

ANALISIS USER INTERFACE (UI) DAN USER EXPERIENCE (UX) PADA WEBSITE COFFEE SUFI MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION

Galih¹, Aang Muhammad², Imadudin³

^{1,2,3} Universitas Islam Nusantara, Indonesia

E-mail : galihsetiana@gmail.com

Abstract: The information and content displayed on *website* pages has become a promotional media that has been widely carried out over the last 20 years, where there are several main focuses on creating an attractive interface and user experience so that they feel more comfortable and easier to use, one of which is research conducted on the Sufi *Coffee website* which contains content in the form of information and transactions where there are several improvements in terms of function and interface appearance. This research was carried out using an approach using the Heuristic Evaluation method which can accommodate needs in terms of user interface and user experience. For this research, 60 respondents were required who could represent application users by being given a questionnaire containing 18 questions in accordance with the Heuristic Evaluation method which produces varied answers in the categories of sufficient, effective and less effective and can be a method that can be applied in measuring and identifying the needs of application-based users web.

Keywords: User Experience, User Interface, Heuristic Evaluation.

Abstrak: Informasi dan konten yang ditampilkan pada halaman *website* menjadi media promosi yang banyak dilakukan selama 20 tahun terakhir, dimana terdapat beberapa fokus utama dalam membuat tampilan antarmuka yang menarik dan pengalaman pengguna agar merasa lebih nyaman dan mudah dalam penggunaannya, salah satunya adalah penelitian yang dilakukan pada *website Coffee sufi* yang berisi konten berupa informasi dan transaksi dimana ada beberapa perbaikan dari sisi fungsi dan tampilan antarmuka. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan menggunakan metode Heuristic Evaluation yang dapat mengakomodir kebutuhan dari sisi user interface dan user experience. Untuk penelitian ini diperlukan 60 responden yang dapat mewakili pengguna aplikasi dengan diberikan kuesioner berisi 18 pertanyaan sesuai dengan metode Evaluation Heuristic dimana menghasilkan jawaban variatif dengan kategori cukup, efektif dan kurang efektif dan bisa menjadi metode yang dapat diterapkan dalam mengukur dan mengidentifikasi kebutuhan dari pengguna aplikasi berbasis web.

Kata kunci : *User Experience, User Interface, Heuristic Evaluation.*

Copyright (c) 2024 The Authors. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

PENDAHULUAN

Lebih dari 20 tahun ini teknologi informasi berkembang pesat terutama pada penggunaan internet dengan beragam situs yang digunakan sebagai media promosi yang juga menjadi fokus seorang web desainer untuk membuat tampilan antarmuka sebuah situs lebih menarik dan membuat pengunjung merasa nyaman dan mudah dalam penggunaannya (Santoso, 2022). Dan contoh lainnya bentuk akibat dari perkembangan

teknologi informasi adalah peningkatan produktivitas secara signifikan di dunia bisnis seperti dalam hal pemasaran atau transaksi jual beli yang dapat dilakukan melalui *website*.

Website adalah kumpulan konten dan halaman web yang terdiri dari format berupa teks, video, audio, gambar dan konten digital lainnya, dimana situs web melayani mekanisme pengiriman yang cepat dan mudah ke berbagai kelompok besar pengguna (Gee et al., 2022). Dengan demikian *website* sebagai media sistem informasi yang digunakan, harus bersifat informatif dan mudah digunakan. Serta harus menampilkan visual yang menarik, dan memiliki fungsi sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Adapun masalah yang dialami pada pembangunan sebuah *website* yaitu bagaimana sebuah *website* selain memiliki konten yang informatif, juga harus memiliki tampilan yang menarik dan mudah untuk digunakan oleh pengguna pada masyarakat umum, maka dibutuhkan sebuah pendekatan berupa analisis dari sisi *design thinking* yaitu sebuah metode berbasis solusi yang bersifat kreatif lintas disiplin bidang ilmu yang menerapkan pemikiran analitis, kemampuan praktis dan kreatif dalam pemikiran (Nabila, 2022)

