

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TIX ID
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*
(UEQ)**

(Studi Kasus : Mahasiswa Fasilkom UNSRI)

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi (Bilingual)

Jenjang Strata-1



Oleh:

Gebrila Permata Calista

NIM. 09031382025145

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TIX ID
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*
(UEQ)**

(Studi Kasus : Mahasiswa Fasilkom UNSRI)

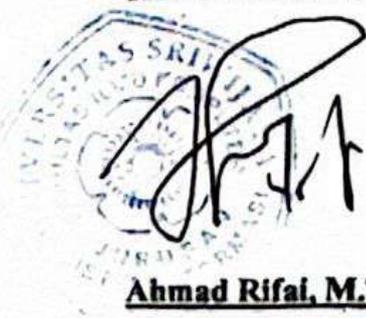
Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
Studi di Program Studi Sistem Informasi SI

Oleh

Gebrila Permata Calista (09031382025145)

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, M.T.

NIP. 197910202010121003

Palembang, 06 September 2024

Pembimbing



M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198611272019031005

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gebrila Permata Calista
NIM : 09031382025145
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi
TX ID Menggunakan Metode *User Experience*
Questionnaire (UEQ)
(Studi Kasus: Mahasiswa Fasilkom UNSRI)

Hasil pengecekan *software authenticate/Turnitin* : 8%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil dari plagiat. Apabila ditemukan unsur plagiat dalam laporan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 06 September 2024



Gebrila Permata Calista

NIM.09031382025145

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diterima untuk dipublikasikan pada Jurnal The Indonesian Journal of Computer Science (IJCS) (Sinta 3) pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 29 Agustus 2024
Nama : Gebrila Permata Calista
NIM : 09031382025145
Judul Jurnal : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi
TIX ID Menggunakan Metode *User Experience*
Questionnaire (UEQ)
(Studi Kasus: Mahasiswa Fasilkom UNSRI)

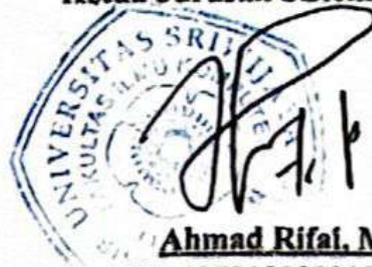
Tim Pembimbing :

1. M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, M.T.
NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Orang lain ga akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian success stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ga ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya!”

Motto

"It will pass, everything you've gone through it will pass."- Rachel Venny

Karya ini dipersembahkan kepada :

- Ibu Novi Oktarina dan Bapak Riyan, Beserta keluarga besar penulis
- Pihak – Pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini
- Para Sahabat Seperjuangan dan rekan-rekan penulis
- Agung Al Hafidh yang selalu menemani
- Universitas Sriwijaya
- Diri saya sendiri

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil'alamin. Segala puji serta syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TIX ID MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ) (Studi Kasus : Mahasiswa Fasilkom UNSRI)”. Shalawat beriring salam senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar lebih baik lagi untuk kedepannya. Maka dari itu, penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya secara langsung ataupun tidak langsung sebagai sumbangan pikiran dalam peningkatan mutu pembelajaran.

Selama penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, ilmu, kesempatan, kesehatan, dan mendengarkan setiap doa sehingga Penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Ahmad Rifai, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
4. Bapak M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam memberikan arahan, bimbingan, nasehat, saran, dan kritik yang sangat membangun untuk Penulis selama penyusunan Skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Sistem Informasi beserta Staff Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada Penulis selama menjalankan perkuliahan.
6. Kepada Orang Tua saya, Ayah Riyan dan Bunda Novi Oktarina yang tidak henti hentinya memberikan kasih sayang yang penuh cinta, terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, terima kasih untuk semua doa, perhatian dan dukungannya hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga Ayah dan Bunda sehat, panjang umur, dan bahagia selalu.
7. Kepada seorang yang tak kalah penting kehadirannya, Agung Al Hafiidh yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu menemani dan menjadi support system penulis selama pengerjaan skripsi yang tidak mudah ini. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah penulis, berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, memberi dukungan, semangat, tenaga. Terima kasih

telah menjadi bagian dalam perjalanan penyusunan saya hingga penyusunan skripsi ini selesai. Semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui. Kepada teman-teman saya yang selalu memberikan semangat dan bantuan untuk menyelesaikan dunia perkuliahan ini dengan kenangan yang indah.

