas 3	Tugas 4	Tugas 5	Tugas 6	Tugas 7
1.							
2.							
3							
<i>Task Success</i>							
<i>Task Success Rate</i>							

Tabel 4.4 Checklist penilaian parameter *Time per Completed Task*

Peserta uji ke-	Tugas 1	Tugas 2	Tugas 3	Tugas 4	Tugas 5	Tugas 6	Tugas 7
1.							
2.							
3							
<i>Geo Mean</i>							
<i>Global Geo Mean</i>							

Tabel 4.5 Checklist penilaian parameter *Number of Clicks During Task Completion*

Peserta uji ke-	Tugas 1	Tugas 2	Tugas 3	Tugas 4	Tugas 5	Tugas 6	Tugas 7
1.							
2.							
3							
<i>Mean of total Clicks</i>							
<i>Global Mean</i>							

Tabel 4.6 Checklist penilaian parameter *Error During Task Performance*

Peserta uji ke-	Tugas 1	Tugas 2	Tugas 3	Tugas 4	Tugas 5	Tugas 6	Tugas 7
1.							
2.							
3							
<i>Error Rate</i>							
<i>Global Error Rate</i>							

4.2.3 Data Responden

Responden yang mengikuti pengujian skenario berjumlah enam orang yang dibagi menjadi dua kelompok yaitu tiga orang pada setiap *website* yang diuji. Untuk responden kuesioner berjumlah 40 orang yang dibagi dua kelompok yang berjumlah 20 responden pada setiap *website*. Responden berasal dari kriteria yang sama yaitu merupakan orang yang belum pernah sama sekali menggunakan atau mengakses *website* klikindomaret.com dan alfacart.com. Untuk data kuesioner yang telah diisi secara langsung oleh responden akan dilampirkan pada lampiran C. Berikut merupakan data responden pengujian skenario dan responden kuesioner

a. Responden Klikindomaret.com

Tabel 4.7 Daftar responden pengujian skenario Klikindomaret.com

No.	Nama Responden	Usia	Pekerjaan
1.	Desy Sulistyaningrum	20	Mahasiswa
2.	Heni Triastuti	20	Mahasiswa
3.	Novi	20	Mahasiswa

Tabel 4.8 Daftar responden kuesioner Klikindomaret.com

No.	Nama Responden	Usia	Pekerjaan
1.	Desy Sulistyaningrum	20	Mahasiswa
2.	Heni Triastuti	20	Mahasiswa
3.	Novi	20	Mahasiswa
4.	Rina Puspita	19	Mahasiswa
5.	Farras Agris Nastiti	18	Mahasiswa
6.	Naura Mufidah S.R.	18	Mahasiswa
7.	Arga Masdhelifah	20	Mahasiswa
8.	Mega Annisa	21	Mahasiswa
9.	Indah Nur Pramesti	24	Asisten Penelitian
10.	Armananda Nurwulan	20	Mahasiswa
11.	Fida Royani	22	Mahasiswa
12.	Amira Ibtisama	20	Mahasiswa
13.	Hana Pratiwi	18	Mahasiswa
14.	Aprida Puji Lestari	19	Mahasiswa
15.	Mufti	22	Mahasiswa

No.	Nama Responden	Usia	Pekerjaan
16.	Wahyu Dwi Ariyani	20	Mahasiswa
17.	Bambang Setiawan	22	Mahasiswa
18.	Putri Wulandari	22	Mahasiswa
19.	Ilma Dyanti	23	Mahasiswa
20.	Oktavuri Rillien	20	Mahasiswa

b. Responden Alfacart.com

Tabel 4.9 List responden klikindomaret.com

No.	Nama Responden	Usia	Pekerjaan
1.	Angelina Salsabila	19	Mahasiswa
2.	Ayu	22	Mahasiswa
3.	Tia Vera T.S	22	Mahasiswa

Tabel 4.10 Daftar responden kuesioner Alfacart.com

No.	Nama Responden	Usia	Pekerjaan
1.	Angelina Salsabila	19	Mahasiswa
2.	Ayu	22	Mahasiswa
3.	Tia Vera T.S	22	Mahasiswa
4.	Arief . I . Rivaldy .P	22	Mahasiswa
5.	Gratcia F.A.M.R.K	23	Mahasiswa
6.	Ivan Darma J.S.	22	Mahasiswa
7.	Fandika Rakhman .N	22	Mahasiswa
8.	Lidya Drajat Pramesti	19	Mahasiswa
9.	Wahyu Sugirti	21	Mahasiswa
10.	Meitasari	19	Mahasiswa
11.	Arsy Baiq Shazkya	22	Mahasiswa
12.	Fitri Ulfiana	21	Mahasiswa
13.	Zhela Aspriela	23	Mahasiswa
14.	Moch. Rochman	23	Mahasiswa
15.	Putri Tralula	23	Mahasiswa

