UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**User-Centred Design Approach to User Experience (UX) Analysis in Universitas Gadjah Mada's eLok Courses using Attitudinal and Behavioural Research**
GABRIELLA C K, Mardhani Riasetiawan, M.T., Dr
**Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/**

# INTISARI

Sebagian besar penelitian Pengalaman Pengguna (*User Experience*) dilakukan dengan metode attitudinal, baik di dunia akademia maupun industri. Di sisi lain, pendekatan berbasis data behavioral masih memiliki praktik yang terbatas. Meskipun keduanya sama penting, akan tetapi jika seseorang hanya menggunakan satu pendekatan dalam penelitiannya dapat menimbulkan potensi masalah karena subjektivitas. Dalam skripsi ini, penulis akan mencoba untuk meningkatkan User Experience pada Learning Management System, eLok, dengan menggabungkan pendekatan sikap dan perilaku. Hal ini dilakukan dengan mengadopsi kerangka User-Centered Design yang berfokus pada perbaikan permasalahan yang ada dengan menggunakan 2 (dua) jenis evaluasi: attitudinal dengan System Usability System dan behavioral dengan Usability Testing.

Untuk mengakomodir tujuan tersebut, penulis bertujuan untuk menggunakan Moderated Usability Testing (UT) untuk menggali permasalahan yang mendasarinya. Kemudian kita dapat melihat keselarasan antara apa yang dikatakan pengguna dan apa yang dilakukan pengguna dengan *Usability Testing*. Mengacu pada framework yang digunakan, User-Centred Design, kita akan mulai dengan pengumpulan data, mendefinisikan masalah dengan pemetaan afinitas, diagram MoSCoW, dan *How Might We Framework* – kemudian memvalidasi hasilnya dengan Maze.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan peningkatan di semua parameter yang digunakan: efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Efisiensi berbasis waktu telah menunjukkan peningkatan yang tinggi dari 0,05 tugas/detik menjadi 0,12 tugas/detik; menghasilkan peningkatan 58,33%. Di sisi lain, kepuasan pengguna terhadap Skala Kegunaan Sistem memiliki peningkatan terkecil sebesar 1,08%.

**Kata Kunci:** Pengalaman Pengguna, Kegunaan, Antarmuka Pengguna (UI), Sistem Manajemen Pembelajaran (LMS), eLok, User-Centred Design, Usability Testing, System Usability Scale

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**User-Centred Design Approach to User Experience (UX) Analysis in Universitas Gadjah Mada's eLok Courses using Attitudinal and Behavioural Research**
GABRIELLA C K, Mardhani Riasetiawan, M.T., Dr
**Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/**

# ABSTRACT

Most User Experience (UX) research is done in an attitudinal manner, both in the academia and industrial world. On the other hand, a behavioural-based approach still has limited practice. While both are equally important, a potential problem may occur if one only uses an approach with the possibility of misaligned results between the two. In this research, the author will attempt to enhance the User Experience in Learning Management System, eLok, by combining both approaches of attitudinal and behavioural. This is done by adopting the framework of User-Centred Design which focuses on fixing the existing problems while using 2 (two) types of evaluation: attitudinal with System Usability System and behavioural with Usability Testing.

To accommodate this purpose, the author aims to use a moderated Usability Testing (UT) to dig dive the underlying problem. Then we may see the alignment between what user says and what users do by unmoderated Usability Testing. Referencing to the framework used, User-Centred Design, we will begin with data collection, defining the problem by affinity mapping, MoSCoW diagram, and How Might We Framework – then validate the result with Maze.

The output of this research shows improvement in all parameters used: effectivity, efficiency, and users satisfaction. The average time needed to complete a task as a mesure has shown remarkable improvement from 0.05 task/second to 0.12 task/second; accounting for a 58.33% improvement. On the other hand, the users' satisfaction with System Usability Scale resulted in the smallest improvement of 1.08%.

**Keywords:** User Experience (UX), Usability, User Interface (UI), Learning Management System (LMS), eLok, User-Centred Design, Usability Testing, System Usability Scal