

Analisis User Experience (UX) Website Desyana Kitchen Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna

^{1*} Khusnul Khotimah, ² Eka Irma Sofiana, ³ Anggi Purwanti, ⁴ Ratu Ayu Isyana

^{1, 2, 3, 4} Sistem Informasi, Universitas PGRI Kediri

E-mail: * ¹ khusnulkhusnul885@gmail.com, ² ekairma192@gmail.com,

³ Purwanti091@gmail.com, ⁴ ratuayuisya@gmail.com

Penulis Korespondens : Khusnul Khotimah

Abstrak— Perkembangan teknologi informasi telah mendorong UMKM untuk memanfaatkan website sebagai media promosi dan penyampaian informasi kepada pelanggan. Website tidak hanya berfungsi sebagai sarana pemasaran, tetapi juga menjadi media yang memengaruhi pengalaman pengguna saat mengakses layanan digital. Pengalaman pengguna atau User Experience (UX) menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan kualitas sebuah website karena berkaitan dengan kenyamanan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan [14]. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis User Experience Website Desyana Kitchen menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 57 responden yang pernah mengakses Website Desyana Kitchen. Metode UEQ digunakan karena mampu mengukur pengalaman pengguna berdasarkan enam dimensi utama yaitu Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty [1]. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian sangat baik terhadap tampilan website, kemudahan penggunaan, serta kejelasan informasi produk. Dengan demikian, Website Desyana Kitchen dinilai mampu memberikan pengalaman pengguna yang positif dan memuaskan.

Kata Kunci: User Experience, UEQ, Website, Kepuasan Pengguna, UMKM, Desyana Kitchen

Abstract— The development of information technology has encouraged MSMEs to utilize websites as promotional and information delivery media to customers. Websites not only function as marketing tools but also become media that influence user experience when accessing digital services. User Experience (UX) is one of the important factors in determining website quality because it relates to comfort, ease of use, and user satisfaction with the system being used [14]. This study aims to analyze the User Experience of the Desyana Kitchen Website using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. The research was conducted using a quantitative approach with data collection techniques through questionnaires distributed to 57 respondents who had accessed the Desyana Kitchen Website. The UEQ method was chosen because it is capable of measuring user experience based on six main dimensions: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, and Novelty [1]. The results showed that most respondents gave excellent ratings regarding website appearance, ease of use, and clarity of product information. Therefore, the Desyana Kitchen Website is considered capable of providing a positive and satisfying user experience.

Keywords: User Experience, UEQ, Website, User Satisfaction, MSME, Desyana Kitchen

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital pada berbagai bidang, termasuk sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Website menjadi salah satu media yang banyak dimanfaatkan pelaku usaha untuk memperkenalkan produk, menyampaikan

informasi, serta membangun komunikasi dengan pelanggan secara lebih efektif [2]. Keberadaan website tidak hanya berfungsi sebagai media promosi, tetapi juga menjadi sarana untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap suatu usaha. Oleh karena itu, kualitas website menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan penyampaian informasi dan pelayanan kepada pengguna. Pengalaman pengguna yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kenyamanan pengguna dalam mengakses website serta meningkatkan minat pengguna untuk kembali menggunakan layanan yang tersedia [1].

