

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI ACCESS
BY KAI MENGGUNAKAN METODE UX HONEYCOMB**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

NUR IMRO'ATUS SOLIKHA

20082010014

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

SKRIPSI

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI ACCESS BY
KAI MENGGUNAKAN METODE UX HONEYCOMB**

Disusun Oleh:

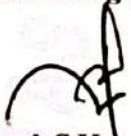
NUR IMRO'ATUS SOLIKHA

20082010014

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 12 Juli 2024

Pembimbing :

1.



Asif Faruqi, S.Kom. M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001

2.



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

Tim Penguji :

1.



Sifi Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19810704 2021212 011

2.



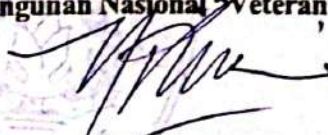
Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19851124 202121 1 003

3.



Reisa Permatasari, S.T., M.Kom.
NIP. 19920514 2022032 007

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 ACCESS BY
KAI MENGGUNAKAN METODE UX HONEYCOMB**

Disusun Oleh:

Nur Imro'atus Solikha

20082010014

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Juli
Periode 2024 pada Tanggal 12 Juli 2024**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1



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

Dosen Pembimbing 2



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

**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 Imro'atus Solikha

NPM : 20082010014

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 12 Juli 2024 dengan judul:

**"EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI ACCESS
BY KAI MENGGUNAKAN METODE UX HONEYCOMB"**

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

Surabaya, 18 Juli 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 202121 1 003

3. Reisa Permatasari, S.T., M.Kom.


NIP. 19920514 2022032 007


{  }
{  }
{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


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


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



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Imro'atus Solikha

NPM : 20082010014

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut :

**"EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI ACCESS
BY KAI MENGGUNAKAN METODE UX HONEYCOMB"**

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, 18 Juli 2024

Hormat Saya,



Nur Imro'atus Solikha

20082010014

Judul : EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI ACCESS
BY KAI MENGGUNAKAN METODE UX HONEYCOMB

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

Pembimbing 2 : ANITA WULANSARI, S.KOM., M.KOM.

ABSTRAK

Menurut rating yang didapatkan Access by KAI di *play store* dan *appstore* terdapat indikasi pengalaman pengguna yang buruk didukung oleh banyak ulasan yang menunjukkan ketidakpuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Access by KAI. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil evaluasi pengalaman pengguna Access by KAI menggunakan metode UX Honeycomb yang terdiri dari 7 (tujuh) aspek meliputi *useful, usable, desirable, findable, accessible, credible*, dan *valuable* dengan sampel 524 responden. Data diolah dan dianalisis menggunakan SPSS dan SmartPLS. Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh hasil bahwa variabel *Feel, Think*, dan *Use* secara signifikan mempengaruhi variabel *User Experience*.

Berdasarkan hasil crosstab didapatkan hasil bahwa Generasi Z yang merupakan generasi kelahiran yang dimulai dari tahun 2001 dan berakhir di tahun 2012 yang pada saat ini berusia 12 – 23 tahun mendominasi jumlah transaksi pembelian dengan jumlah transaksi >5 kali sebanyak 104 responden. Hal ini berarti bahwa generasi Z lebih aktif melakukan perjalanan dan lebih suka melakukan pembelian secara online. Selain itu, dalam sisi desain antarmuka aplikasi terdapat sedikit pandangan opini antara responden laki-laki dan perempuan. Hal itu bisa terjadi karena pengguna perempuan biasanya akan lebih mengutamakan unsur estetika atau keindahan dibandingkan dengan fungsi, sedangkan pengguna laki-laki akan lebih mengutamakan bentuk dibanding warna.

Kata Kunci: access by KAI, evaluasi pengalaman pengguna, UX honeycomb

Judul : EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI ACCESS
BY KAI MENGGUNAKAN METODE UX HONEYCOMB

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

Pembimbing 2 : ANITA WULANSARI, S.KOM., M.KOM.

