

# **PENGUKURAN DAN EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI GENSHIN IMPACT DENGAN METODE UEQ+**

## **SKRIPSI**

**Oleh:**

**DELLON ANDREA  
NIM. 221120455  
MICHAEL TAN  
NIM. 221120315**



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

# **USER EXPERIENCE MEASUREMENT AND EVALUATION ON THE GENSHIN IMPACT APPLICATION USING THE UEQ+ METHOD**

## **UNDERGRADUATE THESIS**

**By:**

**DELLON ANDREA  
ID NUMBER. 221120455  
MICHAEL TAN  
ID NUMBER. 221120315**



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

**LEMBARAN PENGESAHAN**

**PENGUKURAN DAN EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA  
PADA APLIKASI GENSIN IMPACT DENGAN METODE UEQ+**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

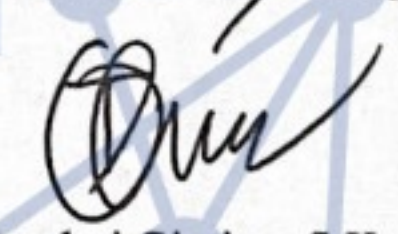
**DELLON ANDREA**  
**NIM. 221120455**  
**MICHAEL TAN**  
**NIM. 221120315**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

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

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

Medan, 24 Juli 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 : Dellon Andrea

NIM : 221120455

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

Judul Skripsi : Pengukuran dan Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Genshin Impact dengan Metode UEQ+

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, 06 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Dellon Andrea

## HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Michael Tan

NIM : 221120315

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

Judul Skripsi : Pengukuran dan Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Genshin Impact dengan Metode UEQ+

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, 06 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Michael Tan

# PENGUKURAN DAN EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI GENSHIN IMPACT DENGAN METODE UEQ+

## Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Genshin Impact menggunakan metode User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) dengan lima skala untuk kategori Games yaitu Stimulation, Visual Aesthetics, Novelty, Dependability, dan Intuitive Use. Penelitian dilatarbelakangi oleh pesatnya pertumbuhan industri game dan tingginya persaingan yang membutuhkan pengembang untuk memperhatikan kualitas pengalaman pengguna sebagai faktor penentu retensi pengguna. Genshin Impact dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan salah satu game Action Role-Playing Game (ARPG) lintas platform terpopuler di dunia dengan basis pengguna yang sangat besar, namun masih terdapat berbagai keluhan pengguna terkait aspek fungsionalitas dan stabilitas performa. Penelitian ini melibatkan kuesioner yang disebarluaskan secara daring melalui berbagai platform komunitas Genshin Impact di Indonesia dan berhasil mengumpulkan 406 responden yang memenuhi kriteria. Analisis data dilakukan dengan menggunakan UEQ+ Data Analysis Tool dan SPSS 27 untuk uji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa seluruh skala memperoleh nilai mean positif ( $>0,8$ ). Visual Aesthetics memiliki nilai tertinggi (2,37), diikuti Intuitive Use (1,98), Novelty (1,71), Stimulation (1,58), dan Dependability dengan nilai terendah (0,91). Hasil nilai KPI keseluruhan adalah 1,75, yang mengindikasikan keseluruhan tingkat pengalaman pengguna yang baik pada aplikasi Genshin Impact.*

**Kata kunci:** *User Experience, UEQ+, Genshin Impact, ARPG.*

## Abstract

*This study aims to measure and evaluate the user experience of the Genshin Impact application using the User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) method with five scales for the Games category, namely Stimulation, Visual Aesthetics, Novelty, Dependability, and Intuitive Use. Motivated by industry competition and the need for user retention, Genshin Impact was selected for its massive cross-platform Action Role-Playing Game (ARPG) user base, however there are still various complaints regarding functionality and stability. This research involved a questionnaire distributed online through various Genshin Impact community platforms in Indonesia and managed to collect 406 respondents who met the criteria. Data analysis was carried out using UEQ+ Data Analysis Tool and SPSS 27 for validity and reliability tests. The results of the study showed that the entire scale obtained a positive mean value ( $>0.8$ ). Visual Aesthetics had the highest score (2.37), followed by Intuitive Use (1.98), Novelty (1.71), Stimulation (1.58), and Dependability with the lowest score (0.91). The result of the overall KPI value is 1.75, which indicates an overall level of good user experience on the Genshin Impact application.*

**Keywords:** *User Experience, UEQ+, Genshin Impact, ARPG.*

## KATA PENGANTAR

Ucapan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkah dan Anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul "**Pengukuran Dan Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Genshin Impact Dengan Metode UEQ+**".

