

**ANALISIS USER EXPERIENCE PADA PENGGUNA
APLIKASI MPSTORE MENGGUNAKAN METODE HEART
FRAMEWORK DI BANGKALAN**

Laporan Tugas Akhir

Diajukan Untuk Memenuhi

Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana

Informatika Universitas Muhammadiyah Malang



Nurika Kusumawardani

(201910370311170)

Bidang Minat

(Rekayasa Perangkat Lunak)

PROGRAM STUDI INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS USER EXPERIENCE PADA PENGGUNA APLIKASI MPSTORE MENGGUNAKAN METODE HEART FRAMEWORK D BANGKALAN

TUGAS AKHIR

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

Menyetujui,

Malang, 15 Desember 2023

Dosen Pembimbing

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

NIDN. 0720068701

LEMBAR PENGESAHAN
Analisis User Experience pada Pengguna Aplikasi Mpstore
Menggunakan Metode Heart Framework di Bangkalan

TUGAS AKHIR

Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1

InformatikaUniversitas Muhammadiyah Malang

Disusun Oleh :

Nurika Kusumawardani

201910370311170

Tugas Akhir ini telah diuji dan dinyatakan lulus melalui sidang majelis penguji
pada tanggal 23 Januari 2024

Menyetujui,

Dosen Penguji 1



Dosen Penguji 2



Ir Denar Regata Akbi S.Kom., M.Kom.

Wildan Suharso S.Kom., M.Kom

NIP. 10816120591PNS.

NIP. 10817030596PNS.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Informatika



Dr. Galih Wasis Wicaksono S.kom. M.Cs.

NIP. 10814100541PNS.

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Nurika Kusumawardani

NIM : 201910370311170

FAK./JUR. : Informatika

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “**Analisis User Experience pada Pengguna Aplikasi Mpstore Menggunakan Metode Heart Framework di Bangkalan**” 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



Malang, 23 Januari 2024

buat Pernyataan

Nurika Kusumawardani

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

ABSTRAK

Masalah : E-commerce merupakan platform untuk melakukan bisnis berupa penjualan, pembelian, pelayanan informasi, dan perdagangan melalui internet. Salah satu aplikasi e-commerce bernama MPstore adalah aplikasi yang membantu UMKM dan pedagang di Indonesia untuk meningkatkan bisnis dengan cara menyediakan akses jual beli menggunakan teknologi. Berdasarkan review pengguna yang terdapat di Google Play Store terdapat komentar negatif terkait penggunaan aplikasi MPstore, sedangkan untuk meningkatkan kualitas aplikasi diperlukan pengalaman yang positif dari segi kemudahan dan kenyamanan. **Metode :** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah HEARTFramework yang terdiri dari aspek Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success. Metode ini digunakan karena memiliki aspek pengujian yang dapat mengukur pengalaman pengguna dari semua aspek yang terkait dengan pengalaman pengguna saat menggunakan e-commerce. Menggunakan kuisioner yang diberikan kepada 100 responden dengan jumlah 17 pertanyaan. Pengujian instrumen penelitian menggunakan perhitungan uji validitas dan reliabilitas, uji hipotesis dan pencapaian dari level of usability. **Hasil :** Hasil penelitian ini menunjukkan hanya variabel Happiness dan Task Success yang memiliki level of usability kategori sangat tinggi. Untuk hasil variabel Retention mendapatkan kategori tinggi, sedangkan variabel Engagement dan Adoption mendapatkan hasil dengan kategori netral. **Kesimpulan dan pengembangan :** Oleh karena itu hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi MPstore berhasil menciptakan experience terhadap penggunanya, namun masih diperlukan adanya pengembangan lebih lanjut untuk memberikan experience yang lebih baik kedepannya.

