

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kuesioner yang telah dilakukan, terdapat empat faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna pada layanan ShopeeFood dengan menggunakan metode *Google's Heart Framework*. Empat metrik yang mempengaruhi *user experience* layanan ShopeeFood yaitu *Happiness*, *Engagement*, *Adaption* dan *Task Success*. Namun, terdapat satu dari lima metrik yang tidak mempengaruhi faktor pengalaman pengguna pada layanan ShopeeFood yaitu *Retention*. Hal tersebut dapat terjadi karena dari hasil penyebaran kuesioner menyatakan bahwa mayoritas menyetujui pernyataan yang diberikan, tetapi setelah dikonfirmasi dengan menggunakan metode kualitatif yaitu wawancara, didapatkan satu temuan yang berbeda dari hasil kuesioner. Temuan tersebut adalah bahwa faktor eksternal yaitu diskon atau promosi lebih mempengaruhi pengguna dalam memesan makanan daripada faktor layanan .

5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan Kesimpulan dari penelitian ini, tentu terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, terdapat beberapa saran yang dapat digunakan untuk penelitian yang akan dilakukan yaitu :

1. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan objek layanan *Online Food Delivery* lainnya dan dapat meneliti lebih dalam dengan pengembangan variabel dari metode *Google's Heart Framework* seperti penambahan variabel yang sesuai.
2. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan lingkup wilayah tertentu, sehingga mendapatkan pengetahuan yang lebih spesifik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Prasetyaningsih and S. P. N. Muchtar, "Analisis Perbandingan User Experience pada Website dan Aplikasi Mobile Shopee Menggunakan UEQ," *JTIM J. Teknol. Inf. dan Multimed.*, vol. 5, no. 3, pp. 162–170, 2023, doi: 10.35746/jtim.v5i3.326.
- [2] A. Lidwina, "Penggunaan E-Commerce Indonesia Tertinggi di Dunia," *databoks*, 2021. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/04/penggunaan-e-commerce-indonesia-tertinggi-di-dunia> (accessed Apr. 23, 2024).
- [3] Annur Cindy Mutia, "Ini Persaingan Kunjungan 5 E-Commerce Terbesar di Indonesia Sepanjang 2023," *databoks*, 2024. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/10/ini-persaingan-kunjungan-5-e-commerce-terbesar-di-indonesia-sepanjang-2023> (accessed Feb. 07, 2024).
- [4] G. Play, "Shopee 5.5 Voucher Kaget," *26 April 2024*. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.shopee.id&hl=id> (accessed Apr. 27, 2024).
- [5] "ShopeeFood." <https://www.shopeefood.co.id/> (accessed Jan. 31, 2024).
- [6] Annur Cindy Mutia, "Survei: Layanan GoFood Dinilai Unggul dari GrabFood dan ShopeeFood," *databoks*, 2022. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/16/survei-layanan-gofood-dinilai-unggul-dari-grabfood-dan-shopeefood> (accessed Apr. 27, 2024).
- [7] T. Informasi and U. Gunadarma, "Analisis User Experience Pada Tiktok Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *J. Ilm. Komputasi*, vol. 21, no. 4, pp. 19–27, 2022, doi: 10.32409/jikstik.21.4.3108.
- [8] A. C. Zarkasi, A. S. Wardani, and S. Sucipto, "Analisa User Experience Terhadap Fitur Di Aplikasi Zenius Menggunakan Heart Framework," *METHOMIKA J. Manaj. Inform. dan Komputerisasi Akunt.*, vol. 6, no. 6, pp. 174–179, 2022, doi: 10.46880/jmika.vol6no2.pp174-179.
- [9] 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.
- [10] F. Saadillah and E. Halomoan Siregar, "Pengaruh User Experience terhadap Kepuasan Konsumen Generasi Z pada Sistem Pemesanan Mcdelivery Mobile Application di Jawa Barat Effects of User Experience on Z Generation towards Consumer Satisfaction in the McDelivery Mobile Application Ordering System ," *J. Manaj. dan Organ.*, vol. 10, no. 2, pp. 92–101, 2019.
- [11] A. Prayoga, C W Kusuma, M Christy, and R Andika, "Analisis User Experience Jogjakita Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq)," *Tek. Teknol. Inf. dan Multimed.*, vol. 4, no. 1, pp. 53–60, 2023, doi: 10.46764/teknimedia.v4i1.98.
- [12] B. Putrajaya, M. Rizky Erlangga P, A. Amalia, and A. Agung F, "Analisis User Experience Pada Pengguna Aplikasi Gojek Menggunakan Metode Heart Framework," *Pros. Semin. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 46–51, 2022, doi: 10.33005/sitasi.v2i1.265.
- [13] M. Noer, I. Ramadhani, M. I. Mahardhika, and A. Wulansari, "Analisis User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Heart Framework Pada Aplikasi Grab," *Madani - J. Ilm. Multidisiplin*, vol. 1, no. 5, pp. 748–753, 2023.
- [14] Real Ananda Kristi, Muhammad Zharif Alifian, Siti Lailatul Zahrotun Nisak, Inas Syarifah Abidah, and Putu Kumara Dewi, "Analisis User Experience