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademik guna menyelesaikan studi Program Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi pada Universitas Mikroskil Medan.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing, dan mendukung penyusunan beserta penulisan Tugas Akhir ini, yakni:

1. Bapak Ir. Erwin S Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan, serta saran kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan, serta saran kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir 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 Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan yang telah memberikan pelajaran dan ilmu yang berharga selama menempuh studi.
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama menempuh studi hingga penyelesaian Tugas Akhir ini.

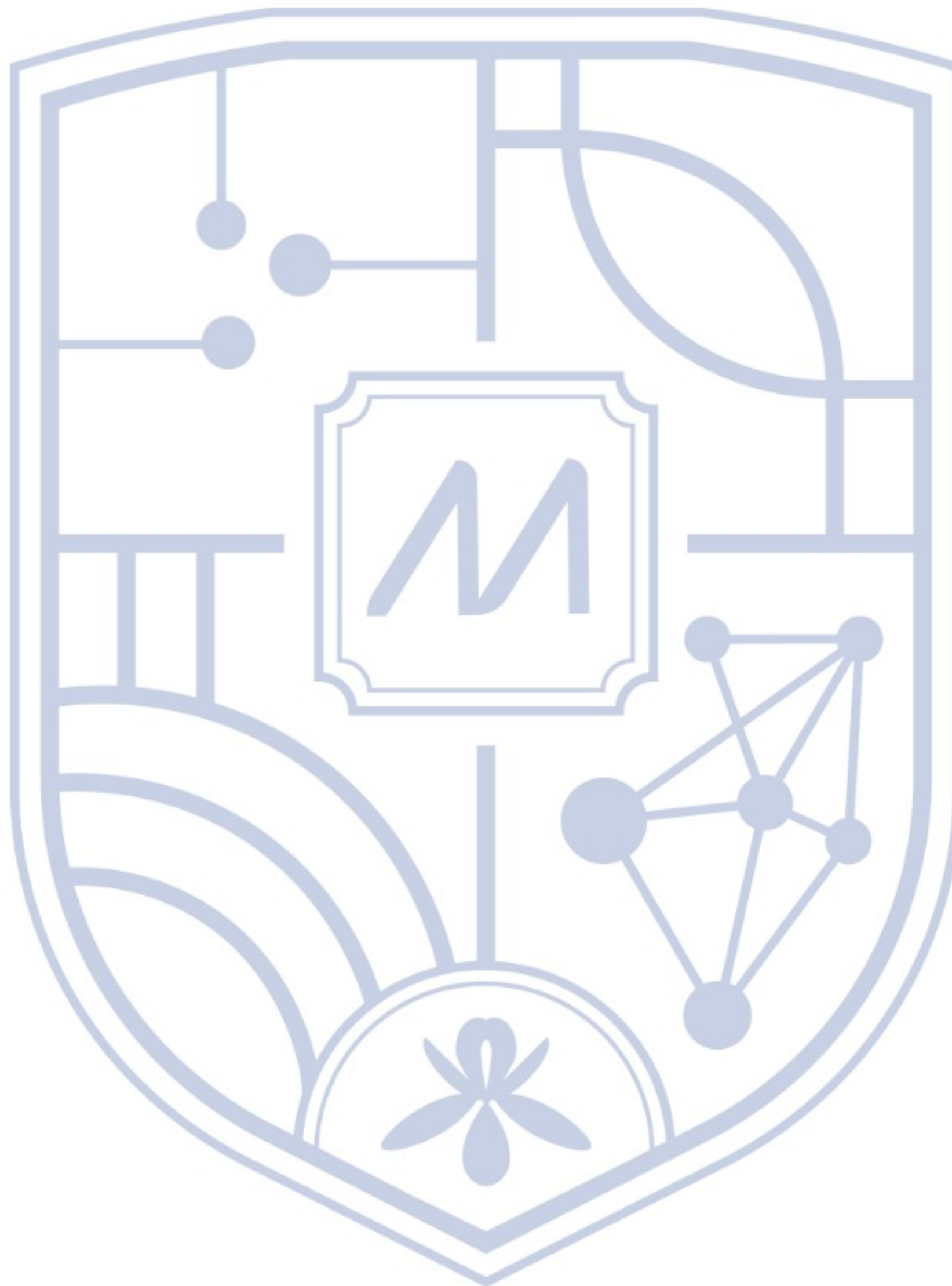
Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran, kritik, serta masukan yang dapat membangun. Akhir kata penulis, mohon maaf jika terdapat kesalahan, dan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Medan, 24 Juli 2026

