

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI
TOKOPEDIA MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE (UEQ)
(STUDI KASUS : PALEMBANG)**

SKRIPSI

**Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana**



Oleh

Anne Trimaysella

09031382126140

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI TOKOPEDIA
MENGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE
(UEQ)**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
di Program Studi Sistem Informasi S1

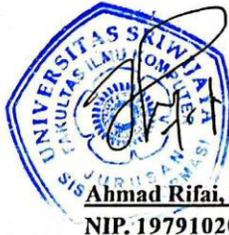
Oleh

Anne Trimaysella 09031382126140

Disetujui,

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
NIP. 197910202010121003

Palembang, 30 Desember 2024

Pembimbing



M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198611272019031005

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anne Trimaysella
NIM : 09031382126140
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia
Menggunakan Metode User Experience Questionnaire
(UEQ)

Hasil pengecekan *software authenticate/Turnitin* : 10%

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, 30 Desember 2024



Anne Trimaysella

NIM. 09031382126140

HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anne Trimaysella

NIM : 09031382126140

Judul Publikasi : Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia
Menggunakan Metode User Experience Questionnaire
(UEQ)

DOI : <https://doi.org/10.33022/ijcs.v13i6.4532>

Dengan ini menyatakan bahwa publikasi saya dengan judul:

Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). Yang diusulkan pada jurnal pada Vol. 13 No.6 (2024): The Journal of Computer Science (IJCS) bersifat original dan saya sendiri yang bertanggung jawab pada setiap proses submisi publikasi tersebut. Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing


M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom
NIP. 198611272019031005

Palembang, 30 Desember 2024
Yang Menyatakan


Anne Trimaysella
NIM. 09031382126140

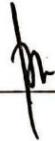
HALAMAN PERSETUJUAN

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

Hari : Senin
Tanggal : 30 Desember 2024
Nama : Anne Trimaysella
NIM : 09031382126140
Judul Jurnal : Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia
Menggunakan Metode User Experience Questionnaire
(UEQ)

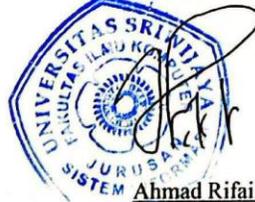
Tim Pembimbing :

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



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, M.T.

NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Teruslah berjalan, teruslah bertahan. Sebab akan ada masa depan bagi semua yang mampu bertahan. Akan ada masa yang membuatmu takjub setelah kesulitan yang kamu terima.”

“Setiap kali kamu merasa hidupmu berat, ingatlah bahwa kendali hidupmu tidak berada dalam genggamannya. Ia berada dalam kendali Allah yang mengatakan “Bagiku semua itu mudah” (QS.Maryam : 9)

Motto

“Allah tidak akan membebani seseorang sesuai dengan kadar kesanggupannya” -
QS. AL-Baqarah : 286

Karya ini dipersembahkan kepada:

- Kedua orang tua tercinta, Suharto S.Sos. dan Rosidah, mbak Yuni Permata Sary, Kakakku Sabilla Gustiharda.
- Para sahabat yang selalu memberikan dukungan.
- Pihak-pihak yang terlibat dalam proses Skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT kerana atas berkat ridho dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)**” untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Proposal skripsi ini terwujud atas bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu. Pada 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 penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Rifai, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
5. Bapak M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing yang telah senantiasa memberikan arahan, bimbingan, nasehat, saran dan kritik hingga proposal skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Kepada kedua orang tua dan juga keluarga yang tak hentinya berdo'a dan memberikan motivasi serta dukungan material dan moral sebagai penyemangat dalam penyusunan proposal skripsi ini.
7. Para sahabat Gea Adinda Putri, Arindah Putri Rahmelia dan Fitriasari Fatimah terima kasih atas suka duka yang sudah kita lalui sama-sama dari awal perkuliahan hingga sekarang. Semoga kebahagiaan dan kesuksesan selalu menyertai kita semua.

