

## ABSTRAK

Cahya Prasetya Zatu Irqin, 17119252

### **ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA LAYANAN APLIKASI ACCESS BY KAI MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)**

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

Kata Kunci: Access by KAI, Analisis, Pengalaman Pengguna, *User Experience Questionnaire*.

(xiii + 72 + Lampiran)

Pembelian tiket secara *online* di Indonesia akan semakin meningkat setiap tahun. Aplikasi Access by KAI merupakan salah satu aplikasi layanan yang bergerak pada bidang transportasi khususnya kereta api. Aplikasi ini dilaunching pada Agustus 2023 oleh PT. Kereta Api Indonesia yang sebelumnya aplikasi ini bernama KAI Access. Aplikasi Access by KAI memungkinkan pengguna untuk dengan mudah mengetahui informasi tentang perjalanan kereta api serta melakukan pemesanan tiket kereta api dengan mudah. *User experience* merupakan efek yang dirasakan oleh user sebagai hasil dari interaksi dengan sistem atau produk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengalaman pengguna pada aplikasi Access by KAI menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Hasil yang didapatkan dari rata-rata jawaban responden yang telah disebar selama dua minggu yaitu variabel *attractiveness* dengan nilai 2,30, *perspicuity* dengan nilai 2,22, *efficiency* dengan nilai 2,02, *dependability* dengan nilai 2,19, *stimulation* dengan nilai 2,18, dan *novelty* dengan nilai 1,81. Setelah melakukan perhitungan rata-rata didapatkan hasil nilai perbandingan aplikasi Access by KAI berada dalam kategori *Excellent* pada variabel *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, *novelty*.

Daftar Pustaka ( 2017 – 2022 )