Penulis,

Dellon Andrea

Michael Tan



## DAFTAR ISI

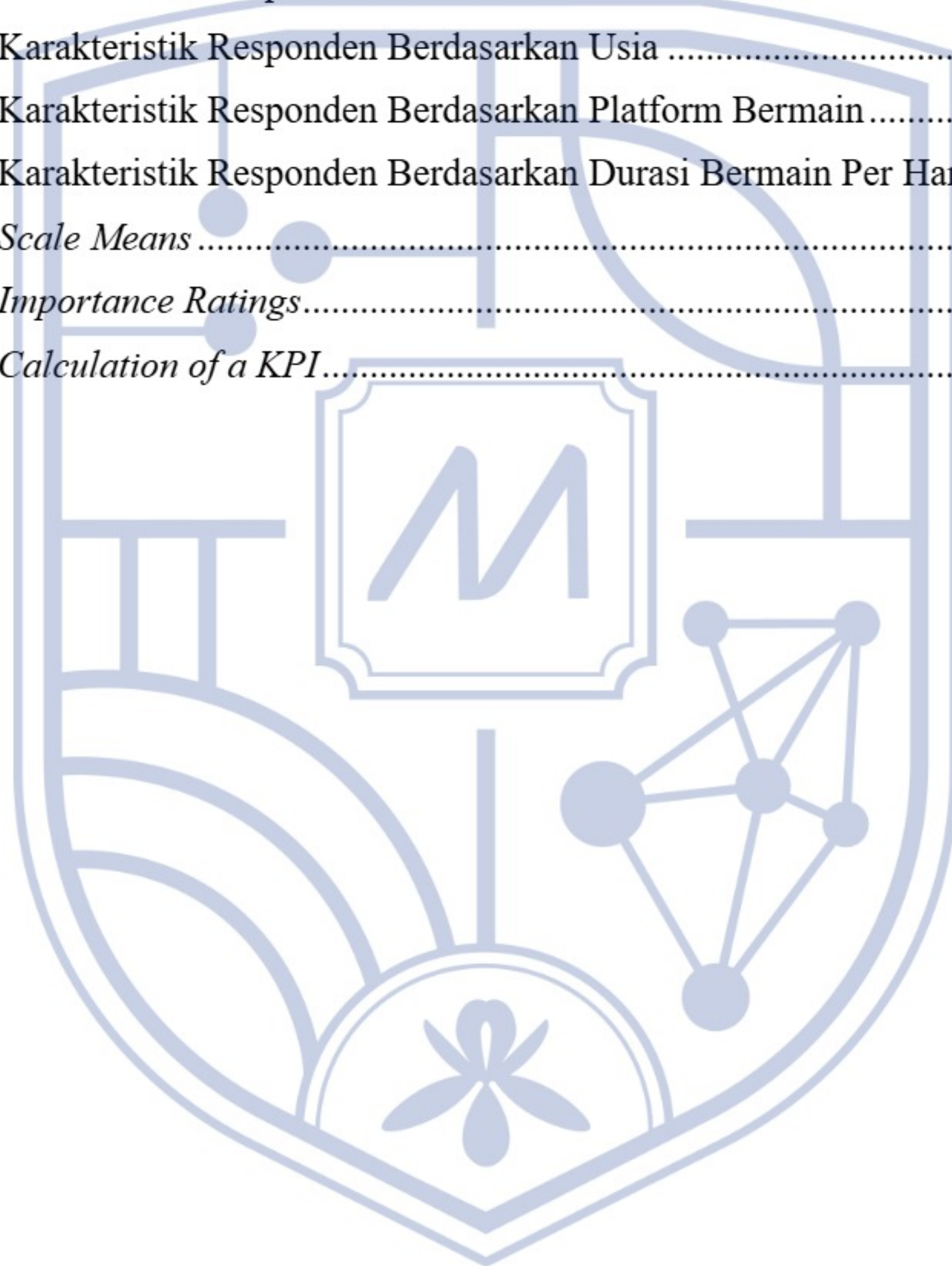
|                                                              |             |
|--------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>ABSTRAK.....</b>                                          | <b>i</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                  | <b>ii</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                      | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                   | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                     | <b>viii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                     | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                    | 3           |
| 1.3 Tujuan .....                                             | 4           |
| 1.4 Manfaat .....                                            | 4           |
| 1.5 Ruang Lingkup.....                                       | 5           |
| <b>BAB II KAJIAN LITERATUR.....</b>                          | <b>6</b>    |
| 2.1 Sistem Informasi .....                                   | 6           |
| 2.2 User Interface (UI).....                                 | 6           |
| 2.3 User Experience (UX).....                                | 7           |
| 2.3.1 Elemen User Experience .....                           | 8           |
| 2.4 Model Pengukuran Pengalaman Pengguna.....                | 10          |
| 2.4.1 Net Promoter Score (NPS) .....                         | 10          |
| 2.4.2 User Experience Questionnaire (UEQ) .....              | 10          |
| 2.4.3 System Usability Scale (SUS).....                      | 10          |
| 2.4.4 User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) .....        | 11          |
| 2.5 Teknik Sampling .....                                    | 16          |
| 2.6 Rumus Lemeshow.....                                      | 17          |
| 2.7 Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ..... | 19          |
| 2.8 Penelitian Terdahulu .....                               | 19          |
| <b>BAB III TAHAPAN PELAKSANAAN.....</b>                      | <b>30</b>   |
| 3.1 Desain Penelitian.....                                   | 30          |
| 3.2 Objek Penelitian.....                                    | 32          |
| 3.3 Perancangan dan Penyebaran Kuesioner .....               | 46          |
| 3.3.1 Populasi dan Sampel .....                              | 46          |
| 3.3.2 Rancangan Kuesioner.....                               | 47          |
| 3.4 Uji Instrumen .....                                      | 49          |
| 3.4.1 Uji Validitas .....                                    | 49          |