8. Kepada Rima Suci Triasa dan Mariani yang telah menjadi partner setia dalam setiap momen refreshing, keluar, nongkrong, dan berbagi cerita-cerita bahagia saat penulis merasa terbebani dengan perkuliahan.
9. Kepada Teuku Muhammad Raffi Firdhaus terima kasih pernah membantu penulis, menyemangati dan selalu ada untuk penulis selama masa-masa perkuliahan yang berat. Terimakasih pernah kebersamai penulis pada masa-masa perkuliahan.
10. Kepada Grup Study Tour dan teman-teman seperjuangan lainnya selama perkuliahan yang telah bersikap baik kepada penulis, serta yang pernah membantu dan memberikan informasi terkait perkuliahan.
11. Tak lupa, penulis juga ingin berterima kasih kepada diri sendiri atas keberanian untuk memulai, keteguhan hati untuk bertahan, dan kerja keras untuk menyelesaikan perjalanan ini. Terima kasih telah memilih untuk terus melangkah meski rintangan menghadang. Semoga apa yang telah dilalui menjadi pelajaran berharga dan langkah awal menuju mimpi-mimpi yang lebih besar.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih banyak kekurangan bahkan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna menunjang penelitian ini terus berlanjut. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih

Palembang, Desember 2024
Penulis,

Anne Trimaysella
NIM. 09031382126140

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI TOKOPEDIA
MENGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE
(UEQ)**

(Studi Kasus : Masyarakat Kota Palembang)

Oleh

Anne Trimaysella 09031382126140

ABSTRAK

Aplikasi Tokopedia resmi diluncurkan ke publik 17 Agustus 2009. Aplikasi didirikan pada 6 Februari 2009 oleh William Tanuwijaya dan Leontinus Alpha Edison di bawah PT.Tokopedia. Tokopedia salah satu platform yang memberikan kemudahan berbelanja online, menawarkan beragam produk kebutuhan sehari-hari. Namun, ulasan terbaru di PlayStore dan AppStore menunjukkan banyak pengguna memberikan tanggapan negatif, terkait fitur baru, seperti voucher dan promo tidak dapat digunakan. Oleh karena itu evaluasi pengalaman pengguna sangat diperlukan. Hasil penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan menggunakan metode UEQ, dimana berdasarkan analisis terhadap 176 responden terdiri dari Aspek Efisiensi mencatat skor tertinggi, yaitu 1,51 (Good), menunjukkan aplikasi sangat efisien dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas. Sementara, aspek Daya Tarik (1,44), Kejelasan (1,42) Ketepatan (1,29), dan Stimulasi (1,35) memperoleh kategori Above Average, bahwa aplikasi ini menyenangkan, mudah dimengerti, andal, dan cukup memotivasi, tetapi skala kebaruan 0,36 (Below Average) relatif rendah. Meskipun sebagian aspek aplikasi Tokopedia unggul, perlu ada upaya untuk meningkatkan elemen kebaruan guna memperkuat daya tarik dan inovasinya

Kata Kunci: Tokopedia, User Experience, Aplikasi Mobile, User Experience Questionnaire (UEQ)

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION ON THE TOKOPEDIA
APPLICATION USING THE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE
(UEQ) METHOD
(Case Study: Palembang City)**

**By
Anne Trimaysella 09031382126140**

ABSTRACT

The Tokopedia app was officially launched on 17 August 2009. It was founded on 6 February 2009, by William Tanuwijaya and Leontinus Alpha Edison under PT Tokopedia. Tokopedia is a platform that simplifies online shopping by offering a variety of daily necessities. However, recent reviews on PlayStore and AppStore show many users have given negative feedback about new features, such as unusable vouchers and promos. Therefore, user experience evaluation is crucial. The research results, using the UEQ method and based on analysis of 176 respondents, show that the Efficiency Aspect scored the highest at 1.51 (Good), indicating the app is very efficient in helping users complete tasks. Other aspects, including Attractiveness (1.44), Clarity (1.42), Accuracy (1.29), and Stimulation (1.35), were rated Above Average, meaning the app is fun, easy to understand, reliable, and motivating. However, the novelty score of 0.36 (Below Average) is relatively low. Despite excelling in some areas, efforts are needed to improve novelty to enhance its appeal and innovation.

