

EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE* BLIBLI.COM

MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE*

***QUESTIONNAIRE* (UEQ)**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

NURUL HAKIMA

20082010018

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

SURABAYA

2024

SKRIPSI

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE
BLIBI.COM MENGGUNAKAN METODE USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)**

Disusun Oleh:

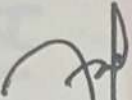
NURUL HAKIMA

20082010018

**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 11 Juni 2024**

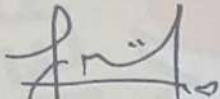
Pembimbing :

1.



Asif Faroqi. S.Kom. M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001

2.



Eristya Maya Safitri. S.Kom. M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020

Tim Penguji :

1.



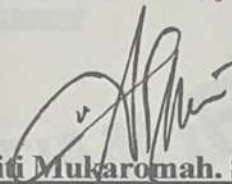
Tri Lathif Mardiyanto S.Kom. M.T
NIP. 19890225 2021211 001

2.



Abdul Reza Efrat Najaf S.Kom. M.Kom
NIP. 19940929 202203 1 008

3.



Siti Mukaromah. S.Kom. M.Kom.
NIP. 19810704 2021212 011

**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 MOBILE
BLIBL.COM MENGGUNAKAN METODE USER
EXPERIENCE QUESTIONAIRE (UEQ)**

Disusun Oleh:

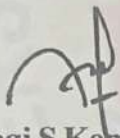
Nurul Hakima

20082010018

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Juni
Periode 2024 pada Tanggal 11 Juni 2024**

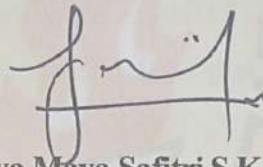
Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1



Asif Faroqi S.Kom. M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001

Dosen Pembimbing 2



Eristya Maya Safitri S.Kom. M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Agung Brastama Putra S.Kom. M.Kom.
NIP. 19851124 202121 1 003



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 : Nurul Hakima

NPM : 20082010018

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 08 Januari 2024 dengan judul:

"EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE

BLIBLI.COM MENGGUNAKAN METODE USER

EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)"

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

Surabaya, 24 Juni 2024

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Tri Lathif Mardi Suryanto S.Kom. M.T

NIP. 198902252021211001

{  }

2. Abdul Rezha Efrat Najaf S.Kom. M.Kom

NIP. 19940929 202203 1 008

{  }

3. Siti Mukaromah S.Kom. M.Kom


NIP. 19810704 2021212 011

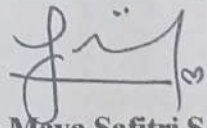
{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Asif Faroqi S.Kom. M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001


Eristya Maya Safitri S.Kom. M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurul Hakima

NPM : 20082010018

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut :

**"EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE
BLIBLI.COM MENGGUNAKAN METODE USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)"**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan bukan merupakan Produk / Software / 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 institusi pendidikan lain. Jika ternyata kemudian hari pernyataan ini terbukti benar, maka saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 24 Juni 2024

Hormat Saya,



Nurul Hakima

20082010018

Judul : **EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
MOBILE BLIBLI.COM MENGGUNAKAN METODE
USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)**

Pembimbing 1 : **ASIF FAROQI S.KOM., M.KOM**

Pembimbing 2 : **ERISTYA MAYA SAFITRI, S.KOM., M.KOM**

ABSTRAK

Dengan kemajuan teknologi, hampir semua kegiatan industri baik di sektor manufaktur maupun jasa kini menggunakan teknologi digital. Munculnya e-commerce merupakan entitas dari pesatnya perkembangan dan kemajuan teknologi tersebut. Hal ini menunjukkan besarnya pasar e-commerce di Indonesia. Semakin besarnya pasar yang ada juga mengakibatkan semakin tingginya tingkat persaingan antar e-commerce yang ada. Oleh karena itu diperlukan evaluasi pengalaman pengguna agar e-commerce tidak tertinggal dengan persaingan e-commerce lainnya.

Pada penelitian ini, pengalaman pengguna aplikasi mobile blibli.com dievaluasi menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling yang dihitung menggunakan rumus slovin dan diperoleh hasil 400 responden. Data kuesioner yang didapatkan dianalisis menggunakan UEQ Data Analysis Tool.

