



**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI QPON
BERDASARKAN METODE *USER EXPERIENCE*
*QUESTIONNAIRE***

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

TOMI

41823110024

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI QPON
BERDASARKAN METODE *USER EXPERIENCE*
*QUESTIONNAIRE***

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana**

TOMI

41823110024

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tomi
NIM : 41823110024
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Qpon Berdasarkan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)” adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 31 Januari 2026



Nama Mahasiswa.

Tomi

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK
/SIMILARITY CHECK STATEMENT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh
/The undersigned, hereby declare that the scientific work written by

Nama /Name	: Tomi
NIM /Student ID Number	: 41823110024
Program Studi /Study Program	: Sistem Informasi

Dengan Judul Tugas Akhir

/The title:

“Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Qpon Berdasarkan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)”

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal:

/Similarity checks have been carried out with the Turnitin system on the date:

16 Desember 2025

dengan nilai persentase sebesar :

/with a percentage value of:

19%

dinyatakan memenuhi standar sesuai dengan ketentuan berlaku di **Fakultas Ilmu Komputer** Universitas Mercu Buana. */declared to meet standards in accordance with applicable regulations at the Faculty of Computer Science, Universitas Mercu Buana.*

File hasil cek similarity turnitin:

/Turnitin similarity report file

https://drive.google.com/file/d/174PjfhQSoDwgWeRF0_0D-nf3DDDt9Ket/view?usp=drive_link

Jakarta, 16 Desember 2025
Admin Turnitin Fasilkom UMB



Agung Prawoto, S.Kom., B.Sc
NIK : 322970503

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Tomi

NIM : 41823110024

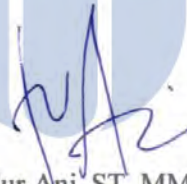
Program Studi : Sistem Informasi

Judul Laporan Skripsi : *Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Qpon*
Berdasarkan Metode *User Experience Questionnaire*
(UEQ)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 24 Januari 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing,



(Nur Ani, ST, MMSI)
NIDN/NUPTK: 0310117801

MERCU BUANA

Jakarta, 3 Februari 2026

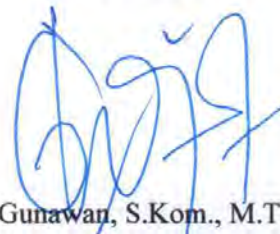
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I.
NIDN: 0320037002

Ketua Program Studi
Sistem Informasi



Wawan Gunawan, S.Kom., M.T., M.Kom.
NIDN: 0424108104

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sistem Informasi pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer
3. Bapak Wawan Gunawan, S. Kom., M.T., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Ibu Nur Ani, ST, MMSI sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan selama penyusunan proposal ini.
5. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan semangat tanpa henti.
6. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan bantuan dan motivasi selama proses penyusunan.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 31 Januari 2026

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tomi
NIM : 41823110024
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komputer / Sistem informasi
Judul Tugas Akhir : Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Qpon
Berdasarkan Metode *User Experience Questionnaire*
(UEQ)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 31 Januari 2026

Yang menyatakan,



Tomi

**Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Qpon Berdasarkan Metode User
Experience Questionnaire (UEQ)
Tomi**

ABSTRAK

Kualitas pengalaman pengguna (*user experience*) merupakan aspek penting dalam menilai keberhasilan suatu aplikasi digital, termasuk aplikasi Qpon yang berperan sebagai platform *market aggregator* penyedia informasi promo dan kupon digital dari berbagai merchant. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Qpon menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Variabel yang dianalisis meliputi enam dimensi utama UEQ, yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner UEQ kepada pengguna aktif aplikasi Qpon, dengan jumlah responden sebanyak 101 orang yang telah memenuhi jumlah minimal sampel berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan *UEQ Data Analysis Tool* untuk menghasilkan nilai rata-rata tiap dimensi, menguji reliabilitas data melalui perhitungan *Cronbach's Alpha*, serta melakukan interpretasi hasil berdasarkan *benchmark* UEQ internasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa dimensi pengalaman pengguna berada pada kategori positif, yang mengindikasikan bahwa aplikasi Qpon telah mampu memberikan pengalaman penggunaan yang cukup baik. Namun demikian, terdapat pula dimensi tertentu yang masih berada pada kategori netral hingga di bawah rata-rata, sehingga menunjukkan adanya aspek yang memerlukan perbaikan. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pengalaman pengguna aplikasi Qpon secara keseluruhan tergolong cukup baik, namun masih membutuhkan pengembangan lebih lanjut, khususnya pada aspek desain antarmuka dan fungsionalitas aplikasi. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi strategis bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna aplikasi Qpon secara berkelanjutan.

Kata kunci: *User Experience*, *User Experience Questionnaire*, Evaluasi UX, Aplikasi Mobile, *Market Aggregator*.

