

## ABSTRAK

Arif Budiman, 10120185

### **EVALUASI USER EXPERIENCE PADA APLIKASI UNIQLO MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)**

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

Kata Kunci: Evaluasi, Aplikasi, UNIQLO, User Experience, UEQ.

(xii+59+Lampiran)

Ditemukan keluhan yang disampaikan oleh pengguna terkait sistem dan layanan pada aplikasi UNIQLO seperti aplikasi eror, bug pada fitur aplikasi, dan kendala pembayaran. Keluhan terkait kualitas layanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna secara signifikan, dimana kepuasan pengguna dipengaruhi oleh pengalaman pengguna (user experience). Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan tingkatan aspek-aspek user experience pada aplikasi UNIQLO saat ini, serta menentukan aspek-Ospek user experience yang perlu ditingkatkan dengan menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). Populasi penelitian ini adalah pengguna aplikasi UNIQLO dengan teknik pengambilan sampel simpel random sampling. Analisis Data dilakukan dengan menggunakan UEQ Data Analysis Tools. Dalam menggunakan suatu produk atau teknologi tertentu, termasuk internet dan situs ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan UX dalam menggunakan aplikasi. Dalam penelitian ini responden pengguna berjumlah 100 orang. Responden memiliki latar belakang berbeda-beda dengan kisaran usia 17 sampai lebih dari 40 tahun yang pernah menggunakan aplikasi UNIQLO. Pengujian dilakukan menggunakan *tool* berupa User Experience Questionnaire (UEQ). Hasil evaluasi UX menggunakan UEQ menunjukkan bahwa aspek variable *Attractiveness*, *Perspicuity* dan *Efficiency* mendapatkan nilai evaluasi dengan hasil positif. Sedangkan variabel *Dependability*, *Stimulation* dan *Novelty* mendapatkan nilai dengan hasil evaluasi netral. Hasil analisis UX ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas selama menggunakan aplikasi UNIQLO.

Daftar Pustaka (2018 – 2023)