8. Kepada teman-teman saya yang selalu memberikan semangat dan bantuan untuk menyelesaikan dunia perkuliahan ini dengan kenangan yang indah.
9. Kepada teman-teman seperjuangan Sistem Informasi Bilingual B 2020 dan seluruh teman-teman di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang sudah bersama dan mengisi hari-hari perkuliahan.
10. Terakhir, diri saya sendiri, Gebrila Permata Calista karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri walaupun banyak tekanan dari luar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar lebih baik lagi untuk kedepannya. Penulis juga berharap semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya secara langsung ataupun tidak langsung sebagai sumbangan pikiran dalam peningkatan mutu pembelajaran.

Palembang, 06 September 2024

Penulis,

Gebrila Permata Calista

NIM. 09031382025145

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TIX ID
MENGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE
(UEQ)**

(Studi Kasus : Mahasiswa Fasilkom UNSRI)

Oleh

Gebrila Permata Calista 0903132025145

ABSTRAK

Di lingkungan saat ini, penggunaan aplikasi seluler sedang meningkat dan pengalaman pengguna adalah kunci keberhasilan aplikasi. Adapun tujuan penelitian adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi TIX ID dengan metode User Experience Questionnaire (UEQ) di lingkungan kampus Fakultas Ilmu dan Teknologi Komputer Universitas Sriwijaya. Alasan umumnya mencakup konten usang, ukuran aplikasi berlebihan, dan kualitas buruk. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi TIX ID, pemahaman fitur aplikasi, dan kepuasan pengguna. Metode penelitian yang digunakan adalah pengukuran dengan menggunakan instrumen kepada mahasiswa Fasilkom Unsri. Analisis data pengguna aplikasi TIX ID menunjukkan bahwa meskipun aplikasi tersebut menerima ulasan positif untuk banyak fitur, masih ada ruang untuk perbaikan guna meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Untuk itu, guna hasil penelitian ini adalah dapat memberikan saran yang berguna untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan kesuksesan pada aplikasi TIX ID. Penelitian ini akan memberikan kontribusi terhadap perbaikan

aplikasi TIX ID agar lebih memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna, serta meningkatkan kepuasan pengguna saat mengakses dan menggunakan aplikasi.

Kata Kunci: *TIX ID, User Experience Questionnaire (UEQ), Aplikasi Mobile, User Experience, E-ticket*

**ANALYSIS OF TIX ID APPLICATION USER SATISFACTION LEVEL
USING THE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) METHOD**

(Case Study: Fasilkom UNSRI Students)

By

Gebrila Permata Calista 09031382025145

ABSTRACT

In today's environment, the use of mobile apps is on the rise and user experience is the key to an app's success. The aim of the research is to analyze the level of satisfaction of users of the TIX ID application using the User Experience Questionnaire (UEQ) method in the campus environment of the Faculty of Computer Science and Technology, Sriwijaya University. Common reasons include outdated content, excessive app size, and poor quality. The aim of the research is to determine the level of user satisfaction in using the TIX ID application, understanding of application features, and user satisfaction. The research method used was measurement using instruments for Fasilkom Unsri students. Analysis of TIX ID app user data shows that although the app received positive reviews for many features, there is still room for improvement to enhance the overall user experience. For this reason, the purpose of the results of this research is to provide useful suggestions for improving user experience and success in the TIX ID application. This research will contribute to improving the TIX ID application so that it better meets user needs and desires, as well as increasing user satisfaction when accessing and using the application.

Keywords: *TIX ID, User Experience Questionnaire (UEQ), Mobile Application, User Experience, E-ticket*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Analisis	10
2.3 Kepuasan Pengguna	11
2.4 Aplikasi TIX ID.....	11
2.4.1 Fitur Pada Aplikasi TIX ID.....	13
2.5. User Experience Questionnaire (UEQ)	14
2.6 Data Analysis Tools UEQ.....	16
2.6. Kuesioner.....	20
2.7. Responden	21
2.8. Populasi dan Sampel	21
2.8.1 Populasi.....	21
2.8.2 Sampel	21
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23