**Evaluation of User Experience of the Qpon Application Based on the User
Experience Questionnaire (UEQ) Method**
Tomi

ABSTRACT

User experience (UX) quality plays a significant role in assessing the effectiveness and acceptance of digital applications, including the Qpon application, which functions as a market aggregator platform providing promotional information and digital coupons from various merchants. This study aims to evaluate the user experience of the Qpon application using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. The variables examined consist of six UEQ dimensions: attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, and novelty. A quantitative research approach was employed, with data collected through an online UEQ questionnaire distributed to active users of the Qpon application. A total of 101 respondents participated in the study, meeting the minimum sample size determined using the Slovin formula and selected through a simple random sampling technique. Data analysis was conducted using the UEQ Data Analysis Tool to calculate mean scores for each dimension, assess data reliability using Cronbach's Alpha, and interpret the results based on international UEQ benchmarks. The findings indicate that several UX dimensions received positive evaluations, suggesting that the Qpon application provides a generally satisfactory user experience. However, certain dimensions were rated as neutral to below average, indicating areas that require further improvement. Overall, the results demonstrate that while the Qpon application has achieved an acceptable level of user experience, enhancements in interface design and application functionality are still necessary. These findings are expected to provide valuable insights and serve as a reference for developers in improving the overall user experience of the Qpon application.

Keywords: User Experience, User Experience Questionnaire, UX Evaluation, Mobile Application, Market Aggregator.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN UJI TURNITIN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Batasan Masalah	4
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Teori/Konsep Terkait	6
2.1.1 Definisi Evaluasi	6
2.1.2 <i>User Experience</i> (UX)	6
2.1.3 <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	8
2.1.4 <i>UEQ Data Analysis Tool</i>	10
2.1.5 Aplikasi Mobile sebagai Objek Evaluasi UX	11
2.1.6 Metode Slovin	11
2.1.7 <i>Usability Testing</i>	12
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3. Analisis Literature Review	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Deskripsi Sumber Data	30
3.2 Teknik Pengumpulan Data	32
3.2.1 Observasi	32
3.2.2 Survei	32
3.2.3 Wawancara	32
3.2.4 <i>Usability Testing</i> Sederhana	33
3.3 Diagram Alur Penelitian	34

3.3.1. Pengumpulan Data	34
3.3.2. Validasi Analisa	38
3.3.3. Hasil	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Deskripsi Umum Aplikasi QPON	40
4.2. Analisis Karakteristik Demografis Responden	40
4.2.1. Hasil Analisis Demografis	40
4.3. Hasil Uji Kuantitatif dan Analisis Kualitas Data	45
4.3.1. Validitas dan Reliabilitas Kuesioner UEQ	45
4.4. Analisis Statistik Deskriptif UEQ	48
4.5. Interpretasi Kualitas <i>User Experience</i> (UX) Berdasarkan <i>Benchmark Internasional</i>	51
4.5.1. Interpretasi Daya Tarik (<i>Attractiveness</i>) Aplikasi Qpon	54
4.5.2. Interpretasi Kualitas Pragmatis (<i>Pragmatic Quality / PQ</i>)	55
4.5.3. Interpretasi Kualitas Hedonis (<i>Hedonic Quality / HQ</i>)	56
4.6. Interpretasi Kualitas <i>User Experience</i> (UX) Berdasarkan Data Deskriptif	58
4.6.1 Hasil Analisis Tematik Wawancara Pengguna	58
4.7. Interpretasi Kualitas <i>User Experience</i> (UX) Berdasarkan Penelitian Terdahulu	63
4.8. Analisis tampilan aplikasi Qpon berdasarkan <i>Usability Testing</i>	65
4.9. Rekomendasi untuk Pengembang	71
BAB V PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Struktur Skala UEQ.....	9
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 2.3	Analisis Artikel	26
Tabel 3.1	Table Item <i>User Experience Questionnaire</i> (https://www.ueq-online.com)	36
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas setiap Variable	47
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.10	Interpretasi Kualitas UX Aplikasi Qpon Berdasarkan <i>Benchmark</i> UEQ.....	52
Tabel 4.11	Hasil Analisis <i>Thematic Analysis</i> Wawancara Pengguna Qpon	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kuesioner UEQ versi Bahasa Indonesia	10
Gambar 3.1	Diagram Alur Penelitian	34
Gambar 4.1	Diagram Pekerjaan	41
Gambar 4.2	Diagram Jenis Kelamin.....	42
Gambar 4.3	Diagram Usia	43
Gambar 4.4	Diagram Domisili	44
Gambar 4.5	Grafik Frekuensi Penggunaan Media Sosial.....	45
Gambar 4.6	Nilai skala UEQ aplikasi Qpon	57
Gambar 4.7	Hasil <i>Benchmark</i> nilai skala UEQ aplikasi Qpon	58
Gambar 4.8	Tampilan Halaman beranda Aplikasi Qpon	66
Gambar 4.9	Halaman Pencarian Promo.....	67
Gambar 4.10	Halaman Detail Promo / Kupon	68
Gambar 4.11	Halaman Pesanan	69
Gambar 4.12	Halaman Akun Pengguna	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Google Form Kuesioner UEQ	81
Lampiran 2	Data Wawancara	87
Lampiran 3	Detail Soal dan Jawaban Responden pada Kuisisioner	98
Lampiran 4	Kartu Asistensi.....	128
Lampiran 5	Curriculum Vitae	129
Lampiran 6	Surat Pernyataan HAKI.....	131
Lampiran 7	Sertifikat BNSP	133
Lampiran 8	Surat Ijin Riset Perusahaan	134
Lampiran 9	Hasil Cek Turnitin	135
Lampiran 10	Lembar Revisi Penguji.....	136

