

# EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI MAXIM MOBILE MENGGUNAKAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*

Jeki Harya Permana\*<sup>1</sup>, Megawati<sup>2</sup>, Eki Saputra<sup>3</sup>, Zarnelly<sup>4</sup>

- 1 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru, Riau
2. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru, Riau
3. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru, Riau
4. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru, Riau

## Article Info

**Kata Kunci:** kepuasan pengguna; pengalaman pengguna; aplikasi maxim; User Experience Questionnaire (UEQ); Metode survei; Rumus Lemeshow; Rekomendasi peningkatan.

**Keywords:** *user satisfaction; user experience; maxim application; User Experience Questionnaire (UEQ); Survey method; Lemeshow formula; Improvement recommendation.*

## Article history:

Received 24 Oktober 2024

Revised 19 November 2024

Accepted 28 Desember 2024

Available online 15 March 2025

## DOI :

<https://doi.org/10.29100/jupi.v10i2.6192>

\* Corresponding author.

Jeki Harya Permana

E-mail address:

[12050310352@students.uin-suska.ac.id](mailto:12050310352@students.uin-suska.ac.id)

## ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim Ojek dan Transportasi serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Maxim menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei menggunakan kuesioner UEQ. Subjek penelitian adalah mahasiswa pengguna aplikasi Maxim di Pekanbaru dengan rentang usia 20-23 tahun. Karena populasi pengguna tidak diketahui, penentuan sampel menggunakan rumus Lemeshow. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden dan dianalisis menggunakan alat analisis data UEQ. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna memberikan nilai positif untuk sebagian besar variabel, seperti daya tarik (1.34), kejelasan (1.18), efisiensi (0.97), dan ketepatan (1.19). Namun, variabel kebaruan menerima skor yang lebih rendah dengan nilai 0.43. Diperlukan perbaikan pada aspek kebaruan dan akurasi lokasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi Maxim. Studi ini memberikan wawasan tentang kepuasan pengguna dan menawarkan ide untuk mengoptimalkan aplikasi.

## ABSTRACT

*This study aims to measure the level of satisfaction of Maxim Ojek and Transportation app users and provide recommendations to improve user experience. This study aims to evaluate the user experience of the Maxim application using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. This research uses a quantitative approach with a survey method using the UEQ questionnaire. The research subjects were college students using the Maxim application in Pekanbaru with an age range of 20-23 years. Because the user population is unknown, the sample determination uses the Lemeshow formula. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents and analyzed using the UEQ data analysis tool. The results showed that users gave positive scores for most variables, such as attractiveness (1.34), clarity (1.18), efficiency (0.97), and accuracy (1.19). However, the novelty variable received a lower score of 0.43. Improvements are needed in the aspects of novelty and location accuracy to enhance the user experience of the Maxim app. This study provides insights into user satisfaction and offers ideas for optimizing the app.*

## I. PENDAHULUAN

D era yang didorong oleh teknologi saat ini, kesuksesan dan penerimaan aplikasi digital sangat bergantung pada pengalaman pengguna (UX)[1]. Maxim App, sebuah platform digital terkemuka, berperan penting dalam memenuhi berbagai kebutuhan pengguna. Untuk memenuhi kebutuhan, preferensi, dan harapan pengguna yang terus berubah[2], sangat penting untuk memiliki antarmuka yang mudah[3] digunakan dan ramah pengguna[4]. Maxim adalah perusahaan teknologi internasional yang menyediakan transportasi online dan layanan tambahan seperti pengiriman barang dan makanan, serta kargo. Aplikasi ini dapat diunduh melalui Appstore atau Playstore dan telah memiliki lebih dari 10 juta pengguna dengan rating 4,8 dari pengguna yang puas.

