
**ANALISIS USER EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI E-COMMERCE SHOPEE MENGGUNAKAN METODE USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)**

Yusi Andini^{1*}, Rismayanti²

*Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pamulang,
Tangerang Selatan, Banten*

**E-mail: yusiandini5@gmail.com¹, rismayanti0031@gmail.com²*

ABSTRAK

Perkembangan *e-commerce* di Indonesia mendorong pentingnya evaluasi pengalaman pengguna dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi. Shopee merupakan salah satu aplikasi *e-commerce* yang paling populer dan banyak digunakan, sehingga perlu dianalisis tingkat *User Experience* (UX) dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengalaman pengguna aplikasi Shopee dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Instrumen UEQ disebarkan kepada 15 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi Shopee, meliputi enam dimensi penilaian yaitu *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Data dianalisis menggunakan perhitungan skor total, mean per responden, dan skor keseluruhan UEQ. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa rata-rata skor UEQ sebesar 4,19 berada dalam kategori sangat baik, yang menandakan bahwa aplikasi Shopee mampu memberikan pengalaman penggunaan yang positif dan memenuhi ekspektasi pengguna. Hasil ini dimaksudkan untuk dijadikan acuan bagi para pengembang, guna membantu mereka dalam meningkatkan mutu layanan dan menjaga kepuasan pengguna.

Kata kunci: *User Experience*, UEQ, Shopee, Kepuasan Pengguna, Aplikasi E-commerce

ABSTRACT

The development of e-commerce in Indonesia has highlighted the importance of evaluating user experience in improving the quality of application services. Shopee is one of the most popular and widely used e-commerce applications, so it is necessary to analyze its User Experience (UX) level and its effect on user satisfaction. This study aims to assess the user experience of the Shopee application using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. The UEQ instrument was distributed to 15 respondents who were active users of the Shopee application, covering six assessment dimensions, namely Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, and Novelty. The data were analyzed using total score calculations, mean per respondent, and overall UEQ scores. The results of the study show that the average UEQ score of 4.19 is in the excellent category, indicating that the Shopee application is able to provide a positive user experience and meet user expectations. These results are intended to be used as a reference for developers to help them improve service quality and maintain user satisfaction.

Keywords: *User Experience*, UEQ, Shopee, User Satisfaction, E-commerce Application

PENDAHULUAN

Kemajuan dalam teknologi informasi dan penggunaan *smartphone* membuat *e-commerce* berkembang pesat di Indonesia. Shopee merupakan salah satu aplikasi terpopuler karena menawarkan berbagai fitur lengkap, seperti pencarian produk, pembayaran digital, dan layanan pengiriman barang.

Kesuksesan aplikasi *e-commerce* tidak hanya bergantung pada fitur, tetapi juga pada pengalaman pengguna (*user experience*). Aspek seperti kemudahan, kenyamanan, dan kejelasan informasi sangat memengaruhi kepuasan pengguna. Pengguna yang puas cenderung lebih loyal dan bersedia merekomendasikan aplikasi tersebut.

Salah satu cara untuk menilai pengalaman pengguna adalah dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ), yang menilai pengalaman pengguna melalui enam dimensi, yaitu *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Metode UEQ dipilih karena mampu memberikan hasil evaluasi yang objektif, terstruktur, dan mudah dipahami oleh responden.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *User Experience* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Shopee menggunakan metode UEQ. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi para pengembang, sehingga mereka bisa meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi.

Berdasarkan dengan penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya pada latar belakang di atas, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- Tingkat kepuasan pengguna aplikasi Shopee belum diketahui secara terukur berdasarkan pengalaman pengguna
- Pengalaman pengguna (*User Experience*) pada aplikasi Shopee belum dianalisis secara sistematis menggunakan metode pengukuran yang terstandar.
- Belum diketahui sejauh mana *User Experience* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Shopee.

Hasil dari identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Bagaimana tingkat *User Experience* pengguna aplikasi Shopee?
- Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Shopee?
- Apakah *User Experience* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Shopee?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- Mengetahui tingkat *User Experience* pengguna aplikasi Shopee.
- Mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Shopee.
- Menganalisis pengaruh *User Experience* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Shopee.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Bagi instansi, menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi instansi atau pihak pengelola aplikasi Shopee dalam meningkatkan kualitas *User Experience*, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna serta mempertahankan loyalitas pengguna aplikasi.
- Bagi peneliti, penelitian ini akan menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai penerapan konsep *User Experience* dan kepuasan pengguna dalam

bidang sistem informasi, serta menjadi sarana pengembangan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian ilmiah berbasis metode kuantitatif.

