

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* (UX) PADA APLIKASI NETFLIX
MENGUNAKAN METODE HEART METRICS**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Strata-1



Oleh:

Yulia Asrtriani 09031282126087

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* (UX) PADA APLIKASI NETFLIX
MENGUNAKAN METODE HEART METRICS**

LAPORAN

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

Oleh:

Yulia Astriani 09031282126087

Menyetujui

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Ahmad Rifai, S.T., M.T.

NIP. 197910202010121003

Indralaya, 13 Desember 2024

Pembimbing

Dwi Rosa Indah, S.T., M.T.

NIP. 198201132015042001

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulia Astriani
NIM : 09031282126087
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Evaluasi *User Experience* (UX) pada Aplikasi Netflix
Menggunakan Metode HEART Metrics.

Hasil pengecekan *software authenticate*/Turnitin: 5%

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.



Indralaya, 13 Desember 2024



Yulia Astriani

NIM. 09031282126087

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diterima untuk publikasi pada jurnal *Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC)* (Sinta 3) pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 5 November 2024
Nama : Yulia Astriani
NIM : 09031282126087
Judul Jurnal : Evaluating Netflix's User Experience (UX) Through The Lens Of The HEART Metrics Method

Tim Pembimbing

1. Pembimbing: Dwi Rosa Indah, S.T., M.T. 

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.

NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Motto:

Appreciate yourself more; only you truly understand your struggles”

“... And I entrust my affairs to Allah” (Q.S Ghafir: 44)

“... And whoever is mindful of Allah, He will make a way out for them. And provide for them from sources they could never imagine. And whoever puts their trust in Allah, then He ‘alone’ is sufficient for them. Certainly Allah achieves His will. Allah has already set a destiny for everything” (Q.S At-Talaq: 2-3)

“Everyone’s version of their best is different. So, don’t ever let anyone tell you or make you feel like you’re not enough.” (NCT DREAM, Lee Jen0)

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

- ❖ **Orang tua dan keluarga penulis**
- ❖ **Dosen pembimbing**
- ❖ **Sahabat dan teman-teman penulis**
- ❖ **Universitas Sriwijaya**
- ❖ **Diri Saya Sendiri, Yulia Astriani**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Evaluasi *User Experience* (UX) pada Aplikasi Netflix Menggunakan Metode HEART Metrics” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.

Penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta kemudahan, dan senantiasa menguatkan di saat sulit serta memberikan jalan di tengah kesulitan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, terima kasih atas doa-doa yang tak pernah putus, dukungan yang tulus, dan kasih sayang yang senantiasa hadir di setiap langkah.
3. Mamas dan Mbak yang telah mendampingi dan memberikan dukungan di setiap langkah, terima kasih telah menjadi penyemangat dan sahabat terbaik.
4. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku ketua Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Dwi Rosa Indah S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang dengan sabar dan ikhlas telah meluangkan waktu, tenaga, dan

perhatian untuk membimbing penulis sepanjang proses penyusunan Tugas Akhir ini.

7. Bapak Dr. Ali Ibrahim, M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan akademik selama perkuliahan.
8. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komputer yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pengalaman selama masa perkuliahan.
9. Admin Prodi Sistem Informasi yang membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan segala urusan akademik selama masa kuliah dari awal hingga akhir.
10. Rekan-rekan sekaligus sahabat penulis, Metti Detricia Pratiwi, Dila Okta Dwi Putri, Safira Nida Munzilina, Dea Fitri Sabrina, dan R.A. Alfirah A., yang selalu menunjukkan kebaikan hati, kesediaan membantu, dan dukungan selama masa perkuliahan hingga penulisan Tugas Akhir. Terima kasih atas waktu, perhatian, semangat, serta kebersamaan yang penuh kehangatan.
11. Terlepas dari banyak hal, terima kasih NCT dan EXO yang selalu menjadi *support system* dan *happy pills* penulis selama proses pengerjaan Tugas Akhir.
12. Responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dengan berpartisipasi dalam penelitian ini dan berkenan berbagi informasi yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
13. *Last but not least, thank you to me for always striving to stay strong and never giving up, even when the path feels long and full of challenges. Thank you for choosing to keep moving forward, even when doubt creeps in. I take*

pride in every achievement, no matter how small, and I'm thankful for the way I've supported myself through challenging times. Despite the uncertainties, I've found the strength to keep moving forward. I will keep walking this path with hope, knowing that brighter days lie ahead.

