

**ANALISIS USER EXPERIENCE PADA PENGGUNA
APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN METODE USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)**

Laporan Tugas Akhir

Diajukan Untuk Memenuhi
Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang



Khusna Mutabiatul Afifah

201910370311189

Bidang Minat

Rekayasa Perangkat Lunak

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS USER EXPERIENCE PADA PENGGUNA APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

TUGAS AKHIR

**Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1 Teknik Informatika
Universitas Muhammadiyah Malang**

Menyetujui,
Malang, 15 Desember 2023

Dosen Pembimbing



Wahyu Andhika Kusuma, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0720068701

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS USER EXPERIENCE PADA PENGGUNA
APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN METODE USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)
TUGAS AKHIR

Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata I
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang

Disusun Oleh :

KHUSNA MUTABIATUL AFIFAH
201910370311189

Tugas Akhir ini telah diuji dan dinyatakan lulus melalui sidang majelis penguji
pada tanggal 13 Januari 2024

Menyetujui,

Dosen Penguji 1



Briansyah Setio Wiyono S.Kom., M.Kom
NIP. 190913071987PNS.

Dosen Penguji 2



Wildan Suharso S.Kom., M.Kom
NIP. 10817030596PNS.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Informatika



Ir. Galih Wasis Wicaksono S.kom. M.Cs.
NIP. 10814100541PNS.

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : KHUSNA MUTABIATUL AFIFAH

NIM : 201910370311189

FAK./JUR. : Informatika

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul **“ANALISIS USER EXPERIENCE PADA PENGGUNA APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)”** beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Ir. Wahyu Andhyka Kusuma S.Kom,
M.Kom.

Malang, 13 Januari 2024
Yang Membuat Pernyataan


**KHUSNA MUTABIATUL
AFIFAH**

ABSTRAK

Masalah: Maxim merupakan sebuah aplikasi yang sudah beroperasi sejak 2018 di Indonesia. Aplikasi ini menawarkan layanan transportasi online dan layanan lainnya seperti antar makanan, antar barang, dan banyak lainnya. Pengoperasian Maxim sudah banyak tersebar ke daerah di Indonesia. Namun masih adanya ulasan negatif yang ditemukan pada Google Play Store terkait kenyamanan hingga kesulitan pengguna saat menggunakan aplikasi Maxim. Perlu adanya pengalaman pengguna yang positif untuk terus meningkatkan sebuah aplikasi. Aplikasi yang terus berkembang akan membuat pengguna lebih nyaman. **Metode:** Metode yang akan digunakan untuk pengujian User Experience (pengalaman pengguna) adalah User Experience Questionnaire (UEQ). Metode ini dilakukan dengan cara menyebarkan 26 pertanyaan dari 6 aspek UEQ (Daya tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi, dan Kebaruan) kepada 100 responden. Digunakannya metode UEQ untuk dapat memungkinkan pengguna dalam menggambarkan tentang perasaan, kesan, dan sikap yang muncul saat menggunakan aplikasi dengan cara yang sederhana. **Hasil:** Hasil dari penelitian ini didapatkan nilai kategori benchmark, yaitu Above Average (Diatas rata-rata) pada aspek Attractiveness, Efficiency, Dependability, dan Stimulation. Dan kategori Below Average (dibawah rata-rata) atau netral pada aspek Perspecuity dan Novelty. **Kesimpulan dan pengembangan:** Sehingga aplikasi ini masih perlu adanya peningkatan pada aplikasi dan diharapkan bisa dapat meningkatkan pengalaman pengguna yang positif khususnya pada aspek yang mendapatkan nilai dibawah rata-rata.

Kata Kunci: Maxim, User Experience, User Experience Questionnaire

ABSTRACT

Maxim is an app that has been operating since 2018 in Indonesia. The app offers online transportation services and other services such as food delivery, goods delivery, and many others. Maxim's operations have spread to many regions in Indonesia. However, there are still negative reviews found on the Google Play Store regarding the convenience and difficulty of users when using the Maxim application. It is necessary to have a positive user experience to continue to improve an application. An application that continues to grow will make users more comfortable. The method that will be used for User Experience testing is the User Experience Questionnaire (UEQ). This method has 6 aspects (Attractiveness, Perspecuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, and Novelty) with 26 question items distributed to 100 respondents. UEQ is used to enable users to describe the feelings, impressions, and attitudes that arise when using the app in a simple way. The results of this study obtained a benchmark category value, namely Above Average in the aspects of Attractiveness, Efficiency, Dependability, and Stimulation. And the Below Average category in the aspects of Perspecuity and Novelty. So that this application still needs improvement in the application and is expected to be able to improve the positive user experience, especially in aspects that get below average scores.