Kata Kunci : User Experience, MPstore, HEART Framework

ABSTRACT

Problem : E-commerce is a platform for conducting business in the form of sales, purchases, information services and trade via the internet. One e-commerce application called MPstore is an application that helps Small and Medium Enterpose (SME) and traders in Indonesia to improve their business by providing access to buying and selling using technology. Based on user reviews on the Google Play Store, there are negative comments regarding the use of the MPstore application, whereas to improve the quality of the application, a positive experience is needed in terms of convenience and comfort. **Method :** The method used in this research is the HEART Framework which consists of the aspects of Happiness, Engagement, Adoption, Retention, and Task Success. This method is used because it has a testing aspect that can measure user experience from all aspects related to user experience when using e-commerce. Using a questionnaire given to 100 respondents with a total of 17 questions. Research instrument testing uses validity and reliability test calculations, hypothesis testing and achievement of the level of usability. **Results:** The results of this study show that only the Happiness and Task Success variables have a very high level of usability category. The results for the Retention variable get a high category, while the Engagement and Adoption variables get results in the neutral category. **Conclusion and development :** Therefore, these results show that the MPstore application has succeeded in creating an experience for its users, but further development is still needed to provide a better experience in the future.

Keywords : User Experience, MPstore, HEART Framework

LEMBAR PERSEMPAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan serta doa dari orang tercinta, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu saya ucapan rasa syukur dan terima kasih kepada :

1. Orang tua dan kakak saya yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tiada henti selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
2. Dosen pembimbing saya Bapak Wahyu Andhyka Kusuma, S.Kom, M.Kom yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menuntun, mengarahkan, dan memberikan bimbingan 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, Khusna Mutabiatul Afifah yang selalu menemani dan membantu saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Rais Cahya Tri Putra, yang telah memberikan semangat selama menyelesaikan Tugas Akhir.
7. Diri saya sendiri, terima kasih telah berusaha dan berani untuk menyelesaikan skripsi ini.

Malang, 12 Januari 2024

Nurika Kusumawardani

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul :

**“ANALISIS USER EXPERIENCE PADA PENGGUNA APLIKASI
MPSTORE MENGGUNAKAN METODE HEART FRAMEWORK DI
BANGKALAN”**

Dalam penelitian ini disajikan pokok – pokok pembahasan meliputi latar belakang, metode penelitian serta hasil dan pembahasan yang telah didapat 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 bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Malang, 12 Januari 2024

Nurika Kusumawardani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vvi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	viiii
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	4
1.4 Batasan Masalah	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 MPstore	7
2.3 User Experience	7
2.4 HEART Framework	8
2.5 Sampel Penelitian	8
BAB III	10
METODOLOGI PENELITIAN	10
3.1 Identifikasi Masalah	10
3.2 Analisis Kebutuhan	10
3.2.1 Variabel Penelitian	11
3.2.2 Hipotesis	11
3.2.3 Jenis Data	12
3.3 Penentuan Responden	13
3.4 Penentuan Metrik Penilaian	13
3.5 Penentuan Goals, Signal, and Metrics	15

3.6	Penyusunan Kuisioner	16
3.6.1	Penyebaran Kuisioner	16
3.7	Uji Kelayakan Kuisioner	16
3.7.1	Uji Validitas	17
3.7.2	Uji Realibilitas	17
3.8	Penentuan Nilai Kriteria dan Level of Usability	17
3.8.1	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	17
3.8.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	17
BAB IV		19
HASIL DAN PEMBAHASAN		19
4.1	Hasil Review Pengguna.....	19
4.2	Hasil Pengumpulan Data	19
4.3	Hasil Penentuan Goals, Signals, and Metrics	19
4.4	Hasil Uji Validitas	21
4.5	Hasil Uji Reliabilitas	22
4.6	Analisis Deskriptif Statistik Responden	22
4.7	Hasil Penentuan Nilai Kriteria dan Level of Usability	25
4.8	Uji Kelayakan Model	25
4.8.1	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	17
4.8.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	17
4.9	Diskusi.....	27
BAB V		29
KESIMPULAN		29
DAFTAR PUSTAKA		30
LAMPIRAN		33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Metodologi Penelitian	10
Gambar 3.2 Model Konseptual	12
Gambar 4.1 Hasil Uji t	12
Gambar 4.2 Hasil Uji F	12