Salah satu aspek penting dalam pengembangan aplikasi mobile Maxim adalah pengalaman pengguna (UX), yang mempelajari perilaku pengguna dan seberapa senang serta puas[5] mereka ketika berinteraksi dengan aplikasi tersebut. Untuk mengetahui tingkat UX suatu aplikasi mobile, harus diuji dan dinilai secara menyeluruh. Pengujian ini mencakup aspek efektivitas[6], efisiensi, dan kepuasan pengguna[7]. Antarmuka pengguna saja tidak cukup untuk menilai apakah suatu aplikasi mobile mudah digunakan atau tidak. Jika antarmuka pengguna bagus tetapi pengguna tidak merasa nyaman menggunakannya[8], aplikasi tersebut tidak dapat dikatakan baik. Oleh karena itu, kenyamanan pengguna dapat diukur[9] dengan mengukur pengalaman pengguna secara keseluruhan[10].

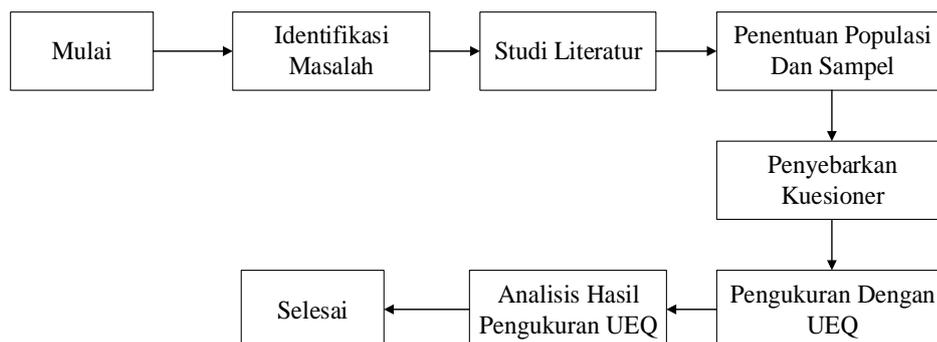
Pengalaman pengguna (UX) dapat digunakan sebagai referensi[11] saat membangun antarmuka sistem informasi. Salah satu indikasi kegagalan aplikasi atau produk adalah ketidaknyamanan pengguna saat menggunakannya[12]. Pengalaman pengguna dapat diukur untuk menentukan kenyamanan pengguna saat menggunakan aplikasi atau produk. Aplikasi mobile Maxim akan menghasilkan keuntungan[13] jika dikelola dengan benar. Keuntungan yang diperoleh adalah menciptakan citra positif, yang mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat saat menggunakan layanan[14] transportasi online. Pada akhirnya, keuntungan ini mampu meningkatkan kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan dan kemajuan daerahnya.

Berdasarkan prinsip good governance, sebuah aplikasi mobile dianggap berkualitas jika memenuhi kriteria transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi. Maxim menyediakan layanan makanan, ojek online, dan pengantaran dengan total 12 layanan pengguna. Aplikasi Maxim telah diunduh lebih dari 50 juta kali sejak peluncurannya. Meskipun memiliki kelebihan pada harga yang relatif murah, aplikasi Maxim mendapatkan banyak review kurang baik di platform Play Store[15]. Sangat penting untuk menilai *User Experience* (UX) dari aplikasi Maxim karena banyaknya review negatif yang diterima.

Pengukuran UX akan berkonsentrasi pada rentang umur 20 hingga 23 tahun. *User Experience* (UX) sangat penting karena memungkinkan pengembang untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan pengguna serta mengembangkan produk yang berorientasi pada pengguna. Dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ), kualitas layanan dapat dievaluasi[16] secara cepat dan langsung. Penelitian sebelumnya menunjukkan pengukuran *user experience* pada berbagai aplikasi menggunakan metode UEQ yang dikembangkan oleh Dr. Martin Schrepp. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *user experience* pada aplikasi mobile Maxim dengan metode UEQ, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki agar pengalaman pengguna dapat ditingkatkan.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Alur dan skema penelitian ditunjukkan pada Gambar 1. Meliputi langkah-langkah atau rute yang diambil pada penelitian ini.