ABSTRACT

According to the ratings obtained by Access by KAI in the play store and appstore, there are indications of poor user experience supported by many reviews that show user dissatisfaction in using the Access by KAI application. This study aims to determine the results of the evaluation of the Access by KAI user experience using the UX Honeycomb method which consists of 7 (seven) aspects including useful, usable, desirable, findable, accessible, credible, and valuable with a sample of 524 respondents. The data was processed and analyzed using SPSS and SmartPLS. Based on the results of hypothesis testing, it is found that the Feel, Think, and Use variables significantly affect the User Experience variable.

Based on the results of hypothesis testing, it is found that the Feel, Think, and Use variables significantly affect the User Experience variable. Based on the results of the crosstab, it is found that Generation Z, which is the generation born starting from 2001 and ending in 2012, currently aged 12 - 23 years, dominates the number of purchase transactions with the number of transactions > 5 times as many as 104 respondents. This means that generation Z is more active in traveling and prefers to make purchases online. In addition, in terms of application interface design, there is a slight opinion view between male and female respondents. This can happen because female users will usually prioritize aesthetics or beauty over function, while male users will prioritize shape over color.

Kata Kunci: *access by KAI, user experience evaluation, UX honeycomb*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kita panjatkan kepada Allah SWT, karena atas limpahan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Access by KAI Menggunakan Metode UX Honeycomb”** sebagai persyaratan dalam menyelesaikan program studi strata satu dan memperoleh gelar Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. 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. Kedua orang tua yang tak henti-hentinya memberikan doa dan dukungan serta kasih sayang yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing 2 yang telah bersedia untuk meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan, ide, dan menjawab setiap pertanyaan penulis, sehingga penulis dapat memperoleh inspirasi dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Nur Cahyo Wibowo, S.Kom., M.Kom selaku dosen wali yang telah memberikan waktu, tenaga, kesabaran, dan kesediaan dalam mendampingi serta memberikan arahan terkait akademik.

4. Seluruh dosen dan staff pengajar jurusan Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan.
5. Dwi Arif Gangsar Putra Wijaya yang selalu menemani, memberikan semangat, dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dea Yilfiana Putri, Listiana Anggraini, Rizka Maulidah, dan Maretha Esti Nur Aini yang merupakan sahabat saya yang tidak pernah bosan untuk selalu bersama-sama serta selalu memberikan semangat dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Nurul Hakima dan Putri Ayu Pitria yang merupakan sahabat saya dari semester awal sampai semester akhir. Terima kasih banyak karena bersedia menjadi teman saya dan menemani saya selama mengerjakan skripsi ini.
8. Teman-teman Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2020 penulis mengucapkan terimakasih atas dukungan yang diberikan.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih atas do'a serta dukungan yang sangat berharga bagi penulis.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan Ilmu Pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karenanya atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, Penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat

memberikan manfaat bagi pembacanya dan dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Ilmu Komputer.

Surabaya, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Relevansi SI.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Definisi Evaluasi.....	15
2.2 User Experience	16
2.2.1 Definisi User Experience	16
2.2.2 Elemen User Experience.....	16
2.2.3 Implikasi User Experience.....	18
2.3 Aplikasi Mobile.....	19
2.4 Aplikasi Access by KAI.....	20

2.5 UX Honeycomb	23
2.6 Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Alur Penelitian.....	40
3.2 Observasi.....	40
3.3 Studi Literatur	41
3.4 Menentukan Model Konseptual.....	42
3.5 Penentuan Populasi dan Sampel	43
3.5.1 Populasi.....	43
3.5.2 Sampel	44
3.6 Penyusunan Instrumen Penelitian.....	45
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	56
3.7.1 Uji Validitas Data	56
3.7.2 Uji Reliabilitas Data.....	59
3.8 Penyebaran Kuesioner.....	60
3.9 Pengolahan dan Analisis Data.....	60
3.9.1 Analisis Deskriptif	60
3.9.2 Analisis Inferensial	64
3.10 Uji Hipotesis.....	67
3.11 Kesimpulan dan saran	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Data Demografi Responden	62
4.1.1 Jenis Kelamin.....	62
4.1.2 Provinsi Domisili	62