DAFTAR TABEL

Tabel 3.3 Kuesioner Penelitian	14
Tabel 3.4 Goal-Signal-Metrics dalam HEART Framework	15
Tabel 3.5 Tingkat Realibilitas Alpha Cronbach's.....	17
Tabel 4.1 Goal-Signal-Metrics.....	20
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	21
Tabel 4.3 Hasil Uji Realibilitas	22
Tabel 4.4. Hasil Responden Variabel Happiness	22
Tabel 4.5 Hasil Responden Variabel Engagement.....	23
Tabel 4.5 Hasil Responden Variabel Adoption.....	23
Tabel 4.7 Hasil Responden Variabel Retention	24
Tabel 4.8 Hasil Responden Variabel Task Success	24
Tabel 4.9 Hasil Pengujian HEART MPstore	25



DAFTAR PUSTAKA

- [1] and E. D. R. S. G. Srikant Gupta, Pooja.S. Kushwaha, Usha Badhera, Prasenjit Chatterjee, “Identification of Benefits, Challenges, and Pathways in E-commerce Industries: An integrated two-phase decision-making model,” *Sustain. Oper. Comput.*, vol. 4, 2023, doi: <https://doi.org/10.1016/j.susoc.2023.08.005>.
- [2] and A. F. Paulo Rita, Tiago Oliveira, “The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping,” *Heliyon*, vol. 5, 2019, doi: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>.
- [3] K. K. and S. Maharjan, “CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY,” *Centria*, 2017, [Online]. Available: <https://core.ac.uk/download/pdf/161421179.pdf>.
- [4] M. Brewster, “E-Commerce Sales Surged During the Pandemic,” *Census*, 2022, doi: <https://www.census.gov/library/stories/2022/04/ecommerce-sales-surged-during-pandemic.html>.
- [5] F. Febrimayanti, “Implementation of Halal Certification for Micro, Small, And Medium Enterprises In West Tulang Bawang District,” *Adm. Environtmental Law Rev.*, 2020, doi: <https://doi.org/10.25041/aelr.v1i2.2148>.
- [6] and R. F. Yogesh K. Dwivedi, Elvira Ismagilova, D. Laurie Hughes, Jamie Carlson, “Setting the future of digital and social media marketing research: Perspectives and research propositions,” *Int. J. Inf. Manage.*, 2021, doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102168>.
- [7] Mps.-S. UMKM, “PT. Mitra Pedagang Indonesia,” 2023, [Online]. Available: https://play.google.com/store/apps/details?id=id.co.aviana.m_pulsa&hl=id.
- [8] A. N. Hidayat, B. T. Hanggara, and B. S. Prakoso, “Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Dompet Digital (Studi Kasus Pada OVO dan DANA),” ... *Teknol. Inf. dan Ilmu* ..., vol. 5, no. 6, pp. 2181–2187, 2021.
- [9] 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.
- [10] A. C. Zarkasi, A. S. Wardani, and S. Sucipto, "Analisa User Experience Terhadap Fitur Di Aplikasi Zenius Menggunakan Heart Framework," *METHOMIKA J. Manaj. Inform. dan Komputerisasi Akunt.*, vol. 6, no. 6, pp. 174–179, 2022, doi: 10.46880/jmika.vol6no2.pp174-179.
- [11] Real Ananda Kristi, Muhammad Zharif Alifian, Siti Lailatul Zahrotun Nisak, Inas Syarifah Abidah, and Putu Kumara Dewi, "Analisis User Experience Aplikasi Tix.Id Menggunakan Heart Framework," *Pros. Semin. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 103–112, 2022, doi: 10.33005/sitasi.v2i1.276.
- [12] M. Apriliana Latifah Hanum, Tiara Karunia miranti, Diah Fatmawati and C. J. P. Frendi Diyon, "ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI MOBILE PEDULI LINDUNGI MENGGUNAKAN HEART METRICS," *J. Syntax Admiration*, vol. 3, no. 8.5.2017, pp. 2003–2005, 2022.
- [13] A. L. Z. D. S. W. H. Ratih A, "Analisis User Experience Pengguna Aplikasi Neobank Berdasarkan Alat Ukur Heart Metrics," *J. Penelit. Rumpun Ilmu Tek.*, vol. 2, no. 1, pp. 01–15, 2023.
- [14] 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.
- [15] S. Supardi, "Populasi dan Sampel Penelitian," *Unisia*, vol. 13, no. 17, pp. 100–108, 1993, doi: 10.20885/unisia.vol13.iss17.art13.
- [16] A. Chan, M. Maharani, and P. W. Tresna, "Perbandingan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Go-Jek Dan Grab (Studi Pada Konsumen Pt Go-Jek Dan Pt Grab Indonesia Di Dki Jakarta)," *AdBispreneur*, vol. 2, no. 2, 2017, doi: 10.24198/adbispreneur.v2i2.13183.
- [17] R.A Nurlinda, "Pengaruh Customer Satisfaction Strategy Terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen," *Forum Ilm.*, vol. 10, no. 2, pp. 172–181, 2013.
- [18] D. J. A. Martin and T. Mauritsius, "The Effect of User Experience on the