- c. Bagi universitas, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu komputer, khususnya dalam bidang sistem informasi pendidikan, dan dapat menjadi referensi berharga untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian ini juga meningkatkan reputasi universitas dalam bidang penelitian terapan yang memberikan manfaat langsung bagi masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 E-Commerce

E-commerce merupakan kegiatan perdagangan yang dilakukan melalui media elektronik. *E-commerce* bukan melalui media televisi atau iklan tetapi terjadi melalui jaringan internet. Perkembangan teknologi yang pesat, khususnya internet, sangat mempengaruhi segala bidang kehidupan, termasuk ritel. Usaha jual beli telah berubah dalam hal proses transaksi dan pemasaran produk. Proses perdagangan online ini dikenal sebagai *electronic commerce* atau singkatnya *e-commerce*. *E-commerce* adalah perdagangan elektronik, sebuah pemasaran atau transaksi barang atau jasa yang dilakukan dengan sistem elektronik melalui internet. Dalam hal ini *e-commerce* memiliki konten yang melibatkan data/sistem/manajemen yang dijalankan secara otomatis. Industri ini akan melibatkan transaksi seperti transfer dana, pemasaran online, jual beli, dan lain sebagainya (Elisabet Yunaeti Anggraeni, n.d.).

2.2 User Experience

User Experience adalah bagaimana seseorang merasa saat menggunakan produk, sistem, atau layanan. Pengalaman pengguna menunjukkan aspek, dampak, makna, dan nilai interaksi manusia-komputer dan kepemilikan produk, serta bagaimana seseorang melihat aspek praktis seperti kegunaan, kemudahan penggunaan, dan efisiensi sistem (Jamal et al., 2023). Bagaimana pengguna senang dan puas saat menggunakan, melihat, dan memiliki sebuah produk, sistem, atau layanan juga disebut sebagai *User Experience*.

Selain itu, ini mempengaruhi cara pengguna melihat fitur sistem seperti kinerja, kemudahan penggunaan, dan efisiensi. Tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna saat berinteraksi dengan produk atau layanan menjadi indikator keberhasilan UX, yang dapat menentukan keberhasilan suatu aplikasi (Kurniawan, 2022). UX bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna dengan memastikan bahwa produk atau layanan mudah dinavigasi, responsif, dan efisien. Hal ini melibatkan pemahaman preferensi dan perilaku pelanggan (Moch Ali Machmudi et al., 2025).

2.3 User Experience Questionnaire (UEQ)

User Experience Questionnaire (UEQ) adalah alat yang digunakan untuk membantu dalam pengolahan data survei yang berkaitan dengan pengalaman pengguna. Alat ini dirancang agar mudah diterapkan, memiliki tingkat keandalan dan validitas yang baik, serta dapat digunakan untuk melengkapi metode evaluasi lain dengan mengukur kualitas sistem berdasarkan penilaian subjektif pengguna (Adinegoro et al., 2018). Kuisisioner yang terdapat pada UEQ memiliki 6 skala pengukuran sebagai berikut :

1. *Attractiveness*

- Attractiveness* merupakan kesan keseluruhan dari sebuah produk.
- 2. *Efficiency*
Efficiency merupakan kesan pengguna menggunakan sebuah produk secara cepat dan efisien.
- 3. *Perspiciuity*
Perspiciuity merupakan kesan pengguna mudah mengenal sebuah produk.
- 4. *Dependability*
Dependability merupakan kesan pengguna bisa mengendalikan produk.
- 5. *Stimulation*
Stimulation merupakan kesan pengguna tertarik dan termotivasi dalam menggunakan produk.
- 6. *Novelty*
Novelty merupakan kesan berupa apakah produk yang ada memiliki sifat inovatif dan kreatif dan apakah menarik perhatian untuk pengguna dalam menggunakan produk tersebut.

