

ABSTRAK

Aziza Juliati. 11118292

ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA LAYANAN APLIKASI LIVIN BY MANDIRI MOBILE MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ)

Skripsi. Jurusan Sistem Informasi. Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi. Universitas Gunadarma. 2022.

Kata Kunci : Analisis, *User Experience*, Livin By Mandiri Mobile, *User Experience Questionnaire* (UEQ)

(xii+52+Lampiran)

Di era globalisasi ini teknologi berkembang secara pesat. Teknologi yang semakin canggih mendorong perkembangan strategi bisnis salah satunya lembaga keuangan perbankan yang saat ini telah didukung dengan adanya fasilitas bertransaksi secara mobile yang menjadi kebutuhan bagi nasabah. PT Bank Mandiri menghadirkan aplikasi mobile banking bernama Livin By Mandiri, untuk mempermudah nasabah mendapatkan layanan perbankan secara online. Dengan mobile banking nasabah dapat melakukan transfer uang non tunai, melakukan Top-up, e-money, E-wallet, melihat info tabungan dan deposito. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan terhadap ulasan pengguna aplikasi Livin By Mandiri Mobile ditemukan beberapa pengguna mengalami masalah. Pada penelitian ini perlu dilakukan analisis terkait dengan *user experience* bertujuan untuk mengukur pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Livin By Mandiri Mobile menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Berdasarkan perhitungan data hasil nilai rata-rata pada skala dengan Data Analysis Tool terdapat 6 skala yaitu rata pada skala Daya Tarik (*attractiveness*) memiliki mean 1,47, kejelasan (*perspicuity*) memiliki mean 1,42, efisiensi (*efficiency*) memiliki mean 1,53, ketepatan (*dependability*) memiliki mean 1,45, stimulasi (*stimulation*) memiliki mean 1,57 dan kebaruan (*novelty*) memiliki mean 1,16. Dari hasil pengukuran, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan aplikasi Livin By Mandiri Mobile sudah mempunyai tingkat benchmark yang baik (*good*) pada skala *efficiency*, *stimulation* dan *novelty*. Meskipun, pada skala *attractiveness*, *perspicuity* dan *dependability* menunjukkan hasil yang diatas rata-rata (*above average*).

Daftar Pustaka (2015 - 2022)