

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI BUMBLE
MENGUNAKAN *HEART METRICS***

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem
Informasi



Ignatius Pradipta Indraswara

NPM: 191710098

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS USER EXPERIENCE PADA APLIKASI BUMBLE MENGGUNAKAN HEART METRICS

yang disusun oleh

Ignatius Pradipta Indraswara

191710098

Dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 25 Juli 2023

Keterangan

Pembimbing 1	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom, M.T.I	Telah Menyetujui
Penguji 3	: FL. Spty Rahayu, S.T., M.Kom.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 25 Juli 2023

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

LEMBAR PERNYATAAN
Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Ignatius Pradipta Indraswara
NPM : 191710098
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis *User Experience* Aplikasi Bumble
Menggunakan Metode *Heart Metrics*

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 3 Juli 2023
Yang menyatakan,

Ignatius Pradipta Indraswara
191710098

PRAKATA

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya yang telah diberikan kepada saya, sehingga saya bisa mengerjakan dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis User Experience Aplikasi Bumble Menggunakan Heart Metrics”**. Penyusunan Tugas Akhir merupakan sebuah syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Industri. Dalam pengerjaan tugas akhir ini, saya juga didukung dan dibantu dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M. selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng. sebagai dosen pembimbing satu yang sudah membantu saya, dan membimbing saya dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M. sebagai dosen pembimbing dua yang sudah membantu, dan membimbing saya dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Ibu Chatarina Jati Wuryaningtyas, Eustakia Linggar Sekundantari, dan keluarga besar Simbah Sumi yang terus mendukung saya dan mendoakan saya dari jauh demi kelancaran perkuliahan, dan juga pengerjaan tugas akhir saya.
5. Untuk teman-teman angkatan 2019, teman-teman seperjuangan saya yang juga sedang menyusun tugas akhir. Terima kasih atas dukungan, beserta *emotional support*-nya selama masa-masa sulit. Terima kasih sudah mau berjuang bersama dari awal hingga akhir.
6. Keluarga besar *Sevy Production & Service (7Stones)*. Terima kasih sudah menjadi *emotional support* saya, dan juga tempat menuangkan keluh kesah saya selama masa penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih juga sudah mau mendengarkan cerita-cerita saya.

Saya sadar bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan, oleh kare itu saya meminta maaf sebesar-besarnya apabila ada kesalahan dalam penyusunan

tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini bisa berguna untuk menambah wawasan bagi para pembaca.

Yogyakarta, 3 Juli 2023

Ignatius Pradipta Indraswara



ABSTRAK

Pengalaman pengguna merupakan sebuah perasaan bersifat subyektif yang dialami oleh *user* terhadap sebuah aplikasi (*desktop, mobile, website*) yang mereka gunakan. *User experience* juga merupakan aspek penting dalam *Human Computer Interaction*. Aplikasi Bumble merupakan *dating apps* yang dikembangkan oleh Bumble Inc pada tahun 2014. Setelah pelirisannya, Bumble sudah mendapatkan unduhan sebanyak 50 juta, dan sebanyak 695.000 ulasan. Selain itu juga, dari awal rilisnya Bumble pendapatannya sudah mencapai \$765 Milliar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas Bumble dengan fokus penelitian terhadap pengalaman pengguna dengan menilai *user experience* Bumble. Metode yang digunakan adalah metode HEART Metrics yang bertujuan agar *user* dapat langsung mengutarakan perasaannya terhadap aplikasi ini. Pengumpulan data dilakukan menggunakan *purposive sampling* dengan menyebarkan kusioner secara online dengan total responden sebanyak 195, akan tetapi hanya sebanyak 174 responden yang bisa diolah. Hasil penelitian ini dalam bentuk identifikasi pengguna selama menggunakan Bumble berdasarkan 5 matrik yang ada di HEARTS, dan juga proses Goals-Signals-Metrics. Berdasarkan hasil pengolahan data, variabel yang mendapatkan nilai *average* tertinggi adalah matrik *adoption*. Akan tetapi, terdapat satu matrik yang tidak mencapai goals yang telah ditetapkan di awal penelitian, yaitu matrik *retention*.

