Journal of Informatics, Electrical and Electronics Engineering
ISSN 2807-9507 (Media Online)
Vol 5, No 2, December 2025, Page: 159-167
https://djournals.com/jieee
DOI: 10.47065/jieee.v5i2.2835

Penerapan Metode Lean UX Untuk Sistem Poin dan Loyalty Custumer Pada Website Pemesanan Makanan Kitchen

Imam Fiqri Haikhal Yusuf[1,*], Yulindawati[1], Ivan Haristyawan[2]

[1] Program Studi Teknik Informatika, STMIK Widya Cipta Dharma, Samarinda, Indonesia
[2] Program Studi Sistem Informasi, STMIK Widya Cipta Dharma, Samarinda, Indonesia
Email: [1,*]12143005@wicida.ac.id, [2]yulinda@wicida.ac.id, [3]ivan@wicida.ac.id
Email Penulis Korespondensi: 12143005@wicida.ac.id

Abstrak−Metode Lean UX merupakan pendekatan desain yang menekankan kolaborasi, eksperimen cepat, dan validasi berkelanjutan untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pada website pemesanan makanan Kitchen, penerapan Lean UX digunakan untuk merancang dan mengembangkan sistem poin dan loyalty customer sebagai upaya meningkatkan keterlibatan serta retensi pengguna. Sistem poin dipilih karena temuan awal dari riset pengguna menunjukkan bahwa pelanggan menginginkan insentif yang jelas dan berkelanjutan untuk tetap melakukan pemesanan melalui platform Kitchen. Proses Lean UX dimulai dengan perumusan hipotesis terkait manfaat sistem poin, kemudian dilanjutkan dengan pembuatan MVP (Minimum Viable Product) berupa prototipe fitur reward. Prototipe tersebut diuji kepada pengguna secara iteratif melalui siklus Build Measure Learn untuk memperoleh umpan balik cepat dan mengidentifikasi pain points dalam pengalaman penggunaan. Melalui rangkaian eksperimen ini, tim dapat menyesuaikan antarmuka, alur interaksi, serta struktur reward berdasarkan data nyata dari perilaku pengguna.Hasil penerapan metode Lean UX menunjukkan bahwa pengujian berulang membantu mempercepat proses validasi fitur, mengurangi risiko pengembangan, serta meningkatkan relevansi sistem poin terhadap kebutuhan pengguna.Dengan demikian, Lean UX terbukti efektif dalam menciptakan fitur loyalitas yang tidak hanya meningkatkan pengalaman pengguna, tetapi juga mendukung tujuan bisnis Kitchen dalam mempertahankan pelanggan dan meningkatkan frekuensi pemesanan.untuk merancang dan mengembangkan sistem poin dan loyalty customer sebagai upaya meningkatkan keterlibatan serta retensi pengguna. Sistem poin dipilih karena temuan awal dari riset pengguna menunjukkan bahwa pelanggan menginginkan insentif yang jelas dan berkelanjutan untuk tetap melakukan pemesanan melalui platform Kitchen.Proses Lean UX dimulai dengan perumusan hipotesis terkait manfaat sistem poin, kemudian dilanjutkan dengan pembuatan MVP (Minimum Viable Product) berupa prototipe fitur reward. Prototipe tersebut diuji kepada pengguna secara iteratif melalui siklus Build–Measure–Learn untuk memperoleh umpan balik cepat dan mengidentifikasi pain points dalam pengalaman penggunaan. Melalui rangkaian eksperimen ini, tim dapat menyesuaikan antarmuka, alur interaksi, serta struktur reward berdasarkan data nyata dari perilaku pengguna. Hasil penerapan metode Lean UX menunjukkan bahwa pengujian berulang membantu mempercepat proses validasi fitur, mengurangi risiko pengembangan, serta meningkatkan relevansi sistem poin terhadap kebutuhan pengguna. Dengan demikian, Lean UX terbukti efektif dalam menciptakan fitur loyalitas yang tidak hanya meningkatkan pengalaman pengguna, tetapi juga mendukung tujuan bisnis Kitchen dalam mempertahankan pelanggan dan meningkatkan frekuensi pemesanan.

Kata Kunci: Lean UX; Sistem Poin; Loyalty Customer; Website Pemesanan Makanan; User Experience; Build Measure Learn; Prototyping; Retensi Pengguna

Abstract−The Lean UX method is a design approach that emphasizes collaboration, rapid experimentation, and continuous validation to produce products that meet user needs. On the Kitchen food ordering website, Lean UX was applied to design and develop a points system and customer loyalty system to increase user engagement and retention. The points system was chosen because initial findings from user research indicated that customers wanted clear and sustainable incentives to continue ordering through the Kitchen platform. The Lean UX process began with formulating a hypothesis regarding the benefits of the points system, then continued with the creation of an MVP (Minimum Viable Product) in the form of a reward feature prototype. The prototype was iteratively tested with users through a Build Measure Learn cycle to obtain rapid feedback and identify pain points in the user experience. Through this series of experiments, the team was able to adjust the interface, interaction flow, and reward structure based on real data from user behavior. The results of implementing the Lean UX method showed that iterative testing helped accelerate the feature validation process, reduce development risks, and increase the relevance of the points system to user needs. Thus, Lean UX proved effective in creating loyalty features that not only improve the user experience, but also support Kitchen's business goals of retaining customers and increasing order frequency. to design and develop a points system and customer loyalty as an effort to increase user engagement and retention. The points system was chosen because initial findings from user research showed that customers wanted clear and sustainable incentives to continue ordering through the Kitchen platform. The Lean UX process began with the formulation of a hypothesis regarding the benefits of the points system, then continued with the creation of an MVP (Minimum Viable Product) in the form of a reward feature prototype. The prototype was tested with users iteratively through the Build–Measure–Learn cycle to obtain rapid feedback and identify pain points in the user experience. Through this series of experiments, the team was able to adjust the interface, interaction flow, and reward structure based on real data from user behavior. The results of implementing Lean UX methods showed that iterative testing helped accelerate the feature validation process, reduce development risk, and increase the relevance of the points system to user needs. Thus, Lean UX proved effective in creating a loyalty feature that not only improved the user experience but also supported Kitchen's business goals of retaining customers and increasing order frequency.