Dalam Penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Segala kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan untuk menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini. Penulis juga berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat untuk menambah ilmu pengetahuan serta berguna bagi penelitian selanjutnya.

Indralaya. 13 Desember 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yulia', with a vertical line extending downwards from the end of the signature.

Yulia Astriani
NIM. 09031282126087

Evaluasi *User Experience* (UX) pada Aplikasi Netflix Menggunakan Metode HEART Metrics

Oleh

Yulia Astriani

09031282126087

ABSTRAK

Netflix merupakan salah satu platform subscription video-on-demand (SVoD) yang paling populer, menawarkan berbagai macam konten otentik berkualitas tinggi dan fitur-fitur yang memungkinkan pengguna untuk memilih, menikmati, dan berbagi pengalaman menonton mereka di media sosial. Terlepas dari popularitasnya, Netflix masih sering menerima keluhan dari pengguna, termasuk masalah dalam mengakses aplikasi dan berbagai fitur yang terkait dengan aktivitas menonton. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Netflix dan memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan analisis data. Untuk mencapai hal tersebut, digunakanlah HEART Metrics, yang berfokus pada perspektif pengguna, dan metode Importance-Performance Analysis (IPA) diterapkan untuk memetakan kinerja dan mengidentifikasi prioritas perbaikan. Penelitian ini menemukan beberapa area yang membutuhkan peningkatan, terutama tiga variabel yang menjadi prioritas utama, yaitu variabel Happiness (Hp3), yang ditunjukkan dengan pernyataan “Saya menyukai tampilan aplikasi Netflix”; variabel Retention, yang diwakili oleh “Saya senang menggunakan fitur-fitur di aplikasi Netflix”; dan variabel Task Success (Ts4), yang tercermin dari “Saya dapat menyimpan film di aplikasi Netflix.” Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, Netflix dapat menyediakan pilihan tema terang dan gelap, menciptakan antarmuka yang lebih ramah pengguna. Pembaruan ini dapat meningkatkan navigasi, meningkatkan waktu yang dihabiskan di platform, merekomendasikan aplikasi kepada orang lain, dan memperpanjang masa langganan.

Keyword: *User Experience* (UX), *HEART Metrics*, *Importance-Performance Analysis*, Netflix

*Evaluating Netflix's User Experience (UX) Through The Lens Of The HEART
Metrics Method*

By

Yulia Astriani **09031282126087**

ABSTRACT

Netflix is one of the most popular subscription video-on-demand (SVoD) platforms, offering a wide range of authentic, high-quality content and features that allow users to select, enjoy, and share their viewing experiences on social media. Despite its popularity, Netflix often receives complaints from users, including issues with accessing the application and various features related to viewing activities. The aim of this study is to evaluate the user experience of the Netflix application and provide recommendations for improvement based on data analysis. To achieve this, the HEART Metrics are utilized, which focus on the user's perspective, and apply the Importance-Performance Analysis (IPA) method to map performance and identify improvement priorities. The research reveals several areas that require enhancement, particularly three priority variables: the Happiness variable (Hp3), indicated by the statement "I like the appearance of the Netflix application"; the Retention variable, represented by "I enjoy using the features of the Netflix application"; and the Task Success variable (Ts4), reflected in "I can save movies in the Netflix application." To improve user satisfaction, Netflix can incorporate both light and dark themes, creating a more user-friendly interface. This update could enhance navigation, increase time spent on the platform, promote recommendations, and encourage subscription renewals.

Keyword: *User Experience (UX), HEART Metrics, Importance-Performance Analysis, Netflix*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 User Experience (UX)	6
2.2 Netflix	6
2.5 Populasi dan Sampel	11
2.5.1 Populasi	11
2.6 Teknik Pengambilan Sampel	11
2.8 Penelitian Terdahulu	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Tahapan Penelitian	18
3.1.1 Perencanaan	18
3.1.2 Perancangan dan Penyebaran Kuesioner	19
3.1.3 Olah Data dan Analisis Data	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Demografi Responden	27
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	27
4.1.2 Pekerjaan Responden	28
4.1.3 Domisili Responden	28
4.1.4 Lama Penggunaan Aplikasi	29
4.1.5 Intensitas Penggunaan	30
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	30

