

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE “FLIP” MENGUNAKAN *GOOGLE’S HEART FRAMEWORK*

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Gabriella Natasha Maharani

NPM : 201710855

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE “FLIP” MENGGUNAKAN GOOGLE’S HEART
FRAMEWORK

yang disusun oleh

GABRIELLA NATASHA MAHARANI

201710855

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 24 Juli 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 24 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 : Gabriella Natasha Maharani
NPM : 201710855
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE “FLIP”
MENGUNAKAN 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, 27 Juni 2023

Yang menyatakan,



Gabriella Natasha Maharani
201710855

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE 'FLIP' MENGGUNAKAN *GOOGLE HEART FRAMEWORK*". Penyusunan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Industri. Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan, yaitu:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa memberikan kekuatan, kesehatan, dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng., sebagai dosen pembimbing satu yang telah memberikan bimbingan, dukungan, waktu, saran, dan kritik yang sangat berarti selama proses penyusunan tugas akhir.
3. Emmanuel Christian Handoyo, S.T., M.Eng., sebagai dosen pembimbing dua yang juga telah memberikan arahan, dukungan, dan waktu yang berharga dalam membantu penulis menyelesaikan tugas akhir.
4. Ayah Theodorus Beny dan Bunda Christina Heny, terima kasih yang tak terhingga atas doa, dukungan moral, dan materiil tanpa henti, serta kasih sayang yang tulus yang menjadi sumber kekuatan dan inspirasi terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan keyakinan dan semangat.
5. Maria Allea, Lorensia Mutiara, dan Desanti Kusumaningati, yang selalu memberikan dukungan, bantuan dalam berbagai bentuk, serta semangat yang tak pernah berhenti selama pengerjaan tugas akhir.
6. Teman-teman Angkatan 20, teman-teman seperjuangan penulis yang juga sedang menyusun tugas akhir. Terima kasih atas dukungan dan support selama 4 tahun ini, terutama pada masa-masa sulit seperti pandemi COVID-19. Penulis sangat menghargai segala bentuk kerja keras angkatan 20 dari awal hingga akhir semester.

7. Rika Setiawati, Rati Ester, dan Kristina Aprilia, yang selalu mendukung, memberikan kritik dan saran, serta siap membantu penulis dalam keadaan sulit. Penulis sangat menghargai kerja sama dan kesan baik selama 4 tahun ini.

8. Gabriella Natasha Maharani, *last but no last*, ya!, diri saya sendiri. Terima kasih atas ketekunan dan semangat luar biasa dalam menyelesaikan tanggung jawab selama perkuliahan. Terima kasih telah berjuang tanpa menyerah dan tetap tegar menghadapi segala tantangan. Penulis sangat mengapresiasi dedikasi, kegigihan, dan ketabahan yang telah ditunjukkan.

Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya dan menjadi referensi berguna di masa mendatang. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan.

ABSTRAK

Sebagian besar ulasan buruk terhadap aplikasi *mobile* "Flip" di *Play Store* mengindikasikan adanya masalah dalam pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi "Flip" berdasarkan ulasan tersebut. Dengan menggunakan *Google Heart Framework* (*Happiness, Engagement, Adoption, Retention, Task Success*), penelitian ini mengukur dan menganalisis kepuasan pengguna. Data dikumpulkan melalui *purposive sampling* dengan menyebarkan kuesioner *online* kepada 385 responden, dan analisis dilakukan pada 385 responden. Hasilnya menunjukkan tingkat kepuasan pengguna sebesar 80%. Temuan ini menyoroti bahwa aplikasi "Flip" memiliki potensi untuk ditingkatkan melalui perbaikan yang dapat memenuhi ekspektasi pengguna dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Evaluasi berdasarkan ulasan buruk dan analisis responden memberikan wawasan berharga bagi pengembang untuk merancang strategi peningkatan aplikasi, dengan harapan dapat memperbaiki pengalaman pengguna dan mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Kata kunci : Aplikasi Mobile “Flip”, *Google Heart Framework*, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

Most of the negative reviews for the mobile app "Flip" on the Play Store suggest issues with user experience. This study aims to identify the factors affecting user satisfaction with the "Flip" app based on these reviews. Utilizing Google's Heart Framework (Happiness, Engagement, Adoption, Retention, Task Success), the study measures and analyzes user satisfaction. Data were collected through purposive sampling by distributing an online questionnaire to 385 respondents, with analysis conducted on 385 responses. The results indicate an 80% user satisfaction rate. These findings suggest that the "Flip" app has potential for improvement through enhancements that could meet user expectations and increase overall satisfaction. The evaluation based on negative reviews and respondent analysis provides valuable insights for developers to design strategies for app improvement, aiming to enhance user experience and achieve higher satisfaction levels.