Keywords: Lean UX; Point System; Customer Loyalty; Food Ordering Website; User Experience; Build Measure Learn; Prototyping; User Retention

1. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan dalam perilaku konsumsi masyarakat, termasuk dalam bidang pemesanan makanan secara daring. Menurut laporan Statista tahun 2023, pertumbuhan transaksi online food delivery meningkat hingga 16,2% per tahun secara global, menunjukkan tingginya kompetisi antar penyedia layanan [1]. Pada konteks ini, platform pemesanan makanan dituntut tidak hanya menyediakan layanan pemesanan, tetapi

Copyright © 2026 The Author(s). Published by *Forum Kerjasama Pendidikan Tinggi*. Page 159
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Journal of Informatics, Electrical and Electronics Engineering
ISSN 2807-9507 (Media Online)
Vol 5, No 2, December 2025, Page: 159-167
https://djournals.com/jieee
DOI: 10.47065/jieee.v5i2.2835

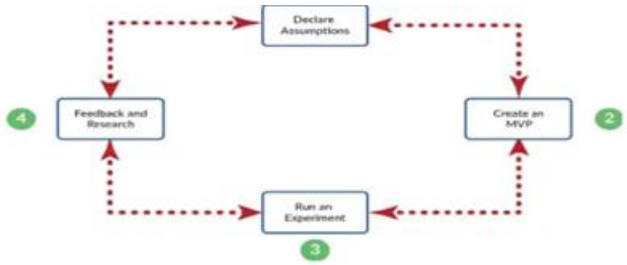
juga mampu mempertahankan pelanggannya melalui pengalaman pengguna (user experience) yang lebih baik[2].Salah satu strategi yang terbukti efektif dalam meningkatkan retensi dan loyalitas pelanggan adalah penggunaan loyalty program. Program loyalitas, khususnya berbasis poin, telah terbukti meningkatkan repeat purchase hingga 30–50% pada platform e-commerce [3]. Poin sebagai bentuk reward extrinsic dapat meningkatkan motivasi pelanggan untuk terus menggunakan layanan yang sama [4]. Dalam konteks platform Kitchen, observasi awal menunjukkan bahwa pengguna cenderung beralih ke kompetitor karena tidak adanya insentif yang berkelanjutan, sehingga kebutuhan sistem poin menjadi relevan dan terjustifikasi.Namun, pengembangan fitur loyalitas tidak dapat dilakukan dengan pendekatan desain tradisional yang bersifat linier.

Dalam lingkungan bisnis digital yang cepat berubah, diperlukan pendekatan desain yang adaptif, iteratif, dan berbasis data pengguna. Lean UX, sebagaimana dikembangkan oleh Gothelf & Seiden [5], merupakan pendekatan desain modern yang menekankan kolaborasi multidisiplin, eksperimen cepat, dan validasi berkelanjutan melalui siklus Build–Measure–Learn. Lean UX efektif digunakan pada konteks pengembangan produk digital yang membutuhkan siklus umpan balik cepat, termasuk sistem loyalty dalam e-commerce[5]. Sementara itu, Syafi'i (2021) menemukan bahwa iterasi prototipe berbasis Lean UX secara signifikan meningkatkan efisiensi desain dan mengurangi kesalahan pengembangan[6].

Studi-studi ini memperkuat landasan ilmiah bahwa Lean UX relevan untuk diterapkan dalam merancang fitur loyalitas yang kompleks dan berorientasi pengguna.Dengan tingginya tingkat kompetisi antar layanan pemesanan makanan serta kebutuhan akan fitur loyalitas yang mampu mempertahankan pelanggan, penerapan Lean UX pada pengembangan sistem poin di platform Kitchen menjadi urgensi penelitian. Pendekatan ini diharapkan mampu menghasilkan desain fitur yang lebih tepat sasaran, meningkatkan engagement, serta memperkuat loyalitas pengguna melalui proses validasi berkelanjutan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif yang berfokus pada perancangan berbasis pengguna, dengan menggunakan metode *Lean UX* sebagai kerangka kerja utama untuk merancang sistem poin dan *loyalty* pada *website* Kitchen[7]. Tahapan penelitian ini bersifat iteratif dan disajikan secara berurutan[8] pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan pada Metode Lean UX

Berikut Penjelasan lebih lanjut dari Gambar 1.

a. Declare Assumptions
Tahap awal dalam Lean UX di mana tim mendefinisikan dan mengungkapkan asumsi-asumsi dasar yang menjadi landasan untuk pengembangan produk. Tujuan utamanya adalah memahami apa yang diyakini tim tentang pengguna, masalah yang ingin dipecahkan, fitur apa yang penting, dan hasil bisnis apa yang diinginkan sebelum melakukan desain atau prototipe seperti wawancara dan kuisioner[9].