- Aplikasi Tix.Id Menggunakan Heart Framework,” *Pros. Semin. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 103–112, 2022, doi: 10.33005/sitasi.v2i1.276.
- [15] K. N. Khoiriyah, A. Pratama, and A. Faroqi, “User Experience Pengguna Learning Management System Seal Menggunakan Metode Heart Metrics,” *Kaji. Ilm. Inform. dan Komput.*, vol. 3, no. 6, pp. 836–842, 2023, doi: 10.30865/klik.v3i6.914.
- [16] G. B. Subiksa, “Analisis Pengalaman Pengguna Website Lamaran Kerja Online Dengan Metode Heart Framework,” *J. Ilm. Multidisiplin Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 1, pp. 13–23, 2023, doi: 10.61674/jimik.v1i1.108.
- [17] K. Rodden, H. Hutchinson, and X. Fu, “Measuring the user experience on a large scale: User-centered metrics for web applications,” *Conf. Hum. Factors Comput. Syst. - Proc.*, vol. 4, pp. 2395–2398, 2010, doi: 10.1145/1753326.1753687.
- [18] R. Aisyah, A. L. Zhara, D. Shahita, and W. Hidayatullah, “ANALISIS USER EXPERIENCE PENGGUNA APLIKASI NEOBANK BERDASARKAN ALAT UKUR HEART METRICS,” *J. Penelit. Rumpun Ilmu Tek.*, vol. 2, 2023, doi: <https://doi.org/10.55606/juprit.v2i1.1006>.
- [19] I. Lenaini, “Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling,” *Hist. J. Kajian, Penelit. Pengemb. Pendidik. Sej.*, vol. 6, no. 1, pp. 33–39, 2021, [Online]. Available: <http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis>
- [20] N. M. Janna and Herianto, “Artikel Statistik yang Benar,” *J. Darul Dakwah Wal-Irsyad*, no. 18210047, pp. 1–12, 2021.
- [21] A. Nur and F. Y. Utami, “Proses dan Langkah Penelitian Antropologi: Sebuah Literature Review,” *Ad-Dariyah J. Dialekt. Sos. dan Budaya*, vol. 3, no. 1, pp. 44–68, 2022, doi: 10.55623/ad.v3i1.109.
- [22] M. Hennink and B. N. Kaiser, “Sample sizes for saturation in qualitative research: A systematic review of empirical tests,” *Soc. Sci. Med.*, vol. 292, p. 114523, 2022, doi: 10.1016/j.socscimed.2021.114523.
- [23] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, “Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online,” *J. Sains dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.
- [24] M.- Marlina, Y. P. Santoso, K.- Kelvin, and J. F. Andry, “Analisis Pengaruh Website Fashion Macadamia House Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0,” *J. Teknoinfo*, vol. 13, no. 2, p. 63, 2019, doi: 10.33365/jti.v13i2.215.
- [25] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. 2019.
- [26] V. A. Dihni, “Proporsi Jumlah Transaksi Belanja Online Berdasarkan Kelompok Umur (2020-2021),” *databoks*, 2022. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/03/riset-milenial-paling-gemar-belanja-online-saat-pandemi> (accessed Jun. 10, 2024).
- [27] Grab, “Laporan Tren 2022: Orang Indonesia Keluar Uang 54% Lebih Banyak untuk Pesan-Antar Makanan dan 90% Lebih Banyak untuk Belanja Kebutuhan Harian Online,” *Grab*, 2023. <https://www.grab.com/id/press/consumers-drivers/laporan-tren-2022-orang-indonesia-keluar-uang-54-lebih-banyak-untuk-pesan-antar-makanan-dan-90-lebih-banyak-untuk-belanja-kebutuhan-harian-online/> (accessed Jun. 10, 2024).
- [28] O. V. Tri Utami, C. Wiguna, and D. M. Kusumawardani, “Implementasi dan Pengukuran Pengalaman Pengguna Sistem Informasi Rehabilitasi Korban Penyalahgunaan Napza Menggunakan Heart Framework,” *Sistemasi*, vol. 10, no. 2, p. 460, 2021, doi: 10.32520/stmsi.v10i2.1304.
- [29] P. Fannya, D. Happy Putra, and N. Aula Rumana, “User experience analysis of