Keywords: *Tokopedia, User Experience, Aplikasi Mobile, User Experience Questionnaire (UEQ)*

DAFTAR ISI

COVER	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS	iv
HALAMAN PESETUJUAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
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.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian Analisis	5
2.2 Pengertian Aplikasi Tokopedia.....	5
2.3 Pengertian User Experience	7
2.4 Pengertian User Experience Questionnaire (UEQ)	7
2.5 Ulasan atau Rating.....	10
2.6 Populasi dan Sampel.....	11
2.6.1 Populasi.....	11
2.6.2 Sampel	13

2.7	Jurnal Terdahulu	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		20
3.1	Lokasi Penelitian.....	20
3.2	Tahapan Penelitian.....	20
3.3	Studi Literatur.....	21
3.3.1	Studi Pustaka	21
3.3.2	Studi Lapangan	21
3.4	Identifikasi Masalah	22
3.5	Penentuan Metode Penelitian	22
3.6	Menyusun Kuesioner	23
3.7	Menyebarkan Kuesioner	26
3.7.1	Populasi.....	27
3.7.2	Sampel	27
3.8	Mengelola Data	28
3.9	Kesimpulan	28
3.10	Jadwal Penelitian	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		30
4.1	Analisis Inkonsistensi Data	30
4.1.1	Hasil Analisis Inkonsistensi Data	30
4.1.2	Pembahasan Hasil Analisis Inkonsistensi Data	32
4.2	Analisis Karakteristik Responden.....	33
4.3	Analisis Statistik Deskriptif.....	35
4.4	Analisis Nilai UX Aplikasi Tokopedia.....	36
4.5	<i>Benchmark</i> Pada Aplikasi Tokopedia.....	40
4.6	Rekomendasi Perbaikan	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		43
5.1	Kesimpulan	43
5.2	Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....		45
LAMPIRAN.....		46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Pada Akun Pengguna Tokopedia	6
Gambar 2.2 Struktur Skala UEQ	9
Gambar 2.3 Contoh skala aplikasi diatas rata-rata	10
Gambar 2.4 Rating Tokopedia di Google PlayStore dan AppStore.....	11
Gambar 3.1 Lokasi Google Maps Kota Palembang	20
Gambar 3.2 Kerangka Penelitian.....	21
Gambar 3.1 Instrumen Pertanyaan	26
Gambar 4.1 Hasil Inkonsistensi Data	32
Gambar 4.2 Update Hasil Inkonsistensi Data.....	32
Gambar 4.3 Diagram Usia Responden	34
Gambar 4.4 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	34
Gambar 4.5 Diagram Lama Pengguna Aplikasi Responden	35
Gambar 4.6 Nilai Rata-Rata dan Varian Skala UEQ Aplikasi Tokopedia	36
Gambar 4.7 Diagram Nilai Rata-Rata Mean Skala UEQ Aplikasi Tokopedia	36
Gambar 4.8 Nilai Mean Setiap Item Skala UEQ Aplikasi Tokopedia.....	37
Gambar 4.9 Grafik Benchmark UEQ Pada Aplikasi Tokopedia	41
Gambar 4.10 Nilai Benchmark UEQ Aplikasi Tokopedia.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jurnal Terdahulu	14
Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan UEQ	23
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	28
Table 4.1 Skala Penilaian Mean Pada UEQ	35
Tabel 4.2 Nilai Mean Skala <i>Attractiveness</i> Aplikasi Tokopedia	37
Tabel 4.3 Nilai Mean Skala <i>Perspiciuity</i> Aplikasi Tokopedia.....	38
Tabel 4.4 Nilai Mean Skala <i>Efficiency</i> Aplikasi Tokopedia	38
Tabel 4.5 Nilai Mean Skala <i>Dependability</i> Aplikasi Tokopedia	39
Tabel 4.6 Nilai Mean Skala <i>Stimulation</i> Aplikasi Tokopedia.....	39
Tabel 4.7 Nilai Mean Skala <i>Novelty</i> Aplikasi Tokopedia.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Kesediaan Membimbing.....	A-1
Lampiran 2 Surat Keputusan Tugas Akhir (SK TA)	B-1
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	C-1
Lampiran 4 Data Penelitian.....	D-1
Lampiran 5 Similarity Check	E-1
Lampiran 6 Surat Keterangan Pengecekan Similarity	F-1
Lampiran 7 Bukti Publikasi Jurnal.....	G-1
Lampiran 8 Kartu Konsul.....	H-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Revolusi teknologi informasi begitu mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk cara kita berinteraksi. Teknologi yang semakin canggih telah membuka peluang bagi berbagai inovasi digital, yang tidak hanya memudahkan akses informasi, tetapi juga mempercepat berbagai proses yang sebelumnya memerlukan waktu dan usaha lebih. Di Indonesia, penggunaan teknologi informasi telah berkembang pesat, terutama dengan meningkatnya akses internet dan perangkat mobile. Hal ini memungkinkan berbagai platform digital untuk berkembang dan menyediakan layanan yang mempermudah aktivitas sehari-hari masyarakat. Salah satu platform yang telah memanfaatkan perkembangan ini secara optimal adalah Tokopedia (Farhatun Nisaul Ahadiyah 2023)

