

**ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI MOBILE IKEA
INDONESIA MENGGUNAKAN TEORI JACOB NIELSEN**

SKRIPSI

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



disusun oleh

HAZANI PRATAMA

16.11.0547

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2023

**ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI MOBILE IKEA
INDONESIA MENGGUNAKAN TEORI JACOB NIELSEN**

SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Informatika



disusun oleh

HAZANI PRATAMA

16.11.0547

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI MOBILE
IKEA INDONESIA MENGGUNAKAN TEORI JACOB NIELSEN**


yang disusun dan diajukan oleh

Hazani Pratama

16.11.0547

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 19 Juni 2023

Dosen Pembimbing,


Eli Pujastuti, M.Kom
NIK. 190302227

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI MOBILE IKEA
INDONESIA MENGGUNAKAN TEORI JACOB NIELSEN**

yang disusun dan diajukan oleh

Hazani Pratama

16. 110547

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 19 Juni 2023

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Muhammad Kopravi, S.Kom., M.Eng.
NIK. 190302454

Wahid Miftahul Ashari, S.Kom., M.T.
NIK. 190302452

Eli Pujastuti, M.Kom.
NIK. 190302227



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 19 Juni 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 : Hazani Pratama
NIM : 16.11.0547

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

**Analisis User Experience Aplikasi Mobile IKEA Indonesia
menggunakan teori Jacob Nielsen**

Dosen Pembimbing : Eli Pujastuti, 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, 19 Juni 2023

Yang Menyatakan,



Hazani Pratama

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa dan Maha Besar serta Sholawat kepada Nabi Muhammad SAW, dan juga doa dan dukungan dari kedua orang tua, akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik, dan walaupun mengalami keterlambatan, namun saya tetap bangga bisa menyelesaikannya. Dengan rasa bahagia saya ingin mengucapkan syukur dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas rahmat, hidayah, anugerah dan karunianya yang telah diberikan dan juga atas izin Allah SWT saya bisa seperti ini.
2. Bapak Djelly Harwendi, Ibu Eliza, serta keluarga besar yang tak henti hentinya memberikan dukungan baik materi maupun doa untuk saya, terutama juga doa dari kedua orang tua saya sendiri dan juga dukungannya.
3. Ibu Eli Pujastuti, M. Kom selaku dosen pembimbing yang tulus dan baik dalam membantu saya selama penulisan skripsi ini agar menjadi lebih baik.
4. Terima Kasih kepada seluruh Warga Asrama Tapak Badang yang telah membantu saya selama bekehidupan di Yogyakarta.
5. Terima Kasih juga kepada Keluarga Pelajar Mahasiswa Kepulauan Riau Kabupaten Karimun Jogjakarta yang telah memberikan banyak ilmu selama saya berkuliah maupun berorganisasi.
6. Teman- teman dari kelas Infomatika 09
7. Dan juga orang orang yang tidak bisa saya sebutkan semua dalam membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih kepada semua, semoga skripsi ini sedikit dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, yang telah memberikan nikmat dan karunia sehingga dapat menyelesaikan tugas penelitian skripsi ini, dan selama penulisan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak M. Suyanto, Prof. Dr, M.M., selaku rektor Universitas Amikom Yogyakarta
2. Bapak Hanif Al Fatta, M. Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer
3. Ibu Windha Mega Pradnya Dhuhita, M. Kom. selaku Ketua Program Studi S1 Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Ibu Eli Pujastuti, M. Kom selaku dosen pembimbing, yang telah membantu juga membimbing serta megarahkan penulis dengan baik dan ramah sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
5. Tim Penguji, segenap dosen dan karyawan Univeristas Amikom Yogyakarta.

Penulis juga memohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan laporan skripsi ini.

Yogyakarta, 19 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR LAMBANG DAN ISTILAH	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT.....	xv
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.....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Studi Literatur	5
2.2 Dasar Teori	11
2.2.1 Pengertian Analisis	11
2.2.2 User Experience.....	11
2.2.3 Sejarah dan Perkembangan IKEA	11
2.2.4 Teori Jacob Nielsen	13