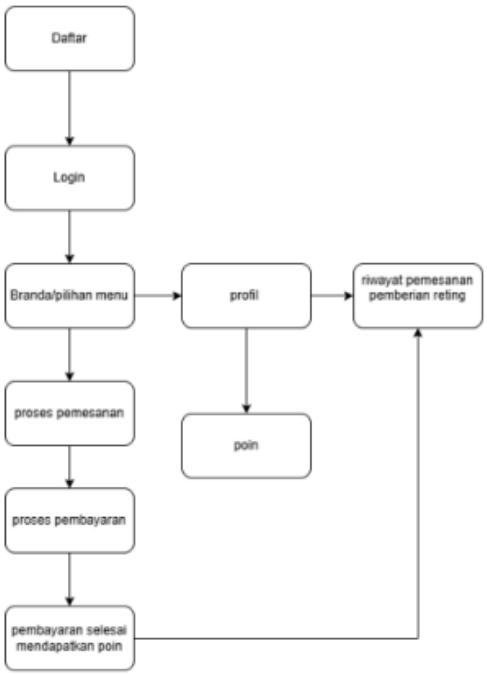
Tabel 1. kuisioner

No	Pertanyaan
1.	Saya pikir saya akan sering menggunakan sistem ini.
2.	Saya merasa sistem ini mudah digunakan.
3.	Saya merasa berbagai fungsi dalam sistem ini terintegrasi dengan baik.
4.	Saya pikir ada konsistensi yang memadai dalam sistem ini.
5.	Saya akan sangat percaya diri dalam menggunakan sistem ini.
6.	Saya merasa sistem ini rumit (kompleks) dan sulit dipelajari.
7.	Saya merasa ada terlalu banyak ketidakonsistenan dalam sistem ini.
8.	Saya merasa sistem ini canggung untuk digunakan.
9.	Saya perlu belajar banyak hal sebelum bisa menggunakan sistem ini.
10.	saya perlu dukungan dari orang lain untuk menggunakan sistem ini.

b. Create an Minimum Viable Product (MVP)
Pada tahap pembuatan MVP ini akan dilakukan perancangan aplikasi berupa prototype interaktif. Perancangan dilakukan secara sederhana tetapi mampu memberikan hasil maksimum tentang pengetahuan pengguna terhadap aplikasi secara mudah. Tahap ini akan menghasilkan wireframe dan prototype[9].

Copyright © 2026 The Author(s). Published by *Forum Kerjasama Pendidikan Tinggi*. Page 160
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

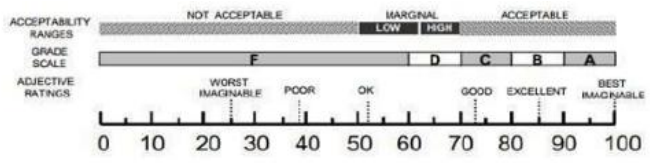
Journal of Informatics, Electrical and Electronics Engineering
ISSN 2807-9507 (Media Online)
Vol 5, No 2, December 2025, Page: 159-167
https://djournals.com/jieee
DOI: 10.47065/jieee.v5i2.2835



Gambar 2. Alur Proses Pemesanan

c. Run an Experiment
Tahap ini merupakan pengujian terhadap prototype MVP yang telah dibuat untuk mengetahui apakah aplikasi sudah berjalan sesuai dengan hipotesis yang sudah ditentukan serta untuk mendapatkan feedback terhadap MVP. Pengujian dilakukan menggunakan metode Black Box Testing, yaitu pengujian yang berfokus pada fungsi sistem tanpa melihat proses internal atau kode program. Pada tahap ini, pengguna diminta mencoba prototype MVP sistem poin untuk memastikan setiap fitur berfungsi sesuai dengan kebutuhan dan hipotesis awal[10]. Pengujian difokuskan pada tiga fungsi utama, yaitu tampilan jumlah poin pada halaman profil, kemunculan notifikasi "Anda mendapat 10 poin" setelah simulasi pemesanan, serta keterbacaan dan aksesibilitas halaman reward yang menampilkan daftar hadiah. Melalui Black Box Testing, diamati apakah sistem menampilkan informasi poin dengan benar, apakah notifikasi muncul sesuai alur transaksi, dan apakah daftar reward dapat dilihat serta dipahami pengguna tanpa hambatan. Hasil pengujian menunjukkan apakah setiap fungsi berjalan sesuai skenario yang telah ditentukan serta memberikan gambaran mengenai kelayakan fitur untuk melanjutkan tahap iterasi berikutnya[11].

d. Feedback and Research
Pada tahap Feedback and Research, proses pengumpulan umpan balik dilakukan dengan melibatkan pengguna untuk menilai pengalaman mereka saat menggunakan aplikasi. Pengujian dilakukan menggunakan metode System Usability Scale (SUS), di mana pengguna diminta menyelesaikan beberapa tugas sederhana pada aplikasi, kemudian memberikan penilaian melalui kuesioner SUS yang terdiri dari 10 pernyataan dengan skala Likert. Hasil penilaian ini digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan aplikasi secara kuantitatif, misalnya apakah aplikasi mudah dipelajari, mudah digunakan, dan apakah fitur-fitur berjalan sesuai yang diharapkan. Umpan balik kualitatif dari pengguna juga dicatat untuk mengetahui bagian mana yang membingungkan atau memerlukan perbaikan. Tahap ini dapat dilakukan bersamaan dengan Run an Experiment agar tim dapat langsung membandingkan hasil pengujian MVP dengan persepsi dan kepuasan pengguna, sehingga keputusan perbaikan dapat dilakukan secara lebih cepat dan tepat [12][13].



