

**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE UX CURVE DAN UEQ**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Informatika



disusun oleh
NUR SYAFIQOH
19.11.2977

Kepada

FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2023

**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE UX CURVE DAN UEQ**

SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Informatika



disusun oleh
NUR SYAFIQOH
19.11.2977

Kepada

FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2023

HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI
ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE UX CURVE DAN UEQ

yang disusun dan diajukan oleh

Nur Syafiqoh

19.11.2977

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 23 Februari 2023

Dosen Pembimbing,



Rifa Faticha Alfa Ariza, S.Kom., M.Kom

NIK. 190302392

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE UX CURVE DAN UEQ

yang disusun dan diajukan oleh

Nur Syafiqoh

19.11.2977

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 23 Februari 2023

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Donni Prabowo, M.Kom
NIK. 190302253



Andriyan Dwi Putra, M.Kom
NIK. 190302270



Rifda Faticha Alfa Aziza, S.Kom., M.Kom
NIK. 190302392



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 23 Februari 2023

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Hanif Al Fatta, S.Kom., M.Kom.
NIK. 190302096

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Nur Syafiqoh

NIM : 19.11.2977

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

Analisis Pengalaman Pengguna Menggunakan Metode UX Curve dan UEQ

Dosen Pembimbing : Rifda Faticha Alfa Aziza, S.Kom., M.Kom

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 23 Februari 2023

Yang Menyatakan,



Nur Syafiqoh

MOTTO

“Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(Q.S Al-Baqarah:286)

“Orang lain ga akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gaada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian atau skripsi ini dengan baik. Peneliti sangat berterimakasih kepada semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak dalam proses pembuatan skripsi ini hingga selesai. Oleh karena itu, peneliti persembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua, yang selalu memberikan kasih sayang, mendoakan, membimbing, menasehati, dan memberi dukungan dalam bentuk moral maupun material yang tak pernah kurang diberikannya dan yang pasti tidak dapat terbayarkan oleh apapun.
2. Adik satu-satunya, terima kasih atas doa dan dukungannya.
3. Ibu Rifda Faticha Alfa Aziza, S.Kom, M.Kom, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan sabar serta membantu peneliti selama proses penelitian hingga selesai.
4. Sahabat dan teman terbaik yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan meyakinkan bahwa dapat menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu.
5. Muhammad Rafli Indrawan, partner yang selalu mendengarkan keluh kesah, serta memberikan dukungan, bantuan, saran dan semangatnya.
6. Diri saya sendiri, yang sudah mau berusaha, berjuang, tetap kuat, dan tidak menyerah walau banyak rintangan yang dihadapi.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian atau skripsi ini yang berjudul “Analisis Pengalaman Pengguna Menggunakan Metode UX Curve dan UEQ” berjalan dengan baik dan lancar. Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Komputer Program Studi Informatika Universitas Amikom Yogyakarta.

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan, dan doa selama pengerjaan atau penyusunan pada penelitian ini. Oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, M.M., selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Bapak Hanif Al Fatta, S.Kom., M.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Ibu Rifda Faticha Alfa Aziza, S.Kom, M.Kom., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan sabar serta membantu peneliti selama proses penelitian hingga selesai.
4. Dosen Penguji dan segenap Dosen Universitas Amikom Yogyakarta yang telah berbagi ilmu dan pengalamannya.
5. Kedua orang tua dan adik, yang selalu memberikan kasih sayang, mendoakan, membimbing, menasehati, dan memberi dukungan dalam bentuk moral maupun material yang tak pernah kurang diberikannya dan yang pasti tidak dapat terbayarkan oleh apapun.
6. Teman-teman kampus khususnya 19-IF-06, yang sudah memberikan dukungan dalam bentuk apapun. Terima kasih sudah mengisi hari-hari selama di kampus. Mungkin tanpa kalian masa-masa kuliah akan terasa biasa saja.

7. Seluruh responden yang telah berkontribusi untuk meluangkan waktu untuk membantu menyelesaikan penelitian ini.
8. Muhammad Rafli Indrawan, partner yang selalu mendengarkan keluhan, serta memberikan dukungan, bantuan, saran dan semangatnya.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi peneliti dan para pembaca. Akhir kata, saya berharap Allah SWT yang membalas atas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Yogyakarta, 23 Februari 2023

