

Information System Study Program

Binus Online Learning

Skripsi Sarjana Komputer

Semester Genap 2023/2024

**ANALISIS DAN EVALUASI USER EXPERIENCE PADA APLIKASI KUYYY!  
MENGUNAKAN HEART METRIC *FRAMEWORK***

**Dandi Setiyawan** 2602171842

**Raden Ahmad Badaruddin** 2602171855

**Hardiansa** 2602198983

***ABSTRACT***

*KUYYY! is a mobile-based one-stop activity application built on social media applications that can help users find and join in a variety of productive activities, especially sports such as badminton, basketball, softball, and others, but also not limited to other activities such as hobby classes, seminars, and many more. However, KUYYY! application has never been tested to evaluate the level of user satisfaction from user experience. Therefore, this study aims to find out the satisfaction level of the KUYYY! through its user experience. This quantitative research uses questionnaire as research instruments and HEART metric method which assesses the application through five factors, namely, happiness, engagement, adoption, retention, and task success. From 160 respondents, the satisfaction level obtained from happiness factor is 84.78%, engagement factor is 77.58%, adoption factor is 83.38%, retention factor is 83.83%, task success factor is 86.53%, and overall average satisfaction is 83.22%. It can be concluded from the overall average satisfaction score that the satisfaction level of KUYYY! application based on user experience belongs to "Satisfied" category. Although the calculation results show a high level of satisfaction, some user feedback on the application indicates that the application still has shortcomings such as appearance that still deemed plain and some features that can be more personalized. The final evaluation*

*of this study resulted in recommendations for improvements to these shortcomings in the form of interface design to improve the user experience even better.*

***Keyword:*** *One-Stop Activity Application, Social Media, HEART Metrics, User Experience, User Satisfaction.*

## ABSTRAK

Aplikasi KUYYY! adalah aplikasi *one-stop activity* berbasis *mobile* yang dibangun berdasarkan aplikasi media sosial yang dapat membantu penggunanya mencari dan bergabung dalam beragam aktivitas produktif terutama olahraga bersama seperti badminton, basket, softball, dan lain-lain, tapi juga tidak terbatas pada aktivitas lainnya seperti kelas hobi, seminar, dan masih banyak lagi. Namun, selama ini aplikasi KUYYY! belum pernah diuji untuk mengevaluasi tingkat kepuasan penggunanya dari pengalaman pengguna (*user experience*). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu tingkat kepuasan aplikasi KUYYY! melalui pengalaman penggunanya. Penelitian yang bersifat kuantitatif ini menggunakan instrumen penelitian kuesioner dan metode HEART *metric* yang menilai aplikasi dari lima faktor, yaitu, *happiness*, *engagement*, *adoption*, *retention*, dan *task success*. Dari 160 responden, didapatkan tingkat kepuasan dari faktor *happiness* sebesar 84,78%, *engagement* sebesar 77,58%, *adoption* sebesar 83,38%, *retention* sebesar 83,83%, *task success* sebesar 86,53%, dan rata-rata kepuasan secara keseluruhan sebesar 83,22%. Dari nilai rata-rata kepuasan secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan aplikasi KUYYY! berdasarkan pengalaman penggunanya termasuk dalam kategori “Puas”. Walaupun hasil perhitungan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, beberapa masukan pengguna terhadap aplikasi mengindikasikan bahwa aplikasi masih memiliki kekurangan seperti tampilan yang dinilai agak polos hingga fitur dapat lebih dipersonalisasi. Evaluasi akhir penelitian ini menghasilkan rekomendasi perbaikan terhadap kekurangan tersebut dalam bentuk desain antarmuka untuk meningkatkan pengalaman pengguna menjadi lebih baik lagi.

**Kata Kunci:** Aplikasi *one-stop activity*, media sosial, HEART *metrics*, *user experience*, kepuasan pengguna.