|                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4.2 Uji Reliabilitas.....                                             | 50        |
| 3.5 Metode Analisis Data.....                                           | 51        |
| 3.5.1 Statistik Deskriptif.....                                         | 51        |
| 3.5.2 Metode User Experience Questionnaire Plus (UEQ+).....             | 51        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                | <b>60</b> |
| 4.1 Hasil Pengumpulan Data.....                                         | 60        |
| 4.2 Karakteristik Responden .....                                       | 60        |
| 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....            | 61        |
| 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                    | 61        |
| 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Platform Bermain.....         | 62        |
| 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Bermain Per Hari ..... | 63        |
| 4.3 Hasil Uji Validitas.....                                            | 63        |
| 4.3.1 Hasil Uji Validitas Skala Stimulation .....                       | 64        |
| 4.3.2 Hasil Uji Validitas Skala Visual Aesthetics .....                 | 64        |
| 4.3.3 Hasil Uji Validitas Skala Novelty .....                           | 64        |
| 4.3.4 Hasil Uji Validitas Skala Dependability .....                     | 65        |
| 4.3.5 Hasil Uji Validitas Skala Intuitive Use .....                     | 65        |
| 4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....                                        | 66        |
| 4.5 Hasil .....                                                         | 66        |
| 4.5.1 Nilai Rata-Rata (Mean) per Skala .....                            | 66        |
| 4.5.2 Nilai Rata-Rata (Mean) Per Item.....                              | 68        |
| 4.5.3 Importance Rating .....                                           | 70        |
| 4.5.4 Key Performance Indicator (KPI) .....                             | 72        |
| 4.6 Pembahasan.....                                                     | 73        |
| 4.6.1 Skala Stimulation .....                                           | 73        |
| 4.6.2 Skala Visual Aesthetics .....                                     | 73        |
| 4.6.3 Skala Novelty .....                                               | 74        |
| 4.6.4 Skala Dependability .....                                         | 74        |
| 4.6.5 Skala Intuitive Use .....                                         | 75        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                              | <b>76</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                    | 76        |
| 5.2 Saran.....                                                          | 77        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                             | <b>78</b> |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>                                        | <b>82</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Elemen UX .....                                             | 9  |
| Gambar 2.2 Contoh Nilai Rata-Rata Skala UEQ+ .....                     | 15 |
| Gambar 2.3 Contoh Template Kuesioner Skala UEQ+.....                   | 16 |
| Gambar 3.1 Desain Penelitian .....                                     | 30 |
| Gambar 3.2 Tampilan <i>Login</i> Aplikasi Genshin Impact.....          | 32 |
| Gambar 3.3 Tampilan Halaman Permainan .....                            | 33 |
| Gambar 3.4 Tampilan Halaman <i>Home</i> .....                          | 33 |
| Gambar 3.5 Tampilan <i>Party Setup</i> .....                           | 34 |
| Gambar 3.6 Tampilan Fitur Pertemanan .....                             | 34 |
| Gambar 3.7 Tampilan <i>Achievement</i> .....                           | 35 |
| Gambar 3.8 Tampilan Karakter .....                                     | 35 |
| Gambar 3.9 <i>Details</i> .....                                        | 36 |
| Gambar 3.10 <i>Level Up</i> .....                                      | 36 |
| Gambar 3.11 Weapons .....                                              | 37 |
| Gambar 3.12 <i>Artifacts</i> .....                                     | 37 |
| Gambar 3.13 Constellation.....                                         | 38 |
| Gambar 3.14 <i>Talents</i> .....                                       | 38 |
| Gambar 3.15 <i>Profile</i> .....                                       | 39 |
| Gambar 3.16 Tampilan <i>Inventory</i> .....                            | 39 |
| Gambar 3.17 Tampilan <i>Quest</i> .....                                | 40 |
| Gambar 3.18 Tampilan Map.....                                          | 40 |
| Gambar 3.19 <i>Controls</i> .....                                      | 41 |
| Gambar 3.20 <i>Key Bindings</i> .....                                  | 41 |
| Gambar 3.21 <i>Graphics</i> .....                                      | 42 |
| Gambar 3.22 <i>Audio</i> .....                                         | 42 |
| Gambar 3.23 <i>Messages</i> .....                                      | 43 |
| Gambar 3.24 <i>Language</i> .....                                      | 43 |
| Gambar 3.25 <i>Account</i> .....                                       | 44 |
| Gambar 3.26 <i>Resources</i> .....                                     | 44 |
| Gambar 3.27 <i>Other</i> .....                                         | 45 |
| Gambar 3.28 Tampilan <i>Top-up</i> .....                               | 45 |
| Gambar 3.29 Tampilan Halaman Awal <i>UEQ+ Data Analysis Tool</i> ..... | 52 |
| Gambar 3.30 Tampilan <i>sheet Data_Items</i> .....                     | 53 |