Tokopedia adalah aplikasi resmi yang diperkenalkan kepada publik 17 Agustus 2009, PT. Tokopedia sebagai naungan yang didirikan Wiliam Tanuwiajya dan Leonutinus berdiri pada 6 Febuari 2009. Tokopedia adalah salah satu platform yang menyediakan beragam produk dan layanan dalam satu aplikasi. Tokopedia memberikan kemudahan berbelanja online dengan menawarkan beragam produk mulai dari fashion, elektronik, sembako, dan kebutuhan sehari-hari lainnya. Tokopedia menawarkan beragam fitur untuk memudahkan pengguna, termasuk pencarian produk tingkat lanjut, beragam metode pembayaran yang aman, dan pemberian diskon khusus menarik dari Tokopedia. Penelitian yang sudah dilakukan suci dan faris meneliti tentang Tokopedia dengan metode UEQ dimana hasil ini di uji memiliki sampel 30 mahasiswa di UIN Jakarta Angaktan 2021, dimana hasil penelitian sudah diterima dengan menggunakan uji metode ueq. Penelitian selanjutnya mahasiswa Undiksha gusti putu dan teman-teman terkait perhitungan yang

dilakukan menggunakan metode ueq dengan hasil menunjukkan nilai diatas rata-rata bahwa aplikasi tokopedia unggul.

Berdasarkan observasi, aplikasi Tokopedia membantu pengguna dalam berbelanja online. Dilihat dari jumlah pengunduhan aplikasi Tokopedia di Play Store pada tanggal 5 April 2024 sebanyak 100 juta lebih pengunduh dengan rating 4,6 dari skala 5 yang artinya memuaskan dan terdapat 6 juta ulasan, sedangkan di AppStore rating aplikasi Tokopedia 4,8 dari skala 5 dan 575 ribu ulasan. Tetapi baru baru ini aplikasi Tokopedia mendapatkan banyak ulasan negatif dari pengguna terkait fitur baru yang diberikan seperti fitur kurir rekomendasi yang tidak sesuai estimasi, fitur voucher dan promo yang tidak dapat digunakan karena tidak terdeteksi saat checkout atau diskon tidak otomatis diterapkan, fitur search engine yang tidak sesuai karena tidak menampilkan produk yang relevan atau gagal menemukan produk yang tersedia yang menyebabkan pengalaman belanja pengguna tertunda, fitur notifikasi terkadang tidak berfungsi dengan baik, seperti notifikasi pembelian, status pesanan, atau pengingat pembayaran yang terlambat serta fitur ulasan dan rating yang terkadang tidak bisa digunakan sehingga pengguna tidak bisa memberikan feedback setelah menerima produk. Oleh karena itu evaluasi pengalaman pengguna selama menggunakan aplikasi ini diperlukan. Penulis akan melakukan evaluasi ini dengan fokus pada respons pengguna saat menggunakan aplikasi. Penulis akan melakukan evaluasi ini dengan fokus pada respons pengguna saat menggunakan aplikasi.