3.2 Lokasi Penelitian	23
3.3 Alur dan Kerangka Pikir Penelitian	23
3.3.1 Studi Literatur	24
3.3.2 Pengumpulan Data	24
3.3.3 Menentukan Metode Penelitian	25
3.3.4 Analisis Data	28
3.3.5 Kesimpulan dan Saran	29
3.4 Subjek Penelitian	29
3.5 Jadwal Penelitian	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Analisis <i>Inconsistency</i> Data	31
4.2 Analisis Karakteristik Responden	34
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.3 Analisis Statistik Deskriptif	35
4.3.1 Analisis Nilai UX Aplikasi Clash Of Clans	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Pada Akun Pengguna TIX ID.....	13
Gambar 2.2 Tampilan Utama Aplikasi TIX ID	14
Gambar 2.3 Contoh Skala Penilaian UEQ	15
Gambar 2.4 Tampilan Awal UEQ <i>Data Analysis Tools Version 12</i>	16
Gambar 2.5 Tampilan Sheet “Data” Pada UEQ <i>Data Analysis Tools Version 12</i>	17
Gambar 2.6 Tampilan Sheet “DT” Pada UEQ <i>Data Analysis Tools Version 12</i>	18
Gambar 2.7 Tampilan Sheet “ <i>Inconsistencies</i> ” UEQ <i>Data Analysis Tools Version 12</i>	19
Gambar 2.8 Tampilan Sheet “Result” UEQ <i>Data Analysis Tools Version 12</i>	19
Gambar 2.9 Tampilan Sheet “Benchmark” UEQ <i>Data Analysis Tools Version 12</i>	20
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	24
Gambar 4.1 Hasil Analisis <i>Inconsistencies Data</i>	32
Gambar 4.2 Update Hasil <i>Inconsistencies Data</i>	33
Gambar 4.3 Nilai <i>Mean</i> Skala UEQ Aplikasi TIX ID.....	36
Gambar 4.4 Diagram Nilai <i>Mean</i> Skala UEQ Aplikasi TIX ID.....	37
Gambar 4.5 Nilai <i>Mean</i> Setiap Item Skala UEQ Aplikasi TIX ID	38
Gambar 4.6 Hasil <i>Benchmark</i> Pada Aplikasi TIX ID.....	42
Gambar 4.7 Hasil <i>Benchmark</i> Pada Aplikasi TIX ID Dalam Bentuk Tabel..	42

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan UEQ.....	26
Tabel 3.2 Nilai dan Skala Transformasi Data	28
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	29
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jurusan	35
Tabel 4.3 Skala Penilaian <i>Mean</i> Pada UEQ.....	36
Tabel 4.4 Nilai <i>Mean</i> Skala <i>Attractiveness</i> Aplikasi TIX ID	38
Tabel 4.5 Nilai <i>Mean</i> Skala <i>Perspiciuity</i> Aplikasi TIX ID	39
Tabel 4.6 Nilai <i>Mean</i> Skala <i>Efficiency</i> Aplikasi TIX ID.....	39
Tabel 4.7 Nilai <i>Mean</i> Skala <i>Dependability</i> Aplikasi TIX ID.....	40
Tabel 4.8 Nilai <i>Mean</i> Skala <i>Stimulation</i> Aplikasi TIX ID	41
Tabel 4.9 Nilai <i>Mean</i> Skala <i>Novelty</i> Aplikasi TIX ID	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Surat Kesiediaan Membimbing	A-1
Lampiran B. Surat Keputusan Tugas Akhir (SK TA)	B-1
Lampiran C. Kuesioner Penelitian	C-1
Lampiran D. Data Penelitian	D-1
Lampiran E. Similarity Check.....	E-1
Lampiran F. Surat Keterangan Pengecekan Similarity.....	F-1
Lampiran G. Bukti Publikasi Jurnal	G-1
Lampiran H. Kartu Konsultasi.....	H-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keadaan teknologi saat ini di tandai dengan kemajuan yang sangat pesat dan peningkatan kontak manusia-komputer. Perkembangan teknologi informasi memudahkan manusia dalam mengakses informasi secara cepat dan tepat. (Sanjaya et al., 2021) Dengan memanfaatkan smartphone, Pengguna dapat langsung merasakan kemudahan pemesanan dan menyelesaikan transaksi dengan mudah menggunakan ponsel. Hal ini dapat menyebabkan peningkatan pendapatan, dan loyalitas pelanggan. E-ticketing, adalah salah satu penggunaan internet umum yang dilakukan para konsumen. (Tuti & Jihan, 2021) Hal ini memunculkan kebutuhan akan platform pemesanan tiket bioskop yang efisien dan mudah digunakan oleh pengguna. Salah satu platform yang populer saat ini adalah TIX ID.

