

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* LAYANAN SHOPEEFOOD
MENGUNAKAN GOOGLE'S HEART FRAMEWORK**

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat
Sarjana Sistem Informasi



Felicia Oktarina

NPM: 201710734

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS USER EXPERIENCE LAYANAN SHOPEEFOOD MENGGUNAKAN
GOOGLE'S HEART FRAMEWORK

Yang disusun oleh

Felicia Oktarina

201710734

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 18 Juli 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Dr.FI. Spty Rahayu, ST., M.Kom.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 18 Juli 2024

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Felicia Oktarina
NPM : 201710734
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis *User Experience* ShopeeFood menggunakan
Google's Heart Framework

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, 18 Juli 2024

Yang menyatakan,



Felicia Oktarina

201710734

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas rahmat dan kasih setia-Nya yang begitu besar, sehingga dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir dengan judul "*Analisis user experience layanan ShopeeFood menggunakan Google's Heart Framework*". Penyusunan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Pengerjaan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan dalam penyusunannya. Maka dari itu, penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

Terdapat berbagai rintangan dan hambatan yang telah dihadapi, namun berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak tugas akhir ini dapat berhasil dilalui. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam menyusun tugas akhir ini terutama :

1. Tuhan Yesus Kristus yang tiada hentinya menyertai dan memberkati setiap saat, yang selalu turut campur tangan menolong dan memberikan penguatan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Mama yang selalu menjadi pendoa di mana pun, kapan pun, situasi apapun dan menjadi penyemangat dalam pengerjaan tugas akhir ini. Tugas akhir ini tentunya dipersembahkan buat mama yang sudah mengerahkan seluruh tenaga. Terima kasih atas kepercayaan dan segala macam bentuk dukungan yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir serta pendidikan ini.
3. Vinsensia a.k.a ce tellydud, cekcang, dan ko Andi terima kasih atas dukungan dalam bentuk apapun dan menjadi penegur serta penasihat yang sangat menolong ketika penulis tidak tau kearah yang mana. Kehadiran kalian dihidupku sangat berarti, jadi ayo kito tetap belago terus menerus dan dak pernah berenti bergantung satu samo lain.
4. Bapak Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dr.FI. Spty Rahayu, ST., M.Kom. selaku dosen pembimbing II yang

telah membimbing, memberikan masukan, motivasi serta bersedia dalam menyediakan waktunya untuk membantu dalam penyelesaian tugas akhir.

5. Ibu Citra Yayu'Palangan, S.T., M.Sc selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan motivasi, bimbingan dan bantuan kepada penulis selama melaksanakan pendidikan di Program Studi Sistem Informasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Cepin a.k.a Finka Dinara Alman Samosir teman sekaligus saudara yang sudah mau menemani penulis dan hadir dalam waktu suka dan duka yang telah dialami oleh penulis. Terima kasih karena sudah mau menjadi teman yang sangat baik, serta kata – kata motivasi dan penyemangat dalam perjalanan akademik ini. Tidak lupa juga dengan wiran, tesa, mela, bene, tika(there) yang telah mau direpotkan dan menjadi teman yang baik. Terakhir, teman – teman sistem informasi yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan saling memberikan semangat kepada satu sama lain dalam perjalanan pendidikan tinggi ini.
7. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Terima kasih sudah mampu menyelesaikan tugas akhir dan pendidikan ini, mari untuk selanjutnya tetaplah berjuang dan terus lah melihat ke depan. Jangan sia – siakan dukungan serta bantuan yang didapatkan dan pergunakanlah itu dengan baik.

INTISARI

User experience atau dapat disebut juga dengan pengalaman pengguna merupakan salah satu aspek penting bagi pengembang untuk memastikan apakah layanan tersampaikan dengan baik kepada pengguna. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui faktor apa yang mempengaruhi *user experience* pada layanan ShopeeFood. ShopeeFood merupakan layanan pesan antar makanan secara online yang dapat diakses melalui aplikasi Shopee yang mulai beroperasi di Indonesia pada tahun 2021. Metode analisis *user experience* yang digunakan yaitu *Google's Heart Framework*. Metode yang dikembangkan oleh Google, dengan proses *goals-signal-metrics* dan variabel yang terlibat untuk dilakukan analisis meliputi *Happiness, Engagement, Adaption, Retention*, dan *Task Success*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan *mixed method* yaitu dengan penyebaran kuesioner dan pelaksanaan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai *mean* dengan kategori sangat tinggi dan tinggi. Akan tetapi, variabel *Retention* tidak mencapai target minimum *goals* yang harus dicapai yaitu sebesar 70%.