Gambar. 1. Metodologi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, langkah yang akan dilakukan penulis yaitu:

### A. Identifikasi masalah

Penulis akan mengidentifikasi masalah yang ada pada aplikasi Maxim. Hal ini dilakukan dengan melihat banyaknya ulasan negatif yang diterima oleh aplikasi ini di platform Play Store. Identifikasi ini penting untuk memahami area spesifik yang membutuhkan perbaikan dan menjadi fokus utama penelitian.

### B. Studi Literatur

penulis akan membaca berbagai referensi yang berkaitan dengan *user experience* dan studi kasus serupa. Langkah ini bertujuan[17] untuk mengumpulkan data yang relevan dan memperkaya pemahaman tentang topik yang

sedang diteliti. Referensi ini juga akan [18] memberikan dasar teori dan metodologi yang dapat digunakan dalam penelitian ini.

salah satu cara untuk menemukan seberapa baik pengalaman pengguna adalah survei pengguna pengalaman (UEQ). Kuesioner *User Experience*, juga dikenal sebagai UEQ, adalah kuesioner, dan hasilnya dapat digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna produk dengan cepat. UEQ tersedia di URL berikut: [www.ueq-online.org](http://www.ueq-online.org). Terdapat enam skala, dan total ada dua puluh enam elemen.

#### C. Penentuan populasi dan sampel

penulis akan menentukan jumlah populasi dan mencari sampel penelitian. Karena populasi pengguna aplikasi Maxim tidak diketahui secara pasti, penulis akan menggunakan rumus Lemeshow untuk menentukan ukuran sampel yang representatif. Ini memastikan bahwa sampel yang diambil cukup besar untuk memberikan hasil yang reliabel dan dapat diandalkan.

Subjek penelitian adalah pengguna aplikasi Maxim Ojek dan Transportasi yang berusia antara 20 hingga 23 tahun dan tinggal di Pekanbaru. Menentukan *Population and sample*: Sugiyono (2011:117-118) disebutkan bahwa populasi adalah area generasi yang terdiri dari: subjek atau objek yang telah ditentukan oleh peneliti untuk diperiksa dan kemudian ditarik kesimpulan [19]. Seluruh mahasiswa di Pekanbaru terlibat dalam penelitian ini. Hasilnya menunjukkan bahwa penelitian ini menggunakan maxim dan Hal ini disebabkan oleh banyaknya jumlah populasi dan sumber data yang mendukung, sampel diambil menggunakan rumus lemeshow tidak diketahui. Responden penelitian menggunakan rumus lemeshow. Rumus Lemeshow ditunjukkan dalam persamaan berikut.

$$n = \frac{z^2 \times p(1 - p)}{d^2}$$

Rumus:

n = Ukuran Sample

z = Nilai default = 1,96

p = estimasi maksimum = 50% = 0.5

Dengan menggunakan Rumus di atas memberikan jumlah sampel yang diambil:

$$\begin{aligned} n &= \frac{z^2 \times p(1 - p)}{d^2} \\ n &= \frac{1,96^2 \times 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2} \\ n &= \frac{1,96^2 \times 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2} \\ n &= \frac{3,8416 \times 0,25}{0,1^2} \\ n &= 96,04 = 96 \end{aligned}$$

Jadi, Rumusnya memberikan responden adalah 96,04, jadi 96 orang. Namun, empat orang lagi ditambahkan sebagai responden cadangan dalam penelitian ini, sehingga setidaknya sampel dari 100 orang harus diambil. [20]

#### D. Penyebaran kuesioner

penulis akan melakukan pengukuran user experience dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan mahasiswa di Pekanbaru. Kuesioner ini dirancang berdasarkan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang telah terbukti efektif dalam mengevaluasi berbagai aspek UX.

#### E. Pengukuran UEQ

penulis akan melakukan analisis hasil pengukuran menggunakan Data Analysis Tools 12 yang dapat diunduh dari situs resmi UEQ. Alat ini akan membantu dalam menganalisis data secara komprehensif dan menghasilkan wawasan yang berguna tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Maxim.