Pengalaman pengguna dapat menjadi tolok ukur penerimaan terhadap sebuah *website*. Seperti ketidaknyamanan dan keengganan dalam menggunakan sebuah *website* atau kesulitan dalam penggunaan fitur, yang berpotensi menyebabkan kegagalan dalam penerimaan sebuah *website*. Berdasarkan penjelasan tersebut maka penulis melakukan observasi dan analisis untuk mengetahui pengalaman pengguna terhadap sebuah *website* melalui pendekatan *usability* yang berkaitan dengan *user interface* dan *user experience*. Salah satu *website* yang dijadikan objek penelitian penulis adalah *website* dari *Coffee Sufi*. *Coffee Sufi* merupakan bisnis yang berfokus pada penjualan kopi, yang telah memiliki *website* sebagai media transaksi dan promosi.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis bersama pemilik *Coffee Sufi* menjelaskan bahwa kondisi *website* saat ini perlu adanya perbaikan dari segi fungsi dan penampilan yang berfokus pada pembaharuan *user interface* dan komposisi isi halaman seperti penambahan pada bagian menu dan tata letak halaman informasi mengenai *Coffee Sufi* agar menjadi lebih responsif.

Adapun peneliti memperoleh hal-hal yang perlu dievaluasi dari pembagian kuesioner yang dijawab oleh 60 responden yang diambil secara *random*. Dari hasil kuesioner tersebut, maka didapatkan bahwa: perlunya perbaikan terhadap halaman pemesanan melalui *website* dengan menambahkan beberapa fungsi seperti pemilihan

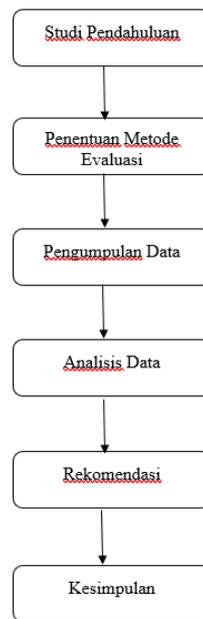
metode pembayaran, menambahkan pembatalan pesanan, adanya riwayat pemesanan, selain itu beberapa berpendapat bahwa dari segi tampilan *website* memerlukan pembaharuan *user interface* baik dalam hal komposisi isi halaman, ico-icon pada *website*, agar menghasilkan *user experience* yang baik

Terdapat banyak cara atau metode yang dapat digunakan dalam mengevaluasi *usability user interface* dan *user experience website*. Salah satunya adalah metode *Heuristic Evaluation*. Metode *Heuristic Evaluation* yaitu prinsip dalam melakukan desain tingkat tinggi yang memiliki manfaat untuk menilai kemudahan menggunakan produk (Pratama et al., 2022) dan juga merupakan suatu metode yang melakukan pemeriksaan mengenai kemudahan pengguna (*usability*) serta membantu mencari atau mengidentifikasi masalah-masalah yang ada pada antarmuka atau *user interface* suatu perangkat lunak (Nielsen, 1994). *User interface* merupakan sebuah perangkat lunak yang baik, harus memperhatikan faktor kemudahan pengguna (*usability*) sehingga dapat menghasilkan *user experience* yang baik. *User experience* merupakan pengalaman unik yang dimiliki oleh konsumen pada saat menggunakan produk baik itu berupa sistem atau jasa yang didalamnya terdapat interaksi (Saputra & Kania, 2022).

Prinsip Nielsen mencakup kebutuhan dari sisi tampilan *website* dan aplikasi, terdapat 10 prinsip (*Consistency and Standards, help user recognize, match the real world, user control and freedom, visibility of system status, Flexibility and efficiency of use, Error prevention, Error Reporting, diagnosis, and recovery, Aesthetic and minimalist design, relognition, not recall*) yang digunakan. Pada penelitian ini akan menerapkan metode *Heuristic Evaluation* pada aplikasi berbasis *website* pada coffe sufi, dimana *website* ini masih memanfaatkan aplikasi google site yang dinilai masih terdapat banyak kekurangan dari sisi tampilan yang dapat diakses pada laman: <https://Coffee-sufi.business.site/>. Diharapkan dengan penelitian ini dapat menghasilkan nilai *severity rating* sehingga didapatkan rekomendasi perbaikan dari *website Coffee Sufi*.