Aplikasi TIX ID merupakan platform yang diluncurkan oleh PT yang menyediakan layanan pemesanan tiket film online atau e-tiket. Nusantara Elang Sejahtera sejak tanggal 21.3.2018. (Yolanovia & Indriyanti, 2021) Aplikasi mobile TIX ID, pengguna yang menyukai menonton film dapat dengan mudah melakukan pembelian tiket, melihat informasi tentang film yang sedang atau akan tayang, serta melakukan pemesanan tiket secara online secara praktis. Selain itu, TIX ID juga menyediakan opsi pemilihan kursi yang memungkinkan pengguna untuk memilih posisi duduk yang diinginkan dalam acara tertentu. (Damayanti, 2024) Aplikasi TIX ID sendiri memberikan kemudahan bagi pengguna untuk melakukan pembayaran. (Fadhilah & Quranisari, 2022) Salah satu startup fintech indonesia,

DANA bekerja sama dengan TIX ID dalam proses pembayarannya. Teknologi finansial atau fintech merupakan inovasi industri keuangan yang berupaya menyederhanakan transaksi keuangan bagi konsumen. (Faizani & Indriyanti, 2021) Aplikasi TIX ID dapat dengan mudah didapatkan melalui playstore dan appstore, Sehingga perlunya untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna salah satunya adalah pemesanan tiket secara online, sehingga diperlukan analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi mobile TIX ID. Melalui inovasi dan pengembangan terus-menerus, TIX ID terus berupaya meningkatkan layanan dan memenuhi kebutuhan pengguna dalam memperoleh tiket acara dengan cara yang praktis dan efisien. (Hamid et al., 2022)

Tingkat keberhasilan penerapan TIX ID penting untuk diketahui dari sudut pandang pengguna bioskop biasa sebagai bagian dari analisis sistem yang berlangsung saat ini. (Febriana Sulistya Pratiwi., 2022) Karena begitu banyak orang menyukai film, semakin banyak bisnis yang mulai menawarkan tiket film online dengan cara yang mirip dengan TIX ID. Setiap aplikasi tentunya mempunyai keutamaan tersendiri sehingga TIX ID akan bersaing dengan berbagai platform e-ticket yang menawarkan kelebihan dan layanan yang beragam. Aplikasi yang sukses bukan hanya ditentukan oleh bagaimana suatu sistem itu dapat diproses dan menghasilkan informasi yang baik, tetapi juga tentang kepuasan pengguna terhadap kinerja yang dirasakan dari aplikasi tersebut.

Namun, masih ada sejumlah tantangan yang harus diatasi oleh pengguna TIX ID agar dapat menggunakannya secara efektif. Oleh karena itu, metode user experience questioner (UEQ) yang dapat menganalisis data tingkat kepuasan pengguna aplikasi TIX ID harus digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan

pengguna TIX ID. Dilakukan analisis dengan metode UEQ untuk memastikan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi TIX ID. Metode UEQ dipilih karena kemampuannya untuk mengukur pengalaman pengguna suatu aplikasi melalui kuesioner yang terdiri dari 26 pertanyaan yang dikelompokkan ke dalam 6 skala pengukuran. Pemilihan metode UEQ dikarenakan kemampuannya untuk melakukan sebuah pengukuran terhadap pengalaman pengguna suatu aplikasi menggunakan sarana kuesioner dengan 26 item pertanyaan yang dikelompokkan ke dalam 6 skala pengukuran. (Insap Santosa & Wing Wahyu Winarno, 2019) Keunggulan metode UEQ dibandingkan dengan metode pengukuran lainnya adalah kemudahannya dalam melakukan perhitungan dengan cepat dan menampilkan hasilnya secara menyeluruh. Kelebihan metode UEQ dibandingkan metode pengukuran lainnya ialah penggunaannya yang mudah dalam melakukan perhitungan secara cepat dan menampilkannya secara komprehensif. (Khanza Pangestu et al., 2023)

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan mengangkat sebuah judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna TIX ID Menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)* (Studi Kasus: Mahasiswa Fasilkom UNSRI)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna dalam mengakses dan menggunakan Aplikasi TIX ID menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* studi kasus Mahasiswa Fasilkom Unsri.

