

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI *MOBILE TELEGRAM*
MENGUNAKAN *GOOGLE'S HEART FRAMEWORK***

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Diffa Maharani Ningtyas

NPM: 201710893

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

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS USER EXPERIENCE PADA APLIKASI MOBILE TELEGRAM MENGGUNAKAN GOOGLE'S HEART
FRAMEWORK

yang disusun oleh

DIFFA MAHARANI NINGTYAS

201710893

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 26 Juli 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 26 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 PENGESAHAN Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	: Diffa Maharani Ningtyas
NPM	: 201710893
Program Studi	: Sistem Informasi
Fakultas	: Teknologi Industri
Judul Penelitian	: Analisis <i>User Experience</i> pada Aplikasi <i>Mobile</i> Telegram menggunakan <i>Google's Heart Framework</i>

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, 25 Juli 2024
Yang menyatakan,



Diffa Maharani Ningtyas
201710893

PRAKATA

Puji syukur dan terima kasih kehadirat Tuhan YME atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang dilakukan dengan baik. Meskipun penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam proses penulisannya. Sepantasnya penulis juga menyampaikan penghargaan dan ucapan rasa terima kasih kepada:

1. Tuhan YME, yang senantiasa selalu memberikan petunjuk dan karunia-Nya pada setiap langkah pengerjaan tugas akhir,
2. Bapak Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng. dan Bapak Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir 1 dan 2 yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan meberikan arahan selama proses pengerjaan tugas akhir berlangsung,
3. Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan arahan dalam pengerjaan tugas akhir,
4. Kepada orang tua penulis yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, selalu menemani penulis di saat menghadapi masalah serta doa selama proses penulisan dan pengumpulan data,
5. Kepada teman-teman terkasih yang juga telah memberikan semangat yang telah berdinamika bersama hingga penulisan tugas akhir berakhir.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun untuk meningkatkan penelitian ini.

INTISARI

Penelitian bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang memengaruhi tingkat *user experience* aplikasi *mobile* Telegram dan apakah aplikasi tersebut telah memenuhi kebutuhan para pengguna. *User experience* memiliki peran guna mengetahui kekurangan serta kelebihan dari aplikasi *mobile* Telegram. Dengan menggunakan 23 pertanyaan yang telah disebarakan menggunakan kuesioner kepada 174 responden. Penelitian dilakukan dengan metode *mix method* yaitu gabungan antara kuantitatif dan kualitatif dengan cara penyebaran kuesioner dan wawancara. Pengolahan data menggunakan *Google's Heart Framework*, *Google's Heart Framework* memiliki 5 variabel yaitu *Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, *Retention* dan *Task Succes*. Selain itu juga terdapat rangkaian terstruktur yaitu *Goals-Signals-Metrics*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 5 variabel (*Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, *Retention* dan *Task Success*) dapat mecapai target Goals yang ditentukan serta aplikasi Telegram dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

Kata kunci: Telegram, *Google's Heart Framework*, *User Experience*

ABSTRACT

The research aims to find out what factors influence the level of user experience of the Telegram mobile application and whether the application meets the needs of users. User experience has a role in knowing the advantages and disadvantages of the Telegram mobile application. Using 23 questions which were distributed using a questionnaire to 174 respondents. The research was carried out using a mix method, namely a combination of quantitative and qualitative by distributing questionnaires and interviews. Data processing uses Google's Heart Framework, Google's Heart Framework has 5 variables, namely Happiness, Engagement, Adoption, Retention and Task Success. Apart from that, there is also a structured series, namely Goals-Signals-Metrics. The research results show that 5 variables (Happiness, Engagement, Adoption, Retention and Task Success) can achieve the specified Goals targets and the Telegram application can meet user needs.