No.	Nama Responden	Usia	Pekerjaan
16.	Ella Martatika	22	Mahasiswa
17.	Novia Lintang	23	Mahasiswa
18.	Deo	21	Mahasiswa
19.	Dona	19	Mahasiswa
20.	Zeti Kurniasari	22	Mahasiswa

4.2.4 Hasil Pengujian Skenario

Pada sub bab ini akan ditunjukkan hasil dari pengujian yang telah dilakukan terhadap responden sebelumnya. Terdapat empat aspek yang akan dinilai dari pengujian yang dilakukan terhadap responden. Diantaranya adalah *Task Success Rate* yang mengukur tingkat kesuksesan atau keberhasilan responden dalam melakukan tugas yang telah diberikan, *Time Per Completed Task* menghitung waktu yang ditempuh responden untuk menyelesaikan setiap tugas yang diberikan, *Number of Clicks During Task Completion* untuk mengetahui jumlah “klik” yang dilakukan oleh responden dalam menyelesaikan setiap tugas yang diberikan, lalu yang terakhir adalah *Error During Task Performance* untuk mengetahui kesalahan-kesalahan yang kemungkinan muncul saat pengujian dilakukan. Berikut merupakan hasil pada setiap pengujian terhadap masing-masing *website*

a) Hasil Pengujian Skenario pada *Klikindomaret.com*

Berikut merupakan hasil pengujian skenario pada responden *Klikindomaret.com* yang terbagi dari empat aspek penilaian

- *Task Success Rate*

Task Success Rate adalah *performance metric* yang digunakan untuk mengetahui berapa tugas yang berhasil diselesaikan responden saat pengujian. Untuk pengisian *checklist* pada tabel ini menggunakan angka “0” jika tugas yang diberikan gagal dilakukan oleh responden lalu isi dengan angka “1” jika tugas yang diberikan berhasil dilakukan oleh responden. Kriteria keberhasilan pada *Task Success Rate* ini sendiri adalah jika responden berhasil menjalankan tugas-tugas yang telah diberikan kepada responden dalam bentuk teks skenario. Hasil pengujian aspek ini akan di rangkum di tabel 4.11 berikut :

Tabel 4.11 Hasil *Task Success Rate* Klikindomaret.com

Peserta uji ke-	Tugas 1	Tugas 2	Tugas 3	Tugas 4	Tugas 5	Tugas 6	Tugas 7
1.	1	1	1	1	1	1	1
2.	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1
Task Success	1	1	1	1	1	1	1
Task Success Rate	1						

Hasil pengujian pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa *task success rate* pada semua responden berhasil menyelesaikan tugas yang diberikan. Hal itu terlihat dari nilai *task success rate* yang sempurna yaitu 1. Hal ini membuktikan jika tidak satupun responden mengalami kegagalan saat menyelesaikan tugas-tugas yang telah diberikan. Dalam artian ketiga responden berhasil menyelesaikan ketujuh tugas yang diberikan.

- ***Time per Completed Task***

Time per Completed Task ini adalah jumlah waktu yang dibutuhkan oleh responden dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Data bisa diperoleh dari mulai detik hingga menit tergantung yang dibutuhkan seorang responden saat menjalankan tugasnya. Pada *checklist* tugas kali ini akan diukur dengan menggunakan detik. Peneliti tidak memberikan batasan untuk responden dalam menyelesaikan tugas, hal ini dikarenakan responden merupakan orang yang belum pernah sama sekali menggunakan kedua *website* yang diujikan, sehingga mereka membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan website itu sendiri. Data hasil pengujian akan ditunjukkan pada tabel 4.12 berikut:

Tabel 4.12 Hasil *Time per Completed Task* Klikindomaret.com

Peserta uji ke-	Tugas 1	Tugas 2	Tugas 3	Tugas 4	Tugas 5	Tugas 6	Tugas 7
1.	38	157	55	27	80	20	48
2.	65	141	50	79	58	26	31
3	64	106	58	35	30	15	21
Geo Mean	54,07	132,88	54,23	42,11	51,83	19,83	31,50
Global Geo Mean	55,21						

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 4.12, nilai *Geo Mean* terendah berada pada tugas keenam yang mencapai nilai 19,83. Sedangkan untuk nilai *Geo Mean* tertinggi berada pada tugas kedua yang mendapat nilai hingga mencapai 132,88. Dari masing-masing nilai yang didapatkan dari seluruh tugas yang telah diselesaikan, didapatkan nilai *Global Geo Mean* pada Klikindomaret.com ini mencapai sebesar 55,21.

