

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

PROYEK

Oleh:

**FERY WILSON MANURUNG
NIM. 211121771
KENSYNC NAGATA
NIM. 211120418
FARAH DILLA PUTRI NUR FAUZI
NIM. 211120268**



**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2025**

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

FINAL PROJECT

By:

**FERY WILSON MANURUNG
ID NUMBER. 211121771
KENSYNC NAGATA
ID NUMBER. 211120418
FARAH DILLA PUTRI NUR FAUZI
ID NUMBER. 211120268**



**MAJOR OF S-1 INFORMATION SYSTEM
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2025**

LEMBARAN PENGESAHAN

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

PROYEK

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

Oleh:

FERY WILSON MANURUNG

NIM. 211121771

KENSYNC NAGATA

NIM. 211120418

FARAH DILLA PUTRI NUR FAUZI

NIM. 211120268

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I

Hita, S.Kom., M.Tl.

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

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

Nama : Fery Wilson Manurung

NIM : 211121771

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 Dana menggunakan Metode UX Honeycomb

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,



Fery Wilson Manurung

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Kensync Nagata

NIM : 211120418

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 Dana menggunakan Metode UX Honeycomb

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,



Kensync Nagata

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Farah Dilla Putri Nur Fauzi

NIM : 211120268

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 Dana menggunakan Metode UX Honeycomb

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,



Farah Dilla Putri Nur Fauzi

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

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh pengalaman pengguna terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA dengan menerapkan metode UX Honeycomb. Latar belakang penelitian didasarkan pada masih adanya keluhan dari pengguna, antara lain terkait aspek keamanan yang kurang optimal, prosedur klaim yang kompleks, respons layanan pelanggan yang lambat, serta terjadinya kegagalan transaksi yang berdampak pada pemotongan saldo secara sepihak. Meskipun aplikasi DANA memperoleh penilaian yang tinggi pada platform distribusi aplikasi, kondisi tersebut belum sepenuhnya merepresentasikan pengalaman pengguna yang ideal. Metode UX Honeycomb digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna melalui tujuh dimensi, yaitu: useful, usable, desirable, findable, accessible, credible, dan valuable, yang selanjutnya diklasifikasikan ke dalam tiga variabel utama: Use, Feel, dan Think. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei daring dengan teknik simple random sampling. Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,846. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengalaman pengguna memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepuasan terhadap layanan keuangan digital.

Kata kunci: Pengalaman Pengguna, Kepuasan Pengguna, UX Honeycomb, E-wallet, Aplikasi DANA

Abstract

This study aims to examine the influence of user experience on user satisfaction with the DANA application by applying the UX Honeycomb method. The research background is based on the presence of user complaints, such as suboptimal security systems, complicated claim procedures, slow customer service responses, and transaction failures that result in unilateral balance deductions. Although the DANA application has received high ratings on distribution platforms, this condition does not fully represent an ideal user experience. The UX Honeycomb method was employed to evaluate user experience through seven dimensions: useful, usable, desirable, findable, accessible, credible, and valuable, which were further classified into three main variables: Use, Feel, and Think. This study adopts a quantitative approach using an online survey with a simple random sampling technique. The data were analyzed using SPSS software through validity and reliability testing, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. The results indicate that the three variables significantly affect user satisfaction, both simultaneously and partially, with an Adjusted R Square value of 0.846. These findings suggest that user experience plays a strategic role in enhancing satisfaction with digital financial service applications.

Keywords: User Experience, User Satisfaction, UX Honeycomb, E-wallet, DANA Application

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Tugas Akhir dengan judul “Analisis Pengaruh Pengalaman Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi DANA Menggunakan Metode UX Honeycomb” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Strata Satu (S-1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.

Dalam proses penyusunan Proyek ini, penulis menyadari bahwa tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan, doa, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Hita Tan, S.Kom., M.TI., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, kritik, serta saran yang sangat membantu selama proses penyusunan Proyek ini.
2. Ibu Zulpa Salsabila, S.Kom., M.M.S.I., selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan masukan, dorongan, serta bimbingan yang sangat berarti bagi kelancaran 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 dan Dosen Wali penulis pertama dan ketiga yang telah memberikan dukungan dan arahan yang sangat berguna selama perkuliahan maupun dalam penyusunan Proyek ini.
6. Bapak Joosten, S.Kom., selaku Dosen Wali yang selalu memberikan dukungan serta motivasi atau memberikan arahan kepada penulis kedua.
7. Seluruh staf dan dosen pengajar di Universitas Mikroskil Medan, khususnya pada Program Studi Sistem Informasi, atas ilmu dan wawasan yang telah diberikan selama masa studi.
8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan terima kasih atas kerja samanya.
9. Teristimewa kepada Bapak Jampi Manurung dan Ibu Riamina Pangaribuat beserta keluarga penulis pertama atas dukungan moral maupun material selama proses penyusunan tugas akhir ini.