Keywords: Maxim, User Experience, User Experience Questionnaire

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak, Ibu dan adik-adik yang selalu menemani dan mendoakan saya untuk bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini, serta menyemangati saya untuk terus berusaha.
2. Bapak Wahyu Andhyka Kusuma, S.Kom, M.Kom selaku pembimbing tugas akhir yang sudah meluangkan waktunya untuk membimbing saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak/Ibu Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak/Ibu Ketua Jurusan Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Teman seperjuang skripsi saya, Nurika Kusumawardani yang sudah membantu dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman yang sudah lama dekat dengan saya, Elsa, Alfi, Ifa, dan Fatimah serta teman-teman lainnya yang selalu mendukung dan menyemangati saya dalam progres skripsi ini.
7. Diri saya sendiri, terimakasih sudah kuat dalam proses ini, berjuang untuk terus bisa mencoba dan berani.

Malang, 21 Desember 2023



Khusna Mutabiatul Afifah

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul :

“ANALISIS USER EXPERIENCE PADA PENGGUNA APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)”

Didalam ini disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi latar belakang, metode penelitian serta hasil dan pembahasan yang telah didapatkan pada proses penelitian ini. diberikan kesimpulan berdasarkan hasil yang telah didapatkan pada proses penelitian.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Malang, 21 Desember 2023



Khusna Mutabiatul Afifah

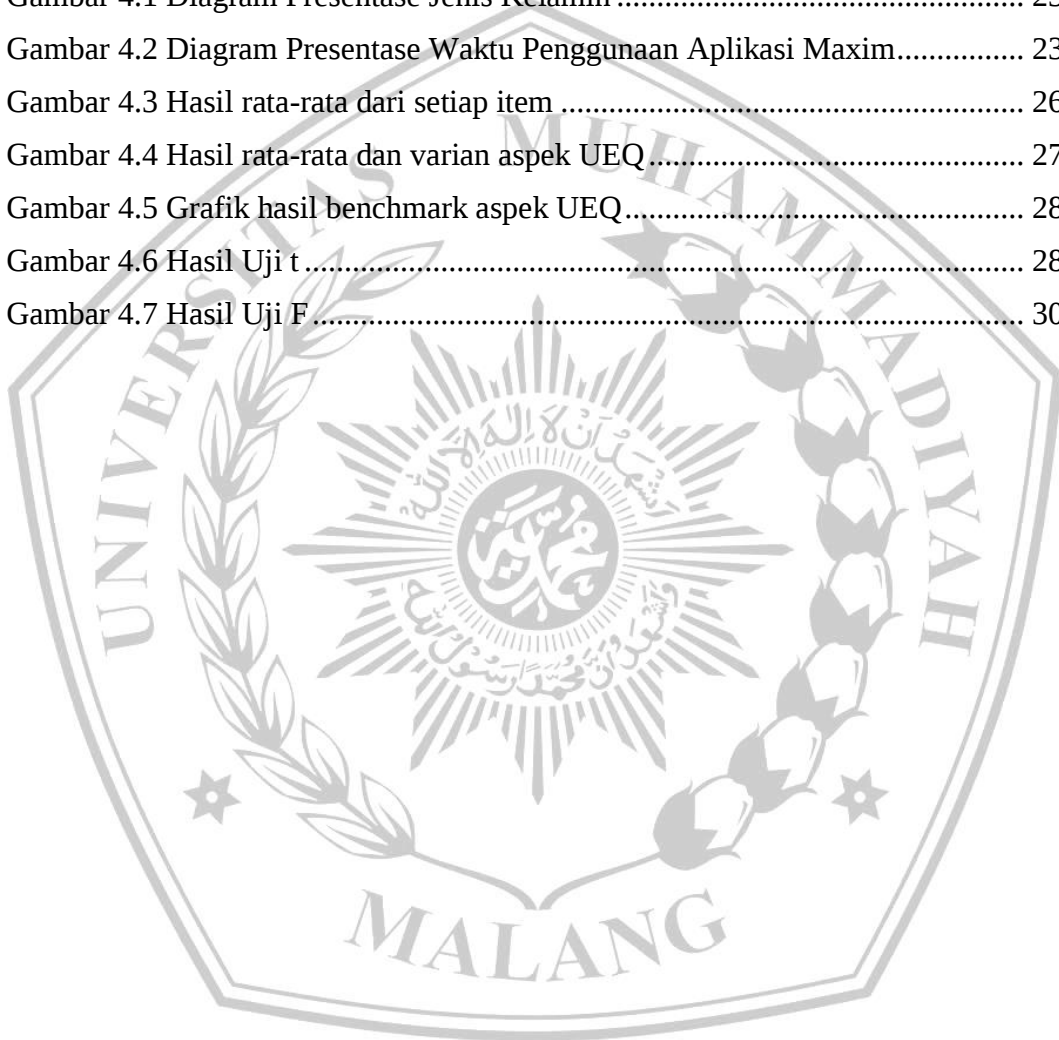
DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	5
2.2 Maxim.....	6
2.3 User Experience (UX).....	7
2.4 User Experience Questionnaire (UEQ).....	7
2.5 Sampel Penelitian.....	8
BAB III.....	10
METODOLOGI PENELITIAN.....	10
3.1 Identifikasi Masalah	10
3.2 Studi Literatur.....	10
3.3 Analisa Kebutuhan	11
3.3.1 Variabel Penelitian.....	11
3.3.2 Hipotesis.....	11
3.3.3 Jenis dan Sumber Data	12
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	13
3.4.1 Populasi	13