Gambar 3. Hasil Skor System Usability Scale (SUS)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

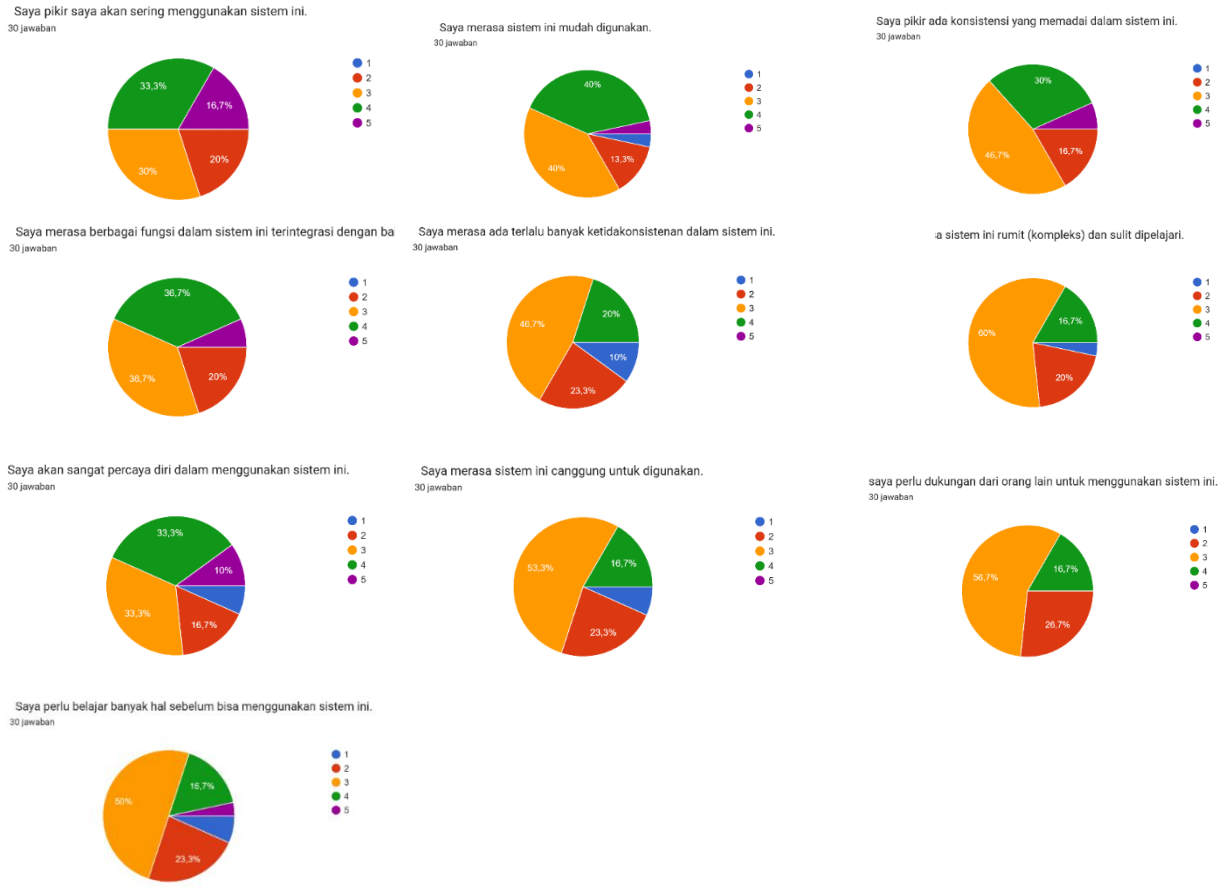
Pada bagian ini, disajikan hasil-hasil dari tahapan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penyebaran kuesioner kepada mahasiswa, ibu rumah tangga, dan pecinta kuliner yang telah dibahas sebelumnya, penjelasan setiap hasil dari tahap per tahap akan dijelaskan mendetail dengan merujuk pada metode penelitian yang telah di tetapkan.

Copyright © 2026 The Author(s). Published by *Forum Kerjasama Pendidikan Tinggi*. Page 161
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Journal of Informatics, Electrical and Electronics Engineering
ISSN 2807-9507 (Media Online)
Vol 5, No 2, December 2025, Page: 159-167
https://djournals.com/jieee
DOI: 10.47065/jieee.v5i2.2835

3.1 Declare Assumptions

Detail Tahap awal dalam Lean UX di mana tim mendefinisikan dan mengungkapkan asumsi-asumsi dasar yang menjadi landasan untuk pengembangan produk [14]. Tujuan utamanya adalah memahami apa yang diyakini tim tentang pengguna, masalah yang ingin dipecahkan, fitur apa yang penting, dan hasil bisnis apa yang diinginkan sebelum melakukan desain atau prototipe seperti kuisioner[15].



Gambar 4.Alur Proses Pemesanan

Hasil kuesioner Web Kithen menunjukkan bahwa sistem ini dinilai sangat positif oleh 30 responden, dengan mayoritas menyatakan setuju atau sangat setuju terhadap pernyataan yang mencerminkan kemudahan penggunaan, integrasi fungsi, dan konsistensi antarmuka. Sebagian besar pengguna merasa percaya diri menggunakan sistem ini tanpa perlu bantuan orang lain atau pembelajaran tambahan yang rumit, yang mengindikasikan tingkat kompleksitas yang rendah dan desain yang intuitif. Pernyataan negatif seperti “sistem ini rumit” atau “saya merasa sistem ini canggung” mendapat skor rendah, menandakan bahwa persepsi terhadap hambatan penggunaan sangat minim. Secara keseluruhan, sistem Web Kithen menunjukkan potensi tinggi untuk diadopsi secara luas karena memenuhi aspek usability, efisiensi, dan kenyamanan pengguna.