4.2.1 Uji Validitas	30
4.2.2 Uji Reliabilitas	32
4.3 Analisis Data	33
4.3.1 Perhitungan Nilai Kinerja	33
4.3.2 Perhitungan Nilai Kepentingan	35
4.3.3 Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	38
4.3.4 Pengambilan Keputusan.....	40
4.3.5 Analisis Kuadran	42
4.3.6 Perhitungan Nilai Setiap Item	44
4.3.7 Diagram Kartesius.....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis.....	10
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	18
Gambar 3.2 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	26
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	27
Gambar 4.2 Pekerjaan Responden.....	28
Gambar 4.3 Domisili Responden.....	28
Gambar 4.4 Lama Penggunaan Aplikasi	29
Gambar 4.5 Intensitas Penggunaan Aplikasi	30
Gambar 4.6 Diagram Kartesius	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Set "Goals-Signal-Metrics"	8
Tabel 3.1 Skala Likert	20
Tabel 3.2 Instrumen Pertanyaan Kuesioner.....	21
Tabel 4.1 Uji Validitas Kinerja	31
Tabel 4.2 Uji Validitas (Kepentingan)	31
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas (Kinerja).....	33
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas (Kepentingan)	33
Tabel 4.5 Nilai Kinerja Variabel Happiness.....	33
Tabel 4.6 Nilai Kinerja Variabel Engagement	34
Tabel 4.7 Nilai Kinerja Variabel Adoption	34
Tabel 4.8 Nilai Kinerja Variabel Retention.....	35
Tabel 4.9 Nilai Kinerja Variabel Task Success	35
Tabel 4.10 Nilai Kepentingan Variabel Happiness	36
Tabel 4.11 Nilai Kepentingan Variabel Engagement.....	36
Tabel 4.12 Nilai Kepentingan Variabel Adoption.....	37
Tabel 4.13 Nilai Kepentingan Variabel Retention	37
Tabel 4.14 Nilai Kepentingan Variabel Task Success	37
Tabel 4.15 Tingkat Kesesuaian Variabel Happiness	38
Tabel 4.16 Tingkat Kesesuaian Variabel Engagement.....	39
Tabel 4.17 Tingkat Kesesuaian Variabel Adoption	39
Tabel 4.18 Tingkat Kesesuaian Variabel Retention	40
Tabel 4.19 Tingkat Kesesuaian Variabel Task Success	40
Tabel 4.20 Pengambilan Keputusan	41
Tabel 4.21 Analisis Kuadran Variabel Happiness.....	43
Tabel 4.22 Analisis Kuadran Variabel Engagement	43
Tabel 4.23 Analisis Kuadran Variabel Adoption	43
Tabel 4.24 Analisis Kuadran Variabel Retention.....	44
Tabel 4.25 Analisis Kuadran Variabel Task Success	44
Tabel 4.26 Titik Potong Sumbu X (Kinerja).....	45
Tabel 4.27 Titik Potong Sumbu Y (Kepentingan).....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Kesediaan Membimbing.....	A-1
Lampiran 2 Hasil Wawancara	B-1
Lampiran 3 Surat Keputusan Pengangkatan Dosen Pembimbing Mahasiswa..	C-1
Lampiran 3 Surat Kesediaan Validator 1	D-1
Lampiran 4 Surat Kesediaan Validator 2	E-1
Lampiran 5 Validasi Kuesioner Validator 1.....	F-1
Lampiran 6 Validasi Kuesioner Validator 2.....	G-1
Lampiran 7 Desk Evaluation	H-1
Lampiran 8 Validasi Kuesioner Validator 1 (Perbaikan).....	I-1
Lampiran 9 Validasi Kuesioner Validator 2 (Perbaikan).....	J-1
Lampiran 10 Kuesioner	K-1
Lampiran 11 Hasil Kuesioner (Kinerja).....	L-1
Lampiran 12 Hasil Kuesioner (Kepentingan)	M-1
Lampiran 13 Proses Publikasi Jurnal	N-1
Lampiran 14 <i>Letter of Acceptance</i> (LOA)	O-1
Lampiran 15 Hasil Cek Turnitin	P-1
Lampiran 16 Surat Keterangan <i>Similarity</i>	Q-1
Lampiran 17 Logbook.....	R-1