Kata Kunci: Layanan, ShopeeFood, pengalaman pengguna, *Google's Heart Framework*, Pesan antar makanan online

ABSTRACT

User experience or can also be called user experience is one of the important aspects for developers to ensure that the service is delivered well to users. This study was conducted to determine what factors influence user experience on the ShopeeFood service. ShopeeFood is an online food delivery service that can be accessed through the Shopee application which began operating in Indonesia in 2021. The user experience analysis method used is Google's Heart Framework. The method developed by Google, with the goals - signal - metrics process and the variables involved for analysis include Happiness, Engagement, Adaption, Retention, and Task Success. Data collection was carried out using a mixed method, namely by distributing questionnaires and conducting interviews. The results of the study showed that each variable had a mean value with a very high and high category. However, the Retention variable did not reach the minimum target goals that must be achieved, which was 70%.

Keywords: *Service, ShopeeFood, user experience, Google's Heart Framework, Online food delivery*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
PRAKATA.....	iv
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	12
1.1. Latar Belakang	12
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Pertanyaan Penelitian	14
1.4. Tujuan Penelitian	14
1.5. Batasan Masalah.....	14
1.6. Manfaat Penelitian	14
1.7. Bagan Keterkaitan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1. Studi Sebelumnya.....	16
2.2. Dasar Teori.....	21
2.2.1. Shopee Food	21
2.2.2. User Experience	21
2.2.3. Google's Heart Framework	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.3.1 Tahapan Penelitian	26
3.1.1. Studi Literatur	27
3.1.2. Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.1.3. Penyusunan Instrumen Penelitian	28
3.1.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	30
3.1.5. Pengumpulan Data	31
3.1.6. Pengolahan Data	31
3.1.7. Analisis User Experience	32
3.3.2 Metode Penelitian	33
3.3.3 Alat yang Digunakan	33
• SPSS Statistics.....	33

• Google Form.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Uji Kualitas Instrumen	35
4.1.1. Uji Validitas.....	35
4.1.2. Uji Reliabilitas	37
4.2. Karakteristik Responden.....	38
4.2.1. Jenis Kelamin	38
4.2.2. Usia.....	39
4.2.3. Status	40
4.2.4. Intensitas Pengguna Bulanan.....	40
4.2.5. Akses Layanan	41
4.3. Pengolahan Data.....	42
4.3.1. Pengolahan Data Berdasarkan Item Kuesioner.....	42
4.3.2. Pengolahan Data Berdasarkan <i>Google's Heart Framework</i>	46
4.4. Analisis <i>User Experience</i>	54
4.4.1 <i>Happiness</i>.....	54
4.4.2 <i>Engagement</i>.....	55
4.4.3 <i>Adaption</i>	56
4.4.4 <i>Retention</i>	57
4.4.5 <i>Task Success</i>.....	59
5.1. Kesimpulan	61
5.2. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Rating</i> Aplikasi Shopee[4]	12
Gambar 1. 2. Bagan Keterkaitan	15
Gambar 2. 1 Metrik Heart Framework[17]	24
Gambar 3. 1. Tahapan Penelitian	26
Gambar 4. 1. Demografis Jenis Kelamin	39
Gambar 4. 2. Demografis Usia	39
Gambar 4. 3. Demografis Status	40
Gambar 4. 4. Demografis Intensita Pengguna Bulanan	41
Gambar 4. 5. Demografis Akses Layanan	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya	17
Tabel 2. 2. <i>Goals - Signal – Metrics</i> [13]	23
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian	29
Tabel 3. 2 Kategori <i>Mean</i> [22]	32
Tabel 4. 1. Hasil Uji Validitas <i>Happiness</i>	35
Tabel 4. 2. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Engagement</i>	36
Tabel 4. 3. Hasil Uji Validitas <i>Adaption</i>	36
Tabel 4. 4. Hasil Uji Validitas <i>Retention</i>	36
Tabel 4. 5. Hasil Uji Validitas <i>Task Success</i>	37
Tabel 4. 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Google's Heart Framework</i>	38
Tabel 4. 7. <i>Mean</i> Variabel <i>Heart</i>	42
Tabel 4. 8. Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Happiness</i>	43
Tabel 4. 9. Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Engagement</i>	43
Tabel 4. 10. Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Adaption</i>	44
Tabel 4. 11. Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Retention</i>	45
Tabel 4. 12. Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner <i>Task Success</i>	46
Tabel 4. 13. <i>Goals - Signal - Metrics</i>	47
Tabel 4. 14. Hasil Perhitungan <i>Google's Heart Framework</i>	50