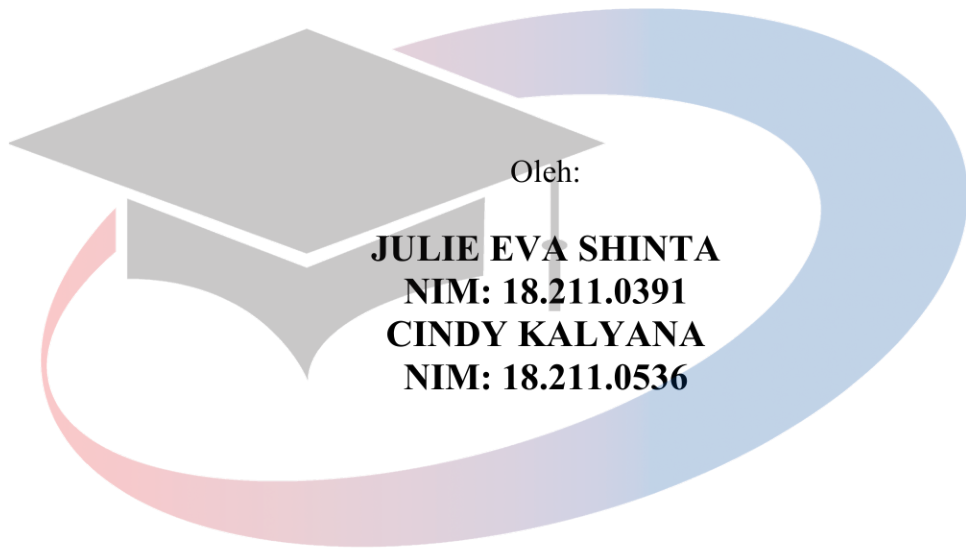


**PENGUKURAN DAN EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA
PADA APLIKASI MESSENGER WHATSAPP DAN TELEGRAM
BERBASIS MOBILE DENGAN METODE UEQ+
(USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE PLUS)**

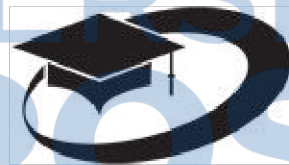
SKRIPSI



Oleh:

**JULIE EVA SHINTA
NIM: 18.211.0391
CINDY KALYANA
NIM: 18.211.0536**

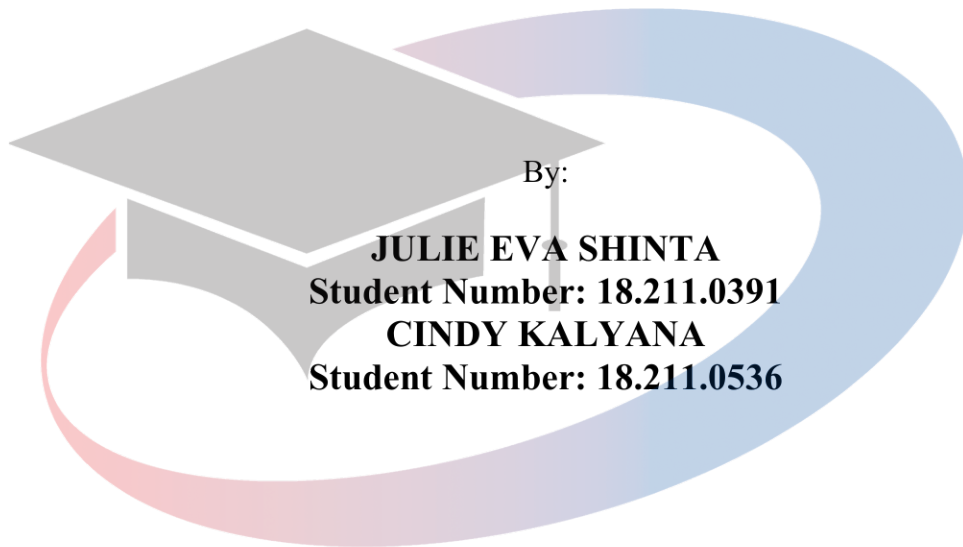
**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

**MEASUREMENT AND EVALUATION OF USER EXPERIENCE
ON WHATSAPP AND TELEGRAM MOBILE-BASED
MESSENGER APPLICATION WITH THE UEQ+ METHOD
(USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE PLUS)**

FINAL RESEARCH



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
FACULTY OF INFORMATICS
MIKROSKIL UNIVERSITY
MEDAN
2022**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGUKURAN DAN EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA
PADA APLIKASI MESSENGER WHATSAPP DAN TELEGRAM
BERBASIS MOBILE DENGAN METODE UEQ+
(USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE PLUS)**

SKRIPSI

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

Oleh:

JULIE EVA SHINTA
NIM: 18.211.0391
CINDY KALYANA
NIM: 18.211.0536

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,



Desi Arisandy, S.Kom., M.M.

