

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* APLIKASI INDRIVE MENGGUNAKAN
METODE UX HONEYCOMB PADA PENGGUNA DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

**VELICIA JOSELIE
NIM. 221121013
SITI HUMAIRAH
NIM. 221120039**



**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

**USER EXPERIENCE ANALYSIS OF THE INDRIVE APPLICATION
USING THE UX HONEYCOMB METHOD ON USERS IN MEDAN**

UNDERGRADUATE THESIS

By:

**VELICIA JOSELIE
NIM. 221121013
SITI HUMAIRAH
NIM. 221120039**



**MAJOR OF S-1 INFORMATION SYSTEM
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS *USER EXPERIENCE* APLIKASI INDRIVE MENGGUNAKAN METODE UX HONEYCOMB PADA PENGGUNA DI KOTA MEDAN

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana
Program Studi S-1 Sistem Informasi

Oleh:

VELICIA JOSELIE
NIM. 221121013
SITI HUMAIRAH
NIM. 221120039

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,



Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D.

Dosen Pembimbing II,



Tri Wulandari Ginting, S.Kom, M.Kom

Medan, 24 Februari 2026
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-1 Sistem Informasi



Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Velicia Joselie
NIM : 221121013

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

Judul Skripsi : Analisis User Experience Aplikasi Indrive Menggunakan Metode Ux Honeycomb Pada Pengguna Di Kota Medan

Tempat Penelitian : Kota Medan

Alamat Tempat Penelitian : Kota Medan

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Skripsi tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi 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 Skripsi 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 Skripsi 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 Skripsi 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, 14 Januari 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Velicia Joselie

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Siti Humairah

NIM : 221120039

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

Judul Skripsi : Analisis User Experience Aplikasi Indrive Menggunakan Metode UX Honeycomb Pada Pengguna di Kota Medan

Tempat Penelitian : Kota Medan

Alamat Tempat Penelitian : Kota Medan

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Skripsi tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi 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 Skripsi 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 Skripsi 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 Skripsi 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, 14 Januari 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Siti Humairah

ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI INDRIVE MENGGUNAKAN METODE UX HONEYCOMB PADA PENGGUNA DI KOTA MEDAN

Abstrak

Perkembangan transportasi online menempatkan pengalaman pengguna (User Experience) sebagai faktor penting dalam keberhasilan aplikasi digital. InDrive dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki sistem negosiasi tarif secara real-time yang menuntut kualitas interaksi pengguna yang optimal. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh tujuh dimensi UX Honeycomb, yaitu useful, usable, desirable, findable, accessible, credible, dan valuable terhadap pengalaman pengguna aplikasi InDrive di Kota Medan. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak seluruh dimensi UX Honeycomb berpengaruh signifikan terhadap User Experience. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas UX berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan penerimaan pengguna.

Kata kunci: *User Experience, UX Honeycomb, InDrive, Transportasi Online, Kota Medan.*

Abstract

The growth of online transportation services has positioned User Experience as a key factor in the success of digital applications. InDrive was selected as the research object due to its real-time fare negotiation system, which requires optimal user interaction. This study aims to analyze the influence of the seven UX Honeycomb dimensions—useful, usable, desirable, findable, accessible, credible, and valuable—on the User Experience of the InDrive application in Medan City. A quantitative descriptive approach was applied, with data collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with SPSS. The results indicate that not all UX Honeycomb dimensions have a significant effect on User Experience. These findings emphasize the importance of UX improvement in enhancing user satisfaction and acceptance.

Keywords: *User Experience, UX Honeycomb, InDrive, Online Transportation, Medan City.*

KATA PENGANTAR

Ucapan puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi yang penulis tempuh.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh dosen, staf akademik, kedua orang tua, keluarga, serta teman-teman yang telah memberikan dukungan moral maupun motivasi kepada penulis. Ucapan terima kasih ini juga diberikan terkhusus kepada:

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I.
2. Ibu Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing II.
3. Bapak Dr. 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 Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan memberikan pengarahan serta masukan hingga selesainya tugas akhir ini.
7. Keluarga tersayang kami, terutama kepada kedua orang tua yang telah memberikan banyak perhatian dan dukungan berupa moral maupun material selama penulis menempuh pendidikan hingga menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Teman-teman di Universitas Mikroskil Medan yang telah membantu serta memberikan motivasi dan semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Medan, 14 Januari 2026