3.4.2	Sampel.....	13
3.5	Instrumen Penelitian.....	14
3.6	Penyebaran Kuesioner.....	15
3.7	Uji Kelayakan Kuesioner	16
3.7.1	Uji Validitas	16
3.7.2	Uji Reliabilitas	16
3.8	Pengolahan dan Analisa Data.....	16
3.8.1	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	11
3.8.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	11
BAB IV		20
HASIL DAN PEMBAHASAN		20
4.1	Hasil Review Pengguna.....	20
4.2	Hasil Pengumpulan Data	20
4.3	Pengujian Kuesioner.....	20
4.3.1	Uji Validitas	20
4.3.2	Uji Reliabilitas	22
4.4	Analisis Deskriptif Statistik Responden.....	22
4.4.1	Diagram Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin	22
4.4.2	Diagram Persentase Berdasarkan Waktu Penggunaan Aplikasi Maxim	23
4.5	Hasil Pengujian User Experience Questionnaire (UEQ).....	24
4.5.1	Hasil Data.....	24
4.5.2	Konversi Data.....	24
4.5.3	Hasil Mean, Variance, Standard Deviation.....	24
4.5.4	Pengujian Benchmark	27
4.6	Uji Kelayakan Model	28
4.6.1	Uji Signifikansi Parameter (Uji t)	27
4.6.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	27
4.7	Rekomendasi	30
4.8	Diskusi.....	32
BAB V		34
KESIMPULAN		34
DAFTAR PUSTAKA		35
LAMPIRAN		39