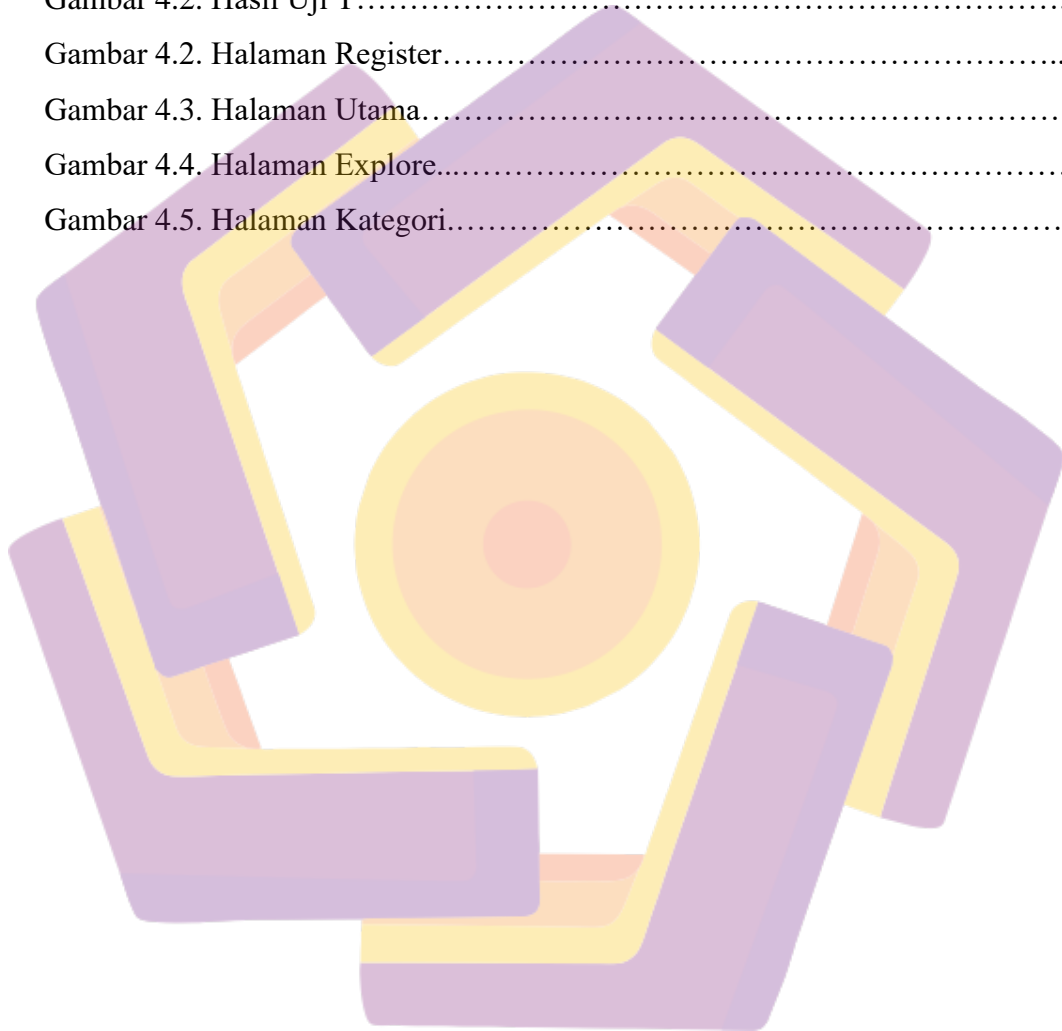
2.2.5 Marketplace	15
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Objek Penelitian	17
3.2 Alur Penelitian.....	17
3.2.1 Identifikasi Masalah.....	17
3.2.2 Metode Pengumpulan Data.....	18
A. Studi Literatur	18
B. Kuesioner	18
C. Wawancara.....	19
3.2.3 Analisa Data.....	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Deskripsi Responden Penelitian	21
4.2 Uji Validitas	26
4.3 Uji Reabilitas	28
4.4 Analisis Usability.....	29
4.5 Uji Simultan (Uji F).....	31
4.6 Uji Parsial (Uji T)	31
4.7 Saran Perbaikan	32
BAB V	37
PENUTUP.....	37
5.1 Kesimpulan	37
5.2 Saran	37
REFERENSI	39
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Literature Review.....	24
Tabel 4.1	Pertanyaan Ke Responden.....	36
Tabel 4.2	Hasil Variabel Learnability.....	37
Tabel 4.3	Hasil Variabel Efficiency.....	38
Tabel 4.4	Hasil Variabel Memorability.....	39
Tabel 4.5	Hasil Variabel Error.....	39
Tabel 4.6	Hasil Variabel Satisfaction.....	40
Tabel 4.7	Rangkuman Uji Validitas.....	41
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Reabilitas.....	43
Tabel 4.9.	Penilaian Kelas Interval.....	44
Tabel 4.10.	Kriteria Nielsen.....	44