3.2 Create an Minimum Viable Product (MVP)

Pada tahap pembuatan MVP ini akan dilakukan perancangan aplikasi berupa prototype interaktif. Perancangan dilakukan secara sederhana tetapi mampu memberikan hasil maksimum tentang pengetahuan pengguna terhadap aplikasi secara mudah. Tahap ini akan menghasilkan wireframe dan prototype.[16]



Gambar 5 Alur Proses Pemesanan

Copyright © 2026 The Author(s). Published by *Forum Kerjasama Pendidikan Tinggi*. Page 162
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Journal of Informatics, Electrical and Electronics Engineering
ISSN 2807-9507 (Media Online)
Vol 5, No 2, December 2025, Page: 159-167
https://djournals.com/jieee
DOI: 10.47065/jieee.v5i2.2835

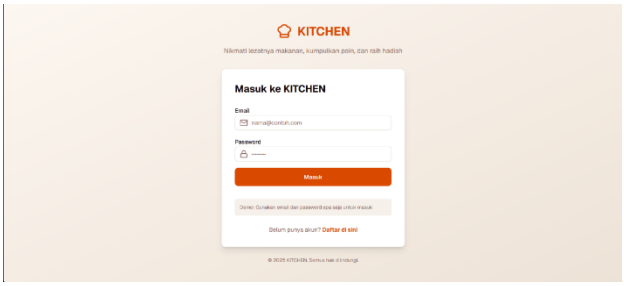
Tabel 2. Alur Proses Pemesanan

Responden	Tugas	Jalur	Waktu	Hasil
A	Profil Pengguna	Login→Halaman Utama→Edit Profil	3.49 S	Berhasil
B	Membuat pesanan	Login→Halaman Utama→Masukkan kranang	5.42 S	Berhasil
C	Cekout prsanan	Login→Halaman Utama→ Masukkan kranang →masukkan alamat→cekout pesanan	10.52 S	Berhasil
D	Pembayaran	Login→Halaman Utama→ Masukkan kranang → masukkan alamat→cekout →lakukan pembayaran	13.20 S	Berhasil
E	Pemberian reting dan ulasan	Utama→pemesanan→reting dan ulasan	8.25 S	Berhasil

MVP (Minimum Viable Product) dari aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam melakukan pemesanan makanan atau minuman secara digital dengan alur yang sederhana dan efisien. Fitur utama yang disediakan meliputi proses pendaftaran dan login agar pengguna dapat memiliki akun pribadi, kemudian diarahkan ke beranda atau halaman pilihan menu yang menampilkan daftar makanan lengkap dengan gambar, harga, dan deskripsi singkat. Setelah pengguna memilih menu, sistem akan membawa ke proses pemesanan untuk menentukan jumlah dan melihat ringkasan harga sebelum melanjutkan ke proses pembayaran dengan berbagai metode yang tersedia seperti e-wallet, transfer, atau COD. Setelah pembayaran berhasil, pengguna akan menerima notifikasi "pembayaran sukses" serta mendapatkan poin otomatis yang dapat dilihat di halaman profil. Selain itu, pengguna juga dapat mengakses riwayat pemesanan untuk melihat transaksi sebelumnya. Alur pengguna dimulai dari daftar → login → beranda/menu → pemesanan → pembayaran → selesai & mendapatkan poin, serta dapat kembali ke profil atau Riwayat dan memberikan reting kapan saja. Dalam pembuatan prototype atau wireframe, disarankan untuk menyusun tampilan mulai dari splash screen, halaman daftar/login, beranda/menu list, detail menu, halaman checkout/pembayaran, halaman konfirmasi pembayaran sukses dengan poin, hingga profil dan riwayat pesanan agar alur pengalaman pengguna terasa lengkap dan mudah dipahami

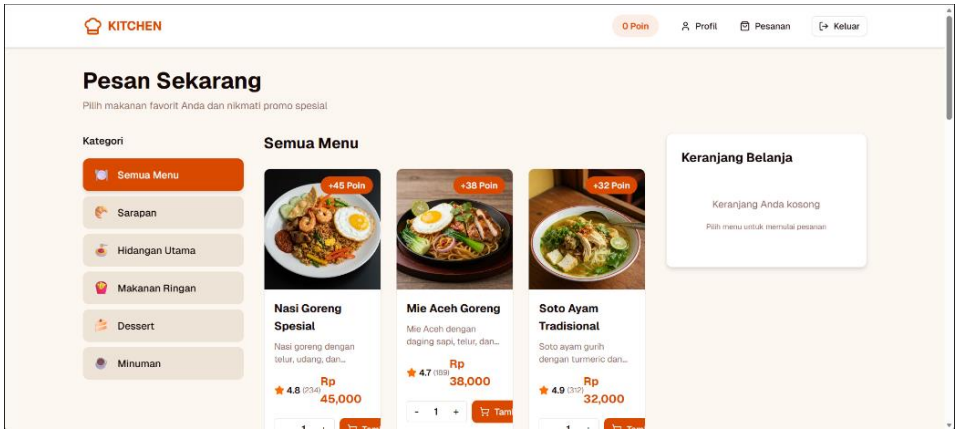
3.3 Run an Experiment

Setelah struktur MVP selesai dibuat, tahap selanjutnya adalah pembuatan wireframe.[17] Wireframe merupakan desain mentah atau kerangka dasar dari sebuah website. Berikut adalah wireframe yang telah dibuat menggunakan software desain:



Gambar 6 halaman masuk/login

Halaman ini merupakan pintu masuk sistem yang memungkinkan User mengakses web Kitchen. Terdapat form input sederhana yang berisi kolom email dan password, serta tombol Login. Desain dibuat minimalis untuk mempercepat proses masuk.