Penulis,



Velicia Joselie
Siti Humairah

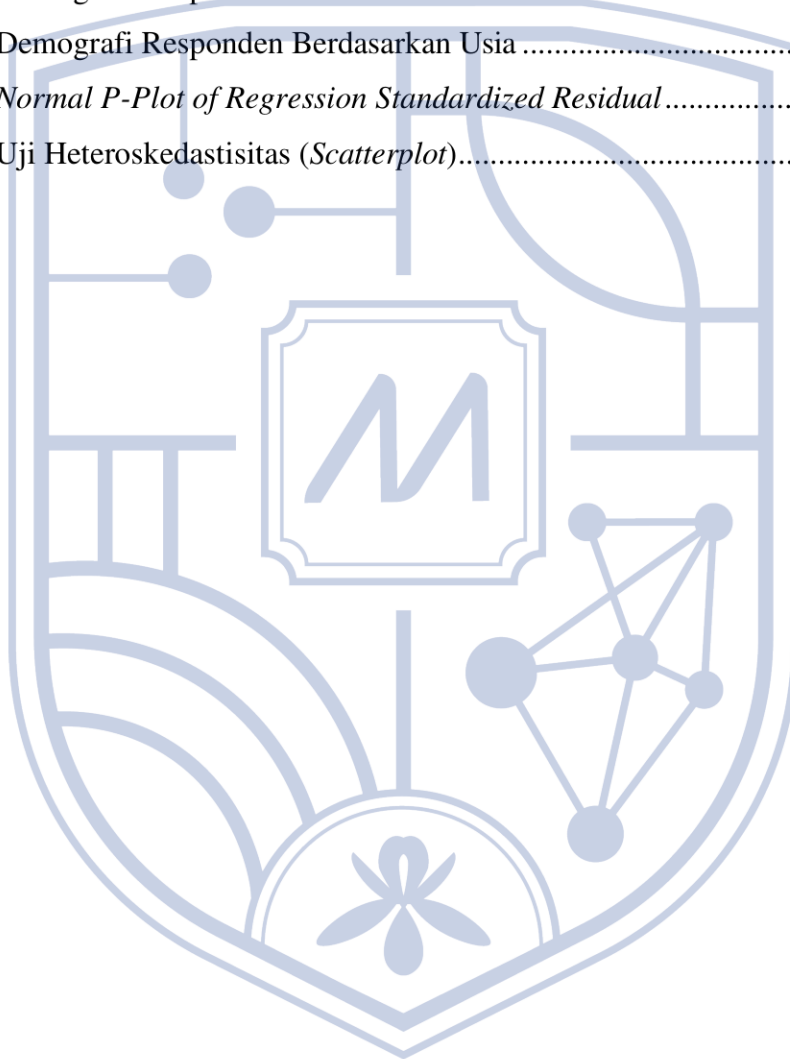
DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| Abstrak | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan..... | 5 |
| 1.4 Manfaat..... | 6 |
| 1.5 Ruang Lingkup..... | 6 |
| BAB II KAJIAN LITERATUR | 8 |
| 2.1 Kajian Literatur..... | 8 |
| 2.1.1 Transportasi Online..... | 8 |
| 2.1.2 InDrive..... | 8 |
| 2.1.3 Interaksi Manusia dan Komputer..... | 9 |
| 2.1.4 User Experience..... | 10 |
| 2.1.5 UX Honeycomb..... | 11 |
| 2.1.6 Penelitian Terdahulu..... | 13 |
| 2.2 Kerangka Konseptual..... | 18 |
| 2.3 Pengembangan Hipotesis..... | 19 |
| 2.3.1 Pengaruh Aspek <i>Findable</i> terhadap <i>User Experience</i> pada Aplikasi InDrive..... | 19 |
| 2.3.2 Pengaruh Aspek <i>Usable</i> terhadap <i>User Experience</i> pada Aplikasi InDrive..... | 20 |
| 2.3.3 Pengaruh Aspek <i>Accessible</i> terhadap <i>User Experience</i> pada Aplikasi InDrive..... | 20 |
| 2.3.4 Pengaruh Aspek <i>Desirable</i> terhadap <i>User Experience</i> pada Aplikasi InDrive..... | 21 |
| 2.3.5 Pengaruh Aspek <i>Credible</i> terhadap <i>User Experience</i> pada Aplikasi InDrive..... | 21 |
| 2.3.6 Pengaruh Aspek <i>Useful</i> terhadap <i>User Experience</i> pada Aplikasi InDrive..... | 21 |
| 2.3.7 Pengaruh Aspek <i>Valuable</i> terhadap <i>User Experience</i> pada Aplikasi InDrive..... | 22 |
| BAB III TAHAPAN PELAKSANAAN | 23 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 23 |
| 3.2 Desain Penelitian..... | 24 |
| 3.3 Objek Penelitian..... | 26 |
| 3.4 Populasi dan Sampel..... | 26 |