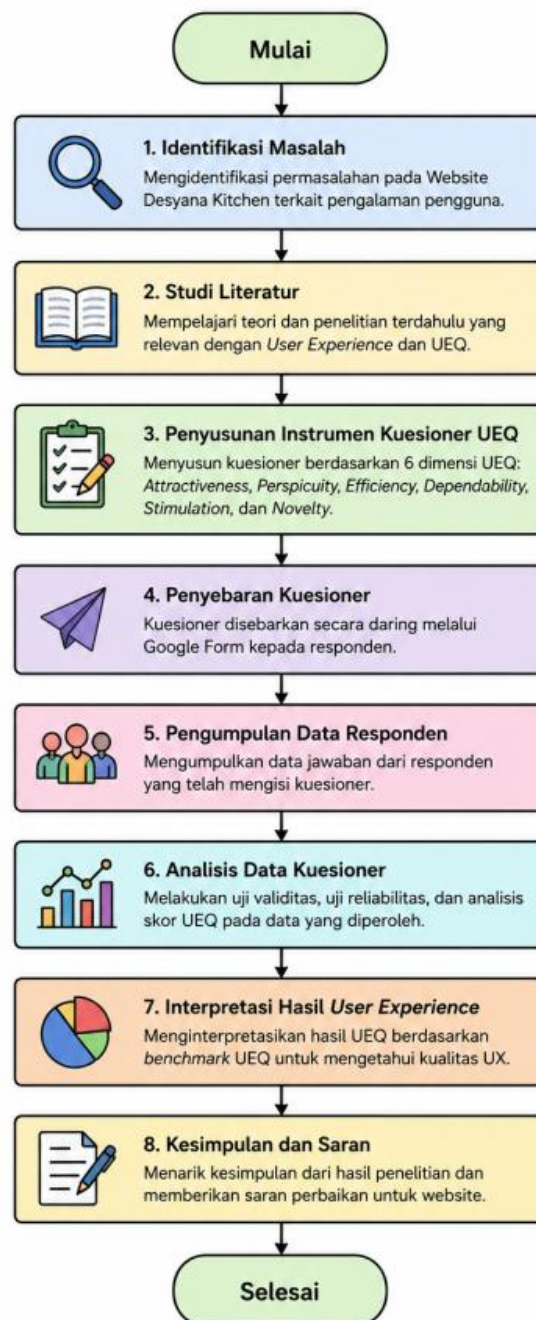
Desyana Kitchen merupakan salah satu UMKM di bidang kuliner yang memanfaatkan website sebagai media informasi dan promosi produk kepada masyarakat. Website tersebut digunakan untuk menampilkan informasi produk, foto makanan, serta kemudahan akses bagi pelanggan dalam memperoleh informasi terkait layanan yang tersedia. Namun, keberhasilan suatu website tidak hanya ditentukan oleh tampilan visual dan kelengkapan informasi, melainkan juga oleh pengalaman pengguna (User Experience/UX) saat berinteraksi dengan website tersebut [3]. Pengalaman pengguna yang baik dapat meningkatkan kenyamanan, kemudahan penggunaan, serta kepuasan pengguna dalam mengakses informasi yang tersedia pada website. Oleh sebab itu, evaluasi terhadap pengalaman pengguna menjadi langkah penting dalam mengetahui kualitas layanan digital yang diberikan kepada pengguna.

Penelitian mengenai evaluasi pengalaman pengguna telah banyak dilakukan pada berbagai platform digital. Saputra et al. [3] melakukan analisis kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri dan menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas website. Kediri et al. [4] mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi Zenius menggunakan HEART Framework untuk mengidentifikasi aspek yang memengaruhi kepuasan pengguna. Danendra et al. [2] melakukan analisis pengalaman pengguna pada website Dicoding menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) dan berhasil mengidentifikasi dimensi pengalaman pengguna yang perlu ditingkatkan guna mendukung kualitas layanan website. Maheswari dan Krisnanik [5] melakukan analisis user experience dan redesign antarmuka website menggunakan metode UEQ untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna pada website. Penelitian lain yang dilakukan oleh Megawati et al. [6] menunjukkan bahwa evaluasi pengalaman pengguna mampu membantu pengembang website dalam mengidentifikasi kekurangan sistem berdasarkan persepsi pengguna secara langsung.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, evaluasi pengalaman pengguna banyak diterapkan pada website pendidikan, sistem informasi akademik, aplikasi digital, maupun platform pembelajaran daring. Namun, penelitian mengenai analisis pengalaman pengguna pada website UMKM kuliner masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis User Experience (UX) pada Website Desyana Kitchen menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Metode UEQ dipilih karena mampu mengukur pengalaman pengguna berdasarkan enam dimensi utama, yaitu Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty [7], [8]. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi pengembangan Website Desyana Kitchen guna meningkatkan kualitas pengalaman pengguna serta efektivitas penyampaian informasi kepada pelanggan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan yang tersusun secara sistematis, mulai dari identifikasi masalah, penyusunan instrumen penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, hingga penarikan kesimpulan. Alur penelitian digunakan untuk memberikan gambaran mengenai tahapan yang dilakukan dalam penelitian sehingga proses penelitian dapat dipahami secara lebih jelas. Tahapan penelitian dimulai dari identifikasi permasalahan pada Website Desyana Kitchen, kemudian dilanjutkan dengan penyusunan instrumen penelitian berbasis User Experience Questionnaire (UEQ), penyebaran kuesioner, pengumpulan data responden, analisis data, dan penarikan kesimpulan penelitian. Tahapan penelitian yang dilakukan ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

A. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (User Experience) pada Website Desyana Kitchen. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pengumpulan data numerik melalui kuesioner yang kemudian dianalisis untuk memperoleh gambaran mengenai pengalaman pengguna saat mengakses website. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah User Experience Questionnaire (UEQ) yang dikembangkan untuk mengukur pengalaman pengguna berdasarkan persepsi terhadap suatu produk atau sistem digital [9]. Penggunaan metode UEQ dinilai sesuai karena mampu mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna melalui enam dimensi utama secara komprehensif.

B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna yang pernah mengakses Website Desyana Kitchen. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang telah mengakses Website Desyana Kitchen sebelum mengisi kuesioner. Berdasarkan proses pengumpulan data yang dilakukan melalui Google Form, diperoleh sebanyak 57 responden yang memenuhi kriteria dan digunakan sebagai sampel penelitian. Penggunaan teknik purposive sampling bertujuan agar data yang diperoleh lebih relevan dengan tujuan penelitian yang dilakukan [10].

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner berbasis metode User Experience Questionnaire (UEQ) yang disebarluaskan melalui Google Form. Kuesioner terdiri atas dua bagian, yaitu data karakteristik responden dan pertanyaan evaluasi pengalaman pengguna terhadap Website Desyana Kitchen. Penilaian dilakukan menggunakan skala 1 sampai 5, di mana nilai 1 menunjukkan penilaian sangat rendah dan nilai 5 menunjukkan penilaian sangat tinggi terhadap aspek yang dinilai. Instrumen yang digunakan mengadaptasi konsep User Experience Questionnaire (UEQ) yang terdiri atas Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty. Pertanyaan yang digunakan mencakup aspek daya tarik tampilan, kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan.

D. Prosedur Penelitian

Tahapan penelitian yang dilakukan terdiri dari beberapa langkah, yaitu:

1. Mengidentifikasi permasalahan pada Website Desyana Kitchen.
2. Menyusun instrumen kuesioner berdasarkan metode User Experience Questionnaire (UEQ).
3. Menyebarkan tautan website dan kuesioner kepada responden.
4. Mengumpulkan data hasil pengisian kuesioner melalui Google Form.
5. Melakukan pengolahan dan analisis data hasil penelitian.
6. Menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang diperoleh.

E. Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul kemudian diolah dan dianalisis untuk memperoleh gambaran mengenai pengalaman pengguna terhadap Website Desyana Kitchen. Analisis diawali dengan

pengelompokan data responden berdasarkan karakteristik seperti usia dan pengalaman menggunakan website serupa. Selanjutnya dilakukan analisis hasil kuesioner untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap tampilan website, kemudahan penggunaan, dan kualitas informasi yang tersedia pada website. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh dari setiap indikator penelitian. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui kualitas User Experience Website Desyana Kitchen secara keseluruhan [11].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengumpulan Data Responden

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisisioner secara online kepada pengguna website UMKM Desyana Kitchen. Berdasarkan hasil yang terkumpul, diperoleh sebanyak 57 responden, dengan distribusi usia sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Kategori Usia	Persentase	Jumlah Responden (≈)
1	< 17 tahun	3,7%	3
2	17–25 tahun	46,3%	26
3	26–30 tahun	20,4%	12
4	> 30 tahun	29,6%	16
Total		100%	57

Mayoritas responden berada pada rentang usia 17–25 tahun (46,3%), yang menunjukkan bahwa pengguna website didominasi oleh kalangan remaja hingga dewasa muda

B. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana setiap item pertanyaan kuisisioner mampu mengukur variabel yang dimaksud. Berikut rekapitulasi jawaban responden terhadap setiap pernyataan dalam kuisisioner (skala 1–5). Hasil uji validitas instrumen ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	Total Jawaban
1	Website Desyana Kitchen mudah diakses dan digunakan	1 (1,9%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (9,3%)	48 (88,9%)	57
2	Tampilan website Desyana Kitchen menarik untuk dilihat	1 (1,8%)	0 (0%)	0 (0%)	6 (10,5%)	50 (87,7%)	57
3	Informasi produk pada website mudah dipahami	1 (1,8%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1,8%)	55 (96,5%)	57
4	Website menampilkan foto produk dengan jelas	1 (1,8%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1,8%)	55 (96,5%)	57

5	Website berjalan dengan cepat saat digunakan	0 (0%)	1 (1,8%)	1 (1,8%)	6 (10,5%)	49 (86%)	57
6	Menu dan navigasi website mudah dipahami	1 (1,8%)	0 (0%)	2 (3,5%)	4 (7%)	50 (87,7%)	57
7	Website membantu saya mengetahui produk yang dijual	1 (1,8%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (3,5%)	54 (94,7%)	57
8	Saya puas terhadap performa website Desyana Kitchen	1 (1,8%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (3,5%)	54 (94,7%)	57

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa seluruh item pertanyaan didominasi oleh jawaban pada skala 5 (Sangat Setuju) dengan persentase di atas 85%, yang mengindikasikan bahwa setiap item pernyataan mampu merepresentasikan persepsi responden secara konsisten terhadap variabel yang diukur, sehingga item-item tersebut dinyatakan valid digunakan dalam penelitian ini.

C. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen kuisioner dalam mengukur variabel performa website. Berdasarkan rekapitulasi jawaban pada 8 item pernyataan yang memiliki pola distribusi jawaban yang konsisten (mayoritas responden memilih skala 4 dan 5), instrumen kuisioner dapat dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang baik.. Hasil uji reliabilitas ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

No	Item Pernyataan	Skala 4–5 (Setuju & Sangat Setuju)
1	Website mudah diakses dan digunakan	98,2%
2	Tampilan website menarik	98,2%
3	Informasi produk mudah dipahami	98,3%
4	Foto produk ditampilkan dengan jelas	98,3%
5	Website berjalan cepat	96,5%
6	Menu dan navigasi mudah dipahami	94,7%
7	Website membantu mengetahui produk	98,2%
8	Kepuasan terhadap performa website	98,2%

Konsistensi tinggi pada seluruh item (rata-rata di atas 96%) menunjukkan bahwa instrumen kuisioner reliabel digunakan untuk mengukur performa website Desyana Kitchen.

D. Analisis User Experience Questionnaire (UEQ)

Analisis UEQ dilakukan untuk mengukur kualitas pengalaman pengguna terhadap website Desyana Kitchen berdasarkan beberapa aspek, yaitu kemudahan akses, daya tarik tampilan, kejelasan informasi, kecepatan, dan kepuasan keseluruhan. Interpretasi hasil dilakukan berdasarkan rentang nilai mean yang ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Interpretasi Nilai Mean

No	Aspek UEQ	Item Terkait	Skor Positif (4–5)
1	Daya Guna (Usability)	Website mudah diakses dan digunakan	98,2%
2	Daya Tarik (Attractiveness)	Tampilan website menarik untuk dilihat	98,2%
3	Kejelasan (Clarity)	Informasi produk mudah dipahami	98,3%
4	Kejelasan Visual	Foto produk ditampilkan dengan jelas	98,3%
5	Efisiensi (Efficiency)	Website berjalan dengan cepat	96,5%
6	Navigasi (Navigation)	Menu dan navigasi mudah dipahami	94,7%
7	Manfaat (Usefulness)	Website membantu mengetahui produk	98,2%
8	Kepuasan Keseluruhan (Satisfaction)	Puas terhadap performa website	98,2%