10. Teristimewa kepada Bapak Sung Naga dan Ibu Yanty beserta keluarga penulis kedua atas segala doa, semangat, dan dukungan penuh yang diberikan.
11. Teristimewa kepada Bapak Mohd. Fauzi Yasin dan Ibu Rina Arlina beserta keluarga penulis ketiga yang telah memberikan banyak bantuan dan semangat tanpa henti kepada penulis untuk memberikan dukungan selama pengerjaan tugas akhir ini.
12. Teman-teman seperjuangan yang turut memberikan motivasi dan bantuan selama proses penyusunan Proyek ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu namun telah membantu dalam bentuk apa pun.

Penulis menyadari bahwa Proyek ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga Proyek ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan, serta dapat menjadi sumbangsih dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Sistem Informasi.

Medan, 02 Juli 2025

Penulis,

Fery Wilson Manurung

Kensync Nagata

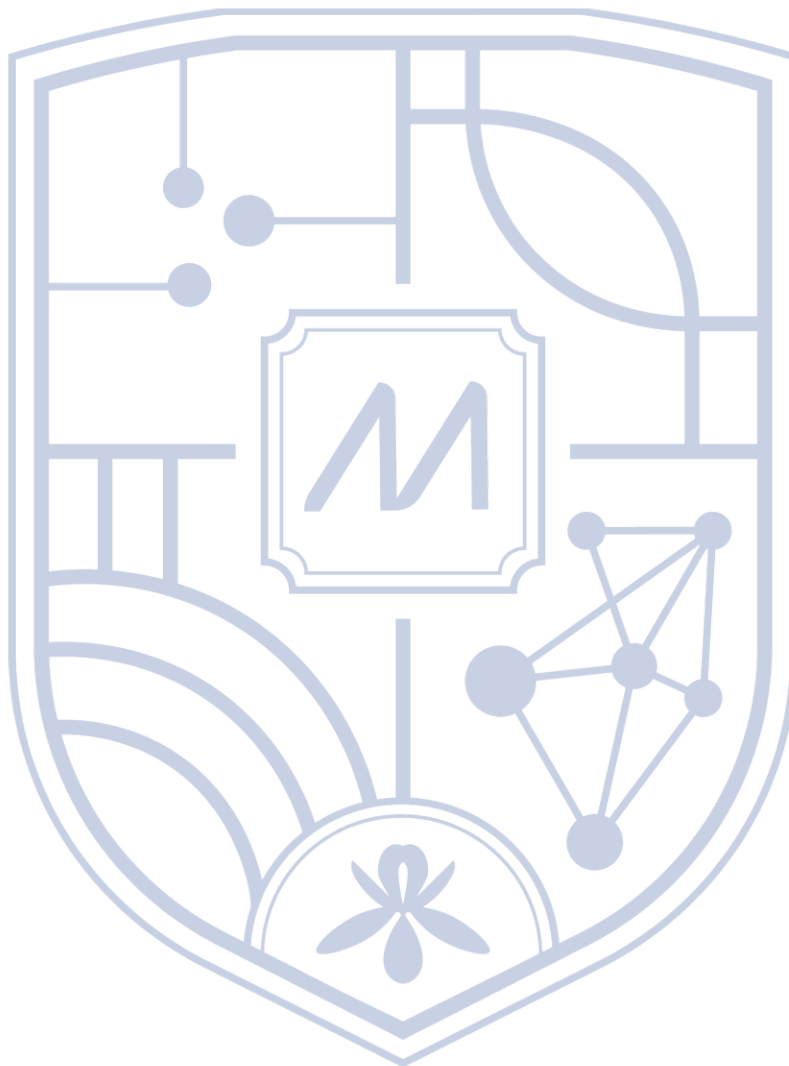
Farah Dilla Putri Nur Fauzi

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Ruang Lingkup.....	4
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	5
2.1 Interaksi Manusia dan Komputer (IMK)	5
2.2 User Interface	7
2.3 User Experience	8
2.4 Kepuasan Pengguna	10
2.5 Metode UX Honeycomb	10
2.6 Populasi dan Sampel	13
2.7 Teknik Pengambilan Sampel.....	13
2.8 Rumus Lemeshow	15
2.9 Analisis Regresi	16
2.10 Penelitian Terdahulu	17
BAB III TAHAPAN PELAKSANAAN.....	30
3.1 Tahapan Penelitian	30
3.2 Objek Penelitian	32
3.3 Populasi dan Sampel	50
3.3.1 Populasi Penelitian.....	50
3.3.2 Sampel Penelitian.....	50
3.4 Variabel Penelitian	50
3.5 Hipotesis Penelitian.....	52
3.6 Tahap Pengumpulan Data	52
3.7 Metode Analisis Data.....	55