2.4 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai seberapa baik suatu sistem, produk, atau layanan memenuhi kebutuhan, harapan, dan preferensi pengguna selama penggunaan. Konsep ini sebenarnya menggambarkan perasaan pengguna, baik puas atau kecewa, sebagai hasil dari perbandingan apa yang mereka harapkan dan apa yang mereka alami saat menggunakan sistem informasi atau aplikasi. Tingkat kepuasan pengguna akan tinggi jika sistem memenuhi atau melebihi harapan, tetapi jika tidak, pengguna cenderung kecewa atau tidak puas. Tingkat kepuasan pengguna menunjukkan seberapa efektif sistem memenuhi kebutuhan pengguna, yang merupakan indikator keberhasilan implementasi sistem dan tolok ukur kualitas layanan (Menezes et al., 2022). Kepuasan pengguna merupakan bagian penting dari keberhasilan penggunaan sistem informasi atau aplikasi, sehingga kepuasan pengguna adalah hasil dari pengalaman pengguna saat menggunakan sistem informasi atau aplikasi (Rayansa et al., 2023).

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai *user experience* (UX) pada aplikasi *e-commerce* telah banyak dilakukan dalam beberapa tahun terakhir, seiring dengan meningkatnya penggunaan aplikasi belanja daring di Indonesia. Fokus utama penelitian-penelitian tersebut adalah mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna berdasarkan persepsi subjektif pengguna terhadap kemudahan penggunaan, efisiensi, daya tarik antarmuka, serta kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi *e-commerce*.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ulhaq et al., 2024) menganalisis *user experience* pada aplikasi *e-commerce* Shopee dan Tokopedia menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Shopee memperoleh nilai positif pada dimensi *attractiveness*, *perspicuity*, dan *efficiency*, yang menandakan bahwa aplikasi tersebut mudah dipahami, efisien, serta memiliki daya tarik yang baik bagi pengguna. Namun, dimensi *novelty* memperoleh nilai yang relatif lebih rendah, sehingga menunjukkan bahwa aspek kebaruan dan inovasi antarmuka masih perlu ditingkatkan.

Selanjutnya, penelitian oleh (Iskandar & Syukron, 2025) juga menggunakan metode UEQ untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi *e-commerce* Shopee. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Shopee memiliki kualitas *user*

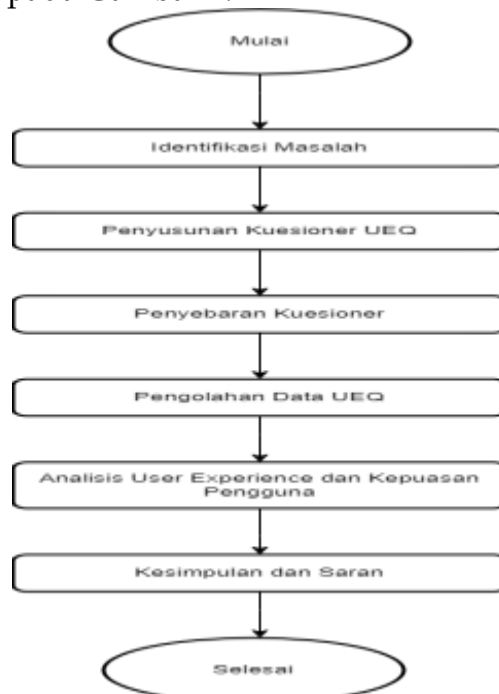
experience yang baik pada dimensi *efficiency* dan *dependability*, yang berarti aplikasi dinilai mampu membantu pengguna menyelesaikan transaksi dengan cepat serta memiliki sistem yang andal. Meskipun demikian, dimensi *novelty* masih menjadi aspek dengan nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Prasetyaningsih et al., 2023) menganalisis user experience pada aplikasi Shopee dengan membandingkan versi website dan aplikasi mobile menggunakan UEQ. Penelitian ini menemukan adanya perbedaan pengalaman pengguna antar platform, di mana aplikasi mobile dinilai lebih unggul dalam hal kemudahan penggunaan dan efisiensi dibandingkan versi website. Selain itu, (Putu et al., 2025) mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap fitur Live Shopee menggunakan metode UEQ sebelum dan sesudah dilakukan perbaikan antarmuka. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan nilai pada seluruh dimensi UEQ setelah dilakukan perancangan ulang, yang menunjukkan bahwa penerapan evaluasi *user experience* berbasis UEQ dapat meningkatkan kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk menilai tingkat kepuasan pengguna aplikasi *e-commerce* Shopee. UEQ bertujuan untuk menilai pengalaman pengguna berdasarkan berbagai aspek yang mencakup kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden secara langsung berdasarkan pengalaman mereka saat menggunakan aplikasi Shopee.