- **Number of Clicks During Task Completion**

Pada aspek ini adalah *number of clicks during task completion*. Aspek ini digunakan untuk mengetahui seberapa banyak jumlah “klik” yang dilakukan oleh responden dalam menyelesaikan setiap tugas yang diberikan. Tidak ada kriteria keberhasilan ataupun gagal dalam aspek ini, hanya saja makin sedikit jumlah “klik” yang dilakukan oleh responden dalam melakukan tugas, maka lebih efektif pula *website* tersebut. Data pada aspek ini akan ditunjukkan pada tabel 4.13 berikut:

Tabel 4.13 Hasil Number of Clicks During Task Completion Klikindomaret.com

Peserta uji ke-	Tugas 1	Tugas 2	Tugas 3	Tugas 4	Tugas 5	Tugas 6	Tugas 7
1.	2	7	2	2	4	2	4
2.	2	5	2	3	4	2	3
3	2	3	2	2	4	2	4
Mean of total clicks	2	5	2	2,33	4	2	3,67
Global Mean	3						

Pada tabel 4.13 terlihat jika hasil nilai *mean of total clicks* terendah terdapat pada tugas 1,3 dan 6 yaitu dengan nilai sebesar 2. Sedangkan untuk nilai tertinggi pada *mean of total clicks* sendiri terdapat pada tugas 2 dengan mencapai nilai sebesar 5. Dengan masing-masing nilai *mean of total clicks* pada semua tugas membuat *Global Mean* pada task ini mencapai angka 3.

- **Error During Task Performance**

Aspek *Error During Task Performance* ini digunakan untuk mengetahui seberapa banyak kesalahan yang akan dilakukan oleh responden disaat pengujian berlangsung. *Checklist* pada tabel *error during task performance* ini diisi dengan jumlah kesalahan-kesalahan yang terjadi saat pengujian dilakukan. Kesalahan terjadi jika jumlah “klik” yang dilakukan saat menyelesaikan tugas tidak sesuai dengan sesuai dengan jumlah “klik” yang seharusnya dilewati didalam penyelesaian tugas tersebut. Jumlah klik yang harus dilewati dapat dilihat pada kolom *UI flow*

pada lampiran B. Hasil pengujian aspek ini akan ditunjukkan di tabel 4.14 berikut :

Tabel 4.14 Hasil *Error During Task Performance* Klikindomaret.com

Peserta uji ke-	Tugas 1	Tugas 2	Tugas 3	Tugas 4	Tugas 5	Tugas 6	Tugas 7
1.	0	3	0	0	0	0	1
2.	0	1	0	1	0	0	0
3	0	-1	0	0	0	0	1
<i>Error Rate</i>	0	0,75	0	0,5	0	0	0,67
<i>Global Error Rate</i>	0,27						

Berdasarkan hasil pada tabel 4.14, diketahui jika terdapat tiga tugas yang dapat diselesaikan oleh responden tanpa mengalami kesalahan. Sedangkan sisanya ada tiga tugas yang terdapat beberapa kesalahan yang dilakukan oleh responden saat menyelesaikan tugasnya. Seperti pada tugas dua, semua responden mengalami kesalahan saat pengerjaannya. Responden pertama melakukan 3 kali kesalahan, responden kedua mengalami 1 kali kesalahan. Untuk responden ketiga mendapat nilai -1 yang artinya dia menyelesaikan tugasnya lebih cepat dari alur yang seharusnya dia lewati saat pengerjaannya. Hal tersebut membuat nilai *error rate* pada tugas ke dua mencapai 0,75. Untuk tugas ke empat, kesalahan terjadi pada responden ke-2 yang mengalami 1 kali kesalahan. Kesalahan itu membuat nilai *error rate* tugas ke empat menjadi 0,5. Pada tugas terakhir responden pertama dan kedua mengalami masing-masing 1 kali kesalahan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan dan membuat nilai *error rate* nya menjadi 0,67. Untuk nilai *Global Error Rate website* klikindomaret ini sendiri mencapai 0,27.

b) Hasil Pengujian Skenario pada Alfacart.com

Berikut merupakan hasil pengujian skenario pada responden Alfacart.com yang terbagi dari empat aspek penilaian

- **Task Success Rate**

Data hasil pengujian dari *task success rate* pada Alfacart.com akan ditunjukkan pada tabel 4.15 berikut:

Tabel 4.15 Hasil Task Success Rate Alfacart.com

Peserta uji ke-	Tugas 1	Tugas 2	Tugas 3	Tugas 4	Tugas 5	Tugas 6	Tugas 7
1.	1	0	1	1	1	1	1
2.	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1
Task Success	1	0,67	1	1	1	1	1
Task Success Rate	0,95						

Pada tabel 4.15 telah ditunjukkan hasil pengujian *task success rate* pada ketiga responden yang mengoperasikan *website Alfacart.com*, diketahui bahwa enam dari tujuh tugas mencapai nilai sempurna yaitu 1. Sedangkan satu tugas mendapat nilai 0,67 hal ini dikarenakan peserta ke-1 mengalami kegagalan dalam menjalani tugas kedua nya. Hasil rata-rata tingkat keberhasilan tugas pada *Alfacart.com* mencapai 0,95. Pencapaian ini dapat dilihat dari nilai keberhasilan yang didapatkan pada setiap tugasnya.