#### F. Analisis Hasil Pengukuran UEQ

membuat kesimpulan berdasarkan nilai yang didapat dari hasil analisis pengukuran UX. Kesimpulan ini akan memberikan gambaran jelas tentang aspek-aspek mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna pada aplikasi Maxim, serta rekomendasi untuk pengembang aplikasi.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Koefisien Cronbach Alpha

Kata reliabilitas yang menunjukkan tingkat kepercayaan hasil pengukuran. Hasil ukuran dapat dianggap dapat dipercaya selama komponen diukur dalam kelompok subjek tetap sama[21]. Beberapa kali pengujian untuk sekelompok orang yang sama. Dalam penelitian ini, alpha Cronbach digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner, Untuk melakukan ini, Anda perlu alat user experience questionnaire (ueq) versi 12, Pada Gambar 4 berikut dapat dilihat nilai koefisien untuk semua skala *Cronbach Alpha* yang lebih besar dari 0,7 dengan rincian *attractiveness* (0.90), *perspicuity* (0,87), *efficiency* (0.84), *deppendability* (0.73), *stimulation* (0.87), dan *novelty* (0,66). Setiap skala memiliki lebih besar dari 0,60 atau 0,70, sehingga setiap skala dianggap dapat reliabel.

Attractiveness		Perspicuity		Efficiency		Dependability		Stimulation		Novelty	
Items	Correlation	Items	Correlation	Items	Correlation	Items	Correlation	Items	Correlation	Items	Correlation
1, 12	0,49	2, 4	0,46	9, 20	0,47	8, 11	0,30	5, 6	0,49	3, 10	0,21
1, 14	0,40	2, 13	0,64	9, 22	0,44	8, 17	0,19	5, 7	0,57	3, 15	0,38
1, 16	0,59	2, 21	0,51	9, 23	0,25	8, 19	0,25	5, 18	0,55	3, 26	0,27
1, 24	0,52	4, 13	0,42	20, 22	0,74	11, 17	0,28	6, 7	0,72	10, 15	0,08
1, 25	0,44	4, 21	0,61	20, 23	0,43	11, 19	0,28	6, 18	0,44	10, 26	-0,09
12, 14	0,45	13, 21	0,53	22, 23	0,42	17, 19	0,48	7, 18	0,47	15, 26	0,49
12, 16	0,37	<b>Average</b>	0,53	<b>Average</b>	0,46	<b>Average</b>	0,30	<b>Average</b>	0,54	<b>Average</b>	0,22
12, 24	0,68	<b>Alpha</b>	<b>0,82</b>	<b>Alpha</b>	<b>0,77</b>	<b>Alpha</b>	<b>0,63</b>	<b>Alpha</b>	<b>0,82</b>	<b>Alpha</b>	<b>0,54</b>
12, 25	0,70	Conf.	0,75	Conf.	0,69	Conf.	0,48	Conf.	0,76	Conf.	0,36
14, 16	0,47	Int. Alpha (5%)	0,87	Int. Alpha (5%)	0,84	Int. Alpha (5%)	0,73	Int. Alpha (5%)	0,87	Int. Alpha (5%)	0,66
14, 24	0,55										
14, 25	0,48										
16, 24	0,45										
16, 25	0,42										
24, 25	0,72										
<b>Average</b>	0,52										
<b>Alpha</b>	<b>0,87</b>										
Conf. Int. Alpha (5%)	0,82										
	0,90										

Gambar. 3. Hasil reliabilitas

#### B. Rata - rata perskala

Hasil temuan menunjukkan bahwa pengguna memberikan nilai positif untuk sebagian besar variabel seperti daya tarik (1.34), kejelasan (1.18), efisiensi (0.97), dan ketepatan (1.19). Variabel kebaruan mendapat skor lebih rendah yaitu 0.43. Tabel dan grafik di bawah ini menyajikan distribusi skor untuk setiap skala UEQ:

