

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI E-PEKEN
SURABAYA MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE*
QUESTIONNAIRE (UEQ)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi**



Disusun Oleh:

DIVA DAFINA AMAJIDA

20082010036

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2024**

SKRIPSI

EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI E-PEKEN SURABAYA MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ)

Disusun oleh:

DIVA DAFINA AMAJIDA
20082010036

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi
Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional
"Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 27 Mei 2024

Pembimbing:

1.



Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 1 7119 91 032005 2

2.



Tri Lathif Mardiyanto, S.Kom., M.T.
NIP. 19890225 201211 001

Tim Penguji:

1.



Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 49810704 2021212 011 .

2.



Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19851124 2021211 003

3.



Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 2022032 005

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T.
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI E-PEKEN SURABAYA
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ)**

Disusun oleh:

DIVA DAFINA AMAJIDA

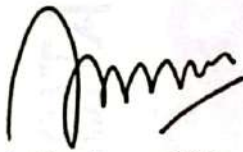
20082010036

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Mei Periode 2024 pada
Tanggal 27 Mei 2024**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 1 7119 91 032005 2



Tri Lathif Mardiana, S.Kom., M.T.
NIP. 19890225 2021211 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19851124 2021211 003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Diva Dafina Amajida

NPM : 20082010036

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 29 Mei 2024 dengan judul:

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI E-PEKEN SURABAYA
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ)**

Oleh karenanya, mahasiswa tersebut dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan Skripsi dengan judul tersebut.

Surabaya, 29 Mei 2024

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19810704 2021212 011
2. Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19851124 2021211 003
3. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NPT. 19871015 2022032 005

{  }

{  }

{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 1 7119 91 032005 2


Lathif Mardiyanto, S.Kom., M.T.
NIP. 19890225 2021211 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diva Dafina Amajida

NPM : 20082010036

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa judul/ Tugas Akhir berikut:

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI E-PEKEN SURABAYA
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ)**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi/ Tugas Akhir/ Penelitian orang lain dan juga bukan Produk/ Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi/ Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun Instansi Pendidikan lain. Jika dinyatakan dikemudian hari pernyataan tersebut terbukti benar, maka saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 29 Mei 2024



Divi Dafina Amajida
NPM. 20082010036

Judul Skripsi : **Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi E-Peken Surabaya Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)**

Pembimbing 1 : **Arista Pratama, S.Kom.,M.Kom.**

Pembimbing 2 : **Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom.,M.T.**

ABSTRAK

E-Peken Surabaya merupakan inovasi aplikasi untuk mendukung UMKM, toko kelontong, dan Sentra Wisata Kuliner (SWK) di seluruh kecamatan di Kota Surabaya. Tujuan utama E-Peken Surabaya adalah meningkatkan perekonomian lokal yang terdampak pandemi COVID-19. Meskipun memberikan banyak kemudahan, aplikasi ini menghadapi beberapa permasalahan dalam pengalaman pengguna, seperti fitur yang tidak berfungsi, sistem yang kurang efisien, metode pembayaran yang terbatas, serta kesan monoton dan membosankan.

Skripsi ini mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi E-Peken Surabaya menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling* terhadap 375 Pegawai ASN Pemerintah Kota yang menggunakan aplikasi E-Peken. Data dianalisis menggunakan UEQ *Data Analysis Tool*.

Hasil evaluasi menunjukkan nilai rata-rata pada skala Daya Tarik sebesar 1.87, Kejelasan 1.86, Efisiensi 1.80, Ketepatan 1.70, Stimulasi 1.76, dan Kebaruan 1.52. Uji korelasi menunjukkan bahwa semua skala bernilai >0.70 , menandakan reliabilitas yang tinggi. Skala Daya Tarik memperoleh nilai tertinggi, menunjukkan bahwa pengguna menyukai keseluruhan kesan aplikasi yang atraktif dan ramah pengguna. Sebaliknya, skala Kebaruan mendapatkan nilai terendah, menunjukkan bahwa pengguna tidak merasakan keunikan aplikasi dibandingkan e-commerce lainnya. Temuan ini mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan untuk meningkatkan pengalaman pengguna E-Peken Surabaya.