- use of Tokopedia E-Commerce Applications,” *Int. J. Emerg. Technol. Adv. Eng.*, vol. 12, no. 3, pp. 99–106, 2022, doi: 10.46338/IJETAE0322_11.
- [19] A. V. Pratama, A. D. Lestari, and Q. Aini, “Analisis User Experience Aplikasi Academic Information System (Ais) Mobile Untuk User-Centered 64 Metrics Menggunakan Heart Framework,” *Sistemasi*, vol. 8, no. 3, p. 405, 2019, doi: 10.32520/stmsi.v8i3.527.
- [20] R. Sri, A. Rejeki, A. P. Utomo, and S. Susanti, “Perancangan dan Pengaplikasian Sistem Penjualan pada ‘ Distro Smith ’ Berbasis E Commerce,” *J. Teknol. Inf. Din.*, vol. 16, no. 1, pp. 150–159, 2011.
- [21] S. Hidayatuloh, R. H. Kusumaningtyas, and Y. Aziati, “Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E Commerce Shopee Menggunakan Model Delone & Mclean,” *Appl. Inf. Syst. Manag.*, vol. 2, no. 2, pp. 73–83, 2021, doi: 10.15408/aism.v2i2.20159.
- [22] O. Lengkong, S.Kom., M.Ds., M. D. Tumewu, and N. T. T. Lumintang, “Analisis Usability Pada Aplikasi M-Commerce Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan USE (Usefulness, Satisfaction, Ease of Use) Questionnaire,” *CogITo Smart J.*, vol. 7, no. 1, p. 182, 2021, doi: 10.31154/cogito.v7i1.311.182-192.
- [23] O. V. Tri Utami, C. Wiguna, and D. M. Kusumawardani, “Implementasi dan Pengukuran Pengalaman Pengguna Sistem Informasi Rehabilitasi Korban Penyalahgunaan Napza Menggunakan Heart Framework,” *Sistemasi*, vol. 10, no. 2, p. 460, 2021, doi: 10.32520/stmsi.v10i2.1304.
- [24] A. G. Mirnig, A. Meschtscherjakov, D. Wurhofer, T. Meneweger, and M. Tscheligi, “A formal analysis of the ISO 9241-210 definition of user experience,” *Conf. Hum. Factors Comput. Syst. - Proc.*, vol. 18, pp. 437–446, Apr. 2015, doi: 10.1145/2702613.2732511.
- [25] Robert Rubinoff, “How To Quantify The User Experience - SitePoint,” 2004. <https://www.sitepoint.com/quantify-user-experience/> (accessed Nov. 12, 2022).



FORM CEK PLAGIARISME LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa	: Nurika Kusumawardani
NIM	: 201910370311170
Judul TA	: Analisis User Experience pada Pengguna Aplikasi MP store Menggunakan Metode HEART Framework di Bangkalan

Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

No.	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal Plagiarisme (%)	Hasil Cek Plagiarisme (%) *
1.	Bab 1 – Pendahuluan	10 %	4 %
2.	Bab 2 – Daftar Pustaka	25 %	22 %
3.	Bab 3 – Analisis dan Perancangan	25 %	21 %
4.	Bab 4 – Implementasi dan Pengujian	15 %	8 %
5.	Bab 5 – Kesimpulan dan Saran	5 %	0 %
6.	Makalah Tugas Akhir	20%	14 %

*) 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 Sutami No.188 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 149 (Hunting)
F: +62 341 582 060

Kampus III

Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 318 (Hunting)
F: +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id