- Peduli Lindungi-applications using heart metrics in Eid Al-Fitr travellers,” *Int. J. Community Med. Public Heal.*, vol. 10, no. 10, pp. 3414–3420, 2023, doi: 10.18203/2394-6040.ijcmph20232849.
- [30] A. F. A. Rohmaha, A. C. Fradanib, and A. Indrianic, “Pengaruh Electronic Word Of Mouth (E-WOM) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Tokopedia (Studi Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi IKIP PGRI Bojonegoro),” *J. Akunt. Keuang. dan Bisnis*, vol. 1, no. 2, pp. 110–117, 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jakbs/index>
- [31] N. S. Putri, J. Gunawan, and B. M. Wibawa, “Identifikasi Faktor yang Mempengaruhi Niat Keberlanjutan Penggunaan Layanan Online Food Delivery di Masa Pandemi Covid-19,” *J. Sains dan Seni ITS*, vol. 10, no. 1, pp. 89–94, 2021, doi: 10.12962/j23373520.v10i1.60456.
- [32] M. Pristantya, I. L. Sardi, and ..., “Analisis dan Evaluasi User Experience Membaca Buku Digital pada Aplikasi Buku Digital Menggunakan Heart Framework (Studi Kasus: Gramedia Digital),” *eProceedings ...*, vol. 10, no. 3, pp. 3677–3689, 2023, [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/20644%0Ahttps://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/20644/19957>
- [33] R. A. Ananda, A. E. B. Waspada, and R. D. W. Utomo, “Fenomena Desain User Interface Gojek Menurut Persepsi Pengguna Generasi X,” *J. Seni dan Reka Ranc. J. Ilm. Magister Desain*, vol. 2, no. 2, pp. 141–160, 2020, doi: 10.25105/jsrr.v2i2.8225.
- [34] C. M. Annur, “Pertimbangan Konsumen Memilih Restoran atau Kafe untuk Pesan Makanan Online (2022),” *katadoks*, 2022. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/30/ini-sederet-pertimbangan-konsumen-memilih-tempat-pesan-makanan-online> (accessed Jun. 12, 2024).
- [35] M. Ronaldo Sae, I. B. N. Udayana, and B. D. Maharani, “Pengaruh Kualitas Informasi, Nilai Yang Dirasakan Pelanggan, dan Kualitas Pengalaman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Shopeefood,” *Al-Kharaj J. Ekon. Keuang. Bisnis Syariah*, vol. 5, no. 6, pp. 2369–2382, 2022, doi: 10.47467/alkharaj.v5i6.2310.