| | |
|---|-----------|
| 3.4.1 Populasi | 26 |
| 3.4.2 Sampel | 26 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data..... | 27 |
| 3.5.1 Data Primer..... | 27 |
| 3.5.2 Data Sekunder..... | 28 |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel dan Instrumen Penelitian..... | 28 |
| 3.7 Metode Analisis Data | 32 |
| 3.7.1 Analisis Deskriptif..... | 33 |
| 3.7.2 Uji Kualitas Data | 33 |
| 3.7.2.1 Uji Validitas | 33 |
| 3.7.2.2 Uji Reliabilitas..... | 34 |
| 3.7.3 Uji Asumsi Klasik | 35 |
| 3.7.3.1 Uji Normalitas | 35 |
| 3.7.3.2 Uji Multikolinearitas..... | 35 |
| 3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas | 36 |
| 3.7.4 Uji Hipotesis..... | 37 |
| 3.7.4.1 Uji T (Parsial)..... | 37 |
| 3.7.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)..... | 37 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 39 |
| 4.1 Pilot Study..... | 39 |
| 4.1.1 Uji Validitas..... | 39 |
| 4.1.2 Uji Reliabilitas..... | 40 |
| 4.2 Demografi..... | 41 |
| 4.3 Hasil Analisis Deskriptif | 42 |
| 4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 46 |
| 4.4.1 Hasil Uji Normalitas..... | 46 |
| 4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 46 |
| 4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 47 |
| 4.5 Hasil Uji Hipotesis | 48 |
| 4.5.1 Hasil Uji T (Parsial)..... | 48 |
| 4.5.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 50 |
| 4.6 Pembahasan | 50 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 53 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 53 |
| 5.2 Saran..... | 53 |
| DAFTAR PUSTAKA | 55 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Pertumbuhan <i>ride-hailing</i> di Indonesia..... | 2 |
| Gambar 2.1 Interaksi antara Manusia dan Komputer | 9 |
| Gambar 2.2 Model UX Honeycomb | 12 |
| Gambar 2.3 Kerangka UX Honeycomb..... | 18 |
| Gambar 3.1 Desain Penelitian..... | 24 |
| Gambar 4.1 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 41 |
| Gambar 4.2 Demografi Responden Berdasarkan Usia | 42 |
| Gambar 4.3 <i>Normal P-Plot of Regression Standardized Residual</i> | 46 |
| Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>)..... | 48 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu | 14 |
| Tabel 3.1 Skala Likert..... | 29 |
| Tabel 3.2 Tabel Definisi Operasional, Indikator, Instrumen Pernyataan..... | 29 |
| Tabel 3.3 Tabel Interval Nilai..... | 33 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas | 39 |
| Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha..... | 40 |
| Tabel 4.3 Klasifikasi Usia..... | 42 |
| Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskriptif <i>Findable</i> | 42 |
| Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif <i>Usable</i> | 43 |
| Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif <i>Accessible</i> | 43 |
| Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif <i>Desirable</i> | 43 |
| Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif <i>Credible</i> | 43 |
| Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif <i>Useful</i> | 43 |
| Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif <i>Valuable</i> | 44 |
| Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif <i>User Experience</i> | 44 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 47 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji T (Parsial)..... | 48 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji <i>R square</i> | 50 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Kuesioner | 60 |
| Lampiran 2 Penyebaran Kuesioner..... | 61 |

