

**PENGUKURAN USER EXPERIENCE APLIKASI MOBIL LAYANAN
KULINER “ZOMATO” MENGGUNAKAN METODE USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)**

PROYEK

Oleh:

**ULFA CAHYATI
NIM: 15.211.4323
VIKI ALVIN NAVIA
NIM: 15.211.3549**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
2020**

**USER EXPERIENCE MEASUREMENT MOBILE APPLICATION
“ZOMATO” CULINARY SERVICE USING THE EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE (UEQ) METHOD**

FINAL PROJECT

By:

**ULFA CAHYATI
STUDENT NUMBER: 15.211.4323
VIKI ALVIN NAVIA
STUDENT NUMBER: 15.211.3549**



**STUDI PROGRAM INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
2020**

LEMBAGA PENGESAHAN
PENGUKURAN USER EXPERIENCE APLIKASI MOBIL LAYANAN
KULINER “ZOMATO” MENGGUNAKAN METODE USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

PROYEK

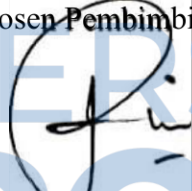
Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Setara Satu
Program Studi Sistem Informasi

Oleh

ULFA CAHYATI
NIM: 15.211.4323
VIKI ALVIN NAVIA
NIM: 15.211.3549

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing,



Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom.

Medan, Januari 2020

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi

Sistem Informasi,



Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Ulfa Cahyati
NIM : 152114323
Peminatan : E-Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengukuran User Experience Aplikasi Mobil Layanan Kuliner “Zomato” Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

Tempat Penelitian : -
Alamat Tempat Penelitian : -
No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari manapun.

Medan, Januari 2020
Saya yang membuat pernyataan,



Ulfa Cahyati

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Viki Alvin Navia
NIM : 152113549
Peminatan : E-Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengukuran User Experience Aplikasi Mobil Layanan Kuliner “Zomato” Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

Tempat Penelitian : -
Alamat Tempat Penelitian : -
No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari manapun.

Medan, Januari 2020
Saya yang membuat pernyataan,



Viki Alvin Navia

PENGUKURAN USER EXPERIENCE APLIKASI MOBIL LAYANAN KULINER ZOMATO MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

Ringkasan Eksekutif

Zomato adalah situs pencarian restoran yang menyediakan informasi layanan kuliner. Namun semakin berkembangnya teknologi semua bisa dilakukan dengan cara menggunakan aplikasi Mobil dengan mengunduh dari Google Playstore dan App Store dan juga bisa langsung mengunjungi website resminya. Tujuan proyek ini adalah untuk mengukur kualitas perangkat lunak versi mobil layanan kuliner "Zomato" dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Pengukuran dilakukan terhadap factor Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi, dan Kebaruan. Melihat hasil rating users dan ulasan pada aplikasi mobil Zomato di playstore dan App Store peneliti tertarik untuk mengukur kualitas aplikasi mobil Zomato untuk menilai aplikasi mobil Zomato apakah berjalan sudah sesuai dengan kebutuhan users dan menentukan aplikasi tergolong buruk atau baik. Hasil dari penelitian ini nantinya dapat digunakan pengembang aplikasi sebagai acuan untuk mengembangkan aplikasi lebih lanjut.

Kata Kunci: *Zomato, Layanan Kuliner, User Experience, UEQ*

Executive Summary

Zomato is a restaurant search site that provides culinary service information. But the development of technology can all be done by using the Car application by downloading from the Google Playstore and App Store and can also directly visit the official website. The purpose of this project is to measure the quality of the culinary service car version of the software "Zomato" using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. Measurements were made of the Attractiveness, Clarity, Efficiency, Accuracy, Stimulation, and Novelty factors. Seeing the results of users' ratings and reviews on the Zomato car application in the Playstore and App Store researchers are interested in measuring the quality of the Zomato car application to assess the Zomato car application if it works according to the needs of users and determine whether the application is classified as bad or good. The results of this study can later be used by application developers as a reference for developing further applications..

Keywords: *Zomato, Culinary Services, User Experience, UEQ*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik, yang merupakan salah satu pemenuhan kurikulum Program Studi S-1 Sistem Informasi dengan peminatan Sistem Informasi Enterprise, Sistem Informasi Ebisnis dan Sistem Informasi Akuntansipada STMIK Mikroskil Medan. Adapun judul dari Tugas Akhir ini adalah “Pengukuran User Experience Aplikasi Mobil Layanan Kuliner “Zomato” Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)” Dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini penulis banyak menerima fasilitas, bimbingan, petunjuk, bantuan, kritik dan saran sertana sehat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih, yaitu kepada:

1. Teristimewa kepada orang tua dan keluarga yang senantiasa telah mendukung dan memberikan motivasi baik dari segi moral maupun material sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Dr. Pahala Sirait.,S.T.,M.Kom, selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
3. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing I dan selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Chatrine Sylvia, S.Kom., M.MSI., selaku dosen pendamping pembimbing dan selaku Sekretaris Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan pengarahan dan masukan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
6. Terima kasih juga kepada teman-teman mahasiswa/mahasiswi di STMIK Mikroskil yang telah memberikan motivasi, semangat, dukungan, serta meluangkan waktu untuk berbagi pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dan semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa isi dan teknik penulisan dari Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi tata bahasa maupun materi yang terkandung di dalamnya. Oleh karena itu, penulis menerima setiap kritik dan saran. Semoga penulis dapat memberikan manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan.

