

**PENGARUH *USER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI *ZOOM CLOUD MEETING* PADA
MAHASISWA SAAT PANDEMI COVID-19**



Oleh:

CHRISTIAN STEVEN MOSES

1801617125

PSIKOLOGI

SKRIPSI

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam
Mendapatkan Gelar Sarjana Psikologi**

FAKULTAS PENDIDIKAN PSIKOLOGI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI**

“Pengaruh *User Experience* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Zoom Cloud Meeting* Pada Mahasiswa Saat Pandemi COVID-19.”

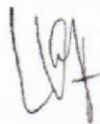
Nama Mahasiswa : Christian Steven Moses

Nomor Registrasi : 1801617125

Jurusan/Program Studi : Psikologi

Tanggal Ujian : 3 Agustus 2021

Pembimbing I





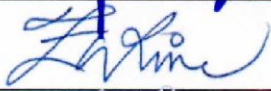

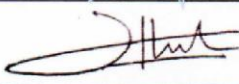
Lupi Yudhaningrum, M. Psi
NIDK. 8802680018

Pembimbing II



Fellianti Muzdalifah, M. Psi
NIP. 197802242005012001

Panitia Ujian Sidang Skripsi

Nama	Tandatangan	Tanggal
Prof. Dr. Yufiarti, M.Psi. (Penanggungjawab)		26/8/21
Dr. Gungum Gumelar F. R., M.Si. (Wakil Penanggungjawab)		2 Sept 21
Dr. phil. Zarina Akbar, M.Psi. (Ketua Penguji)		31 Agustus 2021
Fitri Lestari Issom, M.Si. (Anggota)		31 Agustus 2021
Herdiyan Maulana, Ph.D (Anggota)		31 Agustus 2021

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Christian Steven Moses

NIM : 1801617125

Prodi : Psikologi

Menyatakan bahwa skripsi yang dibuat dengan judul “Pengaruh *User Experience* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Zoom Cloud Meeting* pada Mahasiswa saat Pandemi COVID-19” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian dari bulan Maret tahun 2021 sampai dengan bulan Agustus tahun 2021.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi atau karya inovasi yang pernah dibuat oleh orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang ditimbulkan jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, 31 Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Christian Steven Moses

NIM. 1801617125

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Program Studi Psikologi, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Christian Steven Moses
NIM : 1801617125
Prodi : Psikologi
Fakultas : Pendidikan Psikologi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Program Studi Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh *User Experience* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Zoom Cloud Meeting* pada Mahasiswa saat Pandemi COVID-19”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Program Studi Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 31 Agustus 2021



(Christian Steven Moses)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Christian Steven Moses
NIM : 1801617125
Fakultas/Prodi : Fakultas Pendidikan Psikologi / FPPSI
Alamat email : Christian.steven.moses@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh User Experience terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Zoom Cloud Meeting
pada Mahasiswa Saat Pandemi COVID-19

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta 31 Agustus 2021

Penulis

(Christian Steven Moses)
nama dan tanda tangan

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“There is no reason not to follow your heart”

(Steve Jobs)



Skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua saya yang tercinta, mama dan papa serta keluarga yang selalu mendukung serta memberikan doa sampai saat ini.

Terima kasih untuk semua yang telah diberikan kepada saya sehingga saya telah sampai pada titik ini.

CHRISTIAN STEVEN MOSES

**PENGARUH USER EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI ZOOM CLOUD MEETING PADA MAHASISWA SAAT
PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

Jakarta: Program Studi Psikologi
Fakultas Pendidikan Psikologi, Universitas Negeri Jakarta
2021