Tahapan penelitian dalam studi ini disajikan dalam bentuk diagram alur sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

1.1 Instrumen UEQ

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini berupa kuesioner *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang terdiri dari 8 pernyataan. Setiap pernyataan dirancang

untuk mengukur pengalaman pengguna terhadap aplikasi Shopee berdasarkan enam dimensi, yaitu *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*.

Instrumen UEQ ini diberikan kepada 15 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi Shopee. Para responden diminta untuk menilai berdasarkan pengalaman mereka saat menggunakan aplikasi, khususnya dalam aktivitas pencarian produk, proses transaksi, serta penggunaan fitur pendukung lainnya. Daftar pernyataan UEQ yang dipakai dalam penelitian ini dapat dilihat pada **Tabel 1**, yang menampilkan seluruh item pertanyaan yang menjadi dasar pengukuran pengalaman pengguna aplikasi Shopee.

Tabel 1. Instrumen UEQ

No	Pernyataan
1	Aplikasi Shopee mudah digunakan oleh pengguna.
2	Tampilan antarmuka aplikasi Shopee menarik dan nyaman digunakan.
3	Menu dan fitur yang tersedia pada aplikasi Shopee mudah dipahami.
4	Proses pencarian dan transaksi pada aplikasi Shopee berlangsung secara cepat dan efisien.
5	Aplikasi Shopee berjalan dengan stabil dan jarang mengalami gangguan.
6	Fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi Shopee sesuai dengan kebutuhan pengguna.
7	Secara keseluruhan, saya merasa puas menggunakan aplikasi Shopee.
8	Saya berminat untuk terus menggunakan aplikasi Shopee di masa mendatang.

Dari instrumen pada table diatas menunjukkan bahwa instrumen UEQ mencakup aspek fungsional dan emosional pengguna, sehingga mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pengalaman penggunaan aplikasi Shopee dari sudut pandang pengguna.

1.2 Skala Penilaian

Penilaian jawaban responden dalam penelitian ini dievaluasi menggunakan skala Likert yang disesuaikan dengan ketentuan *User Experience Questionnaire*. Skala ini digunakan untuk mengonversi persepsi subjektif responden menjadi nilai numerik yang dapat dianalisis secara kuantitatif. Setiap pilihan jawaban mencerminkan tingkat penilaian responden terhadap pengalaman penggunaan aplikasi Shopee, mulai dari penilaian yang sangat negatif hingga sangat positif.

Tabel 2. Skala Likert

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Skala penilaian tersebut berfungsi untuk mengubah penilaian subjektif responden menjadi nilai numerik yang selanjutnya digunakan dalam proses perhitungan skor UEQ.

1.3 Rumus UEQ

Perhitungan skor UEQ dilakukan dengan mengikuti prosedur perhitungan yang telah ditetapkan dalam metode UEQ. Dengan Langkah-langkah sebagai berikut:

1. Skor Total Responden

$$X_{total} = \sum_{j=1}^n X_j$$

Keterangan

X_j = skor jawaban pada pernyataan ke-j

n = jumlah pernyataan

Tahap awal perhitungan dilakukan dengan menjumlahkan skor jawaban responden pada setiap pernyataan.

2. Mean Skor per Responden

$$\overline{X_{responden}} = \frac{X_{total}}{n}$$

$\overline{X_{responden}}$ = Nilai rata-rata skor responden

X_{total} = total skor responden

n = jumlah pernyataan

Skor jawaban responden tersebut kemudian digunakan untuk menghitung skor total responden dan nilai mean skor per responden.