METODE

Penelitian ini dilakukan melalui tahapan-tahapan kegiatan yang sesuai dengan rancangan kegiatan sebagaimana yang tertuang pada alur penelitian. Berikut alur penelitian yang terdapat pada gambar 1 berikut:



Gambar 1. Alur Penelitian

Keterangan alur :

1. Studi Pendahuluan

Pada tahap ini, sebelum penelitian dijalankan, akan dilakukan kajian pustaka mengenai hal-hal yang berkaitan dan yang diperlukan untuk melakukan evaluasi *user interface* dan *user experience* terhadap *website Coffee Sufi* baik dari buku, jurnal, artikel nasional maupun internasional. Dilakukan juga wawancara kepada pihak *Coffee Sufi* untuk mengetahui proses kerja tampilan *website Coffee Sufi*.

2. Penentuan Metode Evaluasi

Pada tahap ini, dilakukan perancangan evaluasi yang akan dilakukan terhadap *website Coffee Sufi* untuk mengetahui tingkat kegunaan melalui tampilan yang ada saat ini. Pengujian dilakukan menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.

3. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, dilakukan pengisian kuesioner pada responden. Dimana setiap pertanyaan yang dibuat sesuai dengan prinsip *Heuristic Evaluation*.

4. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan pengumpulan dan pengelompokan data, hasil evaluasi yang ditemukan akan dikelompokkan sesuai prinsip *Heuristic Evaluation*. Hasilnya akan dikelola menggunakan pendekatan analisis statistik.

5. Rekomendasi

Rekomendasi yang dibuat akan merujuk pada hasil evaluasi yang telah dikelola dan diklasifikasikan sesuai prinsip *Heuristic Evaluation*.

6. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah untuk meng-evaluasi *User Interface* dan *User Experience* dari *website Coffee Sufi* yang nantinya diperoleh rekomendasi yang dapat membantu dalam pembangunan *interface* yang baik pada tampilan sehingga kegunaannya menjadi lebih mudah dan dapat memenuhi standar sebagaimana seharusnya sebuah *website*.

Observasi

Melakukan observasi atau pengamatan yang dilakukan dengan melihat langsung proses bisnis dan media promosi yang ada di *Coffee Sufi* sejak bulan juli hingga Agustus 2023. Bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem *website Coffee Sufi* yang sudah ada atau yang sedang berjalan.

Wawancara

Melakukan tanya jawab langsung dengan pemilik dan karyawan dari *Coffee Sufi*. Juga melakukan tanya jawab dengan pengembang sebelumnya dilakukan pada tanggal 15 Juli 2023. Bertujuan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam Analisa dan perancangan sistem. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, penulis mendapatkan informasi mengenai :

1. Penjelasan mendetail mengenai masalah dan *website Coffee Sufi*.
2. Proses pengembangan sistem yang berjalan terkait dengan desain *interface website Coffee Sufi*.
3. Informasi permasalahan yang dihadapi dalam proses pengembangan yang berhubungan dengan kesesuaian tampilan yang dibutuhkan.

Kuesioner

Kuesioner dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada responden. Responden ditentukan melalui perhitungan rumus slovin dengan menentukan populasi dan sampel, kuesioner disebarkan secara online sebagai media bantu dalam mendapatkan jawaban dari responden.

Populasi

Populasi merupakan total dari keseluruhan objek yang akan dilakukan penelitian (Amin et al., 2023). Apabila seseorang ingin meneliti sebuah elemen yang ada dalam wilayah penelitian tersebut, maka penelitinya merupakan penelitian populasi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengunjung *Coffee Sufi* per-hari populasinya sekitar 150 orang.