Penulis

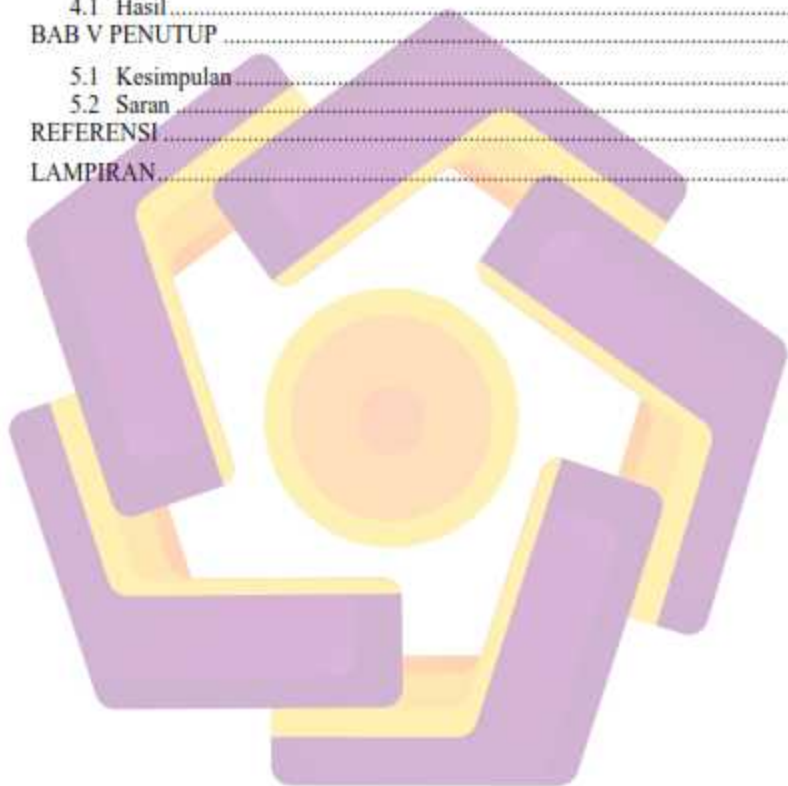


Nur Syafiqoh

DAFTAR ISI

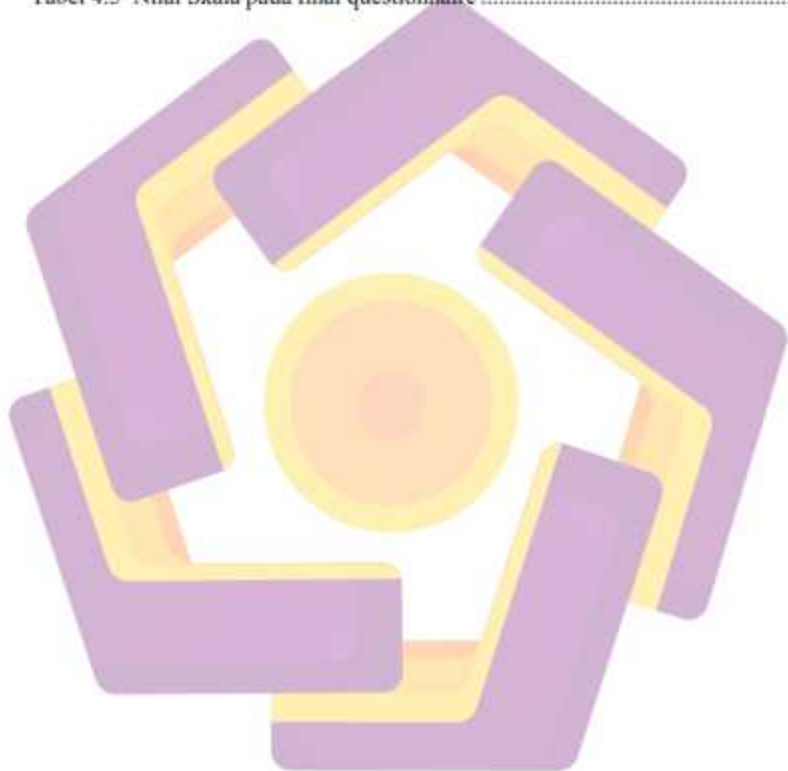
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Studi Literatur	7
2.2 Dasar Teori	13
2.2.1 User Experience (UX)	13
2.2.2 Long Term UX Evaluation	13
2.2.3 User Experience Questionnaire	14
2.2.4 UEQ Data Analysis Tool	17
2.2.5 UX Curve	17
2.2.6 Teknik Pengambilan Sampel	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Objek Penelitian	20
3.2 Pendekatan Penelitian	20
3.3 Pengambilan Sampel	20
3.4 Alur Penelitian	21
3.4.1 Identifikasi Masalah	21