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa masing-masing skala memiliki nilai mean yang cukup rendah kecuali skala efisiensi. Pada skala daya tarik memiliki nilai mean -0.58, skala ketepatan 0.11, skala kejelasan 0.01, skala stimulasi -0.13, skala kebaruan -0.75, dan skala efisiensi 1.11. Tingkat konsistensi dari seluruh skala menunjukkan nilai Cronbach Alpha > 0.70. Hal ini berarti tingkat konsistensi yang tinggi dimiliki oleh seluruh skala.

Kata Kunci: Evaluasi, Pengalaman Pengguna, Aplikasi Mobile blibli.com, User Experience Questionnaire (UEQ).

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Mobile Blibli.com Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)” sebagai persyaratan dalam menyelesaikan program studi strata satu dan memperoleh gelar sarjana komputer di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis untuk dapat mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, petunjuk, pertolongan, serta kemudahannya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
2. Bapak Husaini dan Ibu Nurhayati, selaku kedua orang tua penulis yang telah memberikan segala doa, dukungan, perhatian, serta telah mendidik dan membesarkan Penulis dalam limpahan kasih sayang. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang mendukung serta memfasilitasi anaknya untuk mencapai cita-cita. Terima kasih atas apa yang telah diberikan kepada Penulis yang tidak bisa dibandingkan dengan apapun.
3. Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan banyak arahan, dorongan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi. Terima kasih banyak atas seluruh waktu, tenaga, dan kesediaan menjawab pertanyaan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

4. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing 2 skripsi yang telah memberikan ide serta masukan sehingga penulis dapat memperoleh inspirasi dan semangat untuk mengerjakan skripsi ini. Terima kasih banyak atas seluruh waktu, tenaga, dan kesediaan menjawab pertanyaan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Nur Cahyo Wibowo, S.Kom., M.Kom., selaku dosen wali. Terima kasih banyak atas seluruh waktu, tenaga, kesabarran, dan kesediaan dalam membimbing penulis selama menjadi mahasiswa.
6. Seluruh dosen dan staff pengajar jurusan Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan. Terima kasih banyak atas seluruh waktu dan tenaga yang telah diberikan kepada penulis
7. Mahasiswa Politeknik PGRI Banten dengan NIM 2220200029 yang selalu setia membantu dan memberikan motivasi serta menemani Penulis dari awal hingga selesai pengerjaan skripsi ini. Dukungan penuh yang telah diberikan baik itu dalam bentuk waktu, pemikiran, tenaga, maupun semangat, sungguh berarti dan sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Putri Ayu Pitria dan Nur Imro'atus Solikha sebagai teman saya dari semester awal sampai semester akhir. Terima kasih banyak karena bersedia menjadi teman saya dan menemani saya selama mengerjakan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat saya, yaitu Saga, Erlina, dan lala yang selalu memberikan dukungan dan semangat hingga proses pengerjaan skripsi ini selesai.

10. Teman-teman Program Studi Sistem Informasi angkatan 2020 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam pengerjaan skripsi ini

11. Semua pihak yang terkait dan berjasa dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa terima kasih penulis sedikitpun.

Semoga Allah SWT Selalu memberikan rahmat dan ridha-Nya kepada seluruh pihak yang terlibat. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Ilmu Komputer

Surabaya, 16 Juni 2024

Nurul Hakima

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan.....	7
1.5 Manfaat.....	7
1.6 Relevansi SI.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 E-commerce.....	12

2.2 Aplikasi Bli-Bli.com	13
2.3 Definisi Evaluasi	15
2.4 User Experience	16
2.4.1 Definisi User Experience	16
2.4.2 Dimensi User Experience	17
2.5 User Experience Questionnaire (UEQ)	19
2.6 Metode Kuantitatif	24
2.7 Penelitian Terdahulu.....	25
BAB III	31
METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Alur Penelitian.....	31
3.2 Metode Pengumpulan Data	32
3.2.1 Observasi	32
3.2.2 Studi Literatur	33
3.3 Identifikasi Masalah	33
3.4 Penentuan Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1 Populasi.....	34
3.4.2 Sampel	34
3.4.3 Teknik Sampling.....	35