Keywords : *"Flip" Mobile App, Google's Heart Framework, User Satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.2 Batasan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Bagan Keterkaitan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Studi Sebelumnya	7
2.2 Metode Penelitian	13
BAB III METODOLOGI.....	19
3.1 Tahapan Penelitian.....	19
3.1.1 Studi Literatur dan Identifikasi Masalah	20
3.1.2 Populasi dan Sampel.....	21
3.1.3 Penyusunan Instrumen Penelitian	23
3.1.4 Pengumpulan Data	24
3.1.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	25
3.1.6 Pengolahan Data.....	27
3.1.7 Analisis Kepuasan Pengguna.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Demografi Responden	30
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	30
4.1.2 Usia Responden	31

4.1.3 Status Responden	32
4.1.4 Intensitas Pengguna.....	33
4.1.5 Menu yang sering digunakan	34
4.2 Uji Kualitas Data.....	35
4.2.1 Uji Validitas.....	35
4.2.2 Uji Reliabilitas	39
4.3 HasilPengolahan Data.....	40
4.3.1 Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Item Kuesioner	41
4.3.2 Hasil Pengolahan Data Berdasarkan <i>Google's Heart Framework</i>	46
4.4 Hasil Analisis Data	54
4.4.1 Variable <i>Happiness</i>	54
4.4.2 Variabel <i>Engagement</i>	56
4.4.3 Variabel <i>Adoption</i>	58
4.4.4 Variabel <i>Retention</i>	60
4.4.5 Variabel <i>Task Success</i>	61
4.4.6 Rekomendasi Aplikasi Mobile "Flip"	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 KESIMPULAN	65
5.2 SARAN	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Review Pengguna	3
Gambar 1. 2 Bagan Keterkaitan	6
Gambar 2. 1 Kerangka Goals, Signals, Metrics [19]	18
Gambar 3. 1 Alur Tahapan	19
Gambar 4. 1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden	31
Gambar 4. 2 Diagram Lingkaran Usia Responden.....	32
Gambar 4. 3 Diagram Lingkaran Status Responden.....	33
Gambar 4. 4 Diagram Lingkaran Intensitas Pengguna	34
Gambar 4. 5 Diagram Lingkaran Menu yang sering digunakan.....	35
Lampiran 1. 1 Kriteria Responden	70
Lampiran 1. 2 Demografi Responden	71
Lampiran 1. 3 Item Pertanyaan Variabel <i>Happiness</i>	72
Lampiran 1. 4 Item Pertanyaan Variabel <i>Engagement</i>	73
Lampiran 1. 5 Item Pertanyaan Variabel <i>Adoption</i>	74
Lampiran 1. 6 Item Pertanyaan Variabel <i>Retention</i>	75
Lampiran 1. 7 Item Pertanyaan Variabel <i>Task Success</i>	76
Lampiran 1. 8 Item Pertanyaan Umum Kritik dan Saran.....	77
Lampiran 1. 9 Variabel View	78
Lampiran 1. 10 Data View	79
Lampiran 1. 11 Uji Reliabilitas	80
Lampiran 1. 12 Uji Validitas	81
Lampiran 1. 13 Hasil Olah <i>Mean, Minimum, dan Maximum</i>	82
Lampiran 1. 14 Hasil Responden	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Studi Sebelumnya	11
Tabel 3. 1 Pertanyaan [9]	23
Tabel 3. 2 Skala Likert [26]	25
Tabel 3. 3 Kategori Mean [28].....	28
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Happiness.....	36
Tabel 4. 2Hasil Uji Validitas Variabel Engagement	37
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Adoption	37
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Retention	38
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Task Success	39
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas (385 Responden).....	40
Tabel 4. 7 Hasil Mean 5 Variabel HEART.....	40
Tabel 4. 8 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel Happiness	41
Tabel 4. 9 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel Engagement.....	42
Tabel 4. 10 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel Adoption	43
Tabel 4. 11 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel Retention	44
Tabel 4. 12 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel Task Success	45
Tabel 4. 13 Tabel Goals-Signals-Metrics	46
Tabel 4. 14 Hasil Perhitungan Google's Heart Framework	49