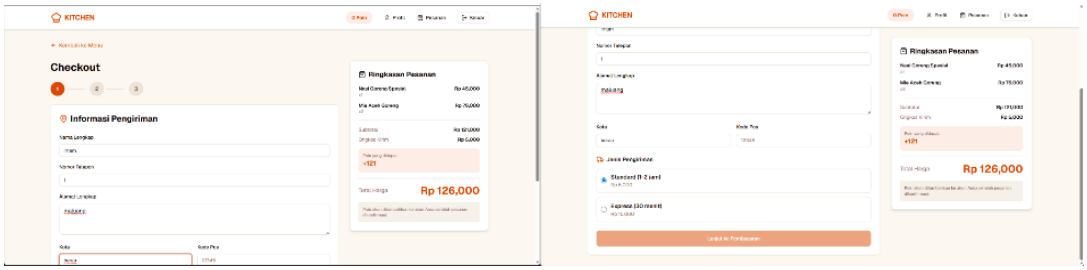


Gambar 7 beranda dan pemesanan

Copyright © 2026 The Author(s). Published by *Forum Kerjasama Pendidikan Tinggi*. Page 163
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

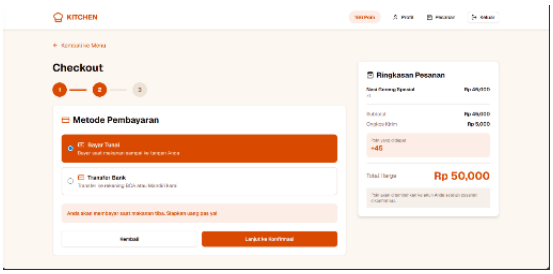
Journal of Informatics, Electrical and Electronics Engineering
ISSN 2807-9507 (Media Online)
Vol 5, No 2, December 2025, Page: 159-167
https://djournals.com/jieee
DOI: 10.47065/jieee.v5i2.2835

Pada Gambar 7 setelah berhasil masuk sebagai pengguna, akan muncul menu tambahan pada navbar yang sebelumnya tidak tersedia. Menu baru ini mencakup Keranjang,Profil dan menu makanan yang memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengelola pesanan mereka. Fitur "Keranjang" memungkinkan pengguna untuk melihat dan mengelola item yang ingin dibeli sebelum menyelesaikan transaksi. Sementara itu, fitur "Profil" menyediakan akses cepat ke informasi akun pengguna dan pengaturan akun



Gambar 8 chekout dan Alamat tujuan

Pada Gambar 8 menunjukkan proses checkout di mana pengguna diminta untuk memasukkan nama, nomor telepon, dan alamat. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa pesanan makanan dapat dikirim ke alamat tujuan yang benar.



Gambar 9 proses pembayaran

Pada Gambar 9 ditampilkan proses pembayaran yang memberikan pilihan kepada pengguna untuk melakukan pembayaran secara Cash On Delivery (COD) atau melalui transfer bank. Fitur ini bertujuan untuk memberikan kemudahan serta fleksibilitas bagi pengguna dalam menyelesaikan transaksi



Gambar 10 Pemberian reting dan komentar

Pada Gambar 10 ditampilkan tampilan setelah pesanan berhasil dilakukan. Sistem memberikan poin kepada pengguna sebagai bentuk loyalitas yang dapat ditukarkan dengan promo pada pemesanan selanjutnya. Selain itu, pengguna juga dapat memberikan rating dan komentar sebagai umpan balik terhadap kualitas layanan maupun produk yang dipesan.

3.4 Feedback and Research

Pada tahap ini, pengujian dilakukan secara online menggunakan SUS (System Usability Scale)[18]. Dalam tahap ini juga dilakukan konsultasi terhadap hasil dari pengujian yang menggali asumsi asumsi baru untuk perbaikan pada iterasi berikutnya[19][20]. Hasil pengujian dirangkum dalam Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Responden *System Usability Scale*

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
1	4	2	5	1	3	2	4	1	5	2
2	3	1	4	2	5	1	3	2	4	1
3	5	2	3	1	4	2	5	1	4	2
4	2	1	5	2	3	1	4	2	5	1
5	4	2	3	1	5	2	4	1	3	2

Copyright © 2026 The Author(s). Published by *Forum Kerjasama Pendidikan Tinggi*. Page 164
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Journal of Informatics, Electrical and Electronics Engineering
ISSN 2807-9507 (Media Online)
Vol 5, No 2, December 2025, Page: 159-167
https://djournals.com/jieee
DOI: 10.47065/jieee.v5i2.2835

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
6	3	1	5	2	4	1	5	2	4	1
7	5	2	4	1	3	2	5	1	4	2
8	2	1	5	2	4	1	3	2	5	1
9	4	2	3	1	5	2	4	1	3	2
10	3	1	5	2	4	1	5	2	4	1
11	5	2	4	1	3	2	5	1	4	2
12	2	1	5	2	4	1	3	2	5	1
13	4	2	3	1	5	2	4	1	3	2
14	3	1	5	2	4	1	5	2	4	1
15	5	2	4	1	3	2	5	1	4	2
16	2	1	5	2	4	1	3	2	5	1
17	4	2	3	1	5	2	4	1	3	2
18	3	1	5	2	4	1	5	2	4	1
19	5	2	4	1	3	2	5	1	4	2
20	2	1	5	2	4	1	3	2	5	1
21	4	2	3	1	5	2	4	1	3	2
22	3	1	5	2	4	1	5	2	4	1
23	5	2	4	1	3	2	5	1	4	2
24	2	1	5	2	4	1	3	2	5	1
25	4	2	3	1	5	2	4	1	3	2
26	3	1	5	2	4	1	5	2	4	1
27	5	2	4	1	3	2	5	1	4	2
28	2	1	5	2	4	1	3	2	5	1
29	4	2	3	1	5	2	4	1	3	2
30	3	1	5	2	4	1	5	2	4	1