3.5 Penyusunan Instrumen Kuesioner	37
3.6 Penyebaran kuesioner	41
3.7 Uji Reabilitas	42
3.8 Analisis data menggunakan UEQ.....	42
3.9 Penarikan kesimpulan dan saran	44
BAB IV	46
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Data Demografis Responden.....	46
4.1.1 Jenis Kelamin.....	46
4.1.2 Umur	47
4.1.3 Pendidikan	48
4.1.4 Asal Daerah.....	49
4.1.5 Fekkuensi Penggunaan	50
4.2 Uji Kualitas Data	50
4.2.1 Uji Reliabilitas data	51
4.2.2 Inconsistensi Data.....	52
4.2.3 Perhitungan Interval Kepercayaan.....	54
4.3 Analisis Data Menggunakan Metode UEQ.....	55
4.3.1 Persebaran Jawaban Responden	55

4.3.2 Transformasi Data UEQ	58
4.3.3 Perhitungan Nilai Mean	59
4.3.4 Perhitungan Nilai Varians dan Standar Deviasi	70
4.3.6 Nilai Benchmark Aplikasi Mobile Blibli.com	75
BAB V	86
PENUTUP	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	87
Daftar Pustaka	89
Lampiran	98
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	98
Lampiran 2. Kuesioner Online Penelitian	99
Lampiran 3. Hasil Inkonsistensi Data	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peringkat E-commerce	3
Gambar 1. 2 Gambar Rating Blibli.com	4
Gambar 1. 3 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi	9
Gambar 2. 1 Pengelompokan Atribut User Experience	19
Gambar 2. 2 Struktur Skala Pada UEQ.....	23
Gambar 2. 3 Kuesioner UEQ Versi Bahasa Indonesia	24
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	31
Gambar 4. 1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin.....	46
Gambar 4. 2 Diagram Lingkaran Umur	47
Gambar 4. 3 Diagram Lingkaran Pendidikan	48
Gambar 4. 4 Diagram Lingkaran Asal Daerah.....	49
Gambar 4. 5 Diagram Lingkaran Frekuensi Penggunaan	50
Gambar 4. 6 Hasil Inkonsistensi Data.....	53
Gambar 4. 7 Persebaran Jawaban Responden.....	56
Gambar 4. 8 Data Sebelum Proses Transformasi Data	58
Gambar 4. 9 Data Setelah Proses Transformasi Data	59
Gambar 4. 10 Nilai Mean Tiap Skala.....	69
Gambar 4. 11 Mean Tiap Aspek	70
Gambar 4. 12 Nilai Benchmark Tiap Skala	77

Gambar 4. 13 UI Dashboard Blibli.com	78
Gambar 4. 14 Ulasan Produk Blibli.com	80
Gambar 4. 15 Fitur Rekomendasi Produk.....	82
Gambar 4. 16 Games Misi Blibli.com	83
Gambar 4. 17 Tampilan Penjualan Kosmetik	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	37
Tabel 3. 2 Skala dan Item Pertanyaan	38
Tabel 3. 3 Draft Kuesioner UEQ.....	39
Tabel 4. 1 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 2 Nilai Interval Kepercayaan	54
Tabel 4. 3 Skala Penilaian Mean.....	60
Tabel 4. 4 Hasil Mean Skala Daya Tarik	60
Tabel 4. 5 Mean Skala Daya Kejelasan	62
Tabel 4. 6 Mean Skala Efisiensi.....	63
Tabel 4. 7 Hasil Mean Skala Ketepatan	65
Tabel 4. 8 Hasil Mean Skala Stimulasi	66
Tabel 4. 9 Hasil Mean Skala Kebaruan.....	68
Tabel 4. 10 Hasil Mean Tiap Aspek.....	70
Tabel 4. 11 Nilai Varians dan Standar Deviasi Skala Daya Tarik	71
Tabel 4. 12 Nilai Varians dan Standar Deviasi Skala Kejelasan	72
Tabel 4. 13 Nilai Varians dan Standar Deviasi Skala Efisiensi	72
Tabel 4. 14 Nilai Varians dan Standar Deviasi Skala Ketepatan	73
Tabel 4. 15 Nilai Varians dan Standar Deviasi Skala Stimulasi	74
Tabel 4. 16 Nilai Varians dan Standar Deviasi Skala Kebaruan.....	74
Tabel 4. 17 Nilai Benchmark Tiap Skala	75