Sampel

Sampel merupakan sebagian atau yang dapat mewakili dari populasi yang diambil dengan cara tertentu untuk diamati dan diukur berdasarkan karakteristiknya (Hendrick, 2023)

Dalam penentuan jumlah sampel, peneliti menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan menerapkan kriteria tertentu berdasarkan justifikasi peneliti (Lukitaningsih & Lestari, 2023). Untuk menentukan jumlah sampel dapat menggunakan menurut Sugiyono tingkat presisi dapat ditetapkan dalam menentukan sampel adalah 10% dengan persamaan rumus nya yaitu (Erwan & Edi Setiawan, 2023) :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan ;

n = jumlah atau besar sampel minimal

N = populasi pengamatan

e^2 = Presisi yang ditetapkan/tingkat kesalahan

$$n = \frac{N}{(1 + N e^2)} = \frac{150}{1 + (150)(0,1^2)} = \frac{150}{2,5} = 60$$

Jadi jumlah sampel penelitian adalah 60.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Skala Likert

Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, persepsi seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial (Santika et al., 2023). Berikut adalah tabel 1 skala pengukuran likert :

Tabel 1. Skala Pengukuran Likert

No	Keterangan	Bobot
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2

3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

Perhitungan Analisis

Perhitungan menggunakan skala Likert, penelitian ini melibatkan 60 responden (pengunjung) menggunakan kuesioner terdapat 18 pertanyaan sesuai dengan metode *Evaluation Heuristic* untuk menguji nilai *User Interface* dan *User Experience*. Pengisian kuesioner dilakukan secara *online*. Perolehan skor pada masing-masing atribut tampak pada Tabel 2 Skor hasil 60 responden:

Tabel 2. Skor hasil 60 responden

No	Aspek Prinsip Heuristic Evaluation	Total Jawaban					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
	<i>Visibility of System Status</i>						
1	Informasi yang disajikan <i>website Coffee Sufi</i> mudah dipahami	12	35	10	2	1	60
2	pilihan menu dan informasi yang ada di dalam <i>website Coffee Sufi</i> mudah dipahami	15	32	10	3	0	60
	Maksimal Sub-aspek	27	69	20	5	1	
	<i>Match the real world</i>						
3	Tata bahasa yang digunakan <i>website Coffee Sufi</i> mudah dipahami	15	32	10	3	0	60
	Maksimal Sub-aspek	15	32	10	3	0	
	<i>Flexibility and Efficiency of Use</i>						
4	Proses pemesanan melalui <i>website Coffee Sufi</i> mudah digunakan	6	37	12	5	0	60
5	kemudahan dalam memberikan testimoni pada <i>website</i>	15	27	10	8	0	60
	Maksimal Sub-aspek	21	64	22	13	0	120
	<i>Recognition rather than call</i>						
6	Fitur yang ada di dalam <i>website Coffee Sufi</i> mudah diingat	6	38	12	4	0	60
7	Terdapat perubahan yang menunjukkan item tersebut dipilih	0	49	0	11	0	60
	Maksimal Sub-aspek	6	87	12	15	0	
	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>						
8	Penggunaan warna yang menarik pada <i>website Coffee Sufi</i>	9	24	18	9	0	60
9	Tata letak tampilan pada halaman menu yang menarik	6	24	15	15	0	60
10	Tata letak tampilan halaman galeri yang menarik	8	26	9	14	3	60
11	Tampilan desain <i>website Coffee Sufi</i> menarik	11	26	13	10	0	60