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *user experience* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Zoom Cloud Meeting* pada mahasiswa saat pandemi COVID-19. Hipotesis pada penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara *user experience* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Zoom Cloud Meeting* pada mahasiswa saat pandemi COVID-19. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 305 responden. Sampel dipilih dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Penelitian ini menggunakan skala *EUCS* dan juga *Google HEART Frameworks* yang telah melalui validitas isi dengan penilaian ahli psikologi. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linear sederhana melalui SPSS 24.0, dengan hasil hipotesis $F= 593,199$ dan nilai signifikansi $p= 0,000$ ($p < 0,05$) yang berarti *user experience* cukup signifikan dalam mempengaruhi kepuasan para pengguna aplikasi *Zoom Cloud Meeting* pada mahasiswa di DKI Jakarta. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan, dimana *user experience* yang rendah dapat menurunkan kepuasan pengguna. Hasil dari kategorisasi ordinal menunjukkan *user experience* yang masuk dalam kategori baik dan kepuasan pengguna masuk dalam kategori puas.

Kata kunci: pengalaman pengguna, kepuasan pengguna, zoom meeting, mahasiswa

CHRISTIAN STEVEN MOSES

**THE EFFECT OF USER EXPERIENCE TOWARD USER SATISFACTION OF
THE ZOOM CLOUD MEETING APPLICATION ON STUDENTS DURING THE
COVID-19 PANDEMIC**

THESIS

Jakarta: Psychology Study Program

Faculty of Psychological Education, State Univeristy of Jakarta

2021

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of user experience on user satisfaction of the Zoom Cloud Meeting application on students during the COVID-19 pandemic. The hypothesis in this study is that there is an influence between user experience toward user satisfaction of the Zoom Cloud Meeting application for students during the COVID-19 pandemic. The research method used in this study is a quantitative method. The sample used in this study amounted to 305 respondents. The sample was selected using a non-probability sampling technique. This study uses the EUCS scale and also the Google HEART Frameworks which have been through content validity with the assessment of psychologists. The data analysis technique uses a simple linear regression test through SPSS 24.0, with the results of the hypothesis $F = 593.199$ and a significance value of $p = 0.000$ ($p < 0.05$) which means that user experience is quite significant in influencing the satisfaction of Zoom Cloud Meeting application users on students in Jakarta. The results of this study are in accordance with the proposed hypothesis, where low level of user experience can reduce user satisfaction. The results of the ordinal categorization show that user experience is in the good category and user satisfaction is in the satisfied category.

Keywords: user experience, user satisfaction, zoom meeting, students

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan tepat waktu, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul **“Pengaruh *User Experience* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Zoom Cloud Meeting pada Mahasiswa saat Pandemi COVID-19”** dengan baik. Skripsi ini disusun dalam memenuhi tugas akhir dan berkontribusi pada ilmu pengetahuan bagi peneliti serta pembaca.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Psikologi dari Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta. Pada kesempatan ini, peneliti memohon izin untuk menyampaikan rasa terima kasih dari lubuk hati terdalam dengan segala ketulusan dan kerendahan hati kepada semua pihak yang senantiasa mendukung, memberikan pendapat dan masukan, serta mendoakan peneliti selama proses penyusunan dan pengembangan tugas akhir skripsi ini, antara lain:

1. Ibu Prof. Dr, Yufiarti, M.Psi., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Psikologi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Gungum Gumelar, M.Si., selaku Wakil Dekan I, Ibu Ratna Dyah Suryaratri, PhD., selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Mira Aryani, Ph.D., selaku Wakil Dekan III Fakultas Pendidikan Psikologi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Ibu Dr. phil. Zarina Akbar, M.Psi., selaku Ketua Program Studi Psikologi, Fakultas Pendidikan Psikologi, Universitas Negeri Jakarta.
4. Ibu Lupi Yudhaningrum, M.Psi. selaku Dosen Pembimbing I. Terima kasih sebesar-besarnya atas bimbingan, dukungan, serta motivasi kepada peneliti dengan penuh kesabaran dalam proses penyusunan penelitian skripsi ini dari awal hingga akhir.
5. Ibu Fellianti Muzdalifah, M.Psi., selaku Dosen Pembimbing II. Terima kasih sebesar-besarnya atas bimbingan, dukungan, serta motivasi kepada peneliti dengan penuh kesabaran dalam proses penyusunan penelitian skripsi ini dari awal hingga akhir.
6. Ibu Dr. Lussy Dwiutami, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan nasehat, semangat, serta bimbingan selama peneliti

menempuh pendidikan di Program Studi Psikologi, Fakultas Pendidikan Psikologi, Universitas Negeri Jakarta.