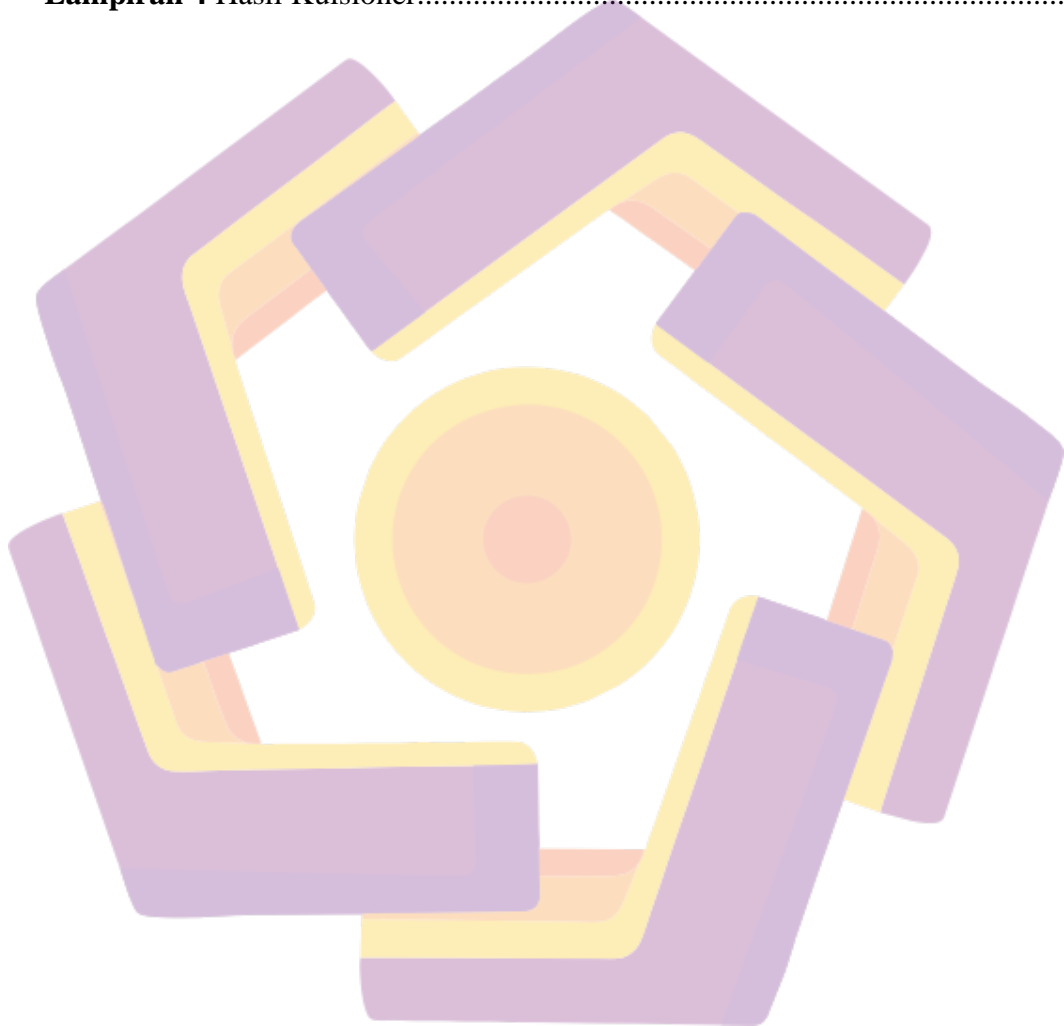
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Alur Penelitian.....	33
Gambar 4.1. Rata-rata Pengukuran Usability.....	45
Gambar 4.1. Hasil Uji F.....	46
Gambar 4.2. Hasil Uji T.....	47
Gambar 4.2. Halaman Register.....	47
Gambar 4.3. Halaman Utama.....	48
Gambar 4.4. Halaman Explore.....	49
Gambar 4.5. Halaman Kategori.....	50