Tabel 4. Hasil Jumlah *System Usability Scale*

Responden	Hasil	Nilai Jumblah x 2,5(skor sus)
R1	29	72,5
R2	28	70,0
R3	33	82,5
R4	27	67,5
R5	31	77,5
R6	30	75,0
R7	33	82,5
R8	27	67,5
R9	31	77,5
R10	30	75,0
R11	33	82,5
R12	27	67,5
R13	31	77,5
R14	30	75,0
R15	33	82,5
R16	27	67,5
R17	31	77,5
R18	30	75,0
R19	33	82,5
R20	27	67,5
R21	31	77,5
R22	30	75,0
R23	33	82,5
R24	27	67,5
R25	31	77,5
R26	30	75,0
R27	33	82,5
R28	27	67,5
R29	31	77,5
R30	30	75,0
Total	910 ÷ 30 =	
Rata rata	30,33 x 2,5	Skor SUS: 75,8

Copyright © 2026 The Author(s). Published by *Forum Kerjasama Pendidikan Tinggi*. Page 165
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

ISSN 2807-9507 (Media Online)
Vol 5, No 2, December 2025, Page: 159-167
https://djournals.com/jieee
DOI: 10.47065/jieee.v5i2.2835

Hasil prototipe dari dua iterasi sebelumnya akan dilanjutkan proses pengujian untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara desain dengan kebutuhan pengguna kepada user itu sendiri menggunakan metode System Usability Scale (SUS). pengujian ini menentukan apakah desain yang telah dibuat dapat diterima oleh calon pengguna atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan cara membagikan prototipe kepada 30 responden yang merupakan mahasiswa dan Masyarakat. Kemudian diberikan kuesioner online yang terdiri dari sepuluh (10) pertanyaan SUS (Q1 hingga Q10) yang harus dijawab oleh responden. Hasil skor yang didapatkan pada Tabel 4, selanjutnya dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus System Usability Scale. Hasil prototipe dari dua iterasi sebelumnya akan dilanjutkan proses pengujian untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara desain dengan kebutuhan pengguna kepada user itu sendiri menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Pengujian ini menentukan apakah desain yang telah dibuat dapat diterima oleh calon pengguna atau tidak.Pengujian ini dilakukan dengan cara membagikan prototipe kepada 30 responden yang merupakan mahasiswa dan masyarakat. Kemudian diberikan kuesioner online yang terdiri dari sepuluh (10) pertanyaan SUS (Q1 hingga Q10) yang harus dijawab oleh responden. Hasil skor yang didapatkan pada Tabel 4, selanjutnya dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus System Usability Scale. Kemudian dihitung total rata-rata dari setiap skor yang didapat.Adapun hasil perhitungan skor SUS ditunjukkan seperti pada Tabel 4. Berdasarkan grafik yang diperoleh bahwa skor rata-rata SUS 75,8 termasuk dalam kategori penilaian Grade Scale C (Biasanya 68–79)Kemudian dihitung total rata-rata dari setiap skor yang didapat. Adapun hasil perhitungan skor SUS ditunjukkan seperti pada Tabel 4. berdasarkan grafik yang diperoleh bahwa skor rata-rata SUS 70.0 termasuk dalam kategori penilaian Grade Scale C (Biasanya 68–79).

4. KESIMPULAN

Penerapan metode Lean UX pada pengembangan sistem poin dan loyalty customer di website pemesanan makanan Kitchen terbukti mampu meningkatkan kesesuaian desain dengan kebutuhan pengguna melalui tahapan iteratif yang melibatkan deklarasi asumsi, pembuatan MVP, eksperimen, serta pengumpulan umpan balik menggunakan System Usability Scale (SUS); hasil pengujian terhadap 30 responden menunjukkan skor rata-rata 75,8 yang termasuk kategori Grade Scale C (68–79), menandakan bahwa sistem dapat diterima dengan tingkat usability yang cukup baik, sekaligus memperkuat efektivitas Lean UX dalam mempercepat validasi fitur, mengurangi risiko pengembangan, meningkatkan pengalaman pengguna, serta mendukung tujuan bisnis Kitchen dalam mempertahankan pelanggan dan meningkatkan frekuensi pemesanan.

REFERENCES

[1] T. Winarti and Y. Artanti, "Keputusan Penggunaan Aplikasi Food Delivery Pada Pandemi Covid-19: Pengaruh Consumer Review, Ease of Transaction, Dan Celebrity Influencer," *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, vol. 1, no. 8, pp. 1387–1400, 2022, doi: 10.54443/sibatik.v1i8.180.

[2] F. Oktarina, E. R. Handoyo, and F. S. Rahayu, "User Experience Analysis of ShopeeFood Service Using Google's HEART Framework," *Teknika*, vol. 14, no. 1, pp. 47–56, 2025, doi: 10.34148/teknika.v14i1.1141.

[3] P. A. A. Pudjianingrum, C. S. Barkah, T. Herawaty, and L. Auliana, "Rumusan Program Membership, Poin Rewards dan Email Marketing untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Studi pada Semanis Kamu Cafe," *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 11, no. 1, pp. 21–30, 2022, doi: 10.14710/jab.v11i1.39815.

[4] K. Kim and S. J. G. Ahn, "Rewards that undermine customer loyalty? A motivational approach to loyalty programs," *Psychol Mark*, vol. 34, no. 9, pp. 842–852, 2017, doi: 10.1002/mar.21026.

[5] F. Auer, R. Ros, L. Kaltenbrunner, P. Runeson, and M. Felderer, "Controlled experimentation in continuous experimentation: Knowledge and challenges," *Inf Softw Technol*, vol. 134, no. May 2020, p. 106551, 2021, doi: 10.1016/j.infsof.2021.106551.

