



**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNAAN E-COMMERCE PADA
APLIKASI SHOPEE DENGAN METODE *USER EXPERIENCE*
*QUESTIONNAIRE (UEQ)***

KARYA AKHIR

**MUHAMMAD APRIYANTO
20142062P**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA**

2026

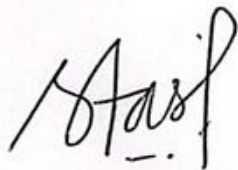
HALAMAN PENGESAHAN

**Analisis Pengalaman Pengguna E-Commerce Pada Aplikasi
Shopee dengan Metode User Experience Questionnaire
(UEQ)**

**Muhammad Apriyanto
20142062P**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Teknik Informatika**

Pembimbing



Muhammad Nasir, M.M., M.Kom.

**Palembang, 03 Maret 2026
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,**



Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

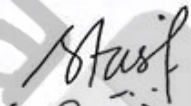
Ria Andryani, S.Kom., M.M., M.Kom.

HALAMAN PERSETUJUAN

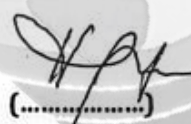
Skripsi Berjudul "Analisis Pengalaman Pengguna E-Commerce Pada Aplikasi Shopee dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)" Oleh "Muhammad Apriyanto", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Selasa tanggal 03 Maret 2026.

Komisi Penguji

1. Ketua : **Muhammad Nasir, M.M., M.Kom.**
2. Anggota : **Alek Wijaya, S.Kom., M.I.T.**
3. Anggota : **Kurniawan, M.M., M.Kom.**


(.....)


(.....)


(.....)

Mengetahui,
Program Studi Teknik Informatika
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Ketua,



Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

Alek Wijaya, S.Kom., M.I.T.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Apriyanto
NIM : 20142062P

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya Tulis ini murni gagasan , rumusan dan penilitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 07 Januari 2026
Yang membuat pernyataan,



Muhammad Apriyanto
20142062P

MOTTO dan PERSEMBAHAN

Motto :

- ❖ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari satu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain (Q.S Al-Insyiroh: 6-7)
- ❖ Secercah pengetahuan yang di pelajari dini hari adalah lebih baik dari shalat seratus kali (Nabi Muhammad SAW)
- ❖ Sukses tidak diukur dari posisi yang dicapai seseorang dalam hidup, tapi dari kesulitan-kesulitan yang berhasil diatasi ketika berusaha meraih sukses (Booker T Washington)

Persembahan :

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahkmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kesabaran untuk ku dalam mengerjakan skripsi ini.

- ❖ Saya persembahkan cinta dan sayangku istimewa buat Ibu dan Bapak, istri , serta adik ku yang telah menjadi motivasi dan inspirasi serta senantiasa memberikan dukungan materi maupun doa.
- ❖ Terimakasih yang tak terhingga untuk dosen-dosen ku, terutama pembimbingku yang tak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan dan arahan ke pada saya.
- ❖ Sahabatku dan teman-teman seperjuangan yang senantiasa menjadi penyemangat. Sahabat merupakan salah satu sumber kebahagiaan dikala kita merasa tidak bahagia.
- ❖ Almamaterku yang sangat kubanggakan UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG

ABSTRAKSI

Pengalaman pengguna (user experience) menjadi salah satu cara untuk mengevaluasi karakteristik dari pengguna. Pengguna berpengaruh besar untuk dapat memajukan pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi diuntut secara cepat untuk dapat beradaptasi terhadap cara pandang dan cara hidup manusia konsep dari User Experience Questionnaire (UEQ) merupakan metode yang dilakukan dengan cara melalui pendekatan dari nilai yang dikumpulkan untuk dapat menjadi dasar pengalaman pengguna (user experience). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (user experience) aplikasi Shopee menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Data dikumpulkan melalui kuesioner yang terdiri dari 26 pertanyaan yang mencakup aspek kegunaan dan pengalaman pengguna. Analisis dilakukan terhadap 213 responden, dan data yang dikumpulkan diolah untuk mendapatkan nilai mean, varian, dan simpangan baku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Shopee mendapatkan nilai impresi positif pada aspek daya Tarik, efisiensi, ketepatan, kebaruan, dan stimulasi. Namun, pada aspek kejelasan masih memiliki nilai evaluasi netral. Dalam standat set benchmark, aspek kejelasan mendapatkan nilai rata-rata lebih rendah dibandingkan aspek lainnya.

Kata Kunci: Pengalaman pengguna, Shopee, e-commerce, Kuisinoner pengalaman pengguna

ABSTRACTION

User experience becomes one of the ways to evaluate the characteristic of users. Users have a significant impact on advancing the growth of information and communication technology. Technology is required to quickly adapt to human perspectives and lifestyles. The concept of the user Experience Questionnaire (UEQ) is a method conducted through an approach based on collected values to serve as the foundation for user experience. This study aims to evaluate the user experience of the Shopee Application using the Experience Questionnaire (UEQ) Method. Data was collected through a questionnaire consisting of 26 questions covering aspects of usability and user experience. Analysis was conducted on 213 respondents, and the collected data was processed to obtain mean, variance, and standard deviation values. The research results show that the Shopee application received positive impression scores in terms of attractiveness, efficiency, dependability, stimulation, and novelty. Perspicuity aspect still has a neutral evaluation score, in the benchmark standard, the clarity aspect received a lower average score compared to the others aspects.

Keywords: *User Experience, Shopee, e-commerce, User Experience Questionnaire*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia- Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ **Analisis Pengalaman Pengguna E-Commerce Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*** “ dengan baik.