Variabel	Mean	Variance
Daya tarik	1,338	1,13
Kejelasan	1,178	1,42
Efisiensi	0,965	1,50
Ketepatan	1,185	1,02
Stimulasi	0,913	1,43
Kebaruan	0,430	0,91

Gambar. 4. UEQ Scales (Mean and Variance) Aplikasi Maxim

##### 1) Kategori *Attractiveness* (Daya Tarik)

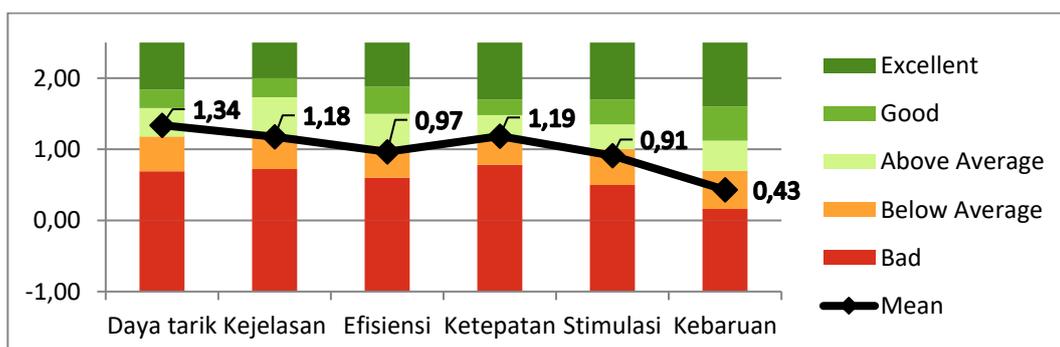
pada aplikasi Maxim memiliki skor 1,338 yang berada di area skor evaluasi positif, yang berarti para responden umumnya menyukai tampilan visual dan estetika dari aplikasi Maxim. Pengguna merasa bahwa aplikasi ini

- menarik dan menyenangkan secara visual.
- 2) Kategori *Dependability* (Ketepatan) dengan nilai *Mean* 1,178 menerima nilai evaluasi positif, Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menemukan aplikasi Maxim mudah dikendalikan dan diandalkan. Aspek ketepatan dan konsistensi dalam kinerja aplikasi dihargai oleh para pengguna.
  - 3) kategori *Perspicuity* (Kejelasan) dengan nilai *Mean* sebesar 0,965 aplikasi Maxim menerima evaluasi positif, Meskipun demikian, interpretasi yang diberikan dalam teks agak membingungkan. Skor ini seharusnya menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi mudah dipahami dan digunakan, yang meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.
  - 4) kategori, *Efficiency* (Efisiensi) dengan nilai *Mean* sebesar 1,185. Aplikasi Maxim menerima evaluasi positif, Pengguna merasakan bahwa aplikasi Maxim membantu mereka mencapai tujuan dengan cepat dan tanpa hambatan berarti. Efisiensi dalam proses dan penggunaan waktu sangat dihargai oleh pengguna.
  - 5) kategori *Stimulation* (Stimulasi) dengan nilai *Mean* 0,913 menerima nilai evaluasi positif, Ini berarti aplikasi Maxim mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan dan menarik bagi pengguna. Aplikasi ini berhasil memotivasi dan mempertahankan minat pengguna.
  - 6) kategori *Novelty* (Kebaruan) dengan nilai *Mean* 0,430 menerima nilai evaluasi negatif (yang berkisar dari 0,8 hingga skor maksimum) yang berarti pengguna tidak menemukan banyak hal baru atau inovatif dalam aplikasi ini. Meskipun aplikasi mungkin berfungsi dengan baik, kurangnya elemen kebaruan atau fitur baru yang menarik membuat kategori ini mendapatkan skor yang lebih rendah.