- **Time per Completed Task**

Data hasil perolehan dari *Time per Completed Task* pada *website Alfacart.com* akan di tampilkan pada tabel 4.16 berikut:

Tabel 4.16 Hasil Time per Completed Task Alfacart.com

Peserta uji ke-	Tugas 1	Tugas 2	Tugas 3	Tugas 4	Tugas 5	Tugas 6	Tugas 7
1.	37	138	40	25	32	16	31
2.	20	28	23	11	16	20	25
3	26	68	30	20	20	15	25
Geo Mean	26,80	64,05	30,22	17,65	21,72	16,87	26,86
Global Geo Mean	29,17						

Berdasarkan data yang telah ditunjukkan pada tabel 4.16, menunjukkan jika nilai *Geo Mean* pada tugas 6 menjadi nilai paling rendah diantara semua nilai yang ada yaitu dengan nilai 16,87. Sedangkan nilai *Geo Mean* pada tugas 2 menjadi nilai yang paling tinggi yang didapatkan dengan mencapai angka 64,05. Dengan hasil *Geo Mean* pada semua tugas di seluruh responden membuat nilai *Global Geo Mean* pada *website* Alfacart.com mencapai angka 29,17.

- ***Number of Clicks During Task Completion***

Data hasil dari *Number of Clicks During Task Completion* pada *website* Alfacart.com akan ditunjukkan pada tabel 4.17 berikut:

Tabel 4.17 Hasil *Number of Clicks During Task Completion* Alfacart.com

Peserta uji ke-	Tugas 1	Tugas 2	Tugas 3	Tugas 4	Tugas 5	Tugas 6	Tugas 7
1.	2	10	2	2	3	3	6
2.	2	4	2	2	4	3	4
3	2	7	2	2	3	3	5
<i>Mean of total clicks</i>	2	7	2	2	3,33	3	5
<i>Global Mean</i>	3,48						

Pada tabel 4.17 telah ditunjukkan jika nilai dari *mean of total clicks* terendah berada pada tugas 1,3 dan 4 yaitu dengan mencapai angka 2. Sedangkan untuk nilai tertingginya berada pada tugas 2 yang nilainya mencapai angka 7. Untuk *Global Mean* dari *Number of Clicks During Task Completion* pada *website* Alfacart sendiri mencapai nilai 3,48.

- ***Error During Task Performance***

Data hasil *Error During Task Performance* yang telah dilakukan pada *website* Alfacart.com akan ditunjukkan pada tabel 4.18 berikut ini:

Tabel 4.18 Hasil *Error During Task Performance* Alfacart.com

Peserta uji ke-	Tugas 1	Tugas 2	Tugas 3	Tugas 4	Tugas 5	Tugas 6	Tugas 7
1.	0	6	0	0	-2	0	2
2.	0	0	0	0	-1	0	0
3	0	3	0	0	-2	0	1
Error Rate	0	2,25	0	0	-1	0	0,75
Global Error Rate	0,29						

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada tabel 4.18 terdapat empat tugas yang dapat dijalankan oleh responden tanpa kesalahan satupun. Tugas kedua pada responden ke-1 terdapat 6 kali jumlah “klik” yang tidak seharusnya dilakukan oleh responden dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, lalu responden ke-3 melakukan 3 kali “klik” lebih banyak daripada yang seharusnya dilakukan saat menyelesaikan tugasnya. Kesalahan-kesalahan tersebut membuat tugas kedua mendapatkan nilai *error rate* sebesar 2,25. Pada tugas ke-5 bernilai negatif karena responden dapat menyelesaikan tugas dengan alur yang lebih cepat dibandingkan dengan alur yang seharusnya dilewati saat menyelesaikan tugas tersebut. Hal tersebut membuat nilai *error rate* tugas 5 menjadi -1. Selanjutnya pada tugas terakhir dapat pula dilihat pada peserta ke-1 melakukan kesalahan lagi dengan 2 jumlah “klik” lebih pada tugas nya, sedangkan peserta ke-3 melakukan 1 kali kesalahan lagi pada penyelesaian tugasnya. Kesalahan yang terjadi membuat nilai *error rate* pada tugas ke-7 menjadi sebesar 0,75. *Global error rate* atau rata-rata seluruh kesalahan yang terjadi pada *website* Alfacart.com ini mencapai nilai sebesar 0,29.