Kata Kunci: Evaluasi, Pengalaman Pengguna, E-Peken Surabaya, *User Experience Questionnaire* (UEQ)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Sang Maha Segalanya, atas seluruh curahan rahmat dan berkatNya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi E-Peken Surabaya Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)” ini tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan semangat yang diberikan dari berbagai pihak untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua dan segenap keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan dukungan dengan penuh cinta kepada penulis.
2. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing 1 yang selalu sabar dan meluangkan waktu serta pemikirannya untuk membimbing penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
3. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T. selaku Dosen Pembimbing 2 yang selalu sabar dan meluangkan waktu serta pemikirannya untuk membimbing penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
4. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom. selaku koordinator program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.

5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan waktu dan ilmunya selama perkuliahan.
6. Para responden yang telah mengisi kuesioner pada skripsi ini sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
7. Kedua sahabat penulis, Fahroz Dwi Pratiwi dan Han Familiya Ayu Pracipta yang selalu bersama penulis baik suka maupun duka, selalu saling menguatkan satu sama lain.
8. Faradewi Kirana, S.Kom. dan kakak tingkat penulis, Anisa Rahma Salsabila, S.Kom. yang berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan membagikan ilmunya kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Aryabima Dwian Nugroho yang selalu menemani dan bersedia menjadi tempat berkeluh kesah, memberikan semangat, tenaga, serta pikiran dalam penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh pihak terkait yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam proses pengerjaan skripsi ini dan tidak bisa disebutkan satu-satu oleh penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam laporan ini. Semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis.

Surabaya, Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Relevansi SI.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Evaluasi	11
2.2 User Experience.....	12
2.2.1 Definisi User Experience	12
2.2.2 Elemen User Experience	13
2.3 Evaluasi User Experience.....	15
2.3.1 Metode Evaluasi User Experience	16
2.4 Aplikasi <i>Mobile</i>	17

2.5	E-Peken Surabaya.....	19
2.5.1	Definisi E-Peken Surabaya	19
2.5.2	Fitur E-Peken Surabaya	20
2.6	User Experience Questionnaire (UEQ)	22
2.7	UEQ Data Analysis Tool	28
2.8	Rumus Perhitungan dalam UEQ Data Analysis Tool.....	32
2.8.1	Mean.....	33
2.8.2	Standar Deviasi	33
2.8.3	Cronbach's Alpha	34
2.9	Penelitian Terdahulu.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		40
3.1	Alur Penelitian.....	40
3.2	Observasi, Wawancara, dan Studi Literatur	40
3.2.1	Observasi.....	40
3.2.2	Wawancara	41
3.2.3	Studi Literatur	41
3.3	Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	42
3.4	Penentuan Populasi dan Sampel.....	42
3.4.1	Populasi.....	42
3.4.2	Sampel.....	43
3.4.2	Teknik Sampling	44
3.5	Penyusunan Instrumen Pertanyaan Kuesioner	44
3.6	Penyebaran Kuesioner	49

3.7 Uji Reliabilitas.....	49
3.8 Pengolahan dan Analisis Data	50
3.9 Kesimpulan dan Saran.....	51
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Analisis Demografi Responden.....	52
4.1.1 Jenis Kelamin.....	52
4.1.2 Usia	53
4.1.3 Frekuensi Penggunaan Aplikasi E-Peken	54
4.2 Uji Kualitas Data	54
4.2.1 Uji Reliabilitas Data.....	55
4.2.2 Inkonsistensi Data	56
4.2.3 Nilai Interval Kepercayaan	57
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	58
4.3.1 Persebaran Jawaban Responden.....	58
4.3.2 Perhitungan Nilai Mean	59
4.3.3 Nilai Varian dan Standar Deviasi	71
4.4 Interpretasi Data UEQ	75
4.4.2 Nilai <i>Benchmark</i> Aplikasi E-Peken Surabaya.....	76
BAB V PENUTUP.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi (Laudon & Laudon, 2018)....	9
Gambar 2. 1 Pengelompokan Atribut Kualitas UX (Rauschenberger et al., 2013)	15
Gambar 2. 2 Tampilan Mobile Aplikasi E-Peken Surabaya.....	19
Gambar 2. 3 Kuesioner UEQ versi Bahasa Indonesia (Schrepp, 2019).....	24
Gambar 2. 4 Struktur Skala UEQ (Schrepp, 2023).....	27
Gambar 2. 5 Contoh Item UEQ Positif Menuju Negatif.....	27
Gambar 2. 6 Contoh Item UEQ Negatif Menuju Positif.....	27
Gambar 2. 7 Tampilan Awal UEQ Data Analysis Tool.....	28
Gambar 2. 8 Tampilan Pilih Bahasa UEQ Data Analysis Tool.....	29
Gambar 2. 9 Tampilan Halaman untuk Memasukkan Data pada UEQ Data Analysis Tool	29
Gambar 2. 10 Tampilan Transformasi Data pada UEQ Data Analysis Tool.....	30
Gambar 2. 11 Tampilan Hasil Pengolahan Data di UEQ Data Analysis Tool.....	30
Gambar 2. 12 Tampilan Persebaran Jawaban Responden pada UEQ Data Analysis Tool	31
Gambar 2. 13 Tampilan Hasil Korelasi Item dan Reliabilitas Data pada UEQ Data Analysis Tool.....	31
Gambar 2. 14 Tampilan Hasil Nilai Benchmark pada UEQ Data Analysis Tool.....	32
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian.....	40
Gambar 4. 1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin.....	52

