

ANALISIS *USER EXPERIENCE* APLIKASI *MOBILE X* PADA GEN Z

MENGGUNAKAN METODE *HEART METRICS*

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat

Sarjana Sistem Informasi



Mikael Wibelium Kurnia Masidin

NPM : 181709874

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI X PADA GENERASI Z MENGGUNAKAN METODE HEART METRICS

yang disusun oleh

Mikael Wibelium Kurnia Masidin

181709874

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 21 Januari 2025

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

Yogyakarta, 21 Januari 2025

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 : Mikael Wibelium Kurnia Masidin
NPM : 181709874
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis *User Experience* Aplikasi X *Mobile* Pada
Gen Z 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, 18 Januari 2025

Yang menyatakan,



Mikael Wibelium Kurnia Masidin

181709874

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena telah memberkati dan memberi rahmat-Nya kepada penulis sehingga Tugas Akhir dengan judul **“Analisis User Experience Aplikasi Mobile X Pada Gen Z Menggunakan Metode Heart Metrics”** dapat terselesaikan. Adapun Tugas Akhir ini dicapai untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis memperoleh dukungan serta saran dari berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh bapak/ibu dosen Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, terkhususnya kepada :

1. Ibu Dr. Fl. Spty Rahayu, S.T., M.Kom., selaku dosen pembimbing 1 tugas akhir yang telah banyak memberikan arahan, saran, dan masukan dalam penyusunan tugas akhir ini,
2. Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng., selaku dosen pembimbing 2 tugas akhir yang telah banyak memberikan arahan, saran, dan masukan dalam penyusunan tugas akhir ini, dan
3. Kepada teman-teman penulis, yang ada dalam masa pembuatan tugas akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan sepenuh hati.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini, oleh karena itu penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam tugas akhir ini. Penulis berharap ada nya manfaat guna menambah wawasan baru bagi para pembaca.

INTISARI

Penelitian ini dilakukan guna mengetahui kualitas pada salah satu aplikasi sosial media yang populer pada saat ini yaitu *X Mobile*, dalam lingkup *user experience*. *User Experience* atau disebut juga pengalaman pengguna memegang peranan penting bagi pihak pengembang aplikasi guna mengetahui kekurangan dan potensi dari aplikasi tersebut. Dalam penelitian ini terdapat 25 buah pertanyaan yang disebarakan kepada 140 orang Gen Z sebagai responden yang kemudian diolah datanya menggunakan metode *Heart Metrics*. Metode yang dikembangkan oleh Google ini digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna berdasarkan aspek emosional, melalui 5 variabel dan proses *signal-goals-metrics*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat 1 variabel memiliki nilai *mean* dengan kategori sangat tinggi dan 4 variabel memiliki nilai *mean* dengan kategori tinggi dan nilai *goals* yang melampaui dari target yang sudah ditentukan sebesar 80% dengan persentase tertinggi diperoleh variabel *Happiness* yaitu sebesar 84,88%.

Kata Kunci: *X; Heart Metrics; User Experience.*

ABSTRACT

This research was conducted to find the quality one of the popular social media application at this moment, called X Mobile, within scope of the user experience. User Experience has an important thing for application developers in order to understand the lacks and potential of the application. In this research, there is 25 questions asked to 140 Gen Z as respondents, then the data is processed using the Heart Metrics method. This method developed by Google in a way to measure user experience based on emotional aspects, through 5 variables and the signal-goals-metrics process. The results of the research show that 1 variable has a mean value in the very high category and 4 variable has a mean value in the high category and the goal value that exceeds the predetermined target by 80% with the highest percentage obtained by the Happiness variable by 84,88%.

Keywords: : X; Heart Metrics; User Experience.

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.7 Bagan Keterikatan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Studi Sebelumnya	6
2.2 Dasar Teori.....	12
2.2.1 <i>User Experience</i>	12
2.2.2 <i>Generasi Z</i>	13
2.2.3 <i>Heart Metrics</i>	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1 Tahapan Penelitian	18
3.2 Studi Literatur	19
3.3 Populasi dan Sampel	19
3.4 Uji Validitas & Reliabilitas	20
3.5 Pengambilan Data	22
3.6 Pengolahan Data	24
3.7 Analisis Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Uji Kualitas Instrumen	26
4.1.1 Uji Validitas	26
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	29
4.2 Karakteristik Responden.....	29
4.2.1 Jenis Kelamin.....	30
4.2.2 Usia.....	31
4.2.3 Pekerjaan	31
4.3 Pengolahan Data	32

4.3.1	Pengolahan Data Berdasarkan Item Kuesioner	33
4.3.2	Pengolahan Data Berdasarkan <i>Heart Metrics</i>	38
4.4	Analisis Data	49
4.4.1	<i>Happiness</i>	49
4.4.2	Engagement.....	50
4.4.3	<i>Adoption</i>	51
4.4.4	<i>Retention</i>	52
4.4.5	<i>Task Success</i>	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran.....	56