Dengan demikian analisis kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan pendekatan User Experience Questionnaire (UEQ) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna mobile Tokopedia. Metode ini terdiri dari 6 variabel yang diterapkan berdasarkan pendekatan UEQ, antara lain: Attractiveness (daya tarik) berfungsi untuk menilai kesan yang dirasakan pengguna terhadap produk, termasuk sejauh mana produk tersebut disukai oleh pengguna, efficiency (efisiensi) mengacu pada sejauh mana produk bisa digunakan secara cepat dan efisien, Perspicuity (tingkat kejelasan) mengacu pada sejauh mana

produk ini mudah digunakan dan apakah pengguna dapat dengan cepat beradaptasi dengan penggunaannya. Dependability (ketetapan) mengukur sejauh mana pengguna merasa memiliki kendali atas interaksi, serta apa interaksi suatu produk dapat diprediksi dan aman. Rasa kendali dialami oleh pengguna juga menjadi bagian penting dari variabel ini, stimulation (stimulasi) mengevaluasi seberapa menarik dan menyenangkan suatu produk bagi pengguna dan sejauh mana produk tersebut mendorong mereka untuk terus menggunakannya, dan novelty (kebaruan) mengkaji desain produk dalam kaitannya dengan kreativitas dan inovasi, serta kemampuannya untuk menarik perhatian pengguna (Khuntari, 2022).

Berdasarkan penjelasan mengenai latar belakang di atas, peneliti menarik kesimpulan untuk melakukan penelitian menggunakan metode User Experience (UEQ) dimana terdapat 6 variabel pada metode tersebut dapat menjadi landasan untuk membantu menyimpulkan sistem informasi mengenai aplikasi Tokopedia untuk mengetahui kepuasan pengguna dalam melakukan pengembangan dan evaluasi untuk selanjutnya. Maka dari itu, permasalahan yang diangkat pada penelitian ini dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI TOKOPEDIA DENGAN MENGGUNAKAN METODE UEQ”**.

1.2 Rumusan Masalah

Terkait permasalahan di atas, perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Tokopedia berdasarkan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang terdiri dari 6 variabel yaitu: attractiveness (daya tarik), efficiency (efisiensi), perspicuity (tingkat kejelasan), dependability (ketetapan), stimulation (stimulasi), dan novelty (kebaruan)?
2. Aspek pengalaman pengguna mana yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Tokopedia?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan “Untuk menyimpulkan hasil analisis kepuasan pengguna pada masing-masing aspek dalam *User Experience Questionnaire* (UEQ) aplikasi Tokopedia”

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diambil dari hasil penelitian berikut ini:

1. Untuk mempermudah mengetahui tingkat efisiensi pengguna terhadap aplikasi Tokopedia
2. Untuk mempermudah evaluasi tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Tokopedia berdasarkan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)

1.5 Batasan Masalah

Terdapat beberapa batasan masalah pada penelitian berikut ini:

1. Pengambilan data di kota Palembang
2. Analisis kepuasan pengguna menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang terdiri dari 6 variabel yaitu : attractiveness, efficiency, perspicuity, dependability, stimulation dan novelty.
3. Pengambilan data menggunakan penyebaran kuisioner
4. Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan alat uji UEQ *Analysis Tools Version 12*.
5. Penggunaan metode UEQ dalam penelitian ini berfokus pada pengguna aktif aplikasi Tokopedia di wilayah Palembang