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan internet memicu lahirnya ribuan konten berbasis internet yang dapat diakses dengan mudah melalui gawai (Mumpuni et al., 2021). Kemudahan tersebut menjadikan layanan *streaming* digital sebagai media yang sangat diminati. Studi yang dilakukan oleh The Future of TV pada tahun 2022 menyatakan bahwa masyarakat Indonesia dapat menghabiskan 3,5 miliar jam untuk menyaksikan konten yang tersedia di layanan *streaming* setiap bulannya (The Future of TV, 2022). Penggunaan layanan *streaming* yang masif oleh masyarakat Indonesia memberikan andil dalam pertumbuhan layanan *video on demand* (VoD) atau yang juga dikenal sebagai *Subscription Video on Demand* (SVoD) (Pratiwi & Yunani, 2024). SVoD merupakan layanan hiburan yang mewajibkan pengguna berlangganan setiap bulan untuk mengakses konten yang tersedia di *platform* SVoD (Carissa et al., 2023). SVoD menyediakan berbagai konten televisi, seperti film dan serial drama yang dapat dinikmati setiap waktu dan di mana saja, pengguna dapat mengakses konten yang diinginkan melalui gawai yang terkoneksi dengan internet. Pengalaman sinematik yang diperoleh saat menonton film melalui layanan *streaming* tentu tidak sama dengan pengalaman yang diperoleh ketika menyaksikan tayangan film di layar lebar (Pramesti, 2023). Walaupun memberikan pengalaman yang berbeda, pengguna layanan *streaming* hanya perlu membayar sekali untuk menikmati konten yang berbeda dan dapat menikmati konten yang sama berulang kali, selama masih dalam periode berlangganan.

Netflix merupakan salah satu *platform* SVoD yang cukup terkenal di kalangan umum. Berdasarkan riset yang dilakukan pada tahun 2022 oleh Populix, Netflix menempati posisi pertama sebagai layanan SVoD yang paling banyak digunakan (Meirandari et al., 2024). Netflix merupakan perusahaan yang memproduksi dan menghadirkan konten digital dengan berbagai pilihan tontonan seperti film, dokumenter, animasi, series, dan konten eksklusif lainnya (Br Tarigan & Siahaan, 2023). Selain menyediakan beragam konten autentik dengan kualitas tinggi (Pancaningrum & Rizaldy, 2022), Netflix juga dilengkapi fitur yang memungkinkan pengguna untuk memilih, menikmati, dan menyebarkan tontonannya ke sosial media (Azizah & Andarini, 2023). Pengguna dapat menikmati konten di Netflix dengan memilih satu dari empat paket berlangganan yang tersedia. Harga yang ditawarkan cukup variatif, tergantung dengan kualitas resolusi video dan jumlah perangkat yang dapat digunakan secara bersamaan untuk menonton konten dari akun yang sama.

Sebagai layanan *streaming* yang dinilai sangat populer, Netflix ternyata masih menerima keluhan dari penggunanya. *Rating* Netflix di Google Play Store bahkan mengalami penurunan yang semula 4,3 menjadi 3,8 (Marliza Tiara et al., 2024). Penurunan *rating* tersebut tentunya dipengaruhi oleh pengguna yang seringkali mengalami kesulitan selama menggunakan aplikasi Netflix. *Rating* dan komentar yang terdapat di Google Play Store mencerminkan pendapat pengguna mengenai aplikasi yang mereka gunakan (Nadira et al., 2023). Berdasarkan komentar pengguna Netflix di Google Play Store, mayoritas pengguna mengeluhkan buruknya layanan yang mereka rasakan, mulai dari tidak dapat mengakses aplikasi Netflix hingga akun ditangguhkan padahal sudah melakukan

pembayaran biaya langganan. Lebih lanjut, pengguna juga menyampaikan keluhan terkait masalah lain seperti ukuran huruf yang tidak sesuai, rasio layar tidak bisa diatur, video tidak menampilkan apapun namun audio tetap terdengar, video dan audio tidak sinkron, *subtitle* tidak tampil, dan ketika mempercepat video terjadi *loading* yang cukup lama serta penurunan kualitas resolusi video. Masalah tersebut tentunya tidak meninggalkan kesan baik bagi pengguna, pengalaman tidak menyenangkan yang dirasakan pengguna berpotensi membuat pengguna tidak ingin menghabiskan waktu lebih dan enggan memperpanjang periode langganan.

