

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI SHOPEE MENGGUNAKAN
METODE *HEART FRAMEWORK***



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

MUHAMMAD NAUFAL RIFQI RISMAWAN

NIM : 17200758

Program Studi Teknologi Informasi

Fakultas Teknik dan Informatika

Universitas Bina Sarana Informatika

Jakarta

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI PADA PROGRAM SARJANA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Naufal Rifqi Rismawan
NIM : 17200758
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknologi Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi/Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **"Analisis User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee Menggunakan Metode Heart Framework"**, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Bina Sarana Informatika** dicabut/dibatalkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 03 Juli 2024

Yang Menyatakan



Muhammad Naufal Rifqi Rismawan

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Naufal Rifqi Rismawan
NIM : 17200758
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknologi Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan yang terdapat dalam karya ilmiah Penulis dengan judul "*Analisis User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee Menggunakan Metode Heart Framework*" ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya.

Penulis menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Bina Sarana Informatika** untuk mendokumentasikan karya ilmiah saya tersebut secara internal dan terbatas, serta tidak untuk mengunggah karya ilmiah Penulis pada repository Universitas Bina Sarana Informatika.

Penulis bersedia untuk bertanggung jawab secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Bina Sarana Informatika**, atas materi/isi karya ilmiah tersebut, termasuk bertanggung jawab atas dampak atau kerugian yang timbul dalam bentuk akibat tindakan yang berkaitan dengan data, informasi, interpretasi serta pernyataan yang terdapat pada karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 03 Juli 2024

Yang Menyatakan



Muhammad Naufal Rifqi Rismawan

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

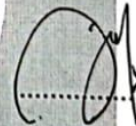
Nama : Muhammad Naufal Rifqi Rismawan
NIM : 17200758
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknologi Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika
Judul Skripsi : Analisis User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee Menggunakan Metode Heart Framework

Telah dipertahankan pada periode 2024-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana (S1) Program Studi Teknologi Informasi di Universitas Bina Sarana Informatika.

Jakarta, 19 Agustus 2024

PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing I : Suparni, M.Kom.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Ade Surya Budiman, S.T., M.Kom.



Penguji II : Giatika Chrisnawati, S.T., M.Kom.



PEDOMAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul “**Analisis *User Experience* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee Menggunakan Metode *Heart Framework***” adalah hasil karya tulis asli Nama Mahasiswa dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Muhammad Naufal Rifqi Rismawan

Alamat : Jl. Kesambi No.10 Komplek TNI-AL Pangkalan Jati, Pondok
Labu, Cilandak, Jakarta Selatan

Instagram : @fallrsmwn__

E-mail : muhammadnaufalrismawan@gmail.com



LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI
UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

NIM : 17200758
Nama Lengkap : Muhammad Naufal Rifqi Rismawan
Dosen Pembimbing : Suparni, M.Kom
Judul Skripsi : Analisis *User Experience* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee Menggunakan Metode *Heart Framework*

NO	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	25 April 2024	Bimbingan Perdana	
2	16 Mei 2024	Bab I	
3	28 Mei 2024	Acc Bab I, Pengajuan Bab II	
4	06 Juni 2024	Acc Bab II, Pengajuan Bab III	
5	13 Juni 2024	Acc Bab III, Pengajuan Bab IV	
6	20 Juni 2024	Hasil Penelitian	
7	27 Juni 2024	Acc Bab IV, Pengajuan Bab V	
8	03 Juli 2024	Acc Skripsi	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.
Bimbingan Skripsi

Dimulai pada tanggal : 25 April 2024
Diakhiri pada tanggal : 03 Juli 2024
Jumlah pertemuan bimbingan : 8 (Delapan)

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing



(Suparni, M.Kom)

PERSEMBAHAN

“Awal dari kebijaksanaan adalah dengan menaklukkan rasa takut”

Bertrand Russel

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T, skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Saya persembahkan skripsi ini kepada Ayah (Deni Hermawan) dan Mamah (Trisna Sutanti) saya yang selalu memberikan ketenangan, kenyamanan, motivasi, doa terbaik, dan menyisihkan finansialnya, sehingga saya bisa menyelesaikan masa studi saya. Kalian sangat berarti bagi saya.
2. Saya persembahkan skripsi ini kepada Kakak (Muhammad Fauzi Rizki Ramadhan) dan Adik (Khairunnisa Aulia Putri) saya, terima kasih atas semangat dan dukungannya karena sudah membantu dan mau menemani penelitian saya.
3. Skripsi atau tugas akhir ini saya persembahkan untuk Dosen Pembimbing tersabar Ibu Suparni, M.Kom yang sudah membimbing serta memberi masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Jangan pernah menyerah, hadapi terus rintangan-rintangan yang ada di depan mu tanpa rasa takut