3. Skor UEQ Keseluruhan

$$\overline{X_{UEQ}} = \frac{\sum_{i=1}^N \overline{X}_i}{N}$$

Keterangan:

$\frac{\sum_{i=1}^N \overline{X}_i}{N}$ = mean skor responden ke-i
= jumlah responden

$\overline{X_{UEQ}}$ = skor UEQ keseluruhan

Setelah diperoleh nilai mean dari masing-masing responden, tahap selanjutnya adalah menghitung skor UEQ keseluruhan dengan merata-ratakan nilai mean seluruh responden. Rumus perhitungan skor UEQ ditampilkan pada bagian rumus UEQ, yang menunjukkan hubungan antara skor pernyataan, jumlah pernyataan, dan jumlah responden yang terlibat dalam penelitian.

1.4 Interpretasi UEQ

Interpretasi skor UEQ dilakukan dengan mengacu pada standar nilai UEQ yang telah ditentukan. Skor UEQ yang dihasilkan kemudian dibandingkan dengan tabel interpretasi untuk mengetahui kategori kualitas pengalaman pengguna aplikasi Shopee.

Tabel 3. Nilai UEQ

Nilai	Interpretasi
4.01 – 5.00	Sangat Baik
3.01 – 4.00	Baik
2.01 – 3.00	Cukup
1.00 – 2.00	Kurang

Tabel interpretasi UEQ yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada **Tabel 3**. Tabel tersebut digunakan untuk menentukan apakah hasil penilaian pengalaman pengguna termasuk dalam kategori sangat baik, baik, cukup, atau kurang. Interpretasi ini menjadi dasar dalam menganalisis kualitas *user experience* aplikasi Shopee secara keseluruhan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengumpulan Data Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner UEQ kepada 15 responden pengguna aplikasi Shopee, data yang berhasil dikumpulkan kemudian direkap dan diolah sesuai dengan metode UEQ. Setiap jawaban responden dianalisis berdasarkan karakteristik penilaian pada setiap pernyataan UEQ.

Tabel 4. Rekapitulasi Jawaban Responden

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
R01	4	5	4	4	5	4	5	4
R02	5	4	4	5	4	4	5	5
R03	4	4	5	4	4	5	4	4
R04	5	5	4	5	5	4	5	5
R05	4	4	4	4	4	4	4	4
R06	5	5	5	5	5	5	5	5
R07	4	4	4	4	4	4	4	4
R08	5	4	5	4	5	4	5	4
R09	4	5	4	5	4	5	4	5
R10	4	4	4	4	4	4	4	4
R11	5	5	5	5	5	4	5	5
R12	4	4	4	4	4	4	4	4
R13	5	4	5	4	5	4	5	4
R14	5	5	5	5	5	5	5	5
R15	4	4	4	4	4	4	4	4

Hasil rekapitulasi jawaban responden disajikan pada **Tabel 4**. Tabel tersebut menampilkan nilai jawaban responden pada setiap pernyataan UEQ. Pola jawaban yang cenderung positif menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas pengalaman penggunaan aplikasi Shopee.

4.2 Perhitungan Mean Skor

Berdasarkan data yang telah direkap, dilakukan perhitungan nilai mean untuk setiap pernyataan UEQ. Nilai mean ini digunakan untuk mengetahui kecenderungan persepsi pengguna terhadap setiap aspek pengalaman pengguna yang diukur.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Mean

Responden	Total Skor	Mean Skor
R1	34	4,25
R2	33	4,13
R3	35	4,38
R4	32	4,00
R5	34	4,25
R6	31	3,88
R7	36	4,50
R8	33	4,13
R9	32	4,00
R10	34	4,25
R11	35	4,38
R12	31	3,88
R13	33	4,13
R14	34	4,25
R15	36	4,50

Berdasarkan hasil tersebut, skor UEQ aplikasi Shopee berada pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum aplikasi Shopee mampu memberikan pengalaman penggunaan yang positif dan memenuhi ekspektasi pengguna dalam aktivitas e-commerce.