Dapat dilihat juga pada grafik skala UEQ pada Gambar 5 bahwa skor tertinggi pada UEQ Scales aplikasi Maxim adalah “*Attractiveness* (Daya Tarik)” sedangkan skor terendah oleh kategori “*Novelty* (Kebaruan)” Secara keseluruhan, analisis peringkat ini menunjukkan bahwa aplikasi Maxim memiliki beberapa keunggulan dalam hal daya tarik dan ketepatan, namun masih perlu peningkatan dalam aspek kebaruan dan efisiensi untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

### C. Hasil perhitungan Bechmark UEQ

Menurut hasil perhitungan bechmark pada Gambar 6, aplikasi Maxim memiliki satu skala yang memperoleh kategori di atas rata-rata (*above average*), yaitu pada skala daya tarik (*Attractiveness*) dengan nilai 1,34. Skor ini menunjukkan bahwa pengguna umumnya merasa bahwa aplikasi Maxim menarik dan memiliki tampilan yang enak dilihat. Skala ketepatan (*Dependability*) juga mendapatkan nilai yang cukup tinggi, yaitu 1,19. Hal ini menandakan bahwa pengguna menganggap aplikasi ini cukup dapat diandalkan dalam memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu. Namun, ada empat skala yang memperoleh kategori di bawah rata-rata (*below average*). Skala kejelasan (*Perspicuity*) memiliki nilai 1,18, yang meskipun cukup baik, menunjukkan bahwa pengguna masih menemukan beberapa aspek dari aplikasi yang kurang jelas atau mudah dimengerti. Skala efisiensi (*Efficiency*) mendapatkan nilai 0,97, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi ini tidak sepenuhnya efisien dalam penggunaannya. Skala stimulasi (*Stimulation*) mendapatkan nilai 0,91, menunjukkan bahwa aplikasi ini kurang mampu memberikan stimulasi yang cukup kepada pengguna untuk tetap tertarik dan terlibat. Terakhir, skala kebaruan (*Novelty*) mendapatkan nilai terendah yaitu 0,43. Skor ini menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi Maxim kurang inovatif dan tidak menawarkan banyak fitur baru yang menarik.



Gambar. 5. Hasil perhitungan Bechmark UEQ

(1) Daya Tarik (*Attractiveness*)

- Skor: 1,34

- Keterangan: Skor ini menunjukkan bahwa aplikasi Maxim berada dalam area evaluasi positif. Jika dibandingkan dengan definisi kategori di atas, skor ini kemungkinan besar berada dalam kategori "Good" atau bahkan "Excellent", menunjukkan bahwa aspek daya tarik aplikasi ini sangat dihargai oleh pengguna.

(2) Ketepatan (*Dependability*)

- Skor: 1,18

- Keterangan: Skor ini juga menunjukkan evaluasi positif. Ini kemungkinan menempatkan aplikasi Maxim dalam kategori "Good" atau "Above Average", menunjukkan bahwa aplikasi ini dapat diandalkan dan mudah dikendalikan oleh pengguna.

(3) Kejelasan (*Perspicuity*)

- Skor: 0,97

- Keterangan: Skor ini menunjukkan evaluasi positif. Dengan interpretasi yang benar, ini menempatkan aplikasi dalam kategori "Above Average" atau "Good", menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi ini jelas dan mudah dipahami.

(4) Efisiensi (*Efficiency*)

- Skor: 1,19

- Keterangan: Skor ini juga menunjukkan evaluasi positif, kemungkinan besar menempatkan aplikasi dalam kategori "Good" atau "Excellent". Ini menunjukkan bahwa aplikasi Maxim sangat efisien menurut pengguna.

(5) Stimulasi (*Stimulation*)

- Skor: 0,91

- Keterangan: Skor ini menunjukkan evaluasi positif dan kemungkinan besar menempatkan aplikasi dalam kategori "Above Average" atau "Good". Ini berarti aplikasi berhasil memberikan pengalaman yang menarik dan memotivasi pengguna.

