

ANALISIS UI/UX APLIKASI MAXIM MENGUNAKAN METODE HEART METRICS

Tugas Akhir

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat
Sarjana Komputer**



Dibuat Oleh:

SEBASTIAN WILLYS LAMBANG

200710639

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS UI/UX APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN METODE HEART METRICS

yang disusun oleh

Sebastian Willys Lambang

200710639

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 20 Desember 2025

Dosen Pembimbing 1	: Prof. Ir. A. Djoko Budiyanto, M.Eng., Ph.D.	Keterangan
Dosen Pembimbing 2	: Zeny Ernaningsih, S.Pd., M.Pd	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Prof. Ir. A. Djoko Budiyanto, M.Eng., Ph.D.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Prof. Dr. Ir. Alb. Joko Santoso, M.T.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 20 Desember 2025

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Prof. Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T., IPU, ASEAN Eng.

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

PERNYATAAN ORISINALITAS & PUBLIKASI ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Sebastian Willys Lambang
NPM : 200710639
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis UI/UX Aplikasi Maxim Menggunakan
Metode *Heart Metrics*

Menyatakan dengan ini:

1. Tugas Akhir ini adalah benar tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya penelitian lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas penelitian ini, berupa Hak untuk menyimpan, mengelola, mendistribusikan, dan menampilkan hasil penelitian selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Tugas Akhir ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 13 Maret 2025

Yang menyatakan,

Sebastian Willys Lambang

200710639

HALAMAN PERSEMBAHAN

Semua akan indah pada waktu-Nya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan pembuatan tugas akhir “Rancang Bangun Aplikasi Pariwisata Berbasis Lokasi” ini dengan baik.

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai derajat sarjana komputer dari Program Studi Informatika, Fakultas Teknologi Industri di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan tugas akhir ini penulis telah mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dorongan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu membimbing dalam iman-Nya, memberikan berkat-Nya, dan menyertai penulis selalu.
2. Bapak Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T. IPU, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Prof. Ir. A. Djoko Budiyanto SHR, M.Eng., Ph.D, selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Zeny Ernarningsih, S.Pd., M.Pd, selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Teristimewa kepada orang tua penulis yang senantiasa memberikan semangat, nasehat, doa, kasih sayang, dan memenuhi kebutuhan penulis. Ayah dan Ibu yang berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Penulis sadar, bahwa setiap kata dalam skripsi ini adalah buah dari kerja keras dan doa orang tua. Skripsi ini adalah persembahan untuk Ayah dan Ibu dari putra yang saat ini sudah tumbuh dewasa awal perkuliahan dan sampai akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Kepada adik terkasih penulis, yang selalu memberikan nasehat, menguatkan penulis melalui doa, perhatian, kasih sayang, serta dukungan dalam menyelesaikan studi ini.
7. Untuk Grace sepupu penulis terima kasih telah mejadi sosok yang telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan baik tenaga waktu, maupun pikiran kepada penulis dan senantiasa sabar menghadapi penulis. Terima kasih telah menjadi bagian dari penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Jerry, Louis, Nanus, dan Daud kalian bukan hanya sekadar teman kuliah, tapi bagian dari proses bertumbuh. Terima kasih atas dukungan, kebersamaan, dan tawa yang membuat perjalanan ini tidak terasa sendiri. Perjuangan kita adalah cerita yang akan selalu saya kenang. *See you on top, guys!*

Demikian laporan tugas akhir ini dibuat, dan penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 13 Maret 2025

Sebastian Willys Lambang

200710639

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS & PUBLIKASI ILMIAH.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
INTISARI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Metode Penelitian.....	3
F. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
BAB III LANDASAN TEORI.....	23
A. Transportasi Publik Berbasis <i>Online</i>	23
B. Maxim	23
C. User Interface	23
D. User Experience	24
E. Heart Metrics.....	25
BAB IV ANALISIS PERANCANGAN DAN PENGUJIAN	30
A. Penjelasan Masalah	30
B. Analisis Kebutuhan Penelitian	30
C. Analisis Kebutuhan Alat	32
D. Perancangan Penelitian	32