4.3 Hasil Perhitungan UEQ

Untuk mengetahui nilai rata-rata *User Experience Questionnaire* (UEQ) dari seluruh responden, dilakukan perhitungan dengan menjumlahkan nilai mean skor responden, kemudian dibagi dengan jumlah responden yang terlibat dalam penelitian. Perhitungan nilai UEQ dapat dilihat sebagai berikut:

$$\overline{X_{UEQ}} = \frac{(4,25+4,13+4,38+4,00+4,25+3,88+4,50+4,13+4,00+4,25+4,38+3,88+4,13+4,25+4,50)}{15}$$

$$\overline{X_{UEQ}} = 62,91/15 = 4,19$$

Hasil rata-rata UEQ = 4,19

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diperoleh nilai UEQ rata-rata sebesar 4,19. Nilai ini menunjukkan bahwa aplikasi Shopee menawarkan pengalaman pengguna yang sangat baik secara keseluruhan berdasarkan penilaian responden.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), diperoleh rata-rata nilai sebesar 4,19 yang menunjukkan bahwa aplikasi Shopee memiliki pengalaman pengguna yang sangat baik dan mampu memenuhi ekspektasi pengguna dalam aspek kemudahan, efisiensi, kejelasan, dan kenyamanan transaksi. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik *User Experience* yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

Meskipun demikian, Shopee tetap perlu meningkatkan inovasi dan kebaruan fitur agar pengalaman pengguna tidak monoton dan mampu bersaing di tengah ketatnya industri *e-commerce*. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi bagi pengembang dan referensi untuk penelitian selanjutnya, dengan memperluas jumlah responden dan variabel agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinegoro, A. L. T., Rokhmawati, R. I., & Az-Zahra, H. M. (2018). Analisis Pengalaman Pengguna pada Website E-commerce Dengan Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada Lazada. co. id, Bilibli. com dan JD. id). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 5862-5870.
- Elisabet Yunaeti Anggraeni, M. G. A. K. A. P. N. S. A. D. P. S. M. J. E. R. N. A. E. R. T. S. R. W. (n.d.). *Buku Ajar E-Business & E-Commerce*. Penerbit Adab. <https://books.google.co.id/books?id=dhVyEAAAQBAJ>
- Iskandar, I., & Syukron, A. A. (2025). Analisis Perbandingan User Experience Aplikasi E-Commerce Shopee dan Tokopedia Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). 1, 1-11.
- Jamal, S., Din, A., & Informasi, P. S. (2023). EVALUASI DAN PERANCANGAN USER INTERFACE (UI) DAN USER EXPERIENCE (UX) PADA APLIKASI DRIVER PT. GRAB TEKNOLOGI INDONESIA MENGGUNAKAN MODEL DOUBLE. 16(2), 93-100.
- Kurniawan, A. (2022). *Perancangan User Experience Dan User Interface Pada Mobile App PeduliPanti Dengan Metode Design Thinking*.
- Menezes, V. G. De, Pedrosa, G. V, Silva, M. P. P., & Figueiredo, R. M. C. (2022).

Evaluation of Public Services Considering the Expectations of Users – A Systematic Literature Review. 1–13.

- Moch Ali Machmudi, S. K. M. K., Riska Dwi Handayani, S. K. M. K., Kapti, S. K. M. K., Wahyu Priyoatmoko, S. K. M. K., Kanafi, S. K. M. K., Erna Haerani, S. T. M. K., Sewin Fathurrohman, S. K., Irfan Ricky Afandi, S. T., Asep Yusapra Salim, S. T. M. K., & Triana Dewi Salma, M. T. (2025). *Interaksi Manusia dan Komputer: Teori dan Aplikasi*. PT Penerbit Qriset Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=La6ZEQAAQBAJ>
- Prasetyaningsih, S., Putri, S., & Muchtar, N. (2023). *JTIM : Jurnal Teknologi Informasi dan Multimedia Analisis Perbandingan User Experience pada Website dan Aplikasi Mobile Shopee menggunakan UEQ*. 5(3), 162–170.
- Putu, N., Anggreni, D., Tri, I. N., Putra, A., & Janardana, I. K. R. (2025). *LIVE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)*. 13(2).
- Rayansa, W. R., Setiawan, E. B., & Sitorus, M. R. (2023). *Strategi Membangun Kepercayaan dan Kepuasan Pengguna Aplikasi CEISA pada Perusahaan Logistik*. CV Eureka Media Aksara.
- Ulhaq, M. D., Padmo, A., Masa, A., & Setyadi, H. J. (2024). *Analisis Perbandingan User Experience Aplikasi E-Commerce Shopee Dan Tokopedia Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)*. 3(1), 37–44.