LAMPIRAN

Nama : R1
Status : Mahasiswa
Dilakukan pada : 26 Mei 2024
Tempat : Couvee
Keterangan : Wawancara ini dilakukan untuk menggali pengalaman penggunaan dari layanan ShopeeFood, dengan pertanyaan yang diambil dari hasil data kuesioner

NO	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda tahu bagaimana layanan dari ShopeeFood?	Tau, dan pernah beberapa kali menggunakan layanan ShopeeFood
2.	Apakah anda sering menggunakan fitur dari layanan ShopeeFood?	Penggunaan ShopeeFood sudah digunakan sekitar 2 tahun, dan digunakan untuk penggunaan pribadi atau diri sendiri.
3.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menggunakan fitur-fitur dari layanan ShopeeFood?	Perlu membutuhkan waktu, tetapi tidak terlalu lama karena ada <i>guide</i> atau langkah-langkah yang disediakan oleh layanan ShopeeFood.
4.	Apakah pada saat menggunakan layanan ShopeeFood anda mengalami <i>error</i> ? (jika ya, pada bagian mana anda mengalami <i>error</i> ?)	Pernah terjadi <i>error</i> , tapi tidak terlalu parah yang terjadi pada pesan otomatis yang terdapat pada bagian chat antara driver dan pelanggan.
5.	Apakah anda akan merekomendasikan layanan ShopeeFood kepada orang lain atau lingkungan sekitar anda?	Pengalaman yang diberikan oleh ShopeeFood sudah cukup baik dan membantu dalam pemesanan makanan, sehingga saya merekomendasikan kepada orang lain.

6.	Apakah anda tidak akan menggunakan aplikasi lain selain menggunakan layanan ShopeeFood ketika ingin memesan makanan secara <i>online</i> ?	Tidak akan sih, nggak ya. Beberapa kali juga aku pakai layanan yang lain seperti grab atau gofood
----	--	---

Nama : R2

Status : Mahasiswa

Dilakukan pada : 26 Mei 2024

Tempat : Couvee

Keterangan : Wawancara ini dilakukan untuk menggali pengalaman penggunaan dari layanan ShopeeFood, dengan pertanyaan yang diambil dari hasil data kuesioner

NO	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda tahu bagaimana layanan dari ShopeeFood?	Tau itu merupakan salah satu fitur shopee kan, dan pernah menggunakan layanan tersebut.
2.	Apakah anda sering menggunakan fitur dari layanan ShopeeFood?	Penggunaan shopeefood mulai digunakan pada tahun 2022 pada saat awal masuk kos dan penggunaan layanan untuk diri sendiri.
3.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menggunakan fitur-fitur dari layanan ShopeeFood?	Tidak diperlukan banyak waktu karena layanan yang disediakan oleh shopeefood tidak terlalu jauh seperti gofood dan grabfood
4.	Apakah pada saat menggunakan layanan ShopeeFood anda mengalami <i>error</i> ? (jika ya, pada bagian mana anda mengalami <i>error</i> ?)	Pernah terjadi <i>error</i> pada saat melacak driver dan terjadi forse close sehingga keluar dari aplikasi.

5.	Apakah anda akan merekomendasikan layanan ShopeeFood kepada orang lain atau lingkungan sekitar anda?	aku akan tetap merekomendasikan layanan ShopeeFood ke lingkungan sekitar.
6.	Apakah anda tidak akan menggunakan aplikasi lain selain menggunakan layanan ShopeeFood ketika ingin memesan makanan secara <i>online</i> ?	Kalau itu sih, mungkin tidak ya. Karena keadaan sih, pemakaian saya juga sering dipakai di kota asal saya yang di mana belum ada ShopeeFood.

Nama : R3

Status : Mahasiswa

Dilakukan pada : 26 Mei 2024

Tempat : Couvee

Keterangan : Wawancara ini dilakukan untuk menggali pengalaman penggunaan dari layanan ShopeeFood, dengan pertanyaan yang diambil dari hasil data kuesioner

NO	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda tahu bagaimana layanan dari ShopeeFood?	Ya aku tau, itu merupakan salah satu fitur dari aplikasi shopee dan pernah menggunakan layanan shopeefood.
2.	Apakah anda sering menggunakan fitur dari layanan ShopeeFood?	Aku tau layanan tersebut dari jaket driver yang lewat sehingga aku lanjut explore lagi, aku sudah menggunakan layanan dari 2022 dan penggunaan juga untuk diri sendiri dan orang lain.
3.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menggunakan fitur-fitur dari layanan ShopeeFood?	Kalau aku sendiri perlu adaptasi dari fiturnya karena berbeda dari fitur aplikasi lainnya seperti gojek dan grab. Di fitur shopee terdapat yang berbeda dan yang sama.