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3.31 Tampilan Tabel <i>Scale Means per Participant</i> .....          | 53 |
| Gambar 3.32 Tampilan <i>sheet Data Importance</i> .....                      | 54 |
| Gambar 3.33 Tampilan Tabel <i>Relative Importance Ratings</i> .....          | 54 |
| Gambar 3.34 Tampilan <i>sheet Means</i> .....                                | 56 |
| Gambar 3.35 Tampilan <i>sheet KPI</i> .....                                  | 57 |
| Gambar 3.36 Tampilan Grafik <i>Scale Means</i> .....                         | 58 |
| Gambar 3.37 Tampilan Grafik <i>Importance Ratings</i> .....                  | 59 |
| Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....           | 61 |
| Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                    | 61 |
| Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Platform Bermain .....        | 62 |
| Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Bermain Per Hari ..... | 63 |
| Gambar 4.5 <i>Scale Means</i> .....                                          | 68 |
| Gambar 4.6 <i>Importance Ratings</i> .....                                   | 71 |
| Gambar 4.7 <i>Calculation of a KPI</i> .....                                 | 72 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Skala UEQ+.....                                              | 12 |
| Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....                                    | 20 |
| Tabel 3.1 Tabel Kuesioner UEQ+ .....                                   | 47 |
| Tabel 3.2 Interpretasi Cron <i>Cronbach's Alpha</i> .....              | 50 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas pada skala <i>Stimulation</i> .....      | 64 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas pada skala <i>Visual Aesthetic</i> ..... | 64 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas pada skala <i>Novelty</i> .....          | 64 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas pada skala <i>Dependability</i> .....    | 65 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas pada skala <i>Intuitive Use</i> .....    | 65 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....                                 | 66 |
| Tabel 4.7 <i>Mean and Confidence Interval per Scale</i> .....          | 67 |
| Tabel 4.8 <i>Mean and Confidence Interval per Item</i> .....           | 68 |
| Tabel 4.9 <i>Mean Importance Ratings</i> .....                         | 71 |