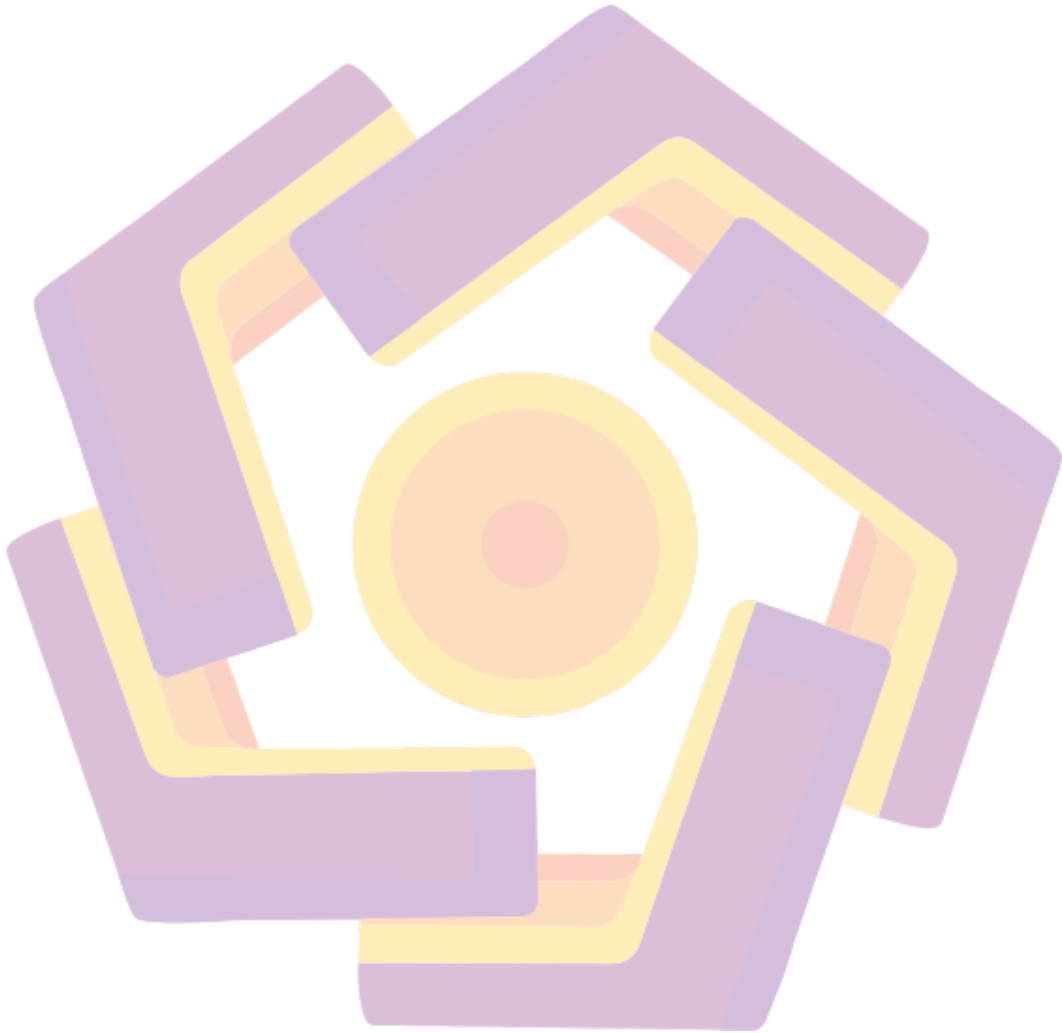
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisiener Penelitian.....	40
Lampiran 2 Kuisiener Penelitian.....	41
Lampiran 3 Kuisiener Penelitian.....	42
Lampiran 4 Hasil Kuisiener.....	43



