

ANALISIS PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA TERHADAP KEPUASAN PENGUNA PADA APLIKASI GOPAY MENGGUNAKAN METODE UX HONEYCOMB

PROYEK

Oleh:

LAUREN SINAGA

NIM. 211122025

GAMALIEL KIRENIUS ADITYA RUMAHORBO

NIM. 211120330



PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI

FAKULTAS INFORMATIKA

UNIVERSITAS MIKROSKIL

MEDAN

2025

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF USER EXPERIENCE ON
USER SATISFACTION IN THE GOPAY APPLICATION USING THE
UX HONEYCOMB METHOD**

FINAL PROJECT

By:

LAUREN SINAGA

ID NUMBER. 211122025

GAMALIEL KIRENIUS ADITYA RUMAHORBO

ID NUMBER. 211120330



**MAJOR OF S-1 INFORMATION SYSTEMS
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL**

**MEDAN
2025**

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA TERHADAP
KEPUASAN PENGUNA PADA APLIKASI GOPAY MENGGUNAKAN
METODE UX HONEYCOMB**

PROYEK

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

Oleh:

LAUREN SINAGA
NIM. 211122025

GAMALIEL KIRENIUS ADITYA RUMAHORBO
NIM. 211120330

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I

Hita, S.Kom., M.TI.

Dosen Pembimbing II

Zulpa Salsabila, S.Kom., M.M.S.I.

Medan, 31 Juli 2025
Diketahui dan Disahkan oleh:

Ketua Program Studi
S-1 Sistem Informasi

Caroline, S.Kom., M.Kom.



HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut.

Nama : Lauren Sinaga

NIM : 211122025

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Pengalaman Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Gopay Menggunakan Metode UX Honeycomb

Tempat Penelitian :

Alamat Tempat Penelitian :

No Telp. 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 Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas 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, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan 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 pihak manapun.

Medan, 02 Juli 2025

Saya yang membuat pernyataan,



Lauren Sinaga

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Gamaliel Kirenius Aditya Rumahorbo
NIM : 211120330

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Pengalaman Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Gopay Menggunakan Metode UX Honeycomb

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya 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 Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas 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, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan 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 pihak manapun.

Medan, 02 Juli 2025

Saya yang membuat pernyataan,



Gamaliel Kirenius Aditya Rumahorbo

ANALISIS PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI GOPAY MENGGUNAKAN METODE UX HONEYCOMB

Abstrak

Perkembangan teknologi digital mendorong masyarakat untuk beralih ke transaksi non-tunai, termasuk penggunaan dompet digital seperti GoPay. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna berdasarkan tujuh aspek UX Honeycomb dan hubungannya dengan kepuasan pengguna aplikasi GoPay di Kota Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 406 responden. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, statistik deskriptif, uji normalitas, korelasi Pearson, dan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh aspek UX Honeycomb memperoleh penilaian positif, dengan aspek desirable mendapatkan skor tertinggi. Uji korelasi Pearson menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan signifikan antara pengalaman pengguna dan kepuasan pengguna ($r = 0.779$, $\text{sig.} < 0.001$). Sementara itu, hasil regresi menunjukkan bahwa pengalaman pengguna memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menegaskan bahwa semakin baik kualitas pengalaman pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi digital.

Kata kunci: Pengalaman Pengguna, UX Honeycomb, GoPay, Kepuasan Pengguna, E-Wallet

Abstract

The development of digital technology has encouraged people to switch to cashless transactions, including the use of digital wallets such as GoPay. This study aims to analyze user experience based on the seven aspects of the UX Honeycomb and its relationship with user satisfaction with the GoPay application in Medan City. This study employs a quantitative approach using a survey method, distributing questionnaires to 406 respondents. Data were analyzed using validity tests, reliability tests, descriptive statistics, normality tests, Pearson correlation, and simple linear regression. The results indicate that all aspects of the UX Honeycomb received positive ratings, with the “desirable” aspect scoring the highest. Pearson correlation tests revealed a strong and significant relationship between user experience and user satisfaction ($r = 0.779$, $\text{sig.} < 0.001$). Meanwhile, regression results indicated that user experience positively influences user satisfaction. This study confirms that the better the quality of user experience, the higher the level of user satisfaction with digital applications.