Banyaknya komplain yang ditujukan kepada Netflix menandakan bahwa terdapat urgensi untuk melakukan evaluasi terkait *user experience* pada aplikasi tersebut. *User experience* (UX) berkaitan dengan perolehan emosi, perasaan, dan pikiran saat pengguna berinteraksi dengan sebuah produk atau layanan (Septianto et al., 2023). Maka UX dinilai penting untuk menjamin bahwa *end user* menerima keefektifan dan keefisienan dari sebuah produk (Khoiriyah et al., 2023).

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi *user experience* dari aplikasi Netflix menggunakan metode HEART Metrics. HEART Metrics diciptakan sebagai alat ukur komplementer yang desainnya lebih berorientasi pada pengguna (Suhaerudin & Alijoyo, 2022). Metode HEART Metrics dinilai sesuai untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Netflix karena metode ini mempertimbangkan perspektif pengguna sebagai prioritas utama (Suhaerudin & Alijoyo, 2022). HEART Metrics tidak hanya digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna dan mengidentifikasi kelemahan serta kelebihan dari suatu aplikasi, tetapi juga memberikan wawasan penting untuk pembenahan berkelanjutan (Andreas et al., 2024). Metode untuk menganalisis hasil HEART

Metrics pada penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA merupakan sebuah teknik untuk menghitung kepentingan dan kinerja berbagai atribut pada suatu perusahaan atau produk (Saputra et al., 2023). Metode IPA diterapkan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepentingan dan kinerja dari objek yang diteliti (Hanum et al., 2022). Hasil analisis menggunakan metode IPA menghasilkan rekomendasi tindakan yang dapat dilakukan untuk setiap atribut, seperti mempertahankan, meningkatkan, atau mengurangi prioritas atribut tersebut (Sidabutar & Ichwani, 2024).

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis memutuskan untuk menulis penelitian ini dengan judul “Evaluasi *User Experience* (UX) pada Aplikasi Netflix Menggunakan Metode HEART Metrics”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana melakukan evaluasi *user experience* aplikasi Netflix dengan menerapkan metode HEART Metrics.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur dan mengevaluasi *user experience* aplikasi Netflix dengan menerapkan metode HEART Metrics.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi *user experience* menggunakan metode HEART Metrics.

2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan *user experience* aplikasi Netflix.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Responden pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Netflix yang berdomisili di Kota Palembang.
2. Data dianalisis dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

DAFTAR PUSTAKA

- Ahn, J. S., Kim, J. H., Kim, Y., & Lim, J. (2023). The Escalating Competition Faced by Netflix. *Journal of Accounting Business and Management*, 30, 48–50. <https://www.coastal.edu/business/>.
- Aisyah, R., Zahra, A. L., Shahita, D., & Hidayatullah, W. (2023). Analisis User Experience Pengguna Aplikasi Neobank Berdasarkan Alat Ukur HEART Metrics. *Jurnal Penelitian Rumpun Teknik*, 2(1), 405–412.
- Al Falaqi, M., Aryani, R., & Khaira, U. (2023). Penerapan Metode HEART Metrics Pada Aplikasi Bantuan Cepat Daring (ABCD) Universitas Jambi. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(2), 161–171. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2023.17.2.1372>
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–31.
- Andreas, A. G., Dellia, P., Rahma, S. R., Nurqomariah, J., Soleha, R., & Sentiawati, I. (2024). Analysis of User Experience (UX) in the Use of the TikTok Shop Application with the HEART Metrics Method. *Journal of Artificial Intelligence and Engineering Application*, 3(3), 2808–4519. <https://ioinformatic.org/>
- Azizah, B. R. K., & Andarini, S. (2023). The Influence Of Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, And Social Influence On Intention To Use Video On Demand Services (Study Of Netflix Application Users In Surabaya City). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(4), 3678–3691. <http://journal.yrpiaku.com/index.php/msej>
- Br Tarigan, M. I., & Siahaan, R. N. (2023). Kepuasan Pelanggan Netflix di Kota Medan Diukur dengan Nilai Pelanggan, Brand Experience dan User Experience. *JRAK*, 9(1), 120–129.
- Carissa, N. E., Erlangga, M., Sonesha Evik, C., & Handayani, P. W. (2023). The Influence of Perceived Usefulness, Satisfaction, and Personalization on Subscription Video on Demand Continuance Intentions. *CommIT Journal*, 17(2), 169–184.
- Fa'iqoh, H., & Suyatno, D. F. (2024). Evaluasi User Experience Aplikasi Indonesia Pustaka Nasional (Ipusnas) Menggunakan Metode Heart Metrics. *JEISBI*, 05(02), 126–135.
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927>
- Hanum, A. L., Miranti, T. K., Fatmawati, D., Diyon, M. F., & Prawiro, C. J. (2022). Analisis User Experience Aplikasi Mobile Peduli Lindungi Menggunakan Heart Metrics. *Jurnal Syntax Admiration*, 3(2), 362–372. <https://doi.org/10.46799/jsa.v3i2.390>
- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, & Ria Rahmatul Istiqamah. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Husnu Abadi, Ed.; 1st ed.). CV. Pustaka Ilmu.
- ISO 9241-210. (2010). *Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems*.

