

ABSTRAK

Yudda Imbara, 16119739

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

Skripsi, Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma, 2023

Kata Kunci: Analisis tingkat kepuasan, Shopee, *User Experience Questionnaire (UEQ)*.

(xiii + 56 + Lampiran)

Shopee adalah marketplace yang sangat diminati untuk melakukan belanja online di berbagai negara dan dapat diakses dengan mudah dan cepat dengan menggunakan smartphone dan komputer. Aplikasi ini diadopsi sebagai aplikasi ponsel untuk konsumen. Aplikasi ini menawarkan berbagai macam produk dan layanan, dilengkapi dengan metode pembayaran yang mudah dan aman, integrasi dan penyampaian teknologi sosial yang baru. Pada google play store aplikasi Shopee telah diunduh sebanyak 100juta+ dan memiliki rating sebesar 4,3 masih terdapat keluhan para pengguna pada kolom ulasan di google play store. Banyaknya ulasan negatif yang diberikan pelanggan aplikasi shopee memperlihatkan masih kurangnya kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan. Metode yang dapat digunakan dalam *usability testing* mengukur tingkat *user experience* suatu produk dengan cepat adalah metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi shopee di Jabodebek dengan menggunakan metode UEQ. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarluaskan kuesioner menggunakan Google Form pada link <https://bit.ly/skripsiyudda> yang diberikan kepada pengguna aplikasi Shopee. Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata skala UEQ dari 100 orang responden, didapatkan nilai rata-rata yaitu Daya Tarik sebesar 2,510, Kejelasan sebesar 2,559, Efisiensi sebesar 2,530, Ketepatan sebesar 2,384 Stimulasi sebesar 2,460 dan Kebaruan sebesar 2,238.

Daftar Pustaka (2016 – 2023)