3.7.1 Statistik Deskriptif	56
3.7.2 Pengujian Kualitas Data.....	56
3.7.2.1 Uji Validitas	56
3.7.2.2 Uji Reliabilitas	56
3.7.3 Analisis Hubungan dan Pengaruh Antar Variabel	57
3.7.3.1 Uji Normalitas.....	57
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas	57
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	57
3.7.3.4 Uji Regresi	58
3.7.4 Pengujian Hipotesis	58
3.7.4.1 Uji T	58
3.7.4.2 Uji F	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Hasil Penelitian	60
4.1.1 Distribusi Kuisioner	60
4.1.2 Gambaran Umum Responden	60
4.1.3 Statistik Deskriptif	64
4.1.4 Hasil Pengujian Instrumen.....	65
4.1.4.1 Uji Validitas	65
4.1.4.2 Uji Reliabilitas	67
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data	67
4.1.5.1 Uji Validitas	68
4.1.5.1 Uji Reliabilitas	69
4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	69
4.1.6.1 Uji Normalitas.....	70
4.1.6.2 Uji Multikolonieritas.....	71
4.1.6.2 Uji Heterokedastisitas	71
4.1.7 Uji Regresi Linier Berganda	72
4.1.8 Uji Hipotesis	74
4.1.8.1 Uji T (Parsial)	74
4.1.8.2 Uji F (Simultan)	75
4.2 Pembahasan.....	76
4.2.1 Evaluasi Pengalaman Pengguna terhadap Aplikasi DANA Berdasarkan Metode UX Honeycomb	76
4.2.2 Hubungan Pengalaman Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA	77

BAB V PENUTUP	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	105



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>UX Honeycomb</i>	10
Gambar 3.1 Tahapan Pelaksanaan	30
Gambar 3.2 Tampilan <i>Login</i> Aplikasi DANA	32
Gambar 3.3 Tampilan Beranda Aplikasi DANA.....	33
Gambar 3.4 Tampilan Halaman Aktivitas.....	34
Gambar 3.5 Tampilan Fitur Bayar.....	35
Gambar 3.6 Tampilan Fitur Dompot	36
Gambar 3.7 Tampilan Halaman Pengguna.....	37
Gambar 3.8 Tampilan Fitur Pengaturan Keamanan	38
Gambar 3.9 Tampilan Fitur Pusat Bantuan (<i>Help Centre</i>).....	39
Gambar 3.10 Tampilan Fitur Rekan DANA	40
Gambar 3.11 Tampilan Fitur Isi Saldo	41
Gambar 3.12 Tampilan Fitur Kirim Uang.....	42
Gambar 3.13 Tampilan Fitur Minta uang.....	43
Gambar 3.14 Tampilan Fitur Investasi	44
Gambar 3.15 Tampilan Fitur Tagihan.....	45
Gambar 3.16 Tampilan Semua Fitur Layanan pada Aplikasi DANA.....	46
Gambar 3.17 Tampilan Fitur Pencarian Layanan.....	47
Gambar 3.18 Tampilan Halaman Kotak Masuk (<i>Inbox</i>)	48
Gambar 3.19 Tampilan Fitur Dana <i>Protection</i>	49
Gambar 4.1 Tampilan Google Form Kuisisioner.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian.....	51
Tabel 3.2 Pernyataan Evaluasi UX Honeycomb dan User Experience.....	54
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	61
Tabel 4.2 Usia Responden.....	61
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	62
Tabel 4.4 Domisili Responden.....	63
Tabel 4.5 Deskripsi Data Aplikasi DANA.....	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas (n = 30).....	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas (n = 30).....	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik Kolmogorov - Smirnov.....	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolonieritas.....	71
Tabel 4.12 Uji Heterokedastisitas Spearman.....	72
Tabel 4.13 Analisis Regresi Berganda.....	73
Tabel 4.15 Uji T Parsial.....	74
Tabel 4.14 Uji F Simultan.....	75