3.4.2.	Studi Literatur	22
3.4.3.	Persiapan Evaluasi	22
3.4.4.	Menentukan Kriteria Responden	22
3.4.5.	Menentukan Kuesioner	22
3.4.6.	Pengumpulan Data	22
3.4.7.	Analisis Data dan Pembahasan	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		25
4.1	Hasil	25
BAB V PENUTUP		52
5.1	Kesimpulan	52
5.2	Saran	53
REFERENSI		54
LAMPIRAN		58



DAFTAR TABEL

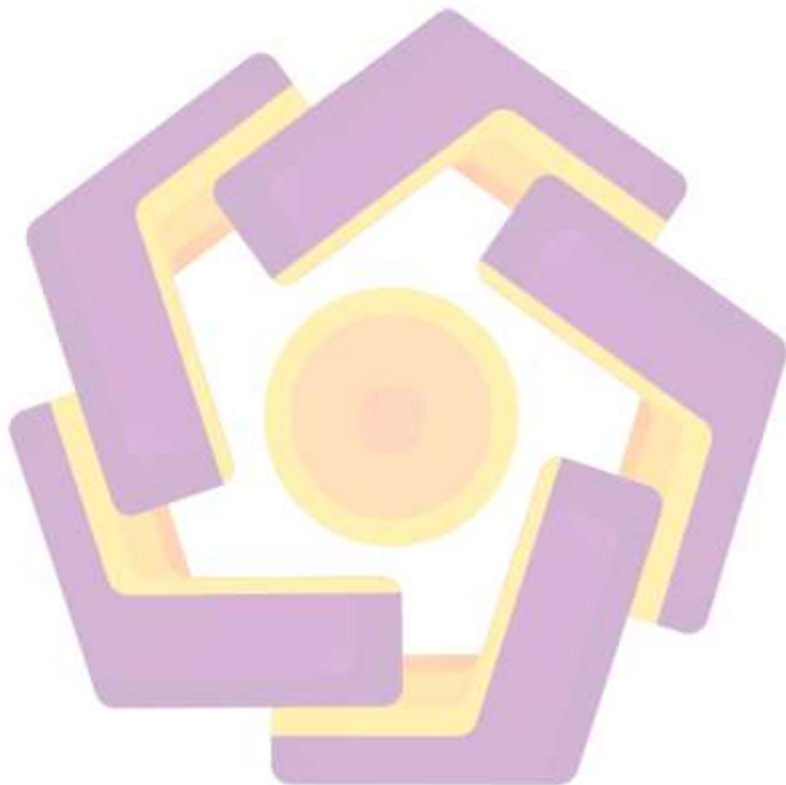
Tabel 2.1. Keaslian Penelitian	9
Tabel 4.1 Jumlah Kecenderungan Tiap Kurva.....	43
Tabel 4.2 Kategori Alasan Pengguna.....	50
Tabel 4.3 Nilai Skala pada final questionnaire	50