Berdasarkan hasil analisis UEQ, dapat disimpulkan bahwa website Desyana Kitchen memperoleh penilaian yang sangat positif dari pengguna pada hampir seluruh aspek pengalaman pengguna, dengan rata-rata skor positif (skala 4–5) di atas 94%. Aspek dengan nilai tertinggi adalah kejelasan informasi produk dan foto produk (98,3%), sedangkan aspek navigasi memperoleh nilai terendah meskipun masih tergolong sangat baik (94,7%). Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, website Desyana Kitchen telah memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik, meskipun masih terdapat ruang perbaikan kecil pada aspek navigasi dan kecepatan akses.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan analisis yang telah dilakukan terhadap 57 responden pengguna website UMKM Desyana Kitchen, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang mengisi kuisioner berada pada rentang usia 17–25 tahun (46,3%), diikuti oleh responden berusia di atas 30 tahun (29,6%) dan usia 26–30 tahun (20,4%), yang menunjukkan bahwa pengguna website didominasi oleh kalangan remaja akhir hingga dewasa muda.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuisioner memperoleh respons positif (skala 4–5) dengan persentase di atas 85%, sehingga seluruh item dinyatakan valid dalam mengukur persepsi pengguna terhadap performa website. Sejalan dengan hal tersebut, hasil uji reliabilitas juga menunjukkan tingkat konsistensi jawaban responden yang tinggi pada seluruh item, dengan rata-rata persentase respons positif di atas 96%, sehingga instrumen kuisioner dinyatakan reliabel digunakan dalam penelitian ini.

Selanjutnya, hasil analisis User Experience Questionnaire (UEQ) menunjukkan bahwa website Desyana Kitchen memperoleh penilaian yang sangat baik pada seluruh aspek pengalaman pengguna, dengan nilai tertinggi pada aspek kejelasan informasi produk dan foto produk yang masing-masing mencapai 98,3%, sementara nilai terendah berada pada aspek navigasi sebesar 94,7%, yang meskipun demikian masih tergolong sangat baik. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa website Desyana Kitchen telah memberikan pengalaman pengguna yang positif, mudah diakses, informatif, dan menarik secara visual, meskipun aspek navigasi dan kecepatan akses website masih dapat ditingkatkan agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. C. Zarkasi and A. S. Wardani, “ANALISA USER EXPERIENCE TERHADAP FITUR DI APLIKASI ZENIUS MENGGUNAKAN HEART FRAMEWORK,” vol. 6, no. 2, pp. 174–179, 2022.
- [2] K. Kunci, “Indonesian Journal of Computer Science,” vol. 12, no. 1, pp. 3103–3113, 2023.
- [3] J. Sistem, “Jurnal Sistem Informasi dan Aplikasi,” vol. 1, no. 1, pp. 1–13, 2023.
- [4] A. E. Maulana, “Evaluasi Aplikasi DOI by RJI pada Aspek Usability dan User Experience Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) dan User Experience Questionnaire (UEQ),” vol. 4, no. 2, pp. 106–114, 2024.
- [5] H. A. Rahman, “Evaluasi Pengalaman Pengguna Website Pemerintah Menggunakan Model User Experience Questionnaire (UEQ) Evaluation of Government Website User Experience Using the User Experience Questionnaire (UEQ) Model,” vol. 6, no. 1, pp. 13–20, 2026.
- [6] M. Naufal *et al.*, “Evaluasi User Experience Pada Aplikasi E-Wallet Dana Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) Evaluation of User Experience in the Dana E-Wallet Application Using the User Experience Questionnaire (UEQ) Method,” vol. 3, pp. 59–65, 2024.
- [7] A. Pratama, A. Faruqi, and E. P. Mandyartha, “Evaluation of User Experience in Integrated Learning Information Systems Using User Experience Questionnaire (UEQ),” vol. 4, no. 4, pp. 1019–1029, 2022.
- [8] A. Pratama and A. Nugroho, “Evaluasi Efektivitas E-Learning Menggunakan Usability Testing dengan Metode TOPSIS,” vol. 3, no. 1, pp. 1–16, 2024.
- [9] I. N. Tri, A. Putra, K. S. Kartini, and P. W. Aditama, “Analisis Sistem Informasi Eksekutif Experience Questionnaire (UEQ) Menggunakan User,” vol. 5, no. November 2020, pp. 25–29, 2021.
- [10] M. K. Rizal, R. Indriati, and A. S. Wardani, “PENGEMBANGAN UI / UX WEBSITE STUDIO FOTOGRAFI,” vol. 8, no. 5, pp. 8626–8631, 2024.
- [11] D. A. Saputra, T. Andriyanto, and S. Informasi, “Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri,” vol. 5, no. 1, pp. 17–22, 2022.