

## **ABSTRAK**

Farid Maulana Putra, 10120407.

**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI LALAMOVE MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ).**

Skripsi, Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma.

Kata Kunci: Analisis, Aplikasi, Lalamove, Pengalaman Pengguna, UEQ.  
(xii + 57 + Lampiran).

Ditemukan keluhan yang disampaikan oleh pengguna terkait sistem dan layanan pada aplikasi Lalamove seperti masalah teknis/bug, kesulitan menghubungi driver, dan kendala pembayaran. Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan tingkatan aspek- aspek user experience pada aplikasi Lalamove saat ini. Dalam penelitian ini responden pengguna berjumlah 100 orang. Dapat dilihat dari aspek daya tarik dan pragmatis memiliki nilai rata-rata yang menunjukkan evaluasi penilaian positif. Responden memiliki latar belakang berbeda-beda dengan kisaran usia 17 sampai lebih dari 40 tahun yang sudah pernah menggunakan aplikasi Lalamove. Hasil perhitungan nilai rata-rata setiap variabel terdapat pada area evaluasi positif di atas ( $>$ ) 0,8. Hasil rata-rata nilai variabel tertinggi pada variabel Kejelasan sebesar 0,96, dan nilai terendah terdapat pada variabel Kebaruan sebesar 0,40. aspek daya tarik dan pragmatis memiliki nilai rata-rata 0,84, dan hedonis memiliki nilai 0,52. Semua aspek dengan nilai di atas 0,8 menunjukkan evaluasi positif. Aspek daya tarik dan pragmatis mendapat evaluasi nilai positif, sedangkan aspek hedonis mendapat evaluasi nilai netral. Di sini tidak ada skala kebaruan, karena kebaruan adalah aspek yang lebih spesifik dan mungkin tidak selalu relevan dengan semua aspek kegunaan atau kepuasan emosional yang diukur dalam dimensi lainnya.

Daftar Pustaka (2018 – 2023)