DAFTAR GAMBAR

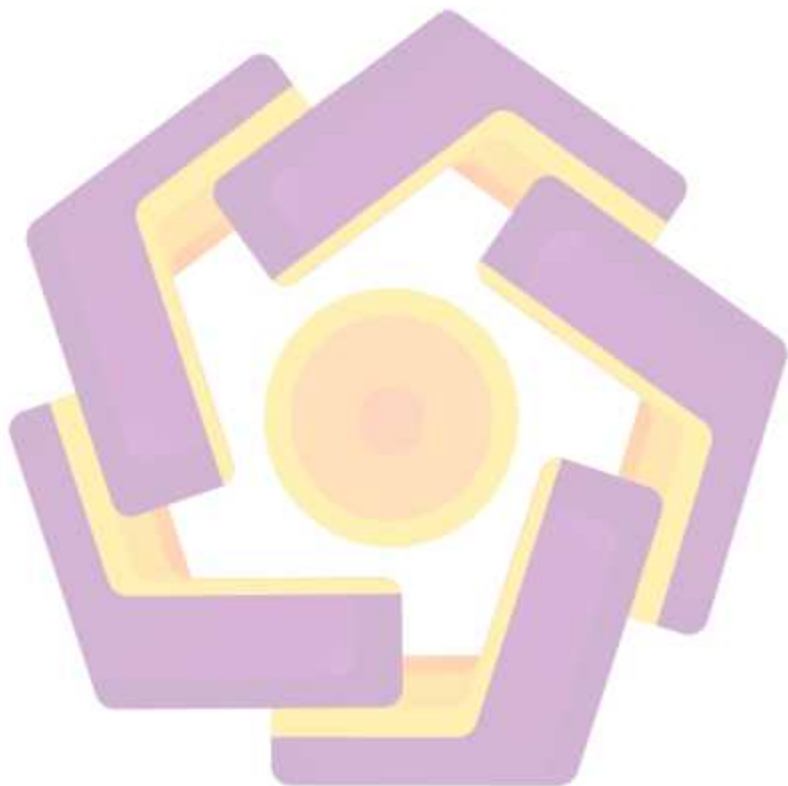
Gambar 2.1. Struktur Skala Penilaian UEQ.....	15
Gambar 2.2. Daftar Pertanyaan kuesioner UEQ versi Bahasa Indonesia.....	16
Gambar 3.1 Flowchart Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Data rata-rata hasil dari pengukuran UEQ.....	25
Gambar 4.2 Data Skala UEQ (Mean dan Variance).....	26
Gambar 4.3 Hasil pengukuran skala penilaian kualitas.....	26
Gambar 4.4 Grafik Hasil Pengukuran Skala UEQ.....	27
Gambar 4.5 Diagram Benchmark UEQ.....	28
Gambar 4.6 Kurva General UX.....	29
Gambar 4.7 Kurva Improving General UX.....	30
Gambar 4.8 Kurva Deteriorating General UX.....	31
Gambar 4.9 Kurva Stable General UX.....	31
Gambar 4.10 Kurva Attractiveness.....	32
Gambar 4.11 Kurva Improving Attractiveness.....	32
Gambar 4.12 Kurva Deteriorating Attractiveness.....	33
Gambar 4.13 Kurva Stable Attractiveness.....	34
Gambar 4.14 Kurva Ease Of Use.....	35
Gambar 4.15 Kurva Improving Ease Of Use.....	35
Gambar 4.16 Kurva Deteriorating Ease of use.....	36
Gambar 4.17 Kurva Stable Ease of use.....	37
Gambar 4.18 Kurva Utility.....	38
Gambar 4.19 Kurva Improving Utility.....	39
Gambar 4.20 Kurva Deteriorating Utility.....	39
Gambar 4.21 Kurva Stable Utility.....	40
Gambar 4.22 Kurva Degree of usage.....	41
Gambar 4.23 Kurva Improving Degree of usage.....	42
Gambar 4.24 Kurva Deteriorating Degree of usage.....	42
Gambar 4.25 Kurva Stable Degree of usage.....	43
Gambar 4.26 Rata-rata alasan perubahan kurva General UX.....	45

Gambar 4.27 Rata-rata alasan perubahan kurva Attractiveness	46
Gambar 4.28 Rata-rata alasan perubahan kurva Ease of Use	47
Gambar 4.29 Rata-rata alasan perubahan kurva Utility.....	48
Gambar 4.30 Rata-rata alasan perubahan kurva Degree of Usage	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Nama Responden.....	58
---------------------------------	----



INTISARI

Pengalaman pengguna terhadap aplikasi dinilai sangat penting karena dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu aplikasi. Selain itu, dapat dijadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan layanan aplikasi. Terdapat salah satu aplikasi online yang sudah banyak diunduh masyarakat menurut google play store. Aplikasi ini merupakan marketplace finansial dan investasi terintegrasi pertama di Indonesia yang telah mendapat lisensi resmi sebagai agen penjualan reksadana dari OJK. Salah satu aspek yang mempengaruhi berkembangnya aplikasi adalah persepsi pengguna atau biasa disebut dengan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui pengalaman pengguna dan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi pengalaman tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi perubahan pengalaman pengguna dengan cara evaluasi pengalaman pengguna jangka panjang menggunakan metode UX Curve dan User Experience Questionnaire (UEQ) sebagai respon pengguna untuk mengutarakan perasaan, kesan, dan sikap ketika berinteraksi dengan suatu produk. Hasil dari penelitian ini menggunakan metode UX Curve dan UEQ pada aspek pragmatis dan hedonis sama-sama mendapatkan hasil yang positif.

Kata kunci : Pengalaman pengguna, Pengalaman pengguna jangka panjang, UX Curve, UEQ

ABSTRACT

The user experience of the application is considered very important because it can be used as a benchmark for the success of an application. In addition, it can be used as evaluation material in improving application services. There is one online application that has been downloaded by many people according to the Google Play Store. This application is the first integrated financial and investment marketplace in Indonesia that has received an official license as a mutual fund sales agent from OJK. One of the aspects that influence the development of applications is user perception or commonly known as user experience. Therefore, it is important to know the user experience and what factors can influence that experience. This study aims to identify changes in user experience by evaluating long-term user experience using the UX Curve and User Experience Questionnaire (UEQ) methods as user responses to express feelings, impressions, and attitudes when interacting with a product. The results of this study using the UX Curve and UEQ methods on the pragmatic and hedonic aspects both obtained positive results.

Keyword: *User experience, Long term user experience, UX Curve, UEQ*