4.2.5 Hasil Kuesioner *User Experience Questionnaire* (UEQ)

User Experience Questionnaire (UEQ) adalah sebuah alat bantu untuk mengolah data hasil survei yang terkait dengan pengalaman pengguna (*user experience*) yang dapat dengan mudah diaplikasikan, dipercaya, valid, dan dapat digunakan untuk melengkapi data dari metode evaluasi yang lain dengan menggunakan penilaian kualitas secara subjektif. UEQ terbagi menjadi 6 skala dengan total 26 item pernyataan di dalamnya yaitu *Attractiveness*, *Efficiency*, *Perceptivity*, *Dependability*, *Stimulation* dan juga *Novelty*. Berikut merupakan daftar 26 item yang digunakan dalam kuesioner:

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	<input type="radio"/>	menyenangkan	1						
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	dapat dipahami	2						
kreatif	<input type="radio"/>	Monoton	3						
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	sulit dipelajari	4						
bermanfaat	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat	5						
membosankan	<input type="radio"/>	mengasyikkan	6						
tidak menarik	<input type="radio"/>	Menarik	7						
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	dapat diprediksi	8						
cepat	<input type="radio"/>	Lambat	9						
Memunculkan ide/berdaya cipta	<input type="radio"/>	Konvensional	10						
menghalangi	<input type="radio"/>	Mendukung	11						
baik	<input type="radio"/>	Buruk	12						
rumit	<input type="radio"/>	sederhana	13						
tidak disukai	<input type="radio"/>	menggembirakan	14						
lazim	<input type="radio"/>	Terkini	15						
tidak nyaman	<input type="radio"/>	nyaman	16						
aman	<input type="radio"/>	tidak aman	17						
memotivasi	<input type="radio"/>	tidak memotivasi	18						
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi	19						
tidak efisien	<input type="radio"/>	Efisien	20						
jelas	<input type="radio"/>	membingungkan	21						
tidak praktis	<input type="radio"/>	Praktis	22						
terorganisasi	<input type="radio"/>	berantakan	23						
atraktif	<input type="radio"/>	tidak atraktif	24						
ramah pengguna	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna	25						
konservatif	<input type="radio"/>	inovatif	26						

Kuesioner sebelumnya telah divalidasi oleh ahli yang akan dilampirkan pada lampiran D. Kuesioner ini di bagikan kepada responden untuk memberikan persepsi mereka terhadap *website* klikindomaret.com dan juga alfacart.com. Kuesioner ini diberikan kepada 40 responden dengan masing-masing 20 responden pada setiap *websitenya*. Responden akan diminta untuk membuka lalu melihat dengan baik isi dari salah satu dari *website*, hal ini diperlukan agar responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman yang mereka rasakan saat pertama kali membuka dan menjelajahi isi dari *website* tersebut. Setelah responden selesai menjelajahi isi *website*, mereka akan diminta untuk mengisi kuesioner yang sebelumnya sudah dijelaskan terlebih dahulu cara pengisiannya oleh peneliti. Kuesioner UEQ sendiri berisikan 2 pernyataan yang saling bertolak belakang yang diukur dengan menggunakan skala semantik dengan skala 1-7. Gambar 4.1 dan 4.2 merupakan hasil dari keseluruhan jawaban yang diberikan masing-masing 20 responden dengan total 26 item pernyataan.

Items																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
5	4	4	4	6	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	6	5	3	4	4	3
3	4	4	5	2	4	5	4	5	5	6	3	2	5	6	3	2	2	2	6	5	6	3	3	4	3
5	5	2	4	4	6	5	6	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	6	4	4	5	4	4	6
4	6	5	2	2	4	5	4	5	3	6	3	3	4	3	6	3	6	4	6	2	5	3	3	3	6
6	6	4	2	1	4	6	4	4	3	6	2	6	6	6	4	4	2	4	6	2	7	4	4	4	6
6	7	2	1	2	4	6	4	3	2	6	2	7	6	7	7	4	4	2	7	1	7	1	2	2	7
5	5	3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	2	5	3	5	3	4	4	3
7	7	2	1	1	6	6	2	2	2	6	1	6	7	7	6	1	1	2	7	2	7	2	2	1	7
6	6	4	5	1	4	6	4	5	2	7	1	5	6	5	5	4	2	3	5	3	6	2	2	2	6
6	6	5	1	1	5	5	4	5	3	5	1	6	6	3	6	2	2	2	5	2	3	2	2	1	6
6	6	3	4	3	4	5	2	3	4	3	4	2	3	6	3	3	2	4	3	2	4	3	5	4	2
3	5	4	1	4	5	3	5	2	4	5	3	6	4	2	5	1	7	2	6	1	4	1	2	4	1
5	4	5	6	6	5	4	4	4	5	5	6	5	6	7	6	5	5	4	7	6	6	5	4	4	6
6	7	6	6	7	6	6	7	6	5	6	6	4	5	5	6	4	6	7	6	4	5	5	5	6	3
6	7	2	1	1	6	5	6	1	2	7	1	6	6	7	6	2	2	1	7	2	7	2	2	2	2
6	7	2	4	2	4	5	3	2	3	6	1	6	5	6	4	3	4	4	5	2	6	3	2	1	5
6	5	2	3	2	6	6	5	3	2	6	1	3	5	6	6	4	4	3	5	3	6	2	2	3	6
5	6	3	2	2	3	3	5	3	3	6	2	6	4	4	4	4	3	3	6	3	3	3	4	2	4
4	5	3	5	4	2	2	5	3	5	4	2	3	4	6	4	4	5	3	6	5	5	3	4	2	5
3	3	3	4	3	2	3	3	5	5	4	3	3	4	6	4	4	4	4	6	5	3	5	3	4	5

