

ABSTRAK

Eva Aulia. 12119081

ANALISIS USER EXPERIENCE PADA APLIKASI TWITTER MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

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

Kata Kunci : Analisis, *Twitter*, *User Experience*, *User Experience Questionnaire*, *Data Analysis Tool*, sosial media.

(xiv + 63 + Lampiran)

Twitter merupakan situs jejaring sosial yang digunakan untuk berkomunikasi dalam pesan singkat yang sering disebut “kicauan”. Jumlah pengguna *Twitter* di Indonesia mencapai 24 juta pengguna pada Januari 2023. Belum lama ini, *Twitter* mengalami beberapa perubahan seperti mengubah beberapa kebijakan mengenai centang biru pada akun *Twitter*, batasan jumlah karakter pada satu unggahan *Tweet*, dan mengubah beberapa fitur yang ada pada aplikasi tersebut. Perubahan tersebut justru membuat pengalaman pengguna menjadi buruk dan tidak puas. Dilihat dari ulasan yang diunggah pada *Google Play Store*, terdapat banyak ulasan buruk seperti terjadi *bug* setelah *update*, tampilannya menjadi jelek, bahkan beberapa pengguna memberikan peringkat bintang 1 pada aplikasi tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan mengukur kualitas *user experience* pada aplikasi *Twitter* menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang terdiri dari 26 item pernyataan yang terdapat pada 6 variabel yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Hasil analisis ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi dan saran pada *Twitter*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner *Google Form*, pengolahan dan analisis data kuesioner menggunakan *Data Analysis Tool* untuk mengetahui hasil validasi data, nilai rata-rata, dan *benchmark*. Berdasarkan hasil analisis perhitungan nilai rata-rata, variabel daya tarik mendapatkan nilai 1,733, variabel kejelasan mendapatkan nilai 1,785, variabel efisiensi mendapatkan nilai 1,728, variabel ketepatan mendapatkan nilai 1,605, variabel stimulasi mendapatkan nilai 1,308, dan variabel kebaruan mendapatkan nilai 0,395. Setelah melakukan perhitungan rata-rata, didapatkan hasil nilai *benchmark* aplikasi *Twitter*. Variabel daya tarik, kejelasan, efisiensi, dan ketepatan berada pada kategori *Good*, variabel stimulasi berada pada kategori *Above Average*, variabel kebaruan berada pada kategori *Below Average*.

Daftar Pustaka (2017 – 2023)