Riche, S.Kom., M.MSI.

Medan, Juli 2022
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 Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Julie Eva Shinta

NIM : 18.211.0391

Peminatan : e-Business

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

Judul Tugas Akhir : Pengukuran dan Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Messenger WhatsApp dan Telegram Berbasis Mobile dengan Metode UEQ+ (User Experience Questionnaire Plus)

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telepon Tempat Penelitian : -

Schubungan 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 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, Juli 2022

Saya yang membuat pernyataan,


AD9AJX760610360 Julie Eva Shinta

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Cindy Kalyana

NIM : 18.211.0536

Peminatan : e-Business

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

Judul Tugas Akhir : Pengukuran dan Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Messenger WhatsApp dan Telegram Berbasis Mobile dengan Metode UEQ+ (User Experience Questionnaire Plus)

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 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 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, Juli 2022

Saya yang membuat pernyataan,



Cindy Kalyana
Cindy Kalyana

PENGUKURAN DAN EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI MESSENGER WHATSAPP DAN TELEGRAM BERBASIS MOBILE DENGAN METODE UEQ+ (USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE PLUS)

Abstrak

WhatsApp dan Telegram bersaing sebagai media komunikasi populer yang bergerak di bidang teknologi komunikasi di Indonesia, khususnya layanan perpesanan instan. Perusahaan penyedia layanan perpesanan perlu untuk meningkatkan performa produknya untuk terus unggul dalam persaingan industri media komunikasi, salah satunya dengan meningkatkan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, dibuatlah penelitian berupa analisis pengalaman pengguna aplikasi perpesanan dengan objek penelitian WhatsApp dan Telegram untuk mengukur dan membandingkan pengalaman pengguna WhatsApp dan Telegram. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner UEQ+ (User Experience Questionnaire Plus) secara online kepada 96 responden. Data kemudian diolah dengan analisis statistik deskriptif dan UEQ Plus Data Analysis Tool untuk membandingkan penilaian pengalaman pengguna WhatsApp dan Telegram. Hasil yang didapatkan adalah adanya perbedaan signifikan penilaian pengalaman pengguna dari kedua produk, serta WhatsApp mendapatkan penilaian pengalaman pengguna yang lebih unggul daripada Telegram. Penelitian ini ditujukan kepada pihak WhatsApp dan Telegram sebagai bahan evaluasi pengalaman pengguna dari produk mereka.

Kata Kunci: *media komunikasi, perpesanan, pengalaman pengguna, UEQ+*

Abstract

WhatsApp and Telegram compete as popular communication media engaged in communication technology in Indonesia, especially instant messaging services. Messaging service providers need to improve the performance of their products to continue to excel in the communication media industry competition, one of which is improving the user experience. Therefore, research was made in the form of an analysis of the user experience of messaging applications with the object of research on WhatsApp and Telegram to measure and compare the experiences of WhatsApp and Telegram users. The data collection technique used is quantitative by distributing online UEQ+ (User Experience Questionnaire Plus) questionnaires to 96 respondents. The data was then processed with descriptive statistical analysis and the UEQ Plus Data Analysis Tool to compare the WhatsApp and Telegram user experience assessment. The results are that there is a significant difference in the user experience assessment of the two products, and WhatsApp gets a user experience rating that is superior to Telegram. This research is aimed at WhatsApp and Telegram as material for evaluating the user experience of their products.

Keywords: *communication media, messaging, user experience, UEQ+*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya, penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **Pengukuran dan Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Messenger WhatsApp dan Telegram Berbasis Mobile dengan Metode UEQ+ (User Experience Questionnaire Plus)** sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan guna melengkapi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi S-1 Sistem Informasi, Universitas Mikroskil Medan.

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

1. Ibu Desi Arisandy, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Riche, S.Kom., M.MSI., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Hanes, S.Kom., M.Kom., selaku dosen wali penulis.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik, membimbing, dan mendukung penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Orang tua dan keluarga dari penulis yang senantiasa menyemangati dan menghaturkan doa, serta memberikan dukungan moril dan materil sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik
7. Teman-teman dan pihak lain yang telah membantu penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran konstruktif akan diterima dan dievaluasi oleh penulis. Akhir kata penulis memohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan dan semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca yang menyimak.