Gambar 4.1 Jawaban kuesioner klikindomaret.com

Items																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
4	5	2	3	1	6	6	5	4	3	6	1	4	6	7	5	2	2	2	7	2	7	2	3	3	6
4	7	5	3	4	5	4	6	3	5	5	3	3	5	5	4	2	3	3	5	5	5	4	3	3	5
6	5	3	3	4	5	5	2	3	4	6	2	4	4	6	5	2	3	4	5	3	4	3	4	4	4
7	5	2	3	3	6	6	5	2	5	5	2	6	6	6	7	3	3	3	6	2	6	2	2	2	6
6	6	4	2	2	4	4	5	4	4	5	2	6	4	5	5	3	3	4	5	2	6	2	3	3	6
4	1	2	2	4	4	3	2	1	4	7	4	5	4	5	4	6	4	4	7	2	6	3	1	3	4
5	7	4	2	6	4	5	5	3	5	6	3	7	4	5	4	4	4	2	5	1	7	1	2	2	4
6	5	4	3	2	4	5	3	4	5	6	3	5	4	6	5	4	3	2	6	2	6	3	3	2	6
4	6	6	1	4	4	3	4	2	2	6	4	5	4	6	4	4	7	4	5	2	6	2	4	3	6
5	6	6	6	7	4	5	5	4	4	6	3	4	5	5	5	3	3	3	6	3	6	3	3	3	5
4	6	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	6	6	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4
4	5	5	4	5	3	3	4	3	5	4	3	3	4	2	4	4	6	5	3	4	3	4	4	4	3
5	6	3	2	3	4	5	5	2	4	5	2	5	4	7	4	3	4	4	6	2	6	3	4	4	4
4	5	3	2	3	4	5	4	3	4	5	3	5	4	3	4	4	4	3	6	3	5	2	3	4	4
5	6	2	4	3	4	6	5	2	3	5	2	7	4	6	4	2	3	3	6	3	5	4	4	3	4
4	5	3	3	4	4	4	5	3	4	5	3	5	4	3	4	3	5	4	5	3	3	4	3	4	5
5	5	2	3	3	4	4	5	2	4	5	2	6	4	6	5	3	3	3	6	3	5	3	3	2	4
4	5	6	3	5	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	2	3
5	6	3	2	3	5	4	5	2	3	5	3	6	4	6	4	4	3	4	6	3	4	3	3	2	4
4	5	3	3	4	4	4	5	2	3	5	2	6	4	6	5	3	2	3	6	3	5	3	3	2	5

Gambar 4.2 Jawaban kuesioner alfacart.com

Pada gambar 4.1 dan 4.2 telah dijabarkan jawaban dari keseluruhan responden yang telah dimasukkan kedalam tabel yang berisikan skala-skala sesuai jawaban yang diberikan responden saat mengisi kuesioner. Skala tersebut masih berisikan nilai positif dan negatif secara acak, hal ini dikarenakan pada kuesioner terdapat pernyataan yang dimulai dari positif menuju ke negatif ada juga yang dimulai dari negatif ke positif. Urutan pernyataan antara positif-negatif dan negatif-positif diletakkan secara acak, hal ini bertujuan agar responden benar-benar membaca dengan teliti pernyataan yang ada sebelum mengisi nilai pada skala yang sudah disediakan. Dari skala-skala yang diberikan oleh responden pada setiap kuesioner akan dirubah menjadi bobot nilai pada masing-masing skala jawaban. Gambar 4.3 dan 4.4 akan menunjukkan hasil nilai bobot yang diambil dari skala yang telah dikonversi sebagai berikut :