Keywords: Telegram, Google's Heart Framework, User Experience

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Pertanyaan Penelitian	3
1.4. Tujuan	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	15
2.2.1. <i>User Experience</i>	15
2.2.2. Aplikasi <i>Mobile Chat</i>	15
2.2.3. Telegram	16
2.2.4. <i>Googles Heart Framework</i>	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1. Metode Penelitian	21
3.2. Tahapan Penelitian	21
3.2.1. Studi Literatur	22
3.2.2. Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.2.3. Penyusunan Instrumen Penelitian	23
3.2.4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen	25
3.2.5. Pengumpulan Data	26
3.2.6. Pengolahan Data	26
3.2.7. Analisis <i>User Experience</i>	27
3.3. Alat yang digunakan	28
3.3.1. <i>SPSS Statistics</i>	28
3.3.2. <i>Google Form</i>	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1. Karakteristik Responden	30
4.1.1. Jenis Kelamin	30
4.1.2. Usia Responden	31
4.1.3. Domisili Responden	32
4.1.4. Status Responden	32
4.1.5. Intensitas Pemakaian	33
4.2. Hasil Uji Data	34
4.2.1. Uji Validitas	34
4.2.2. Uji Reliabilitas	37
4.3. Pengolahan Data	37
4.3.1. Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Item Kuesioner	38
4.3.2. Hasil Pengolahan Data Berdasarkan <i>Google's Heart Framework</i>	43
4.4. Analisis <i>User Experience</i>	48
4.4.1. <i>Happiness</i>	48
4.4.2. <i>Engagement</i>	51
4.4.3. <i>Adoption</i>	53

4.4.4. <i>Retention</i>	55
4.4.5. <i>Task Success</i>	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1. Kesimpulan	62
5.2. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. <i>Rating</i> dan Komentar pada Aplikasi <i>mobile</i> Telegram.....	2
Gambar 1. 2. Bagan Keterkaitan.....	5
Gambar 2. 1. <i>Goals-Signals-Metrics</i>	20
Gambar 3. 1. Tahapan Penelitian	21
Gambar 4. 1. Grafik Jenis Kelamin.....	30
Gambar 4. 2. Grafik Usia Responden.....	31
Gambar 4. 3. Demografi Domisili Responden	32
Gambar 4. 4. Gambar Status Responden	33
Gambar 4. 5. Intensitas Pemakaian.....	34

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Studi sebelumnya	10
Tabel 3. 1. Instrumen Penelitian	24
Tabel 3. 2. Nilai <i>Mean</i>	27
Tabel 4. 1. Uji Validitas Item <i>Happiness</i>	35
Tabel 4. 2. Uji Validitas Item <i>Engagement</i>	35
Tabel 4. 3. Uji Validitas Item <i>Adoption</i>	36
Tabel 4. 4. Uji Validitas Item <i>Retention</i>	36
Tabel 4. 5. Uji Validitas Item <i>Task Success</i>	37
Tabel 4. 6. Uji Reliabilitas Item <i>Google's Heart Framework</i>	37
Tabel 4. 7. <i>Mean</i> Variabel <i>Google's Heart Framework</i>	38
Tabel 4. 8. Hasil <i>mean</i> setiap item variabel <i>Happiness</i>	38
Tabel 4. 9. Hasil <i>mean</i> setiap item variabel <i>Engagement</i>	39
Tabel 4. 10. Hasil <i>mean</i> setiap item variabel <i>Adoption</i>	40
Tabel 4. 11. Hasil <i>mean</i> setiap item variabel <i>Retention</i>	41
Tabel 4. 12. Hasil <i>mean</i> setiap item variabel <i>Task Success</i>	42
Tabel 4. 13. Pengolahan Data Berdasarkan Variabel Item <i>Google's Heart Framework</i>	43
Tabel 4. 14. Analisis <i>User Experience</i> pada Variabel <i>Happiness</i>	49
Tabel 4. 15. Analisis <i>User Experience</i> pada Variabel <i>Engagement</i>	52
Tabel 4. 16. Analisis <i>User Experience</i> pada Variabel <i>Adoption</i>	54
Tabel 4. 17. Analisis <i>User Experience</i> pada Variabel <i>Retention</i>	56
Tabel 4. 18. Analisis <i>User Experience</i> pada Variabel <i>Task Success</i>	59