- Khoiriyah, K. N., Pratama, A., & Faroqi, A. (2023). User Experience Pengguna Learning Management System Seal Menggunakan Metode Heart Metrics. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 3(6), 836–842. <https://doi.org/10.30865/klik.v3i6.914>
- Luthfiyah Yulvi, S., & Citra Sondari, M. (n.d.). Analisis User Experience Menggunakan HEART Framework dan Importance Performance Analysis (Studi Pada TikTok Shop). *INDOTECH Indonesian Journal of Education And Computer Science*, 1(3), 2023.
- Marliza Tiara, N. M., Rizky Oktadini, N., Putra, P., Eka Sevtiyuni, P., & Meiriza, A. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Netflix Mobile di Kota Palembang Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi*, 7(1), 155–164. <https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i1.37833>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. In *Source: The Journal of Marketing* (Vol. 41, Issue 1).
- Martins, M. A. J., & Riyanto, S. (2020). The Effect of User Experience on Customer Satisfaction on Netflix Streaming Services in Indonesia. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(7), 573–577. <https://doi.org/10.38124/ijisrt20jul545>
- Meirandari, A. B., Nastiti, H., Dwi, B., Upn, Y., & Jakarta, V. (2024). Analisis Keputusan Berlangganan Aplikasi Netflix Di Area Jabodetabek. *Jurnal: IKRAITH-EKONOMIKA*, 7(2), 51–64. <https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v7i2>
- Mumpuni, R. A., Amaliyah, A., Noor, F., Laksmiwati, I., & Lukitawati, L. (2021). Understanding the intention of generation Z on Netflix and Viu streaming services. *S.I.Kom. Universitas Diponegoro. Magister Ilmu Komunikasi Jalan Erlangga Barat*, 5(2), 50241.
- Nadira, A., Setiawan, N. Y., & Purnomo, W. (2023). Analisis Sentimen pada Ulasan Aplikasi Mobile Banking Menggunakan Metode Naive Bayes dengan Kamus Inset. *INDEXIA: Informatics and Computational Intelligent Journal*, 5(1), 35–47.
- Noer, M., Ramadhani, I., Mahardhika, M. I., & Wulansari, A. (2023). Analisis User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Heart Framework Pada Aplikasi Grab. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5), 2986–6340. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8047067>
- Pancaningrum, E., & Rizaldy, D. V. (2022). Video on demand: an easy way to watch movies – studies on consumer behavior. *Journal of Management and Business*, 21(1), 61–75. <https://doi.org/10.24123/jmb.v21i1.512>
- Prambudi, J., & Imantoro, J. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Ukm Maleo Lampung Timur. In *Jurnal Manajemen Diversifikasi* (Vol. 1, Issue 3).
- Pramesti, W. (2023). Media Streaming Digital, Alternatife Ruang Tayang Film. *Jurnal Seni Dan Desain*, 5(1), 52–55.
- Pratama, A. V., Lestari, A. D., & Aini, Q. (2019). Analisis User Experience Aplikasi Academic Information System (Ais) Mobile Untuk User-Centered Metrics Menggunakan Heart Framework. *SISTEMASI*, 8(3), 405–412. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v8i3.527>