Medan, Juli 2022

Penulis

Julie Eva Shinta

Cindy Kalyana



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Aplikasi WhatsApp.....	6
2.1.2 Aplikasi Telegram.....	11
2.1.3 <i>User Experience</i>	18
2.1.4 Kuesioner UX.....	19
2.1.5 <i>User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)</i>	20
2.1.6 Struktur Variabel UEQ+.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Alur Penelitian.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian.....	33
3.2 Objek Penelitian.....	33
3.3 Populasi dan Sampel.....	33
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.5 Variabel Penelitian.....	35
3.6 Teknik Analisis Data.....	35
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	35
3.6.2 Pengujian Kualitas Data.....	37

3.6.3 Analisis Key Performance Index (KPI).....	38
3.6.4 Pengujian <i>T-Test</i>	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	40
4.1.2 Gambaran Umum Responden (Demografi).....	41
4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif.....	43
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.....	47
4.1.5 Hasil Key Performance Index (KPI).....	51
4.2 Pembahasan.....	59
4.2.1 Hasil Analisis <i>User Experience</i> WhatsApp.....	59
4.2.2 Hasil Analisis <i>User Experience</i> Telegram.....	61
4.2.3 Perbandingan Hasil Analisis UX WhatsApp dan Telegram.....	63
4.2.4 Keunggulan dan Kekurangan UX WhatsApp dan Telegram.....	64
4.2.5 Variabel dengan Nilai Tertinggi pada WhatsApp dan Telegram.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	71
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	112

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	<i>Top Charts Communication Apps</i> GooglePlay.....	2
Gambar 1.2	<i>Top Charts Communication Apps</i> AppStore.....	2
Gambar 2.1	Halaman Awal WhatsApp.....	7
Gambar 2.2	Halaman Masuk dan Verifikasi WhatsApp.....	7
Gambar 2.3	Halaman Utama WhatsApp.....	8
Gambar 2.4	Halaman <i>Chat</i> dan Lampiran yang Didukung WhatsApp.....	8
Gambar 2.5	Halaman Pengaturan WhatsApp.....	9
Gambar 2.6	Halaman <i>Group Chat</i> dan <i>Group Admin Only</i> WhatsApp.....	11
Gambar 2.7	Halaman Awal Telegram.....	12
Gambar 2.8	Halaman Masuk dan Verifikasi Telegram.....	13
Gambar 2.9	Halaman Utama Telegram.....	14
Gambar 2.10	Halaman <i>Chat</i> dan Lampiran yang Didukung Telegram.....	15
Gambar 2.11	Halaman <i>Group Chat</i> dan Bot Telegram.....	15
Gambar 2.12	Halaman <i>Channel</i> Telegram.....	16
Gambar 2.13	Halaman Pengaturan Telegram.....	17
Gambar 2.14	Alur Penelitian.....	32
Gambar 3.1	Contoh Skala <i>Semantic Differential</i>	35
Gambar 4.1	Visualisasi Penilaian <i>Scale Means</i> WhatsApp.....	44
Gambar 4.2	Visualisasi Penilaian <i>Scale Means</i> Telegram.....	45
Gambar 4.3	Visualisasi Penilaian <i>Importance Ratings</i> WhatsApp.....	46
Gambar 4.4	Visualisasi Penilaian <i>Importance Ratings</i> Telegram.....	47
Gambar 4.5	Visualisasi Perbandingan UX WhatsApp dan Telegram.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Variabel UEQ+	20
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1	Skala Penilaian <i>Mean</i>	36
Tabel 4.1	Item Pertanyaan UEQ+	40
Tabel 4.2	Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	41
Tabel 4.3	Data yang Dihilangkan	41
Tabel 4.4	Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4.5	Semester Perkuliahan Responden	42
Tabel 4.6	<i>Shift</i> Perkuliahan Responden	43
Tabel 4.7	Rata-Rata dan Interval Kepercayaan (WhatsApp)	43
Tabel 4.8	Rata-Rata dan Interval Kepercayaan (Telegram)	44
Tabel 4.9	Rata-Rata <i>Importance Ratings</i> (WhatsApp)	45
Tabel 4.10	Rata-Rata <i>Importance Ratings</i> (Telegram)	46
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas WhatsApp	47
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Telegram	48
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Trust</i> WhatsApp	48
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Trust</i> Telegram	48
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Intuitive Use</i> WhatsApp	49
Tabel 4.16	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Intuitive Use</i> Telegram	49
Tabel 4.17	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Dependability</i> WhatsApp	49
Tabel 4.18	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Dependability</i> Telegram	49
Tabel 4.19	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Efficiency</i> WhatsApp	50
Tabel 4.20	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Efficiency</i> Telegram	50
Tabel 4.21	Hasil Uji Reliabilitas WhatsApp	51
Tabel 4.22	Hasil Uji Reliabilitas Telegram	51
Tabel 4.23	Hasil KPI WhatsApp	51
Tabel 4.24	Hasil KPI Telegram	55
Tabel 4.25	Skala Penilaian Rata-Rata (<i>Mean</i>) Kuesioner	59
Tabel 4.26	Hasil Analisis <i>User Experience</i> WhatsApp	59
Tabel 4.27	Hasil Analisis <i>User Experience</i> Telegram	61

Tabel 4.28 Hasil Penilaian Perbandingan UX WhatsApp dan Telegram.....63



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas.....	84
Lampiran 3 Hasil Uji WhatsApp.....	85
Lampiran 4 Hasil Uji Telegram.....	94



UNIVERSITAS MIKROSKIL