2. Bagaimana persepsi pengguna tentang fitur layanan pemesanan tiket film yang disediakan oleh Aplikasi TIX ID.
3. Bagaimana metodologi *User Experience Questionnaire (UEQ)* digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pemesanan tiket film pada Aplikasi TIX ID dalam lingkup Mahasiswa Fasilkom Unsri.
4. Bagaimana mengukur tingkat efisiensi pengguna terhadap aplikasi TIX ID studi kasus Mahasiswa Fasilkom Unsri.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi TIX ID menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*.
2. Mengetahui tingkat pengguna memahami fungsi dan fitur dari aplikasi TIX ID yang ada.
3. Mengetahui tingkat efisiensi pengguna terhadap aplikasi TIX ID.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat melakukan penelitian dengan subjek analisis Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap aplikasi TIX ID bagi peneliti antara lain:

1. Mempermudah mengetahui tingkat analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi TIX ID.
2. Mempermudah dalam mengukur tingkat efisiensi aplikasi TIX ID menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*.

1.5 Batasan Masalah

Supaya ulasan yang dicoba tidak kelewatan, dibikinlah batas permasalahan pada penelitian sebagai berikut:

1. Analisis kepuasan pengguna pada layanan aplikasi TIX ID menggunakan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*.
2. Responden pada penelitian ini ialah Mahasiswa Fasilkom Unsri.
3. Data di ambil melalui kuisioner dengan menggunakan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*.
4. Pengolahan data responden menggunakan *Data Analysis Tools* UEQ

DAFTAR PUSTAKA

- ABEC, A. T.-I., & 2021, U. (2021). Performance Improvement And User Satisfaction Analysis On Android-Based Educational Mobile Game. *Abecindonesia.Org*, 77–80.
<https://abecindonesia.org/iabec/index.php/iabec/article/view/57>
- Damayanti, M. (2024). Evaluasi Penggunaan Aplikasi TIX ID Dengan Menggunakan Metode Usability Testing. *Computatio : Journal of Computer Science and Information Systems*, 8(1), 38–49.
<https://doi.org/10.24912/computatio.v8i1.24432>
- Fadhilah, N., & Quranisari, S. H. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi M-Tix Dan Tix Id Dalam Pembelian Tiket Bioskop Di Kalangan Mahasiswa. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(5), 153–162.
<https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i5.178>
- Faizani, S. N., & Indriyanti, A. D. (2021). Analisis Pengaruh Technology Readiness terhadap Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Behavioral Intention dari Quick Response Indonesian Standard (QRIS) untuk Pembayaran Digital (Studi *Journal of Emerging Information ...*, 02(02), 85–93.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/39738>
- Febriana Sulistya Pratiwi. (2022). No Title הכי קשה לראות את מה שבאמת לנגד העיניים
2005–2003 ,8.5.2017 ,7877. <https://dataindonesia.id/sektor-riil/detail/angka-konsumsi-ikan-ri-naik-jadi-5648-kgkapita-pada-2022>
- Hamid, K., Iqbal, M. W., Muhammad, H. A. B., Fuzail, Z., Ghafoor, Z. T., &

- Ahmad, S. (2022). Usability Evaluation of Mobile Banking Applications in Digital Business as Emerging Economy. *IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Security*, 22(2), 250–260. <https://doi.org/10.22937/IJCSNS.2022.22.2.32>
- Insap Santosa, P., & Wing Wahyu Winarno, D. (2019). Evaluasi Usability Pada Sistem Informasi Pasar Kerja Menggunakan System Usablity Scale. *Pros. Semin. Nas. Sains Dan Tekno*, 240–245. <http://dx.doi.org/10.36499/psnst.v1i1.2885>
- Khanza Pangestu, K., Lathif, T., Suryanto, M., & Pratama, A. (2023). User Experience Questionnaire (Ueq) Sebagai Metode Pengukuran Evaluasi Pengalaman Pengguna Virtual Campus Tour Upn. *442 Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 7(2), 442–451. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v7i2.718>
- Mahening, S. R. M., & Handrianto, Y. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Mcdonald’s Dengan Perspektif Pengguna Menggunakan Metode User Experience Questionnaire. *Informatics and Computer ...*, 4(1), 25–38.
- Masruroh, A. A., Juita, R., & Pangaribuan, B. (2023). Analisis Kepuasan Penggguna Pada Layanan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *INFORMAL: Informatics Journal*, 8(2), 143. <https://doi.org/10.19184/isj.v8i2.38011>
- Pambudi, I. W. (2023). Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Dalam Efektifitas