[6] F. Purwaningtias and M. Ulfa, "Desain UI/UX Website Menggunakan Metode Lean UX," *Journal of Information Technology Ampera*, vol. 5, no. 1, pp. 117–128, 2024, doi: 10.51519/journalita.v5i1.589.

[7] H. Kaur, "The Impact of Loyalty Programs on Customer Retention in the Retail Industry," *Darpan International Research Analysis*, vol. 12, no. 3, pp. 69–82, 2024, doi: 10.36676/dira.v12.i3.57 Accepted:

[8] Z. Mahmud, I. Aknuranda, and A. R. Perdanakusuma, "Perancangan User Experience Situs Web Senjani Kitchen menggunakan Human Centered Design," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 5, no. 9, pp. 3857–3865, 2021, [Online]. Available: https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/9756

[9] M. Hidayat and W. A. Kusuma, "Implementasi Metode Lean-UX dalam Pengembangan Desain Interaksi Pengguna QLife berbasis Android," *Jurnal Repositor*, vol. 6, no. 1, pp. 49–58, 2024, doi: 10.22219/repositor.v6i1.31816.

[10] M. R. Aimar, M. Defriani, and M. R. Muttaqin, "Redesign Ui/Ux Aplikasi Lazatto Berbasis Mobile Menggunakan Metode Lean Experience (Studi kasus : Lazatto Citalang Kabupaten Purwakarta)," *Merkurius : Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika*, vol. 2, no. 5, pp. 62–74, 2024, doi: 10.61132/merkurius.v2i5.285.

[11] L. Benedicta and A. T. Ayunda, "User Acceptance Testing dan Evaluasi Heuristik Pada Redesain Sistem E-Procurement Modul Vendor," *Information System Journal (INFOS)*, vol. 8, no. 2, pp. 179–195, 2025, doi: 10.24076/infosjournal.2025v8i02.2436 USER.

[12] F. C. Pratama, B. Harpad, and A. Azahari, "Implementasi Metode User Centered Design pada Perancangan Website Pendataan Inovasi dan Kewirausahaan di UPT. Pusat Inovasi Kewirausahaan dan Pelatihan (PIKP) STMIK Widya Cipta Dharma," *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi (JNKTI)*, vol. 8, no. 3, pp. 1185–1197, 2025, doi: 10.32672/jnkti.v8i3.9057.

[13] I. Rabbanii, A. H. Brata, and K. C. Brata, "Penerapan Metode Lean UX pada Pengembangan Aplikasi Bill Splitting menggunakan Platform Android," *Pengembangan Teknologi Informasi Dan Komputer*, vol. 3, no. 7, pp. 6831–6836, 2019.

Copyright © 2026 The Author(s). Published by *Forum Kerjasama Pendidikan Tinggi*. Page 166
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

ISSN 2807-9507 (Media Online)
Vol 5, No 2, December 2025, Page: 159-167
https://djournals.com/jieee
DOI: 10.47065/jieee.v5i2.2835

[14] A. H. Qoonitah and F. Syahrian, "Implementasi Lean UX pada Perancangan Desain UI / UX Aplikasi E-Commerce SuperIndo Berbasis Web," *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Indonesia*, vol. 10, no. 1, pp. 50–61, 2025, doi: 10.32528/justindo.v10i1.2599.

[15] T. Purniawan, M. Fahmi, and S. Salmon, "Penerapan Information Architecture untuk Optimalisasi Website Sistem Informasi Akademik (SIAK) STMIK Widya Cipta Dharma," *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi (JNKTI)*, vol. 8, no. 3, pp. 1174–1184, 2025, doi: 10.32672/jnkti.v8i3.9005.

[16] D. A. Anggara, W. Harianto, and A. Aziz, "Prototipe Desain User Interface Aplikasi Ibu Siaga Menggunakan Lean Ux," *Kurawal - Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri*, vol. 4, no. 1, pp. 58–74, 2021, doi: 10.33479/kurawal.v4i1.403.

[17] O. A. Pradipta, I. M. Sukarsa, and I. P. A. Dharmaadi, "Pengembangan Ui Aplikasi Mobile Konsultasi Karir Menggunakan Metode Lean Ux," *JITTER : Jurnal Ilmiah Teknologi dan Komputer*, vol. 3, no. 1, p. 974, 2022, doi: 10.24843/jtrti.2022.v03.i01.p33.

[18] M. Mu'min Azis, M. Martanto, and U. Hayati, "Analisis Usability Testing Menggunakan Metode System Usability Scale Pada Aplikasi Open Data Kabupaten Cirebon," *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 7, no. 6, pp. 3238–3243, 2024, doi: 10.36040/jati.v7i6.8154.

[19] S. Sari, A. T. Saadah, D. F. Sugiono, G. D. P. Palunggono, and M. F. Hidayatullah, "Penerapan Metode System Usabillity Scale (SUS) pada Pengujian UI / UX Website ' Ternakku . Id ' The Implementation of the System Usability Scale (SUS) Method in Te sting the UI / UX of the Website ' Ternakku.Id ,'" *Smart Comp: Jurnalnya Orang Pintar Komputer*, vol. 13, no. 2, pp. 333–340, 2024.

[20] D. M. D. U. Putra, A. S. Kusuma, A. G. Willdahlia, and N. K. N. N. Pande, "Evaluasi Usability E-Modul Basis Data Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *Jurnal Ilmiah Global Education*, vol. 5, no. 2, pp. 1800–1809, 2024, doi: 10.55681/jige.v5i2.2764.

Copyright © 2026 The Author(s). Published by *Forum Kerjasama Pendidikan Tinggi*. Page 167
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.