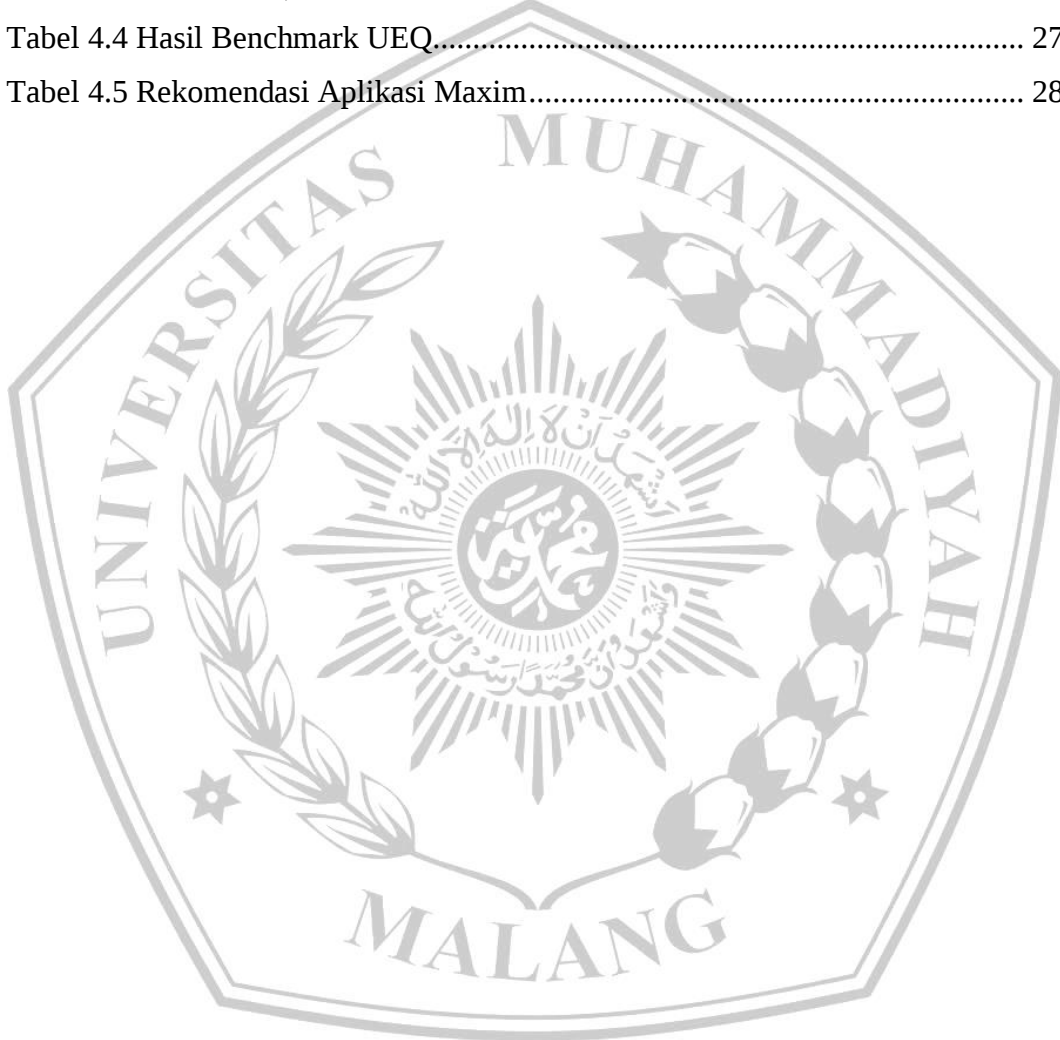
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Instrumen Pertanyaan UEQ.....	9
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian	10
Gambar 3.2 Model Konseptual	12
Gambar 4.1 Diagram Presentase Jenis Kelamin	23
Gambar 4.2 Diagram Presentase Waktu Penggunaan Aplikasi Maxim.....	23
Gambar 4.3 Hasil rata-rata dari setiap item	26
Gambar 4.4 Hasil rata-rata dan varian aspek UEQ.....	27
Gambar 4.5 Grafik hasil benchmark aspek UEQ.....	28
Gambar 4.6 Hasil Uji t	28
Gambar 4.7 Hasil Uji F.....	30



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kuesioner UEQ.....	14
Tabel 3.2 Konversi Data	17
Tabel 3.3 Kategori penilaian benchmark setiap aspek.....	18
Tabel 4.1 Uji Validitas	21
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas	22
Tabel 4.3 Hasil Mean, Variance dan Standard Deviation.....	24
Tabel 4.4 Hasil Benchmark UEQ.....	27
Tabel 4.5 Rekomendasi Aplikasi Maxim.....	28



DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. R. Pratama and N. Carina, "Sudirman Online Transport Hub," *J. Sains, Teknol. Urban, Perancangan, Arsit.*, vol. 3, no. 2, p. 2189, 2022, doi: 10.24912/stupa.v3i2.12313.
- [2] A. Putri and A. I. Dwi, "Evaluasi Usability Aplikasi BTN Mobile dengan Metode User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation," *Jeisbi*, vol. 03, no. 02, pp. 49–59, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/46226>.
- [3] C. Agustina and S. Sardiarinto, "Evaluasi Aplikasi Transportasi Mobile Yogyakarta International Airport Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *EVOLUSI J. Sains dan Manaj.*, vol. 10, no. 2, pp. 57–63, 2022, doi: 10.31294/evolusi.v10i2.13908.
- [4] R. Banggoi, A. Y. Mendo, and L. L. Asi, "Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim Untuk Meningkatkan Loyalitas Pengguna Di Kota Gorontalo," *Jambura*, vol. 6, no. 1, pp. 242–249, 2023, [Online]. Available: <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>.
- [5] E. Setyaningsih, E. Ismawan, and T. Hidayat, "Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Maxim di Balikpapan," *STMIK Borneo Int.*, vol. 3, no. 1, pp. 33–38, 2019.
- [6] K. Kapriani, A. Asmawiyah, S. Thaha, and H. Hariyanti, "Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Online Maxim di Makassar," *Al-Buhuts*, vol. 17, no. 1, pp. 142–161, 2021, doi: 10.30603/ab.v17i1.2251.
- [7] D. N. Heny, "Analisis User Interface dan User Experience pada Website Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto Yogyakarta," *Conf. Senat. STT Adisutjipto Yogyakarta*, vol. 2, p. 183, 2016, doi: 10.28989/senatik.v2i0.77.
- [8] A. Prayoga, C W Kusuma, M Christy, and R Andika, "Analisis User Experience Jogjakarta Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq)," *Tek. Teknol. Inf. dan Multimed.*, vol. 4, no. 1, pp. 53–60, 2023, doi:

10.46764/teknimedia.v4i1.98.

- [9] S. Elisurya, H. M. Az-Zahra, and N. H. Wardani, "Evaluasi Pengalaman Pengguna Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada E-Commerce Fashion)," *J. Sist. Informasi, Teknol. Informasi, dan Edukasi Sist. Inf.*, vol. 3, no. 5, pp. 4327–4332, 2019, [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/5193>.
- [10] N. Gardenia Ameniar, H. Prastawa, and Z. F. Rosyada, "Evaluasi User Experience Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (Ueq) Dan Penerapan Kansei Engineering Pada Aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia," pp. 7–8, 2022.
- [11] S. R. Henim and R. P. Sari, "User Experience Evaluation of Student Academic Information System of Higher Education Using User Experience Questionnaire," *J. Komput. Terap.*, vol. 6, no. Vol. 6 No. 1 (2020), pp. 69–78, 2020, doi: 10.35143/jkt.v6i1.3582.
- [12] N. Kadek Risma Juniantari and I. N. Tri Anindia Putra, "Analisis Sistem Informasi Dpmptsp Menggunakan Metode User Experience Questionnaire," *JIKO (Jurnal Inform. dan Komputer)*, vol. 4, no. 1, pp. 31–37, 2021, doi: 10.33387/jiko.v4i1.2379.
- [13] A. Farisi and M. Wicaksana, "Analisis Kualitas Pengalaman Pengguna Sistem Pengelola Jurnal Menggunakan Metode User Experience Questionnaire," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 9, no. 3, pp. 2016–2026, 2022, doi: 10.35957/jatisi.v9i3.3328.
- [14] L. A. Abdillah, "Analisis Aplikasi Mobile Transportasi Online Menggunakan User Experience Questionnaire pada Era Milenial dan Z," *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 9, no. 2, p. 204, 2019, doi: 10.21456/vol9iss2pp204-211.
- [15] S. Ratnawati and F. Muhammad, "Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (Ueq)," *J. Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 210–216, 2023.