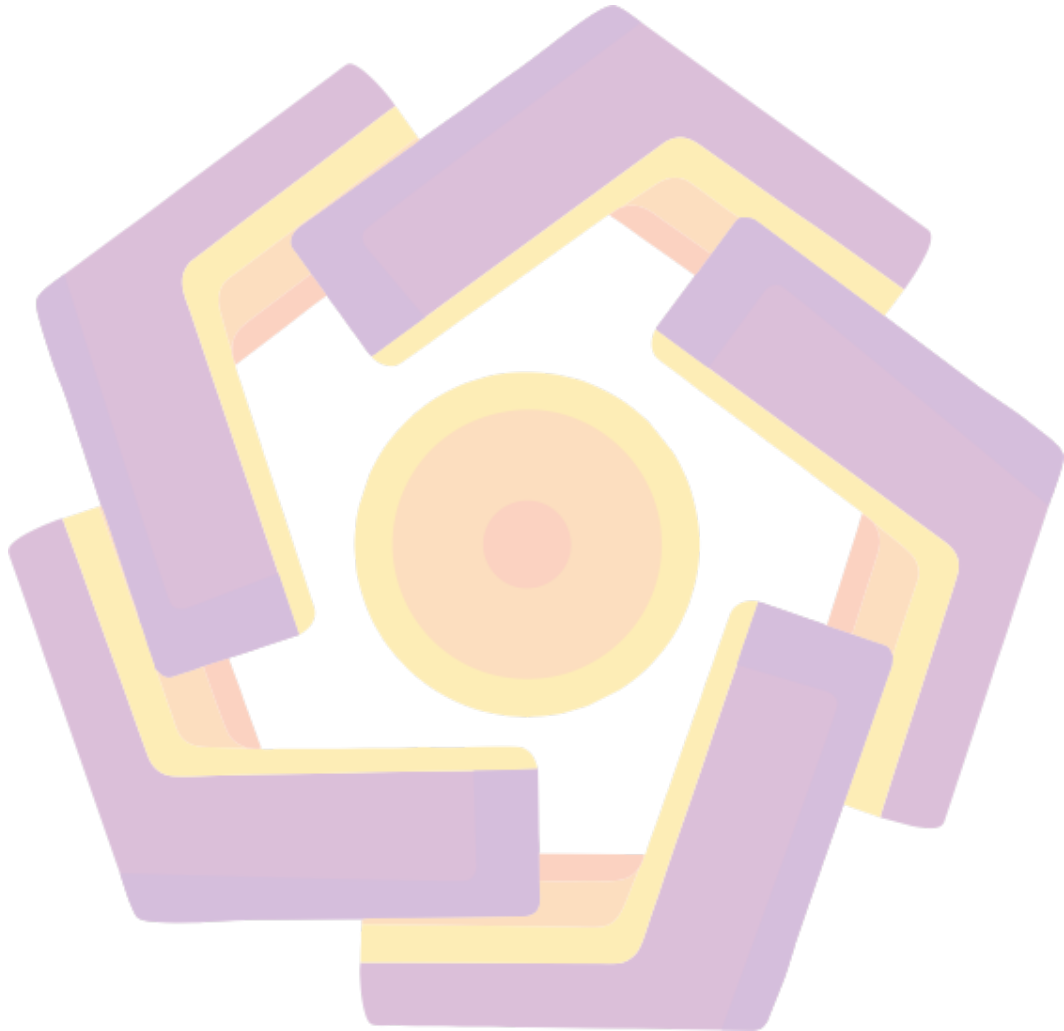
DAFTAR LAMBANG DAN ISTILAH

UX : *User Experience*



DAFTAR ISTILAH

USER EXPERIENCE	Pengalaman pengguna
USABILITY	Sebuah penanda



INTISARI

Teknologi menjadi bagian tak terpisahkan dalam era modern. Salah satu manfaat teknologi adalah mempermudah berbelanja melalui perangkat seperti handphone, laptop, atau komputer. Di masa pandemi, banyak konsumen yang beralih ke belanja online. Perusahaan-perusahaan mengembangkan aplikasi mereka sendiri, contohnya IKEA Mobile Indonesia, untuk memberikan kenyamanan kepada konsumen. Namun, beberapa pengguna mengalami ketidaknyamanan saat menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini menganalisis pengalaman pengguna (User Experience) dari aplikasi IKEA Indonesia menggunakan pengukuran usability. Hasil penilaian menunjukkan bahwa aplikasi tersebut memiliki kualitas baik. Beberapa heuristic usability variabel, seperti Visibility of System Status, Match Between System and the Real World, User Control and Freedom, Consistency and Standards, Error Prevention, Recognition Rather Than Recall, Flexibility and Efficiency of Use, Aesthetic and Minimalist Design, Help Users Recognize, Diagnose and Recover From Errors, dan Help and Documentation, secara bersama-sama berpengaruh terhadap usability aplikasi. Hasil pengujian juga menunjukkan kevalidan aplikasi tersebut dalam kelima kategori: learnability, efficiency, error, satisfaction, dan memorability.

Kata kunci: usability, user experience, IKEA mobile Indonesia, Jacob Nielsen

ABSTRACT

Technology is an integral part of the modern era. One of the benefits of technology is that it makes it easier to shop through devices such as mobile phones, laptops or computers. During the pandemic, many consumers have switched to online shopping. Companies develop their own applications, for example, IKEA Mobile Indonesia, to provide convenience to consumers. However, some users experience some inconvenience when using the application. Therefore, this study analyzes the user experience (User Experience) from the IKEA Indonesia application using usability measurements. The results of the assessment show that the application has good quality. Several Heuristic Usability variables, such as Visibility of System Status, Match Between System and the Real World, User Control and Freedom, Consistency and Standards, Error Prevention, Recognition Rather Than Recall, Flexibility and Efficiency of Use, Aesthetic and Minimalist Design, Help Users Recognize, Diagnose and Recover From Errors, and Help and Documentation, together affect the usability of the application. The test results also show the validity of the application in the five categories: learnability, efficiency, error, satisfaction, and memorability.

Keyword: *usability, user experience, IKEA mobile Indonesia, Jacob Nielsen*