

ABSTRAK

Nur Afni Syafitri, 10120873.

ANALISIS USER EXPERIENCE PADA APLIKASI UNIQLO ID MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

Skripsi. Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer & Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma, 2024.

Kata Kunci: Analisis, Uniqlo ID, *User Experience*, *User Experience Questionnaire*.

(xiv + 69 + Lampiran)

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menyebabkan banyak perusahaan memanfaatkan platform digital. Salah satu perusahaan yang melakukan pemasaran produk melalui platform digital yaitu Uniqlo. Uniqlo merilis aplikasi Uniqlo ID yang memungkinkan pelanggan untuk berbelanja produk Uniqlo secara *online*. Aplikasi Uniqlo ID sampai pada bulan Mei 2024 telah diunduh lebih dari 5 juta pengguna pada *Google Play Store* dengan *rating* 4.8 dari 5, namun demikian masih terdapat beberapa keluhan pengguna aplikasi. *User experience* yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna, loyalitas dan selalu menggunakan aplikasi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur dan melakukan analisis *user experience* (kepuasan pengguna) aplikasi Uniqlo ID dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Metode UEQ menghasilkan penilaian yang komprehensif terhadap berbagai aspek UX, yakni daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi dan kebaruan. Dari hasil penelitian ini, diketahui bahwa skala daya tarik, efisiensi dan stimulasi mendapatkan nilai *excellent* (sangat baik). Skala kejelasan dan ketepatan mendapatkan nilai *good* (baik). Skala kebaruan mendapatkan nilai *above average* (di atas rata-rata). Skala kebaruan mendapatkan nilai terendah diantara aspek lainnya. Dari hasil penelitian diketahui bahwa elemen inovasi fitur terbaru serta tampilan yang menarik/kreatif pada aplikasi Uniqlo ID dapat ditingkatkan kembali.

Daftar Pustaka (2014-2024)