Gambar 4. 2 Diagram Usia.....	53
Gambar 4. 3 Diagram Frekuensi Penggunaan Aplikasi E-Peken.....	54
Gambar 4. 4 Grafik Nilai Mean Tiap Skala	68
Gambar 4. 5 Grafik Nilai Mean Tiap Aspek	70
Gambar 4. 6 Grafik Benchmark Aplikasi E-Peken Surabaya	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Korelasi Ulasan pada Google Play Store dengan Skala UEQ.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	44
Tabel 3. 2 Skala dan Item Pertanyaan	45
Tabel 3. 3 Draft Kuesioner UEQ.....	47
Tabel 4. 1 Nilai Koefisien Cronbach Alpha	55
Tabel 4. 2 Nilai Koefisien Guttman's Lambda2.....	55
Tabel 4. 3 Hasil Perhitungan Inkonsistensi Data	56
Tabel 4. 4 Nilai Interval Kepercayaan 5% Tiap Skala	58
Tabel 4. 5 Persebaran Jawaban Responden Tiap Item	59
Tabel 4. 6 Skala Penilaian Mean (Schrepp, 2019)	60
Tabel 4. 7 Nilai Mean Tiap Item Pernyataan Skala Daya Tarik	60
Tabel 4. 8 Nilai Mean Tiap Item Pernyataan Skala Kejelasan	61
Tabel 4. 9 Nilai Mean Tiap Item Pernyataan Skala Efisiensi.....	62
Tabel 4. 10 Nilai Mean Tiap Item Pernyataan Skala Ketepatan	64
Tabel 4. 11 Nilai Mean Tiap Item Pernyataan Skala Stimulasi.....	65
Tabel 4. 12 Nilai Mean Tiap Item Pernyataan Skala Kebaruan	67
Tabel 4. 13 Nilai Varian dan Standar Deviasi dari Skala Daya Tarik	72
Tabel 4. 14 Nilai Varian dan Standar Deviasi dari Skala Kejelasan	72
Tabel 4. 15 Nilai Varian dan Standar Deviasi dari Skala Efisiensi	73
Tabel 4. 16 Nilai Varian dan Standar Deviasi dari Skala Ketepatan	73

Tabel 4. 17 Nilai Varian dan Standar Deviasi dari Skala Stimulasi	74
Tabel 4. 18 Nilai Varian dan Standar Deviasi dari Skala Kebaruan.....	74
Tabel 4. 19 Data Jawaban Sebelum Transformasi Data	75
Tabel 4. 20 Data Jawaban Setelah Transformasi Data	76
Tabel 4. 21 Hasil Benchmark Aplikasi E-Peken Surabaya	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara Responden 1	89
Lampiran 2. Hasil Wawancara Responden 2	91
Lampiran 3. Hasil Wawancara Responden 3	93
Lampiran 4. Hasil Wawancara Responden 4	95
Lampiran 5. Hasil Wawancara Responden 5	97
Lampiran 6. Surat Pengantar Penelitian Skripsi	99
Lampiran 7. Kuesioner Penelitian.....	101