	Maksimal Sub-aspek	34	100	55	48	3	
	Help users recognize, diagnose, and recover from errors						
12	Terdapat pilihan solusi ketika melakukan kesalahan pemesanan melalui <i>website Coffee Sufi</i>	0	41	0	19	0	60
	Maksimal Sub-aspek	0	41	0	19	0	
	User Control and Freedom						
13	Terdapat pilihan pembayaran pada <i>website Coffee Sufi</i>	0	25	0	35	0	60
14	Terdapat pilihan pembatalan pesanan pada <i>website Coffee Sufi</i>	0	25	0	35	0	60
	Maksimal Sub-aspek	0	50	0	70	0	
	Error Prevention						
15	Terdapat tanda ketika terjadi perubahan error	0	23	0	37	0	60
	Maksimal Sub-aspek	0	23	0	37	0	
	Help and documentation						
16	Terdapat riwayat pemesanan melalui <i>website Coffee Sufi</i>	0	22	0	38	0	60
17	Kemudahan dalam menggunakan navigasi pada <i>website Coffee Sufi</i>	15	34	10	1	0	60
	Maksimal Sub-aspek	15	56	10	39	0	
	Consistency and standards						
18	Konsisten dalam tampilan dan fungsi pada <i>website Coffee Sufi</i>	5	45	7	3	0	60
	Maksimal Sub-aspek	5	45	7	3	0	

Setelah diperoleh hasil pengujian sesuai dengan prinsip Heuristic Evaluation seperti pada tabel 2, maka diperoleh persentase dari total jawaban responden pada masing-masing atribut berdasarkan prinsip Heuristic Evaluation pada *website Coffee Sufi*. Nilai persentase jawaban responden dari masing-masing atribut disajikan pada tabel 3 :

Tabel 3. Kelengkapan Atribut menurut 60 Responden

No	Aspek Prinsip Heuristic Evaluation	Total Jawaban				Kategori
		SM	SM60	TS	PP	
	Visibility of System Status					
1	Informasi yang disajikan <i>website Coffee Sufi</i> mudah dipahami	5	300	130	43%	
2	pilihan menu dan informasi yang ada di dalam <i>website Coffee Sufi</i> mudah dipahami	5	300	247	82%	
	Maksimal Sub-aspek	10	600	377	125%	63%
	Match the real world					
3	Tata bahasa yang digunakan <i>website Coffee Sufi</i> mudah dipahami	5	300	239	80%	

	Maksimal Sub-aspek	5	300	239	80%	80%	Efektif
	<i>Flexibility and Efficiency of Use</i>						
4	Proses pemesanan melalui <i>website Coffee Sufi</i> mudah digunakan	5	300	224	75%		
5	kemudahan dalam memberikan testimoni pada <i>website</i>	5	300	229	76%		
	Maksimal Sub-aspek	10	600	453	151%	75,5%	Efektif
	<i>Recognition rather than call</i>						
6	Fitur yang ada di dalam <i>website Coffee Sufi</i> mudah diingat	5	300	226	75%		
7	Terdapat perubahan yang menunjukkan item tersebut dipilih	5	300	128	73%		
	Maksimal Sub-aspek	10	600	354	148%	59%	Kurang Efektif
	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>						
8	Penggunaan warna yang menarik pada <i>website Coffee Sufi</i>	5	300	213	71%		
9	Tata letak tampilan pada halaman menu yang menarik	5	300	201	67%		
10	Tata letak tampilan halaman galeri yang menarik	5	300	202	67%		
11	Tampilan desain <i>website Coffee Sufi</i> menarik	5	300	218	73%		
	Maksimal Sub-aspek	20	1200	834	278%	69%	Cukup
	<i>Help users recognize, diagnose, and recover from errors</i>						
12	Terdapat pilihan solusi ketika melakukan kesalahan pemesanan melalui <i>website Coffee Sufi</i>	5	300	202	67%		
	Maksimal Sub-aspek	5	300	202	67%	67%	Cukup
	<i>User Control and Freedom</i>						
13	Terdapat pilihan pembayaran pada <i>website Coffee Sufi</i>	5	300	170	57%		
14	Terdapat pilihan pembatalan pesanan pada <i>website Coffee Sufi</i>	5	300	170	57%		
	Maksimal Sub-aspek	10	600	340	114%	57%	Kurang Efektif
	<i>Error Prevention</i>						
15	Terdapat tanda ketika terjadi perubahan error	5	300	166	55%		
	Maksimal Sub-aspek	5	300	166	55%	55%	Kurang Efektif
	<i>Help and documentation</i>						
16	Terdapat riwayat pemesanan melalui <i>website Coffee Sufi</i>	5	300	164	55%		
17	Kemudahan dalam menggunakan navigasi pada <i>website Coffee Sufi</i>	5	300	243	81%		
	Maksimal Sub-aspek	10	600	407	136%	68%	Cukup