Keywords: *User Experience, UX Honeycomb, GoPay, User Satisfaction, E-Wallet*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Pengaruh Pengalaman Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi GoPay menggunakan Metode UX Honeycomb" sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program sarjana (S1) di Universitas Mikroskil Medan.

Tugas akhir ini dilakukan sebagai bentuk penerapan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan serta sebagai sarana untuk mengkaji lebih dalam mengenai pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan keuangan digital, khususnya aplikasi GoPay, serta hubungannya terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Hita, S.Kom., M.TI., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, kritik, serta saran yang sangat berharga dan membantu selama proses penyusunan proyek ini.
2. Ibu Zulpa Salsabila, S.Kom., M.M.S.I., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, kritik, serta saran yang sangat berharga dan membantu selama proses penyusunan proyek ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sunaryo Winardi, S.Kom., M.T., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Caroline, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan sekaligus Dosen Wali yang selalu memberikan dukungan serta motivasi atau memberikan arahan kepada penulis pertama dan kedua.
6. Seluruh Staff dan Dosen Pengajar Universitas Mikroskil Medan, khususnya pada Program Studi Sistem Informasi, yang telah membekali penulis dengan ilmu dan wawasan selama masa studi.
7. Teristimewa kepada Bapak Alindah Sinaga, S.H. dan Ibu Berliana Marbun, A.Md.Keb. serta keluarga besar penulis pertama yang telah memberikan begitu

banyak bantuan dan dukungan kepada penulis baik secara moral maupun material selama proses penyusunan tugas akhir ini.

8. Teristimewa kepada Almarhum Bapak Asran Rumahorbo dan Ibu Masda Silalahi serta keluarga besar penulis kedua yang telah memberikan begitu banyak bantuan dan dukungan kepada penulis baik secara moral maupun material selama proses penyusunan tugas akhir ini.
9. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan.
10. Rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan semangat serta dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, selama proses penyusunan proyek ini.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan dalam berbagai bentuk selama pengerjaan proyek ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan penelitian ini di masa yang akan datang.

Medan, 02 Juli 2025

Penulis,

Lauren Sinaga

Gamaliel Kirenius Aditya Rumahorbo

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
Abstrak	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Ruang Lingkup	3
BAB II.....	5
2.1 Interaksi Manusia dan Komputer.....	5
2.1.1 Definisi Interaksi Manusia dan Komputer	5
2.1.2 Faktor dan Aspek Interaksi Manusia dan Komputer.....	5
2.2 <i>User Interface</i>	8
2.2.1 Definisi <i>User Interface</i>	8
2.2.2 Contoh Penerapan <i>User Interface</i>	8
2.3 <i>User Experience</i>	9
2.3.1 Definisi <i>User Experience</i>	9
2.3.2 Proses Perancangan <i>User Experience</i>	10
2.4 Metode UX Honeycomb.....	11
2.4.1 Definisi UX Honeycomb	11
2.4.2 Aspek-Aspek UX Honeycomb	12
2.4.3 Studi Terdahulu Menggunakan UX Honeycomb	14
2.5 <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	15
2.5.1 Definisi Kepuasan Pengguna.....	15
2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna.....	16

2.6 Dompet Digital GoPay	16
2.6.1 Definisi Dompet Digital (<i>E-Wallet</i>) dan GoPay.....	16
2.6.2 Fitur-Fitur GoPay.....	16
2.7 Populasi dan Sampel	17
2.7.1 Populasi Penelitian.....	17
2.7.2 Sampel Penelitian.....	17
2.7.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	18
2.8 Rumus Lemeshow.....	21
2.9 Analisis Regresi	21
2.10 Penelitian Terdahulu.....	22
2.11 Hipotesis Penelitian	29
BAB III	31
3.1 Tahapan Pelaksanaan.....	31
3.2 Objek Penelitian.....	32
3.3 Populasi dan Sampel	49
3.3.1 Populasi Penelitian.....	49
3.3.2 Sampel Penelitian.....	50
3.4 Variabel Penelitian.....	51
3.5 Hipotesis Penelitian	52
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	52
3.7 Metode Analisis Data.....	57
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	57
3.7.2 Uji Validitas.....	58
3.7.3 Uji Reliabilitas.....	58
3.7.4 Uji Normalitas	59
3.7.5 Uji Multikolinearitas.....	59
3.7.6 Uji Heteroskedastisitas	60
3.7.7 Uji Korelasi	60
3.7.8 Analisis Regresi Linier Sederhana	61
3.7.9 Uji T (Parsial).....	61
3.7.10 Uji F (Simultan).....	61
BAB IV	63