Items																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	0	0	0	-2	0	0	1	-1	-1	0	1	-1	-1	-1	-1	2	2	1	0	-2	1	1	0	0	-1
-1	0	0	-1	2	0	1	0	-1	-1	2	1	-2	1	2	-1	2	2	2	2	-1	2	1	1	0	-1
1	1	2	0	0	2	1	2	0	-1	1	0	1	1	-1	1	0	-1	0	2	0	0	-1	0	0	2
0	2	-1	2	2	0	1	0	-1	1	2	1	-1	0	-1	2	1	-2	0	2	2	1	1	1	1	2
2	2	0	2	3	0	2	0	0	1	2	2	2	2	2	0	0	2	0	2	2	3	0	0	0	2
2	3	2	3	2	0	2	0	1	2	2	2	3	2	3	3	0	0	2	3	3	3	3	2	2	3
1	1	1	1	0	-1	-1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	2	1	1	1	1	0	0	-1
3	3	2	3	3	2	2	-2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3
2	2	0	-1	3	0	2	0	-1	2	3	3	1	2	1	1	0	2	1	1	1	2	2	2	2	2
2	2	-1	3	3	1	1	0	-1	1	1	3	2	2	-1	2	2	2	2	1	2	-1	2	2	3	2
2	2	1	0	1	0	1	-2	1	0	-1	0	-2	-1	2	-1	1	2	0	-1	2	0	1	-1	0	-2
-1	1	0	3	0	1	-1	1	2	0	1	1	2	0	-2	1	3	-3	2	2	3	0	3	2	0	-3
1	0	-1	-2	-2	1	0	0	0	-1	1	-2	1	2	3	2	-1	-1	0	3	-2	2	-1	0	0	2
2	3	-2	-2	-3	2	2	3	-2	-1	2	-2	0	1	1	2	0	-2	-3	2	0	1	-1	-1	-2	-1
2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	-2
2	3	2	0	2	0	1	-1	2	1	2	3	2	1	2	0	1	0	0	1	2	2	1	2	3	1
2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	3	-1	1	2	2	0	0	1	1	1	2	2	2	1	2
1	2	1	2	2	-1	-1	1	1	1	2	2	2	0	0	0	0	1	1	2	1	-1	1	0	2	0
0	1	1	-1	0	-2	-2	1	1	-1	0	2	-1	0	2	0	0	-1	1	2	-1	1	1	0	2	1
-1	-1	1	0	1	-2	-1	-1	-1	-1	0	1	-1	0	2	0	0	0	0	2	-1	-1	-1	1	0	1

Gambar 4.3 Konversi nilai jawaban klikindomaret.com

Items																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
0	1	2	1	3	2	2	1	0	1	2	3	0	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2
0	3	-1	1	0	1	0	2	1	-1	1	1	-1	1	1	0	2	1	1	1	-1	1	0	1	1	1
2	1	1	1	0	1	1	-2	1	0	2	2	0	0	2	1	2	1	0	1	1	0	1	0	0	0
3	1	2	1	1	2	2	1	2	-1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
2	2	0	2	2	0	0	1	0	0	1	2	2	0	1	1	1	1	0	1	2	2	2	1	1	2
0	-3	2	2	0	0	-1	-2	3	0	3	0	1	0	1	0	-2	0	0	3	2	2	1	3	1	0
1	3	0	2	-2	0	1	1	1	-1	2	1	3	0	1	0	0	0	2	1	3	3	3	2	2	0
2	1	0	1	2	0	1	-1	0	-1	2	1	1	0	2	1	0	1	2	2	2	2	1	1	2	2
0	2	-2	3	0	0	-1	0	2	2	2	0	1	0	2	0	0	-3	0	1	2	2	2	0	1	2
1	2	-2	-2	-3	0	1	1	0	0	2	1	0	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
0	2	0	2	1	-1	-1	-1	0	0	0	1	1	0	2	2	2	0	0	-1	1	0	1	0	0	0
0	1	-1	0	-1	-1	-1	0	1	-1	0	1	-1	0	-2	0	0	-2	-1	-1	0	-1	0	0	0	-1
1	2	1	2	1	0	1	1	2	0	1	2	1	0	3	0	1	0	0	2	2	2	1	0	0	0
0	1	1	2	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	-1	0	0	0	1	2	1	1	2	1	0	0
1	2	2	0	1	0	2	1	2	1	1	2	3	0	2	0	2	1	1	2	1	1	0	0	1	0
0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	-1	0	1	-1	0	1	1	-1	0	1	0	1
1	1	2	1	1	0	0	1	2	0	1	2	2	0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	0
0	1	-2	1	-1	-1	-1	0	1	0	0	1	1	0	-1	0	0	-1	0	-1	1	-1	0	0	2	-1
1	2	1	2	1	1	0	1	2	1	1	1	2	0	2	0	0	1	0	2	1	0	1	1	2	0
0	1	1	1	0	0	0	1	2	1	1	2	2	0	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1