(6) Kebaruan (*Novelty*)

- Skor: 0,43

- Keterangan: Skor ini menerima evaluasi negatif, yang berarti aplikasi ini termasuk dalam kategori "Bad" atau "Below Average" dalam hal kebaruan. Pengguna tidak menemukan banyak hal baru atau inovatif dalam aplikasi ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tarik, kejelasan, efisiensi, dan ketepatan mendapat penilaian positif dari pengguna. Namun, variabel kebaruan perlu diperbaiki. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan pentingnya inovasi dalam aplikasi transportasi online. Perbaikan pada aspek kebaruan dan akurasi lokasi diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi Maxim.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian evaluasi pengalaman pengguna (User Experience) menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) pada aplikasi Maxim, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini memiliki beberapa keunggulan dan kelemahan. Aplikasi ini memperoleh skor di atas rata-rata untuk daya tarik (1.34) dan ketepatan (1.19), menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi ini menarik dan dapat diandalkan. Namun, aplikasi ini mendapat skor di bawah rata-rata untuk kejelasan (1.18), efisiensi (0.97), stimulasi (0.91), dan kebaruan (0.43), menandakan bahwa pengguna merasa aplikasi ini kurang jelas, tidak cukup efisien, kurang mampu memberikan rangsangan atau kesenangan, dan kurang inovatif. Secara keseluruhan, aplikasi Maxim memerlukan perbaikan dalam hal kejelasan, efisiensi, stimulasi, dan kebaruan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Untuk mendapatkan hasil evaluasi user experience yang optimal, diperlukan peran aktif dari responden dalam memberikan tanggapan (feedback), serta keterlibatan responden yang lebih ahli untuk pengembangan sistem. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan metode evaluasi pengalaman pengguna yang lebih baik dan efektif. Saat menyebarkan kuesioner UEQ secara langsung, disarankan untuk memberikan penjelasan yang lebih mudah dipahami oleh responden agar tanggapan yang diberikan lebih akurat dan relevan, sehingga data yang diperoleh lebih valid dan bermanfaat untuk analisis lebih lanjut.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Banggoi, A. Y. Mendo, and L. L. Asi, "Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim Untuk Meningkatkan Loyalitas Pengguna Di Kota Gorontalo," *J. Ilm. Manajemen dan Bisnis*, vol. 6, no. 1, pp. 242–249, 2023, [Online]. Available: <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- [2] M. K. Darmawan and M. Ziveria, "Analisis Kebutuhan UI/UX Mahasiswa Kalbis Institute pada Studi Kasus Learning Management System (LMS) LEAPS Kalbis Institute," *J. Mhs. Inst. Teknol. dan Bisnis Kalbis*, vol. 9, no. 2, pp. 401–413, 2023.
- [3] Y. Yolanda, A. Yudhira, and M. Yunita, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Online Maxim pada Mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien," *J. Educ. Hum. Soc. Sci.*, vol. 6, no. 1, pp. 196–202, 2023, doi: 10.34007/jehss.v6i1.1787.
- [4] A. R. M. Putri, A. A. Setiawan, Y. J. P. S. Silalahi, and S. Setyodewi, "Analisis Knowledge Management Dalam Pengalaman Pengguna Aplikasi Maxim Dengan Metode User Centered Design(Ucd)," *Jursistekni (Jurnal Sist. Inf. dan Teknol. Informasi)*, vol. 6, no. 1, pp. 339–350, 2024.
- [5] F. H. Joosten, D. M. B. Pasaribu, and N. A. B. Panjaitan, "Penggunaan MECUE 2.0 Dalam Pengukuran User Experience," vol. 9, no. 2, pp. 129–135, 2023.
- [6] N. Utama and Narwati, "Analisis Strategi Pemasaran Laptop Merek Acer Pada Cv. Harindo Utama Bengkayang," *J. Equilib. Manaj.*, vol. Vol 4 No 1, pp. 53–59, 2018, [Online]. Available: <https://jurnal.upb.ac.id/index.php/equalibrium/article/view/45>