Consistency and standards							
18	Konsisten dalam tampilan dan fungsi pada <i>website Coffee Sufi</i>	5	300	232	77%		
	Maksimal Sub-aspek	5	300	232	77%	77%	Efektif

Keterangan :

SM : Skor Maksimal

SM60 : Skor Maksimal dari 60 responden

TS : Total Skor

PP : Persentase Pencapaian

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Berdasarkan tabel 3 diperoleh hasil resume yang menunjukkan hasil persentase dari perhitungan menggunakan metode skala Likert sesuai dengan prinsip Heuristic Evaluation yang ditampilkan pada tabel 4 sebagai berikut:

Hasil Resume Analisis

Tabel 4. Resume Penilaian *Website Coffee Sufi*

Prinsip	Kelengkapan atribut	Keterangan
<i>Visibility of System Status</i>	63%	Cukup
<i>Match the real world</i>	80%	Efektif
<i>Flexibility and Efficiency of Use</i>	75,5%	Efektif
<i>Recognition rather than call</i>	59%	Kurang Efektif
<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	69%	Cukup
<i>Help users recognize, diagnose, and recover from errors</i>	67%	Cukup
<i>User Control and Freedom</i>	57%	Kurang Efektif
<i>Error Prevention</i>	55%	Kurang efektif
<i>Help and documentation</i>	68%	Cukup
<i>Consistency and standards</i>	77%	Efektif

Dalam matriks Software Status Report Perry (2006) menyatakan bahwa kriteria "lengkap" tercapai jika 75% dari skor terpenuhi seperti terlihat pada Tabel 5 persentase untuk kategori efektif seperti berikut:

Tabel 5. Persentase untuk Kategori efektif

Persentase	Kategori	Persentase	Kategori
-------------------	-----------------	-------------------	-----------------

>75%	Baik	>75%	Efektif
60% - 75%	Cukup	60% - 75%	Cukup
<60%	Kurang Baik	<60%	Kurang Efektif

Pada tabel diatas maka dapat diambil hasil penelitian menggunakan kuesioner sesuai dengan metode Heuristic Evaluation

1. Visibility of System Status

Visibility of system status pada *website Coffee Sufi* menghasilkan persentase 63 % dari 60 responden dengan kategori “cukup”, maka *visibility of system status* dapat diperbaiki ataupun tidak.

2. Match the Real World

Match the real world pada *website Coffee Sufi* menghasilkan persentase 80% dari 60 responden dengan kategori “efektif”, maka *Match the real world* tidak perlu diperbaiki karena sudah memenuhi kriteria.

3. Flexibility and Efficiency of Use

Flexibility and Efficiency of Use pada *website Coffee Sufi* menghasilkan persentase 75,5% dari 60 responden dengan kategori “efektif”, maka *Flexibility and Efficiency of Use* tidak perlu diperbaiki karena sudah memenuhi kriteria.

4. Recognition Rather Than Call

Recognition Rather Than Call pada *website Coffee Sufi* menghasilkan persentase 59% dari 60 responden dengan kategori “kurang efektif”, maka *Recognition Rather Than Call* perlu diperbaiki karena tidak memenuhi kriteria.

5. Aesthetic and Minimalist Design

Aesthetic and Minimalist Design pada *website Coffee Sufi* menghasilkan persentase 69% dari 60 responden dengan kategori “cukup”, maka *Aesthetic and Minimalist Design* dapat diperbaiki ataupun tidak.