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis *User Experience* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee Menggunakan Metode *Heart Framework*”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) jurusan Teknologi Informasi Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Bina Sarana Informatika. Penulis menyadari Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Hendra Supendar, M.Kom Selaku Ketua Program Studi Teknologi Informasi Universitas Bina Sarana Informatika.
2. Ibu Suparni, M.Kom Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing, memberikan arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Staff / Karyawan dan Dosen di lingkungan Universitas Bina Sarana Informatika.
4. Kedua Orang Tua penulis, Deni Hermawan dan Trisna Sutanti, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah-langkah hidup penulis, yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.
5. Serta keluarga besar, sahabat dan teman-teman tercinta yang telah mendukung dan memberikan semangat selama penyelesaian penelitian skripsi.
6. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.

7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penelisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan Skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jakarta, 03 Juli 2024

Penulis



Muhammad Naufal Rifqi Rismawan



ABSTRAK

Muhammad Naufal Rifqi Rismawan (17200758), Analisis *User Experience* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee Menggunakan Metode *Heart Framework*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna aplikasi Shopee menggunakan Heart Framework, dengan fokus pada lima variabel utama: *Happiness*, *Engagment*, *Adoption*, *Retention*, dan *Task Success*, serta variabel tambahan *User Satisfaction*. Penelitian melibatkan 100 pengguna aktif Shopee berusia 18-34 tahun di Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat *Happiness*, *Adoption*, *Retention*, *Task Success*, dan *User Satisfaction* semuanya tergolong "Sangat Baik" dengan skor masing-masing 83%, 84,7%, 82,2%, 85,2%, dan 84,4%. Namun, variabel *Engagment* dinilai "Baik" dengan skor 74,4%. *Level of Usability* aplikasi Shopee dihasilkan sebesar 82,3%, yang masuk dalam kategori "Sangat Baik," mayoritas pengguna merasa puas dengan cara keseluruhan aplikasi Shopee bekerja dan memenuhi harapan pengguna. Rekomendasi perbaikan meliputi peningkatan kontrol kualitas produk untuk mencegah ketidakpuasan akibat produk palsu atau tidak sesuai deskripsi, serta terus meningkatkan layanan dan pengalaman pengguna untuk tetap kompetitif di pasar yang sangat kompetitif. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas penelitian dengan memasukkan sampel demografi yang lebih beragam dan mengeksplorasi variabel tambahan yang mungkin mempengaruhi *Engagment* dan *User Satisfaction*.

Kata Kunci: Pengalaman Pengguna, Aplikasi Shopee, Kepuasan Pengguna Metode Heart.

ABSTRACT

Muhammad Naufal Rifqi Rismawan (17200758), *User Experience Analysis on User Satisfaction of Shopee Application Using the Heart Framework*

This research aims to analyze the user experience of the Shopee application using the Heart Framework, focusing on five main variables: Happiness, Engagement, Adoption, Retention, and Task Success, along with an additional variable, User Satisfaction. The study involved 100 active Shopee users aged 18-34 years in Jakarta. The results indicated that the levels of Happiness, Adoption, Retention, Task Success, and User Satisfaction were all classified as "Very Good," with scores of 83%, 84.7%, 82.2%, 85.2%, and 84.4%, respectively. However, the Engagement variable was rated "Good" with a score of 74.4%. The overall usability level of the Shopee application was determined to be 82.3%, falling into the "Very Good" category. The majority of users were satisfied with the overall performance of the Shopee application and how it met their expectations. Recommendations for improvement include enhancing product quality control to prevent dissatisfaction due to counterfeit or mismatched products and continuously improving user services and experiences to maintain competitiveness in a highly competitive market. Future researchers are encouraged to expand the study by including a more diverse demographic sample and exploring additional variables that may impact Engagement and User Satisfaction.

Keywords: *User Experience, Shopee Application, User Satisfaction, Heart Framework.*