4.	Apakah pada saat menggunakan layanan ShopeeFood anda mengalami <i>error</i> ? (jika ya, pada bagian mana anda mengalami <i>error</i> ?)	Pernah terjadi <i>error</i> , untuk diri sendiri pada saat pencarian driver yang di mana bisa dicancel setiap saat. Sedangkan untuk orang lain juga pernah terjadi di bagian pembayaran yang di mana pembayaran cancel otomatis atau cancel sendiri.
5.	Apakah anda akan merekomendasikan layanan ShopeeFood kepada orang lain atau lingkungan sekitar anda?	Aku bakal rekomendasi ini karena layanan ini dan juga untuk sistem nya sudah cukup baik.
6.	Apakah anda tidak akan menggunakan aplikasi lain selain menggunakan layanan ShopeeFood ketika ingin memesan makanan secara <i>online</i> ?	Dari aku akan menggunakan aplikasi lain seperti gojek yaitu gofood, karena voucher yang diberikan dari layanan lain lebih banyak daripada ShopeeFood.

Nama : R4

Status : Mahasiswa

Dilakukan pada : 27 Mei 2024

Tempat : Koat Kopi

Keterangan : Wawancara ini dilakukan untuk menggali pengalaman penggunaan dari layanan ShopeeFood, dengan pertanyaan yang diambil dari hasil data kuesioner

NO	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda tahu bagaimana layanan dari ShopeeFood? A1	Tahu, awal pemakaian adalah pada saat pandemi karena banyak warung yang masih tutup dan susah untuk mencari makan. Sehingga mencari tahu tentang layanan pesan antar makanan secara <i>online</i> , maka mencobalah pakai shopeefood

2.	Apakah anda sering menggunakan fitur dari layanan ShopeeFood? E2	Sering menggunakan layanan ini karena membantu mencari makan, lalu penggunaan layanan ini masih untuk diri sendiri
3.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menggunakan fitur-fitur dari layanan ShopeeFood? A2	Kebetulan interface shopeefood tergolong umum dengan aplikasi lain, jadi pada saat pertama kali menggunakan shopeefood tidak perlu memerlukan adaptasi yang lama
4.	Apakah pada saat menggunakan layanan ShopeeFood anda mengalami <i>error</i> ? (jika ya, pada bagian mana anda mengalami <i>error</i> ?) T4	Dari layanan jarang terjadi, mungkin ini juga karena faktor device. Tetapi pernah terjadi layanan lagi dan aplikasi force close karena aplikasi yang berat.
5.	Apakah anda akan merekomendasikan layanan ShopeeFood kepada orang lain atau lingkungan sekitar anda? H4	Cukup merekomendasikan karena cukup membantu pada saat beberapa waktu dan layanan shopeefood tergolong cukup baik. Dan bisa di optimalisasi kan lagi untuk sisi sistem nya agar lebih ringan di device yang lain.
6.	Apakah anda tidak akan menggunakan aplikasi lain selain menggunakan layanan ShopeeFood ketika ingin memesan makanan secara <i>online</i> ? R2	Bakalan tetap menggunakan layanan pengiriman makanan <i>online</i> yang lain, karena dari pribadi saya sendiri melihat fitur-fitur atau promo-promo yang diberikan dari shopee, kalau promo nya lebih menarik dari kompetitor saya akan menggunakan layanan dari aplikasi yang lain.

Nama : R5
 Status : Ibu rumah tangga
 Dilakukan pada : 27 Mei 2024
 Tempat : Google meet
 Keterangan : Wawancara ini dilakukan untuk menggali pengalaman penggunaan dari layanan ShopeeFood, dengan pertanyaan yang diambil dari hasil data kuesioner