4.1 Hasil Penelitian	63
4.1.1 Distribusi Kuesioner.....	63
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	63
4.1.3 Statistik Deskriptif.....	66
4.1.4 Uji Validitas	69
4.1.5 Uji Reliabilitas	71
4.1.6 Uji Normalitas	71
4.1.7 Uji Multikolinearitas	75
4.1.8 Uji Heteroskedastisitas	76
4.1.9 Uji Korelasi.....	77
4.1.10 Analisis Regresi Linier Sederhana	78
4.1.11 Uji T (Parsial)	78
4.1.12 Uji F (Simultan).....	79
4.2 Pembahasan.....	80
4.2.1 Pengalaman Pengguna dalam Menggunakan Aplikasi GoPay Berdasarkan Tujuh Aspek UX Honeycomb	80
4.2.2 Pengaruh Pengalaman Pengguna Berdasarkan UX Honeycomb terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi GoPay.....	81
BAB V.....	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model UX Honeycomb.....	12
Gambar 3. 1 Tahapan Pelaksanaan.....	31
Gambar 3. 2 Tampilan Login Aplikasi GoPay.....	33
Gambar 3. 3 Tampilan Beranda Aplikasi GoPay.....	34
Gambar 3. 4 Tampilan Halaman Saldo GoPay	35
Gambar 3. 5 Tampilan Halaman Aktifkan Asuransi	36
Gambar 3. 6 Tampilan Halaman Aktifin Pinjam	37
Gambar 3. 7 Tampilan Halaman Top Up.....	38
Gambar 3. 8 Tampilan Halaman Tarik Tunai	39
Gambar 3. 9 Tampilan Halaman Laporan.....	40
Gambar 3. 10 Tampilan Halaman Kirim & Terima	41
Gambar 3. 11 Tampilan Halaman Pembayaran	42
Gambar 3. 12 Tampilan Halaman Promo & Hiburan.....	43
Gambar 3. 13 Tampilan Halaman Layanan Favorit Warga	44
Gambar 3. 14 Tampilan Halaman Riwayat Transaksi.....	45
Gambar 3. 15 Tampilan Halaman Program Pemerintah	46
Gambar 3. 16 Tampilan Fitur QRIS	47
Gambar 3. 17 Tampilan Fitur Pengaturan & Keamanan.....	48
Gambar 3. 18 Tampilan Fitur Bantuan.....	49
Gambar 3. 19 Model Hubungan Variabel Penelitian	51
Gambar 4. 1 Tampilan Google Form Kuesioner Penelitian.....	63
Gambar 4. 2 Histogram Distribusi Residual	72
Gambar 4. 3 Grafik Normal P-P Plot Residual.....	73
Gambar 4. 4 Grafik Scatterplot Residual	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Skala Penilaian Kuesioner	55
Tabel 3. 2 Daftar Pernyataan Kuesioner berdasarkan UX Honeycomb	55
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	64
Tabel 4. 2 Usia Responden	64
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden	65
Tabel 4. 4 Domisili Responden	65
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Deskriptif Variabel X dan Y	66
Tabel 4. 6 Hasil Rata-Rata (Mean) 7 Aspek UX Honeycomb pada Aplikasi GoPay ..	68
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas	69
Tabel 4. 8 Ringkasan Nilai Signifikansi Uji Validitas	70
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	74
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas (Nilai Tolerance dan VIF)	75
Tabel 4. 12 Hasil Uji Korelasi Pearson	77
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	78
Tabel 4. 14 Hasil Uji T (Parsial)	79
Tabel 4. 15 Hasil Uji F (Simultan)	80