- [16] A. Noor and E. L. Hadisaputro, "Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode User Experience Questionnaire," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 672–677, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1881.
- [17] U. Experience *et al.*, "Analisis User Experience Pada Tiktok Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *J. Ilm. Komputasi*, vol. 21, no. 4, pp. 495–502, 2022, doi: 10.32409/jikstik.21.4.3108.
- [18] W. A. Kusuma, V. Noviasari, and G. I. Marthasari, "Analisis Usability dalam User Experience pada Sistem KRS Online UMM menggunakan USE Questionnaire," *J. Nas. Tek. Elektro dan Teknol. Inf.*, vol. 5, no. 4, 2016, doi: 10.22146/jnteti.v5i4.277.
- [19] M. Schrepp, "User Experience Questionnaire Handbook v10(03.05.2023)," pp. 1–16, 2023, [Online]. Available: www.ueq-online.org.
- [20] K. Khanza Pangestu, T. Lathif, M. Suryanto, and A. Pratama, "Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) SEBAGAI METODE PENGUKURAN EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA VIRTUAL CAMPUS TOUR UPN," *442 J. Inf. Syst. Applied, Manag. Account. Res.*, vol. 7, no. 2, pp. 442–451, 2023, doi: 10.52362/jisamar.v7i2.718.
- [21] S. Supardi, "Populasi dan Sampel Penelitian," *Unisia*, vol. 13, no. 17, pp. 100–108, 1993, doi: 10.20885/unisia.vol13.iss17.art13.
- [22] D. Sinaga, *BUKU AJAR STATISTIK DASAR*. Jakarta: Uki Press, 2014.
- [23] H. B. Santoso, M. Schrepp, R. Yugo Kartono Isal, A. Y. Utomo, and B. Priyogi, "Measuring user experience of the student-centered E-learning environment," *J. Educ. Online*, vol. 13, no. 1, pp. 1–79, 2016.
- [24] Sudjana, *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito, 2005.
- [25] D. Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. 2010.

- [26] N. T. T. L. Oktoverano Lengkong¹, Melissa Dawn Tumewu², “Analisis Usability Pada Aplikasi M-Commerce Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan USE (Usefulness, Satisfaction, Ease of Use) Questionnaire,” *Cogito Smart Journa*, vol. 7, doi: 10.31154/cogito.v7i1.311.182-192.
- [27] O. Septian, W. Andhika, and E. D. Wahyuni, “Analisis perbandingan usability dan user experience terhadap e-trust pada situs ecommerce c2c menggunakan heart dan pulse framework,” *J. Repos.*, vol. 1, no. 1, p. 27, 2019, doi: 10.22219/repositor.v1i1.14.
- [28] R. Umar, A. Z. Ifani, F. I. Ammatulloh, and M. Anggriani, “Analisis Sistem Informasi Web Lsp Uad Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq),” *METHOMIKA J. Manaj. Inform. dan Komputerisasi Akunt.*, vol. 4, no. 2, pp. 173–178, 2021, doi: 10.46880/jmika.vol4no2.pp173-178.
- [29] Darsanto and M. Kaiman Maulidani, “Analisis User Experience Aplikasi Regsosek Pada Badan Pusat Statistik Indramayu Menggunakan Metode User Experience Questionnaire,” *Nuansa Inform.*, vol. 17, no. 2, pp. 1–9, 2023, doi: 10.25134/ilkom.v17i2.8.



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



FAKULTAS TEKNIK

INFORMATIKA

informatika.umm.ac.id | informatika@umm.ac.id

FORM CEK PLAGIARISME LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Khusna Mutabiatul Afifah
NIM : 201910370311189
Judul TA : Analisis User Experience Pada Pengguna Aplikasi Maxim Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

No.	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal Plagiarisme (%)	Hasil Cek Plagiarisme (%) *
1.	Bab 1 – Pendahuluan	10 %	5 %
2.	Bab 2 – Daftar Pustaka	25 %	16 %
3.	Bab 3 – Analisis dan Perancangan	25 %	3 %
4.	Bab 4 – Implementasi dan Pengujian	15 %	6 %
5.	Bab 5 – Kesimpulan dan Saran	5 %	4 %
6.	Makalah Tugas Akhir	20%	6 %

*) Hasil cek plagiarism diisi oleh pemeriksa (staf TU)

*) Maksimal 5 kali (4 Kali sebelum ujian, 1 kali sesudah ujian)

Mengetahui,

Pemeriksa (Staff TU)



Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutarni No 188 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 149 (Hunting)
F. +62 341 582 060

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 248 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 318 (Hunting)
F. +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id