NO	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda tahu bagaimana layanan dari ShopeeFood?	Tahu, dari adik saya dan pernah menggunakan layanan dari shopeefood.
2.	Apakah anda sering menggunakan fitur dari layanan ShopeeFood?	Sering menggunakan layanan ini dan mulai menggunakan layanan ini dari tahun 2020, biasa penggunaan layanan ini untuk diri sendiri dan orang lain
3.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menggunakan fitur-fitur dari layanan ShopeeFood?	Tidak membutuhkan waktu terlalu lama karena Pengaplikasian nya mudah dan mirip seperti gofood dan grabfood
4.	Apakah pada saat menggunakan layanan ShopeeFood anda mengalami <i>error</i> ? (jika ya, pada bagian mana anda mengalami <i>error</i> ?)	Pernah terjadi <i>error</i> beberapa kali yaitu pada titik <i>maps</i> yang sudah dimasukkan melenceng, tapi itu bisa langsung konfir ke driver nya aja untuk mengatasi masalah tersebut.
5.	Apakah anda akan merekomendasikan layanan ShopeeFood kepada orang lain atau lingkungan sekitar anda?	Bakalan merekomendasikan karena terdapat diskon yang banyak dari layanan shopeefood dan shopeefood juga sudah cukup baik sebagai layanan pesan antar makanan.
6.	Apakah anda tidak akan menggunakan aplikasi lain selain menggunakan	Kalau untuk saya pribadi, akan tetap menggunakan ShopeeFood tetapi masih tergantung dengan promo, terkadang kita

	layanan ShopeeFood ketika ingin memesan makanan secara <i>online</i> ?	ingin mana layanan yang lebih murah dan dari tampilan seperti nya lebih gampang yang gofood daripada ShopeeFood.
--	--	--

Nama : R6

Status : Wiraswasta

Dilakukan pada : 27 Mei 2024

Tempat : Google meet

Keterangan : Wawancara ini dilakukan untuk menggali pengalaman penggunaan dari layanan ShopeeFood, dengan pertanyaan yang diambil dari hasil data kuesioner

NO	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda tahu bagaimana layanan dari ShopeeFood?	Tau dan pernah menggunakan layanan tersebut.
2.	Apakah anda sering menggunakan fitur dari layanan ShopeeFood?	Layanan bagus, cepat, dan saya pengguna aktif dari tahun 2022. Biasa saya menggunakan untuk diri sendiri dan juga untuk orang lain juga dan tau shopeefood karena explore sendiri.
3.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menggunakan fitur-fitur dari layanan ShopeeFood?	Tidak membutuhkan waktu yang lama karena fitur nya juga cukup jelas dan gampang juga untuk mempelajarinya.
4.	Apakah pada saat menggunakan layanan ShopeeFood anda mengalami <i>error</i> ? (jika ya, pada bagian mana anda mengalami <i>error</i> ?)	Pernah terjadi <i>error</i> dulu yaitu pada saat melakukan pemesanan makanan terjadi forse close sehingga harus masuk lagi ke aplikasi shopee
5.	Apakah anda akan merekomendasikan layanan ShopeeFood kepada orang lain atau lingkungan sekitar anda?	Untuk layanan nya sudah cukup memuaskan dan akan merekomendasikan

		untuk orang yang belum pernah menggunakan shopeefood
6.	Apakah anda tidak akan menggunakan aplikasi lain selain menggunakan layanan ShopeeFood ketika ingin memesan makanan secara <i>online</i> ?	Saya akan menggunakan aplikasi lain juga ya, karena melihat promosi-promosi yang bagus dari layanan yang lain, jadi saya akan menggunakan layanan yang lainnya juga.

Nama : R7

Status : Pekerja

Dilakukan pada : 27 Mei 2024

Tempat : Discord

Keterangan : Wawancara ini dilakukan untuk menggali pengalaman penggunaan dari layanan ShopeeFood, dengan pertanyaan yang diambil dari hasil data kuesioner

NO	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda tahu bagaimana layanan dari ShopeeFood?	Tau sih, dan pernah menggunakan layanan dari shopeefood.
2.	Apakah anda sering menggunakan fitur dari layanan ShopeeFood?	Sudah lama menggunakan layanan shopeefood, saya juga tidak terlalu ingat, tapi sepertinya pada tahun 2022 dan penggunaan layanan ini untuk diri sendiri dan orang lain.
3.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menggunakan fitur-fitur dari layanan ShopeeFood?	Membutuhkan waktu yang singkat dalam adaptasi
4.	Apakah pada saat menggunakan layanan ShopeeFood anda mengalami <i>error</i> ? (jika ya, pada bagian mana anda mengalami <i>error</i> ?)	Kebetulan saya belum pernah terjadi <i>error</i>

5.	Apakah anda akan merekomendasikan layanan ShopeeFood kepada orang lain atau lingkungan sekitar anda?	Layanan sudah cukup baik, dan akan merekomendasikan ke orang-orang terdekat saya.
6.	Apakah anda tidak akan menggunakan aplikasi lain selain menggunakan layanan ShopeeFood ketika ingin memesan makanan secara <i>online</i> ?	Sepertinya tidak ya, karena saya sudah suka dengan layanan ShopeeFood, saya pasti akan memilih ShopeeFood terlebih dahulu.