DAFTAR ISI

Lembar Pernyataan Keaslian Skripsi	i
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	ii
Lembar Persetujuan dan Pengesahan Skripsi	iii
Lembar Pedoman Penggunaan Hak Cipta	iv
Lembar Konsultasi Skripsi	v
Lembar Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Abstrak	ix
Abstract	x
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar	xiv
Daftar Tabel	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Permasalahan	2
1.3 Perumusan Masalah	2
1.4 Tujuan dan Manfaat	3
1.5 Metode Penelitian	4
1.6 Teknik Pengumpulan Data	5
1.7 Ruang Lingkup	6
1.8 Hipotesis	6
BAB II: LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 <i>User Experience</i>	7
2.1.2 <i>Shopee</i>	8
2.1.3 <i>Heart Framework</i>	9
2.1.4 <i>Level of Usability</i>	12
2.1.5 <i>User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)</i>	12
2.1.6 <i>Statistical Product and Service Solutions (SPSS)</i>	12
2.1.7 <i>Populasi dan Sampel</i>	13
2.1.8 <i>Purposive Sampling</i>	13
2.2 Penelitian Terkait	14
2.3 Tinjauan Organisasi	25
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Tahapan Penelitian	26
3.2 Instrumen Penelitian	28
3.3 Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.3.1 Metode Pengumpulan Data	33
3.3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	36
3.4 Metode Analisis Data	38
3.4.1 Uji Instrumen Penelitian	39
3.4.2 Uji Asumsi Klasik	40

3.4.3 Uji Regresi Linier berganda	43
3.4.4 Uji Hipotesa	44
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
4.4.1 Uji Validitas	47
4.4.2 Uji Reliabilitas	48
4.2 Data Demografi Responden	49
4.2.1 Jenis Kelamin Responden.....	49
4.2.2 Umur Responden	50
4.2.3 Pekerjaan Responden.....	51
4.2.4 Wilayah Domisili Tinggal/Bekerja Responden	52
4.3 Perhitungan <i>Heart Framework</i> dan Penentuan Kriteria <i>Level of Usability</i>	53
4.3.1 Perhitungan N_{max}	54
4.3.1 Penentuan <i>Level of Usability</i>	54
4.4 Uji Asumsi Klasik	60
4.4.1 Uji Normalitas.....	61
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	63
4.4.3 Uji Heteroskedasitas	65
4.4.4 Uji Autokorelasi.....	66
4.5 Uji Regresi Linier Berganda	68
4.6 Uji Hipotesa.....	70
4.6.1 Uji Determinasi (R^2)	70
4.6.2 Uji T (Parsial)	72
4.6.3 Uji F (Simultan).....	75
BAB V: PENUTUP	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN-LAMPIRAN	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Tahapan Penelitian	27
Gambar IV.1 Persentasi Responden Pria dan Wanita	49
Gambar IV.2 Persentase Umur Responden.....	50
Gambar IV.3 Persentase Pekerjaan Responden	51
Gambar IV.4 Persentase Wilayah Domisili Tinggal/Bekerja Responden	52



DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 <i>Set Goals-Signals-Metrics</i> dalam <i>Heart Framework</i>	11
Tabel II. 2 Perbandingan Penelitian Terkait	14
Tabel III. 1 <i>Set Goals-Signals-Metrics</i> dalam <i>Heart Framework</i> untuk Aplikasi Shopee	29
Tabel III. 2 <i>Set Goals-Signals-Metrics</i> dalam <i>Heart Framework</i>	30
Tabel III. 3 Skala Likert.....	32
Tabel III. 4 Variabel Penyusunan Pernyataan Kuesioner	34
Tabel III. 5 Tabel Tingkat Kriteria <i>Level of Usability</i>	39
Tabel IV. 1 Uji Validitas	48
Tabel IV. 2 Uji Reliabilitas.....	48
Tabel IV. 3 Persentase Responden Pria dan Wanita.....	50
Tabel IV. 4 Persentase Umur Responden	50
Tabel IV. 5 Persentase Pekerjaan Responden	51
Tabel IV. 6 Persentase Wilayah Domisili Tinggal/Bekerja Responden.....	53
Tabel IV. 7 Tingkat Kriteria <i>Level of Usability</i>	55
Tabel IV. 8 Tabel Penentuan <i>Level of Usability</i> Setiap Variabel.....	59
Tabel IV. 9 Hasil <i>Level of Usability</i> Metode <i>Heart Framework</i>	60
Tabel IV. 10 Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel IV. 11 Hasil Uji Multikolineritas.....	63
Tabel IV. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
Tabel IV. 13 Hasil Uji Autokorelasi.....	67
Tabel IV. 14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	68
Tabel IV. 15 Hasil Uji Determinasi.....	71
Tabel IV. 16 Hasil Uji T (Parsial)	73
Tabel IV. 17 Hasil Uji F (Simultan).....	76

UNIVERSITAS

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Riwayat Hidup	83
Surat Pernyataan Keabsahan/Kebenaran Data Hasil Riset Untuk Karya Ilmiah	84
Cek Plagiarisme	85
Draft Kuesioner Penelitian.....	86
Hasil Dari 30 Responden Untuk Uji Validitas.....	89
Hasil Dari 100 Responden	90
Hasil Output Dari SPSS Untuk Skor Yang Diperoleh Per-Variabel.....	91
Tabel Signifikasi Untuk Uji Validitas.....	92
Tabel Durbin Watson	93

