

ABSTRAK

Rini Rianta Yulita Simanjuntak. 51420108

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE UEQ (*USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*) DAN PERANCANGAN PERBAIKAN TAMPILAN APLIKASI SHOPEE FOOD

Skripsi. Jurusan Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Gunadarma, 2024.

Kata kunci: analisis, shopee food, user experience, user experience questionnaire

(xiv + 78 + Lampiran)

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator keunggulan layanan aplikasi, termasuk pada aplikasi layanan pemesanan dan pengiriman makanan Shopee Food. Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Shopee Food menggunakan Metode UEQ (*User Experience Questionnaire*) dengan partisipasi 127 responden. Hasil evaluasi awal menunjukkan perlunya peningkatan kualitas UI (antarmuka pengguna) dan UX (pengalaman pengguna) untuk memenuhi harapan pengguna. Perbaikan dilakukan pada variabel UX yaitu *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Penyederhanaan menu navigasi, peningkatan elemen visual, pengurangan elemen yang kurang penting, serta penambahan fitur-fitur baru dilakukan untuk membuat tampilan lebih intuitif, menarik, dan inovatif. Evaluasi hasil desain ulang tampilan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam semua variabel yang diukur, yaitu nilai rata-rata *Attractiveness* meningkat dari 1,153 menjadi 1,639, *Perspicuity* dari 0,918 menjadi 1,508, *Efficiency* dari 0,965 menjadi 1,380, *Dependability* dari 0,977 menjadi 1,797, *Stimulation* dari 0,877 menjadi 1,565, dan *Novelty* dari 0,289 menjadi 1,076. *Interpretasi benchmark* menunjukkan peningkatan kategori pada semua variabel dari yang semula *Below Average*, pada variabel *Attractiveness* dan *Stimulation* menjadi "Good", pada variabel *Dependability* menjadi "Excellent", serta pada variabel *Perspicuity*, *Efficiency*, dan *Novelty* menjadi "Above Average". Desain ulang tampilan Shopee Food berhasil meningkatkan UX secara signifikan, terutama pada variabel *Dependability* dan *Attractiveness*. Meskipun masih ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut pada variabel *Efficiency* dan *Novelty*, secara keseluruhan desain baru memberikan UX yang lebih baik dan lebih memuaskan dibandingkan dengan tampilan awal. Dengan memberikan rekomendasi desain ulang tampilan ini, diharapkan UX bisa ditingkatkan dan pengguna merasa lebih puas. Potensi pengembangan lebih lanjut antara lain menggunakan pendekatan desain holistik seperti *Design Thinking* dan UCD (*User-Centered Design*).

(Daftar Pustaka: 2018-2024)