Nama : R8

Status : Mahasiswa

Dilakukan pada : 28 Mei 2024

Tempat : Google meet

Keterangan : Wawancara ini dilakukan untuk menggali pengalaman penggunaan dari layanan ShopeeFood, dengan pertanyaan yang diambil dari hasil data kuesioner

NO	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda tahu bagaimana layanan dari ShopeeFood?	Tahu dan pernah memakai dari layanan tersebut.
2.	Apakah anda sering menggunakan fitur dari layanan ShopeeFood?	Pertama kali menggunakan layanan ini dari 2022, dan tau dari jaket driver ShopeeFood. Pemakaian ShopeeFood hampir setiap hari karena sebagai anak kos, jadi untuk cari makan keluar repot. Jadi kalau pesan makan itu dari ShopeeFood.
3.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menggunakan fitur-fitur dari layanan ShopeeFood?	Ga sih, karena ketika waktu membuka shopeefood, layanan tersebut mirip grabfood dan gofood. Jadi, pada saat pengaplikasian tidak membutuhkan waktu yang lama.

4.	Apakah pada saat menggunakan layanan ShopeeFood anda mengalami <i>error</i> ? (jika ya, pada bagian mana anda mengalami <i>error</i> ?)	Sejauh ini saya menggunakan shopeefood tidak pernah <i>error</i> .
5.	Apakah anda akan merekomendasikan layanan ShopeeFood kepada orang lain atau lingkungan sekitar anda?	Sejauh ini masih sangat dan pasti merekomendasikan kepada teman-teman terkhususnya teman kampus saya.
6.	Apakah anda tidak akan menggunakan aplikasi lain selain menggunakan layanan ShopeeFood ketika ingin memesan makanan secara <i>online</i> ?	Kalo saya akan menggunakan layanan yang lain selain ShopeeFood untuk memesan makanan secara <i>online</i> dikarenakan terkadang saya juga membandingkan ShopeeFood dengan yang lain dan saya akan membeli atau memesan makanan dengan layanan yang jauh lebih murah.

Nama : R9

Status : Ibu Rumah Tangga

Dilakukan pada : 31 Mei 2024

Tempat : Whatsapp Calls

Keterangan : Wawancara ini dilakukan untuk menggali pengalaman penggunaan dari layanan ShopeeFood, dengan pertanyaan yang diambil dari hasil data kuesioner

NO	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda tahu bagaimana layanan dari ShopeeFood?	Tahu dan aplikasi nya sudah pernah saya gunakan.
2.	Apakah anda sering menggunakan fitur dari layanan ShopeeFood?	Saya pertama kali menggunakan itu pada saat lagi istirahat aja, jadi tetangga saya lagi order makanan menggunakan ShopeeFood itu, terus saya penasaran dan