- [7] A. S. Ahda and C. I. Ratnasari, "Pengujian Pengalaman Pengguna pada Website Jurusan Informatika UII Menggunakan User Experience Questionnaire," *Sist. J. Sist. Inf.*, vol. 12, no. 2, pp. 527–536, 2023.
- [8] S. Prasetyaningsih and W. P. Ramadhani, "Analisa User Experience pada TFME Interactive Learning Media Menggunakan User Experience Questionnaire," *J. Integr.*, vol. 13, no. 2, pp. 147–157, 2021, doi: 10.30871/ji.v13i2.3180.
- [9] T. J. Maulani, S. Suprpto, and A. R. Perdanakusuma, "Evaluasi User Experience Menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus: Website Superprof.co.id dan Zonaprivat.com)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 6, pp. 2639–2645, 2021, [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/9384>
- [10] S. R. Henim and R. P. Sari, "User Experience Evaluation of Student Academic Information System of Higher Education Using User Experience Questionnaire," *J. Komput. Terap.*, vol. 6, no. Vol. 6 No. 1 (2020), pp. 69–78, 2020, doi: 10.35143/jkt.v6i1.3582.
- [11] S. Hidayatuloh, R. H. Kusumaningtyas, and Y. Aziati, "Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-Commerce Shopee Menggunakan Model Delone," vol. 2, no. 2, pp. 77–80, 2019.
- [12] F. Rahman, A. Setyanto, and H. Henderi, "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Website Pemda Kabupaten Dompu," *Build. Informatics, Technol. Sci.*, vol. 3, no. 4, pp. 495–501, 2022, doi: 10.47065/bits.v3i4.1306.
- [13] C. Sylvia, A. Angela, and F. Halim, "Evaluasi User Experience Platform Video Communication dengan User Experience Questionnaire (UEQ)," *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 5, no. 4, p. 1412, 2021, doi: 10.30865/mib.v5i4.3263.
- [14] R. Artikel and D. Khuntari, "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek dan Grab dengan Pendekatan User Experience Questionnaire," vol. 8, no. April, pp. 275–286, 2022.
- [15] J. G. Liwandouw, A. Yunus, Y. Saharaeni, S. Informasi, U. Experience, and K. Layanan, "Analisis Penggunaan Aplikasi Maxim Menggunakan User Experience Questionnaire ( Ueq )," no. 01, pp. 39–52, 2024.
- [16] G. Tanjungan, "Perancangan Pertanyaan Indikator User Experience Aplikasi SIMPONI Mobile Universitas Multi Data Palembang Menggunakan User Experience Questionnaire," *Jurnal.Mdp.Ac.Id*, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/msc/article/view/1825>
- [17] A. S. Oktavia, R. W. Lestari, and A. Nugroho, "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Transportasi Umum dengan Metode User Experience Questionnaire," *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 6, no. 1, pp. 76–83, 2024, doi: 10.47233/jteksis.v6i1.1094.
- [18] M. A. Romli, "Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) Pada Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi," *Explore*, vol. 12, no. 1, pp. 50–56, 2021, [Online]. Available: <https://utmmataram.ac.id/ojs/index.php/explore/article/view/526>
- [19] I. M. D. M. Adnyana, "Populasi dan Sampel," *Metod. Penelit. Pendekatan Kuantitatif*, vol. 14, no. 1, pp. 103–116, 2021.
- [20] A. Lumembang, S. Patandung, and S. Upa, "Evaluasi User Experience Aplikasi M-Commerce Shopee Dengan Metode User Experience Questionnaire Evaluation of the User Experience of the M-Commerce Application Using the User Experience Questionnaire Method," *25 Infin.*, vol. 3, no. 1, pp. 2777–0451, 2023, [Online]. Available: [www.ueq-online.org](http://www.ueq-online.org)[13]
- [21] M. F. Ramadhan, R. A. Siroj, and M. W. Afgani, "Validitas and Reliabilitas," *J. Educ.*, vol. 6, no. 2, pp. 10967–10975, 2024, doi: 10.31004/joe.v6i2.4885.