6. Help users recognize, diagnose, and recover from errors

Help users recognize, diagnose, and recover from errors pada *website Coffee Sufi* menghasilkan persentase 67% dari 60 responden dengan kategori “cukup”, maka *Help users recognize, diagnose, and recover from errors* dapat diperbaiki ataupun tidak.

7. User Control and Freedom

User Control and Freedom pada *website Coffee Sufi* menghasilkan persentase 57% dari 60 responden dengan kategori “kurang efektif”, maka *User Control and Freedom* perlu diperbaiki karena tidak memenuhi kriteria.

8. Error Prevention

Error Prevention pada *website Coffee Sufi* menghasilkan persentase 55% dari 60 responden dengan kategori “kurang efektif”, maka *Error Prevention* perlu diperbaiki karena tidak memenuhi kriteria.

9. Help and Documentation

Help and Documentation pada *website Coffee Sufi* menghasilkan persentase 68% dari 60 responden dengan kategori “cukup”, maka *Help and Documentation* dapat diperbaiki ataupun tidak.

10. Consistency and Standards

Consistency and Standards pada *website Coffee Sufi* menghasilkan persentase 77% dari 60 responden dengan kategori “efektif”, maka *Consistency and Standards* tidak perlu diperbaiki karena sudah memenuhi kriteria.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa pada proses analisa *website Coffee Sufi* terdapat beberapa bagian dari *website* yang perlu adanya perbaikan sesuai dengan metode analisis heuristic evaluation, yang tercantum berdasarkan hasil perhitungan kuesioner terhadap *website Coffee Sufi* dengan menggunakan perhitungan skala likert Hasil perbaikan tersebut dapat dilihat berdasarkan pada tabel 4 resume penilaian *website Coffee Sufi*.

DAFTAR RUJUKAN

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Erwan, E. S., & Edi Setiawan. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana Pada Mahasiswa Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 129–140. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.822>

- Gee, L. L. S., Dasan, J., & Hasan, C. H. C. (2022). Investigating the Usability of Universities' *Websites*: Upgrading Visualization Preference and System Performance. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 16(2), 129–143. <https://doi.org/10.3991/ijim.v16i02.23707>
- Hendrick, J. S. R. A. S. D. R. N. R. N. (2023). Pengaruh Harga, Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pengunjung Cafe Cuci Mulut Depok). *Jurnal Inovasi Penelitian (JIP)*, 3(Februari), 7611–7617.
- Lukitaningsih, A., & Lestari, F. (2023). Pengaruh Brand Image, Brand Trust dan Brand Ambassador terhadap Keputusan Pembelian Produk Smartphone. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 25(1), 89–96.
- Nabila, G. (2022). Penerapan UI/UX Dengan Metode Design Thinking Pada Aplikasi Jaya Indah Perkas. *MDP Student Conference (MSC)*, 231–238.
- Perry, W. E. (2006). Effective Methods for Software Testing Third Edition. In *Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Kota Semarang* (Vol. 3).
- Pratama, H. Y., Hanggara, B. T., & Setiawan, N. Y. (2022). Evaluasi Usability dengan Menerapkan Metode Heuristic Evaluation pada *Website* Dinas Pendidikan Kota Batu. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(3), 1350–1359. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/10809>
- Santika, A. A., Saragih, T. H., & Muliadi, M. (2023). Penerapan Skala Likert pada Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Agen Brilink Menggunakan Random Forest. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (JustIN)*, 11(3), 405. <https://doi.org/10.26418/justin.v11i3.62086>
- Santoso, M. F. (2022). Implementasi Konsep dan Teknik UI/UX Dalam Rancang Bangun Layout Web dengan Figma. *Jurnal Infortech*, 4(2), 156–163. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech156>
- Saputra, D., & Kania, R. (2022). Implementasi Design Thinking untuk User Experience Pada Penggunaan Aplikasi Digital. *Relawan Jurnal Indonesia*, 13(01), 174–178.