4.1.3 Kota Domisili.....	63
4.1.4 Usia	63
4.1.5 Pendidikan Terakhir	64
4.1.6 Jumlah Transaksi Pembelian.....	64
4.2 Hasil Analisis Deskriptif.....	65
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel Use	65
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel Feel.....	68
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel Think	69
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel User Experience	71
4.3. Hasil Crosstab	73
4.3.1 Crosstab Usia dan Jumlah Tansaksi Pembelian.....	74
4.3.2 Crosstab Jenis Kelamin dengan Indikator Desirable, Classic Aesthetic, dan Expressive Aesthetic.	75
4.4 Hasil Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	79
4.4.1 Signifikansi dan Relevansi Outer Weight	80
4.4.2 Uji Kolineritas.....	82
4.5 Hasil Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	84
4.5.1 Inner Collinerity.....	84
4.5.2 Evaluasi Kualitas Model.....	84
4.5.3 Pengujian Hipotesis	88
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	90
4.6.1 Hubungan antara Use terhadap User Experience	90
4.6.2 Hubungan antara Feel terhadap User Experience.....	92

4.6.3 Hubungan antara Think terhadap User Experience	94
BAB V PENUTUP.....	106
5.1 Kesimpulan.....	106
5.2 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA.....	ix
LAMPIRAN.....	xxviii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi	6
Gambar 2. 1 UX Honeycomb	27
Gambar 3. 1 Flowchart Alur Penelitian.....	40
Gambar 3. 2 Model Konseptual	42
Gambar 4. 1 Sebaran Jenis Kelamin Responden	62
Gambar 4. 2 Sebaran Provinsi Domisili Responden.....	62
Gambar 4. 3 Sebaran 5 Kota Domisili dengan Jumlah Responden Terbanyak.....	63
Gambar 4. 4 Sebaran Usia Responden	63
Gambar 4. 5 Sebaran Pendidikan Terakhir Responden.....	64
Gambar 4. 6 Sebaran Jumlah transaksi Responden	64
Gambar 4. 7 Hasil Bootstrapping.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1 Data Demografi	46
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....	50
Tabel 3. 3 Item Pernyataan.....	52
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel Use	66
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban Variabel Use	67
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel Feel	68
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Jawaban Variabel Feel	69
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel Think.....	69
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Jawaban Variabel Think.....	70
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel User Experience.....	71
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Jawaban Variabel User Experience.....	73
Tabel 4. 9 Crosstab Jumlah Transaksi Pembelian dengan Usia	74
Tabel 4. 10 Crosstab Jenis Kelamin dengan X4.1	75
Tabel 4. 11 Crosstab Jenis Kelamin dengan X4.2.....	76
Tabel 4. 12 Crosstab Jenis Kelamin dengan X4.3.....	76
Tabel 4. 13 Crosstab Jenis Kelamin dengan Y4.....	77
Tabel 4. 14 Crosstab Jenis Kelamin dengan Y5.1	78
Tabel 4. 15 Crosstab Jenis Kelamin dengan Y5.2.....	78
Tabel 4. 16 Outer Weight	80
Tabel 4. 17 Loading Factors.....	81
Tabel 4. 18 Uji Kolineritas antar Indikator	83

Tabel 4. 19 Inner Variant Inflation Factors (Inner VIF).....	84
Tabel 4. 20 R Square	85
Tabel 4. 21 F Square.....	86
Tabel 4. 22 Fit Model	86
Tabel 4. 23 Significance and Level of Importance of Variables and Indicators....	87
Tabel 4. 24 Path Coefficient.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian Tugas Akhir	xxviii
Lampiran 2 Pernyataan Kuesioner	xxix
Lampiran 3 Outer Weight.....	xxxvi
Lampiran 4 Outer Loading (Loading Factors)	xxxvii
Lampiran 5 Uji Kolinieritas	xxxvii
Lampiran 6 Inner Collinerity	xxxviii
Lampiran 7 R-Square	xxxviii
Lampiran 8 F-Square.....	xxxviii
Lampiran 9 Standard Root Mean Residual (SRMR)	xxxviii
Lampiran 10 Pengujian Hipotesis (Patch Coefficient).....	xxxviii
Lampiran 11 Sebaran Kota Domisili Responden	xxxix