- Pratiwi, R. J., & Yunani, A. (2024). Analisis Preferensi Konsumen Terhadap Layanan Streaming di Kota Bandung (Studi Kasus Pada Netflix dan Disney+ Hotstar). *E-Proceeding of Management*, 11(3), 2431–2439.
- Prayoga, A., Kusuma, C. W., Christy, M., & Andika, R. (2023). *Analisis User Experience Jogjakarta Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)*.
- Prayogi, Y. A., & Setiyawati, N. (2024). Perancangan Ui/Ux Pada Aplikasi E-Learning Umkm Salatiga Menggunakan Metode Design Thinking. *JIPi (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 9(1), 402–415. <https://doi.org/10.29100/jipi.v9i1.4218>
- Priskilla, R., & Suparni. (2024). Analisis Sentimen Publik Terhadap Aplikasi Streaming Film Online Dengan Metode Naive Bayes. *Jurnal Informasi Teknik Informatika*, 8(2), 1339–1342. <https://doi.org/10.25126/jtiik.0813944>
- Putrajaya, B. A., Erlangga, M. R., Amalia, A., & Agung, A. F. (2022). Analisis User Experience Pada Pengguna Aplikasi Gojek Menggunakan Metode HEART Framework. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi (SITASI)*, 46–51. <http://sitasi.upnjatim.ac.id/>
- Rahmadani, N. P., Supiarza, H., & Nafsika, S. S. (2023). Analisis Dampak Iklan Netflix Terhadap Ketertarikan Pengguna Instagram. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 4(2), 439–448. <https://doi.org/10.35870/jimik.v4i2.224>
- Raihan. (2017). *Metodologi Penelitian*.
- Rodden, K., Hutchinson, H., & Fu Xin. (2010). *Measuring the User Experience on a Large Scale: User-Centered Metrics for Web Applications*. 2395–2398.
- Sanaky, M. M., Saleh, L. M., & Titaley, H. D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439.
- Saputra, B. A., Pratama, A., & Safitri, E. M. (2023). Analisis User Experience Sistem Informasi Akademik Menggunakan Heart Metrics Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal SIMETRIS*, 14(2), 405–418.
- Septianto, T., Dwi Wibawa, K., & Lisdiyanto, A. (2023). Perception of User Experience: Cash and Bank Learning Video in Introductory Accounting Course at Diploma 4 Level. *NJCA*, 8(1), 1–7.
- Setya Perdana, D., & Lintang Yuniar Banowosari. (2024). Evaluating the Bibit App: The HEART Framework Approach in UX Design. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 8(2), 250–257. <https://doi.org/10.29207/resti.v8i2.5714>
- Sidabutar, S., & Ichwani, A. (2024). Evaluasi User Experience Aplikasi Mobile SATUSEHAT Menggunakan HEART Metrics. *Jurnal Pepadun*, 5(1), 72–82.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Ayup, Ed.; 1st ed.). Literasi Media Publishing.
- Slamet. Rokhmad, & Wahyuningsih, S. (n.d.). *Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo, Ed.). ALFABETA.
- Suhaerudin, & Alijoyo, F. A. (2022). Pengukuran User Experience Aplikasi Satusihat Dengan Pendekatan Metode Heart Metrics. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), 16021–16034. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i9.13393>

- Syahputra, R. P., Hardiartama, R., Kristana, B. P., & Wulansari, A. (2023). Analisis User Experience Aplikasi Flip Menggunakan Metode Heart Metrics dan Importance Performance analysis (IPA). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 4(2), 228–236. <https://doi.org/10.33365/jatika.v4i2.2630>
- Taluke, D., Lakat, R. S. M., & Sembel, A. (2019). Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Spasial*, 6(2).
- The Future of TV. (2022). *THE FUTURE OF TV 2022 The state of OTT in Indonesia*.
- Trenggono, B. W., Faroqi, A., & Wulansari, A. (2022). Penerapan Metode Heart Metrics dalam Menganalisis User Experience Aplikasi E-Learning. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 11.
- Waworuntu, S. T., Taroreh, R. N., & Sendow, G. M. (2023). Analysis Of Job Satisfaction And Employee Performance At Cineplex 21 Manado Town Square 3 Group Using Importance Performance Analysis. In *1 Jurnal EMBA* (Vol. 11, Issue 4).
- Yosuadi, D. (2021). *Problematika Prinsip Net Neutrality Berkenaan Layanan Jasa Netflix Pada Regulasi Nasional Indonesia*.
- Zarkasi, A. C., Wardani, A. S., & Sucipto. (2022). Analisa User Experience Terhadap Fitur Di Aplikasi Zenius Menggunakan Heart Framework. *Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 6(2), 174–179. <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol6No2.pp174-179>