Kata Kunci: *Heart Metrics, user experience, Bumble.*

ABSTRACT

User experience is a subjective feeling experienced by users towards an application (desktop, mobile, website) that they use. User experience is also an important aspect of Human Computer Interaction. Bumble is a dating app developed by Bumble Inc in 2014. After its release, Bumble has received 50 million downloads, and 695,000 reviews. In addition, from the beginning of its release Bumble's revenue has reached \$765 billion. This study aims to determine the quality of Bumble with a research focus on user experience by assessing the Bumble user experience. The method used is the HEART Metrics method which aims to allow users to directly express their feelings about this application. Data collection was carried out using purposive sampling by distributing questionnaires online with a total of 195 respondents, but only 174 respondents could be processed. The results of this study are in the form of user identification while using Bumble based on 5 matrices in HEARTS, and also the Goals-Signals-Metrics process. Based on the results of data processing, the variable that gets the highest average value is the adoption metric. However, there is one matrix that does not achieve the goals set at the beginning of the study, namely the retention metric.

Keywords: *Heart Metrics, user experience, Bumble.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.7 Bagan Keterkaitan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Studi Sebelumnya.....	6
2.2 Dasar Teori.....	13
2.2.1 Bumble.....	13
2.2.2 User Experience.....	14
2.2.3 Heart Metrics.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Waktu Penelitian.....	20
3.2 Metode Penelitian.....	20
3.3 Tahapan Penelitian.....	20

3.3.1 Studi Literatur	21
3.3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	21
3.3.3 Pengambilan Data	23
3.3.4 Pengolahan Data	27
3.3.5 Analisis Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Karakteristik Responden	31
4.1.1 Jenis Kelamin.....	31
4.1.2 Usia	32
4.1.3 Domisili Responden.....	33
4.2 Uji Kualitas Data	33
4.2.1 Uji Validitas.....	33
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	37
4.3 Pengolahan Data	38
4.3.1 Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Item Kuesioner.....	38
4.3.2 Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Matrik Heart	45
4.4 Hasil Analisis Data	56
4.4.1 Matrik Happiness	56
4.4.2 Matrik Engagement.....	58
4.4.3 Matrik Adoption.....	60
4.4.4 Matrik Retention	62
4.4.5 Matrik Task Success	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan	5
Gambar 2.1 <i>Charts</i> Popularitas Aplikasi Kencan	13
Gambar 2.2 Tampilan Aplikasi Bumble	14
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Demografis Jenis Kelamin	31
Gambar 4.2 Demografis Usia Responden	32
Gambar 4.3 Demografis Domisili Responden	33
Gambar 4.4 <i>Radar Chart</i> Matrik <i>Happiness</i>	50
Gambar 4.5 <i>Radar Chart</i> Matrik <i>Engagement</i>	51
Gambar 4.6 <i>Radar Chart</i> Matrik <i>Adoption</i>	52
Gambar 4.7 <i>Radar Chart</i> Matrik <i>Retention</i>	54
Gambar 4.8 <i>Radar Chart</i> Matrik <i>Task Success</i>	55
Gambar 4.9 Opini Responden Terhadap Bumble (Matrik <i>Happiness</i>).....	57
Gambar 4.10 Opini Responden Terhadap Bumble (Matrik <i>Engagement</i>).....	59
Gambar 4.11 Opini Responden Terhadap Bumble (Matrik <i>Adoption</i>)	61
Gambar 4.12 Opini Responden Terhadap Bumble (Matrik <i>Retention</i>)	62
Gambar 4.13 Opini Responden Terhadap Bumble (Matrik <i>Task Success</i>).....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Perbandingan.....	9
Tabel 2.2 Proses <i>Goals-Signals-Metircs</i>	17
Tabel 2.2 Item Pertanyaan Kuesioner	24
Tabel 3.1 Skala Likert 5 Poin	26
Tabel 4.1 Ringkasan Hasil Uji Validitas Matrik <i>Happiness</i>	34
Tabel 4.2 Ringkasan Hasil Uji Validitas Matrik <i>Engagement</i>	35
Tabel 4.3 Ringkasan Hasil Uji Validitas Matrik <i>Adoption</i>	35
Tabel 4.4 Ringkasan Hasil Uji Validitas Matrik <i>Retention</i>	36
Tabel 4.5 Ringkasan Hasil Uji Validitas Matrik <i>Task Success</i>	37
Tabel 4.6 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.7 Mean 5 Matrik HEART	38
Tabel 4.8 Hasil Pengolahan Data <i>Item</i> Kuesioner – Matrik <i>Happiness</i>	39
Tabel 4.9 Hasil Pengolahan Data <i>Item</i> Kuesioner – Matrik <i>Engagement</i>	40
Tabel 4.10 Hasil Pengolahan Data <i>Item</i> Kuesioner – Matrik <i>Adoption</i>	41
Tabel 4.11 Hasil Pengolahan Data <i>Item</i> Kuesioner – Matrik <i>Retention</i>	42
Tabel 4.12 Hasil Pengolahan Data <i>Item</i> Kuesioner – Matrik <i>Task Success</i>	43
Tabel 4.13 Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Matrik HEART	45