Aplikasi SDP (Sistem Database Pemasyarakatan) Pada Lapas Kelas Iib Arga Makmur Menggunakan *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan ...*, 3(7), 2751–2765. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i07.1064>

Rohmah, S., & Ary, M. (2021). *Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pinjaman Online Menggunakan Metode Usability Testing Dan User Experience Questionnaire (Studi kasus : pada Akulaku dan Kredivo Indonesia)* Departemen Sistem Informasi , Fakultas Teknologi Informasi , Industri keuangan saat ini telah menerapkan sistem elektronik atau segala proses transaksi dilakukan secara online (Wahyuni & Turisno , 2019). Adanya kemajuan teknologi pada industri keuangan tersebut menyebabkan terciptanya inovasi baru yaitu financial technology (fintech). Financial technology menjadi salah satu solusi bagi permasalahan layanan keuangan secara konvensional yaitu ketika masyarakat tidak dapat di layani secara menyeluruh . Layanan keuangan konvensional memiliki kekurangan dan aturan yang ketat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah tertentu . Oleh karena itu masyarakat mencari solusi layanan keuangan lain yang dapat memberikan layanan keuangan secara transparan , efisien dan terjangkau (Rismayadi et al . , 2020). Adapun salah satu contoh transaksi keuangan yang termasuk dalam layanan financial technology yaitu layanan pinjaman secara online dalam bentuk aplikasi . Pinjaman online dalam bentuk aplikasi ini menjadi sarana yang membantu kebutuhan konsumen dalam mendapatkan pembiayaan atau pinjaman dengan mudah . Kemudahan tersebut menjadikan konsumen lebih tertarik pada aplikasi pinjaman online , oleh karena itu penyedia layanan financial technology

dalam bentuk aplikasi pinjaman online dewasa ini kian marak dan membuat persaingan antara para penyedia financial technology dalam menarik minat para peminjam atau debitur . Layanan pinjaman online dalam bentuk aplikasi ini salah satu hal yang dapat mempengaruhi terhadap layanan pinjaman online itu sendiri , dalam mengetahui kebutuhan pengguna sehingga kepuasan pengguna terhadap suatu produk dapat tercapai . Apabila suatu produk dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan menimbulkan kepuasan pengguna maka suatu produk tersebut dinyatakan berhasil dan kualitasnya baik karena mampu menjalankan fungsinya , termasuk keseluruhan produk , keandalan , ketepatan , kemudahan dalam pengoperasian , perbaikan , dan atribut bernilai lainnya . Salah satu cara untuk mengetahui kebutuhan pengguna yaitu dengan pengalaman pengguna (user experience) (Adinegoro , et al . , 2018) . Adapun beberapa aplikasi pinjaman online yang saat ini sudah dikenal adalah aplikasi Akulaku dan Kredivo Indonesia . Akulaku dan Kredivo adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan 13(1).

Safitri, D. K., & Andrianingsih, A. (2022). Analisis UI/UX untuk Perancangan Ulang Front-End Web Smart-SITA dengan Metode UCD dan UEQ. *Techno.Com*, 21(1), 127–138. <https://doi.org/10.33633/tc.v21i1.5639>

Sanjaya, M. R. S., Saputra, A., & Kurniawan, D. (2021). Penerapan Metode System Usability Scale (Sus) Perangkat Lunak Daftar Hadir Di Pondok Pesantren Miftahul Jannah Berbasis Website. *Jurnal Komputer Terapan*, 7(1), 120–132. <https://doi.org/10.35143/jkt.v7i1.4578>

Tuti, M., & Jihan, S. (2021). Penggunaan TID-ID untuk Menonton di Sinema XXI

pada Masa Pandemi Covid-19. *Jkbn (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 7(2), 215–226. <https://doi.org/10.31289/jkbn.v7i2.5255>

Yolanovia, D., & Indriyanti, A. D. (2021). Evaluasi User Experience Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode Heuristic Evaluation. *JEISBI (Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence)*, 02(03), 8–13.