Selama perkuliahan skripsi ini tentunya peneliti mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing peneliti. Tanpa bantuan dari berbagai pihak terkait tentunya proses penyusunan skripsi ini akan sangat sulit untuk diselesaikan. Oleh karena itu, sebagai bentuk penghargaan izinkan peneliti mengucapkan terimakasih secara khusus kepada :

1. Dr. Tata Sutabri, S.Kom.,MMSI.,MKM Selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Bina Darma Palembang.
2. Alex Wijaya, S.Kom., MIT. Selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Bina Darma Palembang.
3. Muhammad Nasir ,M.M., M.Kom. Selaku Dosen Pembimbing yang selalu memotivasi Mahasiswa dan selalu memberikan pengetahuan serta pengalamannya yang sangat berguna bagi peneliti menyelesaikan laporan skripsi ini.
4. Dosen-dosen Program Studi Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan ilmu selama peneliti menjalani proses perkuliahan.

5. Kedua orang tua yang selalu menyayangi dan memberikan dukungan, semangat, serta doa yang tiada henti sehingga peneliti ingin selalu memberikan yang terbaik untuk mereka.

6. Seluruh responden yang selalu bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner serta teman dan kerabat yang ikut membantu menyebarkan kuesioner penelitian skripsi ini. Semoga kebaikan kalian semua dibalas oleh Allah SWT..

Peneliti banyak menyadari bahwa dalam penyusunan laporan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Serta masih banyak kekurangan baik dalam penulisan materi maupun dalam susunan bahasa. Untuk itu kiranya, pembaca dapat memaklumi atas kekurangan dalam skripsi ini.

Akhir kata , penulis berharap semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembaca pada umumnya.

Wassalamualaikum Wr, Wb.

Palembang, 07 Januari 2026

Muhammad Apriyanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Metodologi Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Pengalaman Pengguna (User Experience)	7
2.2 E-Commerce	9
2.3 Aplikasi Shopee	10
2.4 User Experience Questionnaire (UEQ)	16
2.5 Data Analitic Tool (DAT)	20
2.6 Penelitian Kuantitatif	23

2.7 Populasi dan Sampel	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Pendekatan Penelitian	27
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.3 Metode Pengumpulan Data	29
3.4 Metode Analisis Data	29
3.5 Kerangka Penelitian	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Aplikasi Shopee	36
4.2 Analisis Demografis	37
4.3 Analisis Data	39
4.4 Rekomendasi	53
BAB V PENUTUP	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	55
Daftar Pustaka	56
Lampiran	59

DAFTAR TABEL

Nomor Urut	Halaman
1. Tabel Indikator Penelitian	30
2. Uji Validitas Aplikasi Shopee	40
3. Uji Validitas Attractiveness Aplikasi Shopee	41
4. Uji Validitas Perspicuity Aplikasi Shopee	41
5. Uji Validitas Efficiency Aplikasi Shopee	42
6. Uji Validitas Dependability Aplikasi Shop Shopee	42
7. Uji Validitas Stimulation Aplikasi Shopee	42
8. Uji Validitas Novelty Aplikasi Shopee	43
9. Uji Reliabilitas Aplikasi Shopee	44
10. Skala Penilaian rata-rata Kuesioner (Schrepp, 2019)	45
11. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel attractiveness	45
12. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel perspicuity	46
13. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel efficiency	46
14. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel dependability	47
15. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Stimulation	48
16. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel novelty	48
17. Hasil Benchmark Aplikasi Shopee	52

DAFTAR GAMBAR

Nomor Urut	Halaman
1. Skala Pengukuran UEQ (ScaleStructur 2021).....	5
2. Illustration E-Commerce Shopping(Dewayucahyani, 2016).....	9
3. Logo Aplikasi Shopee.....	10
4. Tampilan Fitur Gratis Ongkir.....	12
5. Tampilan Fitur Cash On Demon	12
6. Tampilan Fitur Cashback & Voucher	13
7. Tampilan Fitur Shopee Coin & Shopee Pay	13
8. Tampilan Fitur Shopee Game	14
9. Tampilan Menu Aplikasi Shopee	14
10. Ulasan Buruk Pengguna Aplikasi Shopee	15
11. Ulasan Baik Pengguna Aplikasi Shopee	16
12. Rating Aplikasi Shopee pada Play Store.....	16
13. UEQ versi Bahasa Indonesia	17
14. Struktur Skala UEQ (Schrepp, 2019)	19
15. Item Skala UEQ (Schrepp, Hinders, Thomaschewski, 2019).....	20
16. Tampilan Awal UEQ Data Analityc Tool	21
17. Tampilan Halaman Menu Memasukkan Data	21
18. Tampilan Halaman Hasil Pengolahan Data dalam UEQ Tool	22
19. Tampilan Hasil Koefisien Korelasi dan Reliabilitas UEQ Tool	22
20. Tampilan Nilai Benchmark dalam UEQ Tool	23
21. Tampilan Awal Aplikasi Shopee	36
22. Diagram Jenis Kelamin Responden	38
23. Diagram Usia Responden	38
24. Hasil Cronbach's Alpha aplikasi Shopee	49

25. Hasil rata-rata Skala indikator Pertanyaan UEQ	49
26. Hasil rata-rata Skala variabel UEQ aplikasi Shopee	50
27. Nilai Hasil Skala UEQ Aplikasi Shopee	50
28. Nilai Hasil Benchmark Aplikasi Shopee	51



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Urut	Halaman
1. Kuesioner & Data responden Penelitian.....	59
2. Penyebaran Kuesioner.....	67
3. Surat –surat Terkait Penelitian	69