		ikut mencoba pakai ShopeeFood. Penggunaan ShopeeFood mulai dari tahun 2022, biasa digunakan untuk diri sendiri dan pernah untuk orang lain.
3.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menggunakan fitur-fitur dari layanan ShopeeFood?	Pertama kali sih ga susah, cukup gampang karena tampilan nya juga agak mirip sama aplikasi sebelah yaitu gofood dan grabfood, jadi ga butuh waktu yang lama untuk penggunaan layanan nya. Gampang banget di gunain, gampang juga buat ordernya, milih restoran dan makanannya.
4.	Apakah pada saat menggunakan layanan ShopeeFood anda mengalami <i>error</i> ? (jika ya, pada bagian mana anda mengalami <i>error</i> ?)	Untuk masalah <i>error</i> sejauh ini belum ada terjadi <i>error</i> sih dalam penggunaannya.
5.	Apakah anda akan merekomendasikan layanan ShopeeFood kepada orang lain atau lingkungan sekitar anda?	Penilaian dari saya layanan ShopeeFood sudah cukup, lalu untuk rekomendasi saya pasti akan tetap rekomendasi ke lingkungan saya juga karena ibu rumah tangga gitu untuk bisa memakai layanan ShopeeFood dan mempermudah ibu-ibu rumah tangga untuk order-order makanan maupun minuman.
6.	Apakah anda tidak akan menggunakan aplikasi lain selain menggunakan layanan ShopeeFood ketika ingin memesan makanan secara <i>online</i> ?	Terkait hal itu, saya tidak hanya menggunakan layanan ShopeeFood, kadang juga masih pakai layanan dari yang lain, karena ya terkait dengan promosi-promosi, terkadang ada juga diskon-diskon. Jadi ya ga hanya terpusat ke layanan ShopeeFood.

Nama : R10
 Status : Pekerja
 Dilakukan pada : 4 Juni 2024
 Tempat : Couvee
 Keterangan : Wawancara ini dilakukan untuk menggali pengalaman penggunaan dari layanan ShopeeFood, dengan pertanyaan yang diambil dari hasil data kuesioner

NO	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda tahu bagaimana layanan dari ShopeeFood?	Tahu sih dan cukup familiar karena aku adalah pengguna dari ShopeeFood. ShopeeFood itu adalah layanan pesan antar makanan yang disediakan oleh Shopee.
2.	Apakah anda sering menggunakan fitur dari layanan ShopeeFood?	Cukup sering menggunakan ShopeeFood ini untuk pesan antar makanan karena saya juga sering di rumah jadi karena mager keluar jadi saya menggunakan aplikasi delivery untuk memesan makanan. Saya pakai ShopeeFood dari tahun 2022.
3.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menggunakan fitur-fitur dari layanan ShopeeFood?	Adaptasi perlu, tapi tidak terlalu lama karena diaplikasi dengan layanan yang sama, tentu ada peletakkan menu yang berbeda. Jadi adaptasi nya mencari perbedaannya seperti di mana saya harus meletakkan alamatnya, di mana saya input voucher.
4.	Apakah pada saat menggunakan layanan ShopeeFood anda mengalami <i>error</i> ? (jika ya, pada bagian mana anda mengalami <i>error</i> ?)	Ada satu <i>error</i> yang menurut saya pernah terjadi yaitu saat ubah Alamat yaitu lewat pin map, lalu klik ok untuk menyelesaikan Lokasi yang dipin, nah di sana sering terjadi <i>error</i> . Tetapi ketika klik manual saja lewat

		keyboard, ya itu ga masalah sih, lebih ke masalah di <i>maps</i> saja.
5.	Apakah anda akan merekomendasikan layanan ShopeeFood kepada orang lain atau lingkungan sekitar anda?	Menurut aku, overall sudah baik dan masukkan dari aku, kalau aku denger dari sekeliling mereka kurang suka tampilannya, karena aksesnya bawaan dari Shopee aksesnya jadi shopee UI nya kurang user friendly dan shopeefood menu nya agak susah ditemukan karena posisinya terletak dibanyak menu icon-icon shopee yang berjejer, dan entah dari device saya ketika klik icon shopeefood responsnya cukup lama jadi saya harus tekan dua kali dibandingkan dengan aplikasi lain itu hanya satu kali dan responsnya cepat. Untuk rekomendasi saya akan rekomen karena saya tidak mempermasalahkan bagian UI atau gimana selama harga yang disediakan oleh shopeefood untuk satu penjual dibanding dengan kompetitor nya
6.	Apakah anda tidak akan menggunakan aplikasi lain selain menggunakan layanan ShopeeFood ketika ingin memesan makanan secara <i>online</i> ?	Sebenarnya saya, tidak mungkin tidak berpaling dari ShopeeFood, karena tergantung harga yang disajikan dan terdapat beberapa penjual yang hanya di ShopeeFood saja, makanya saya memakai ShopeeFood. Kalau dari promo sih sebenarnya belakangan ini lebih banyak menggunakan gofood dan tidak terlalu intens di ShopeeFood.