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Karakteristik Responden	42
B. Uji Kualitas Data.....	43
C. Hasil Pengolahan Data	47
BAB VI PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4 . 1 UI Dashboard Maxim.....	31
Gambar 4 . 2 UI Maxim.....	31
Gambar 4 . 3 UI MaximFood	32
Gambar 5 . 1 Demografis Jenis Kelamin.....	42
Gambar 5 . 2 Demografis Usia Pengguna Maxim	43
Gambar 5. 3 UI Dashboard Maxim.....	66
Gambar 5. 4 UI Maxim Bike	67
Gambar 5. 5 UI Maxim Food	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 <i>Goals-Signals-Metrics</i>[25]	28
Tabel 4.1 Instrumen Pertanyaan.....	37
Tabel 4.2 Skala Likert 5 Poin.....	39
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas <i>Happiness</i>.....	44
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas <i>Engagement</i>	44
Tabel 5.3 Hasil Uji Validitas <i>Adoption</i>	45
Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas <i>Retention</i>	45
Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas <i>Task Succes</i>	46
Tabel 5.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Heart Metrics</i>.....	46
Tabel 5.7 Mean 5 Variabel <i>Heart</i>.....	47
Tabel 5. 8 Hasil Analisis Data Item Kuesioner pada Variabel <i>Happiness</i>	48
Tabel 5. 9 Hasil Analisis Data Item Kuesioner pada Variabel <i>Engagement</i> ..	49
Tabel 5. 10 Hasil Analisis Data Item Kuesioner pada Variabel <i>Adoption</i>	50
Tabel 5. 11 Hasil Analisis Data Item Kuesioner pada Variabel <i>Retention</i>	52
Tabel 5. 12 Hasil Analisis Data Item Kuesioner pada Variabel <i>Task Success</i>	53
Tabel 5. 13 <i>Goals-Signal-Metrics</i>.....	56

INTISARI

ANALISIS UI/UX APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN METODE HEART METRICS

Intisari

Sebastian Willys Lambang

200710639

Perkembangan layanan transportasi daring seperti Maxim yang semakin meluas di Indonesia menuntut evaluasi mendalam terhadap kualitas antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) untuk memastikan kepuasan serta retensi pengguna yang optimal. Penelitian ini dilaksanakan untuk menjawab rumusan masalah terkait bagaimana kualitas UI/UX aplikasi Maxim yang dinilai berdasarkan perspektif pengguna mengenai tingkat *Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, *Retention*, dan *Task Success* pengguna melalui metode *Heart Metrics*. Dengan menggunakan metode kuantitatif melalui desain survei, data dikumpulkan dari 97 pengguna aktif aplikasi Maxim di Toraja menggunakan instrumen kuesioner berbasis skala Likert 5 poin, yang disusun untuk mengukur variabel *Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, *Retention*, dan *Task Success*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel *Heart Metrics* mendapatkan kategori sangat baik dengan capaian nilai di atas target minimum, di mana variabel *Happiness* mendapatkan skor tertinggi sebesar 86,64%, sedangkan *Retention* memperoleh skor terendah namun masih dalam kategori sangat baik sebesar 83,54%. Temuan ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan aplikasi Maxim dalam meningkatkan pengalaman pengguna secara berkelanjutan, khususnya dalam aspek adopsi dan retensi. Kesimpulannya, aplikasi Maxim berhasil memenuhi ekspektasi pengguna namun tetap memerlukan evaluasi iteratif demi kesempurnaan layanan di masa mendatang. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengintegrasikan metode wawancara dan analisis kualitatif guna memperdalam pemahaman terhadap kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Maxim, *Heart Metrics*, Evaluasi Aplikasi, Pengalaman Pengguna

Dosen Pembimbing I : Prof. Ir. A. Djoko Budiyo SHR, M.Eng., Ph.D

Dosen Pembimbing II : Zeny Ernaningsih, S.Pd., M.Pd

Jadwal Sidang Tugas Akhir :