Gambar 4.4 Konversi nilai jawaban alfacart.com

Pada gambar 4.3 dan 4.4 menjabarkan hasil dari konversi nilai pada jawaban kuesioner. Bobot nilai jawaban skala kuesioner dimulai dari +3 menuju -3 dengan skala 4 yang berisikan bobot 0 sebagai tengahnya atau sebagai nilai netral. Bobot itu berlaku jika pernyataan dimulai dengan pernyataan positif menuju ke negatif. Jika itu dimulai dari negatif menuju ke positif maka nilai bobot akan dimulai dengan -3 menuju +3. Dalam pernyataan yang dimulai dengan positif pasangan skala dengan bobotnya akan menjadi seperti ini: (1,3), (2,2), (3,1), (4,0), (5,-1), (6,-2), (7,-3). Sedangkan dalam pernyataan yang dimulai dari negatif menuju positif, pasangan skala dengan bobotnya akan beraturan menjadi seperti ini: (1,-3), (2,-2), (3,-1), (4,0), (5,1), (6,2), (7,3). Setelah dilakukan konversi bobot terhadap semua skala, akan dilakukan perhitungan mean pada 6 skala yang ada untuk setiap responden. Gambar 4.5 dan 4.6 akan menunjukkan hasil mean pada setiap skala kuesioner seperti berikut:

Skale means per person						
Attractiveness	Perspicuity	Efficiency	Dependability	Stimulation	Novelty	
0,00	-0,75	0,25	1,00	0,00	-0,75	
0,17	-1,00	1,00	1,50	1,25	0,00	
0,50	0,50	0,25	0,75	0,50	0,50	
0,83	1,25	0,75	0,75	0,25	0,25	
1,00	2,00	1,25	0,50	1,75	1,25	
2,17	3,00	2,50	1,00	1,00	2,50	
0,33	0,75	0,75	0,75	-0,25	0,25	
2,67	2,50	2,50	1,25	2,50	2,50	
2,00	0,75	1,00	1,00	1,75	1,25	
2,33	2,25	0,25	1,25	1,75	0,25	
-0,17	0,50	0,25	-0,50	1,00	0,25	
0,50	2,25	1,75	1,75	-0,75	-1,25	
0,50	-0,75	1,00	0,00	-0,50	0,75	
0,00	0,25	0,00	0,50	-0,25	-0,75	
2,17	2,50	2,75	2,50	2,00	1,25	
1,83	1,75	1,50	0,50	0,75	1,50	
1,83	0,50	1,50	1,00	1,50	2,00	
0,83	1,75	0,75	1,00	0,25	0,50	
0,67	-0,50	1,25	0,50	-1,25	0,75	
0,17	-0,75	-0,25	-0,25	-0,50	0,75	

Gambar 4.5 Skala mean tiap individu pada klikindomaret.com

Skale means per person					
Attractiveness	Perspiciuity	Efficiency	Dependability	Stimulation	Novelty
1,33	1,00	2,00	1,75	2,25	2,00
0,67	0,50	0,75	1,50	0,50	0,00
0,83	0,75	0,75	0,50	0,75	0,75
2,33	1,50	2,00	1,00	1,50	1,25
1,17	2,00	1,25	0,75	0,75	0,75
0,67	0,50	2,25	-0,25	-0,25	0,75
1,00	2,75	2,00	1,25	-0,25	0,00
1,17	1,25	1,25	0,75	1,00	0,75
0,17	2,00	1,75	0,50	-1,00	1,00
1,00	0,25	1,25	1,25	-0,25	0,00
0,50	1,50	0,00	0,25	-0,25	0,50
0,17	0,00	-0,25	-0,25	-1,25	-1,25
0,50	1,75	1,75	0,75	0,50	1,00
0,33	1,25	1,50	0,50	0,50	0,00
0,67	1,50	1,25	1,25	1,00	1,25
0,33	1,00	0,25	0,75	-0,25	0,25
1,17	1,25	1,50	1,00	0,50	1,00
0,50	1,00	-0,25	0,00	-1,00	-1,00
0,83	1,75	1,25	0,50	0,75	1,00
1,00	1,25	1,50	1,00	0,50	1,25

Gambar 4.6 Skala mean tiap individu pada alfacart.com

Pada gambar 4.5 dan 4.6 telah ditunjukkan nilai mean dari 6 skala pada masing-masing responden. Hasil tersebut dibagi dalam 6 skala yang ada pada UEQ yaitu *Attractiveness*, *perspiciuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation* dan *novelty*. Skala mean ini didapatkan dari perhitungan rumus pada Ms.Excel sebagai berikut:

```
=IF(COUNT(A1;B1;C1;D1;E1;F1)>0;AVERAGE(A1;B1;C1;D1;E1;F1);"")
```

A,B,C,D,E dan F merupakan bobot per item dari skala, jumlah item bergantung dari item di setiap skalanya. Jadi dapat diketahui dari rumus tersebut jika total dari bobot skala lebih dari 0, maka akan dilakukan perhitungan rata-rata.