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I Made Dwi Mertha. 2021. "Populasi Dan Sampel." *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif* 14(1): 103–16.
- Agustina, Amaliasyifa, Suwaebatul Aslamiyah, and Siti Anisah. 2021. "MARKETPLACE TOKOPEDIA DI LINGKUNGAN Kementerian Pembangunan Nasional / Badan Perencanaan Pembangunan Nasional." 04(06): 656–63.
- Choirudin, Muhammad, Naufal Yudha Irwanto, Adli Nanda, and Rafli Syach Putra. 2023. "Pengaruh Kemudahan , Keamanan , Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Tokopedia." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 4(5): 738–44.
- Farhatun Nisaul Ahadiyah. 2023. "Perkembangan Teknologi Infomasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online." *INTERDISIPLIN: Journal of Qualitative and Quantitative Research* 1(1): 41–49. doi:10.61166/interdisiplin.v1i1.5.
- Henim, Silvana Rasio, and Rika Perdana Sari. 2020. "Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire." *Jurnal Komputer Terapan* 6(1): 69–78. doi:10.35143/jkt.v6i1.3582.
- Indrawan, Gede, Program Studi, Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha, Program Studi, Akuntansi Program, et al. 2024. "EVALUASI APLIKASI E-RAPOR MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)." 8(1): 10–18.
- Karina, Karina, and Desi Pibriana. 2023. "Penggunaan Metode User Experience Questionnaire Untuk Menganalisis Kualitas Pengalaman Pengguna Aplikasi Myindihome Mobile." *METHOMIKA Jurnal Manajemen Informatika dan Komputerisasi Akuntansi* 7(1): 10–19. doi:10.46880/jmika.vol7no1.pp10-19.
- Magdalena, Ina, Tini Sundari, Silvi Nurkamilah, Dinda Ayu Amalia, and Universitas

- Muhammadiyah Tangerang. 2020. "Analisis Bahan Ajar." *Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial* 2(2): 311–26. <https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/nusantara>.
- Masruroh, Achlis Amalia, Ratna Juita, and Bertha Pangaribuan. 2023. "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Layanan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)." *INFORMAL: Informatics Journal* 8(2): 143. doi:10.19184/isj.v8i2.38011.
- Nashar, Joy, and Utama Jaya. 2022. "Audit Sistem Informasi Absensi Menggunakan Cobit 5." 3(4): 404–9. doi:10.47065/josh.v3i4.1787.
- Rahmawati, Rida, and Nabila Rizki Oktadini. 2024. "Analisis User Experience Aplikasi McDonald's Dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire." *Jurnal Fasikom* 14(1): 26–33. doi:10.37859/jf.v14i1.6939.
- Saputra, Dandi, and Rafiati Kania. 2022. "Implementasi Design Thinking Untuk User Experience Pada Penggunaan Aplikasi Digital." *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* 13: 1175. <https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/proceeding/article/view/4210>.
- Septiani, Yuni, Edo Arribe, and Risnal Diansyah. 2020. "(Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)." 3(1): 131–43.
- Three Ana, Novi. 2022. "Pengaruh Ulasan Pelanggan Online,Peringkat Dan Layanan Pelanggan Online Sebagai Pilihan Berbelanja Di Marketplace Tokopedia." *Emabi : Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* 1(2): 252–64. <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/emabi/article/view/1267>.
- Tokopedia, D I. 2021. "Analisis Pengaruh Online Customer Review Dan Rating Terhadap Minat Beli Produk Elektronik Di Tokopedia." 2(1).
- Umar, Rusydi, Aulyah Zakilah Ifani, Fathia Irbati Ammatulloh, and Maya Anggriani. 2021. "Analisis Sistem Informasi Web Lsp Uad Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq)." *METHOMIKA Jurnal Manajemen Informatika dan Komputerisasi Akuntansi* 4(2): 173–78. doi:10.46880/jmika.vol4no2.pp173-178.