Medan, Januari 2020



Ulfa Cahyati
Viki Alvin Navia

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Proyek	1
1.2 Tujuan Proyek	2
1.3 Ruang Lingkup Proyek.....	2
1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek	2
1.4.1 Personil Proyek	3
1.4.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Sistem Informasi	5
2.2 <i>User Experience (UX)</i>	6
2.3 <i>User Interface (UI)</i>	8
2.4 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	9
BAB III PELAKSANAAN	14
3.1 Objek Penelitian	14
3.2 Metode Pengumpulan Data	26
3.3 Rancangan Penelitian	27
3.4 Metode Analisis Data	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Hasil Penelitian	30
4.1.1 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Kategori	30
4.1.2 Analisis Hasil Responden	31
4.2 Pembahasan	46
BAB V PENUTUP	48
5.1 Kesimpulan.....	48

5.2	Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....		50
LAMPIRAN.....		52
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		63



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur pengelompokan skala pada UEQ	11
Gambar 2.2 Kuesioner UEQ	12
Gambar 3.1 Tampilan Pendaftaran Anggota Baru dan Login pada Zomato	14
Gambar 3.2 Tampilan Halaman Utama dan Fitur – Fitur pada Zomato	15
Gambar 3.3 Tampilan Lokasi Akun pada Zomato.....	16
Gambar 3.4 Tampilan Bahasa pada Zomato.....	17
Gambar 3.5 Tampilan Fitur Akun pada Zomato.....	17
Gambar 3.6 Tampilan Profil pada Fitur Akun Zomato.....	18
Gambar 3.7 Tampilan Pilihan Cara Pembayaran pada Fitur akun Zomato	19
Gambar 3.8 Tampilan Foodie Teratas pada Fitur Akun Zomato.....	19
Gambar 3.9 Tampilan Reservasi Anda pada Fitur Akun Zomato	20
Gambar 3.10 Tampilan Bantuan Reservasi Meja pada fitur akun Zomato.....	20
Gambar 3.11 Tampilan Pengaturan pada Fitur Akun Zomato.....	21
Gambar 3.12 Tampilan Fitur Pencarian Restoran dan Jenis Makanan pada Zomato	22
Gambar 3.13 Tampilan Rekomendasi Restoran Terbaik pada Menu Utama Zomato	22
Gambar 3.14 Tampilan Menu Kehidupan Malam Zomato.....	23
Gambar 3.15 Tampilan Menu Gold pada Zomato	24
Gambar 3.16 Tampilan Menu Videos pada Zomato.....	25
Gambar 3.17 Rancangan Penelitian.....	27
Gambar 4.1 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Gambar 4.2 Mean, Variance, dan Standard Deviation.	38
Gambar 4.3 Rata-rata Impression	39
Gambar 4.4 Skala UEQ (Mean dan Variance) dalam format tabel	40
Gambar 4.5 Skala UEQ (Mean dan Variance) dalam format grafik.....	40
Gambar 4.6 Hasil perhitungan UEQ untuk setiap kelompok	41
Gambar 4.7 UEQ Benchmark dalam bentuk grafik.....	46

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Personil Proyek.....	3
Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek	3
Tabel 2.1 Skala Likert.....	12
Tabel 3.1 Rincian Responden	26
Tabel 3.2 Skala Likert.....	29
Tabel 4.1 Distribusi Penyebaran Kuesioner.....	31
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Responden.....	32
Tabel 4.3 Hasil Konversi Nilai Responden.....	33
Tabel 4.4 Skala inkonsistensi responden	35
Tabel 4.5 Scale means per person	37
Tabel 4.6 Nilai Pragmatis dan Kualitas Hedonis	41
Tabel 4.7 Confidence Interval per item	42
Tabel 4.8 Confidence intervals untuk items dan scales	44
Tabel 4.9 Cronbach Alpha	44
Tabel 4.10 UEQ Benchmark dalam bentuk tabel	45



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.....	51
LAMPIRAN 2.....	53
LAMPIRAN 3.....	55
LAMPIRAN 4.....	56
LAMPIRAN 5.....	57



UNIVERSITAS MIKROSKIL