7. Seluruh Staff Administrasi dan Karyawan Fakultas Pendidikan Psikologi, Universitas Negeri Jakarta, yang telah mengerahkan tenaga, pikiran, dan waktu demi keberlangsungan perkuliahan seluruh mahasiswa.
8. Kepada mama dan papa selaku kedua orang tua saya, serta adik saya Ayu selaku keluarga peneliti yang selalu memberikan dukungan dan doa tanpa henti bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi.
9. Kepada Fahmi Apriasyah Putra sebagai teman dekat peneliti yang telah memberikan dukungan, doa, motivasi, serta mendengarkan keluh kesah penulis selama menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
10. Kepada Diandra Cattleya Nugraha sebagai teman baik peneliti yang telah menemani sedari awal mengerjakan skripsi ini dan terima kasih atas segala dukungan, doa, motivasi, serta perhatian yang diberikan.
11. Terima kasih kepada seluruh teman dekat peneliti yaitu, Raka, Shania, Farhan, Fakhri, Januar, Arkan, Fawaz Limah, Qiya, Aule, Amalia, Fahmi, Ficky, Saskya, Raisya, dan Giva yang selalu sedia mendengarkan keluh kesah peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri atas kerja keras, tidak menyerah, memberikan lebih dari apa yang telah diperoleh, melakukan hal yang benar, dan tetap menjadi diri sendiri.

Peneliti menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam penelitian skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengharap pendapat dan saran sehingga skripsi ini menjadi lebih baik. Peneliti berharap tugas akhir skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam menambah ilmu pengetahuan pembaca.

Jakarta, 31 Agustus 2021



Christian Steven Moses

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Pembatasan Masalah	7
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	7
1.6.1. Manfaat Teoritis	8
1.6.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Kepuasan Pengguna	9
2.1.1. Definisi Kepuasan Pengguna	9
2.1.2. Faktor Kepuasan Pengguna.....	10
2.1.3. Dimensi Kepuasan Pengguna.....	11

2.2.	<i>User Experience</i>	12
2.2.1.	Definisi <i>User Experience</i>	12
2.2.2.	Faktor <i>User Experience</i>	14
2.2.3.	Dimensi <i>User Experience</i>	15
2.3.	Dinamika Hubungan Kepuasan Pengguna dengan <i>User Experience</i>	16
2.4.	Kerangka Berpikir.....	16
2.5.	Hipotesis	17
2.6.	Hasil Penelitian yang Relevan	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		19
3.1.	Tipe Penelitian	19
3.2.	Identifikasi Dan Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	19
3.2.1.	Definisi Konseptual Variabel Penelitian.....	20
3.2.2.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	20
3.3.	Subjek Penelitian	21
3.3.1.	Populasi.....	21
3.3.2.	Sampel.....	21
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.4.1.	Alat Ukur	22
3.5.	Instrumen Penelitian	23
3.5.1.	Instrumen Penelitian Kepuasan Pengguna.....	23
3.5.2.	Blueprint Instrumen Skala EUCS	24
3.5.3.	Instrumen Penelitian <i>User Experience</i>	24
3.5.4.	Blueprint Instrumen Skala <i>HEART Frameworks</i>	24
3.5.5.	Uji Coba Validitas Reliabilitas	25
3.6.	Prosedur Pengumpulan Data.....	27
3.7.	Analisis Data.....	27
3.7.1.	Uji Statistik	27

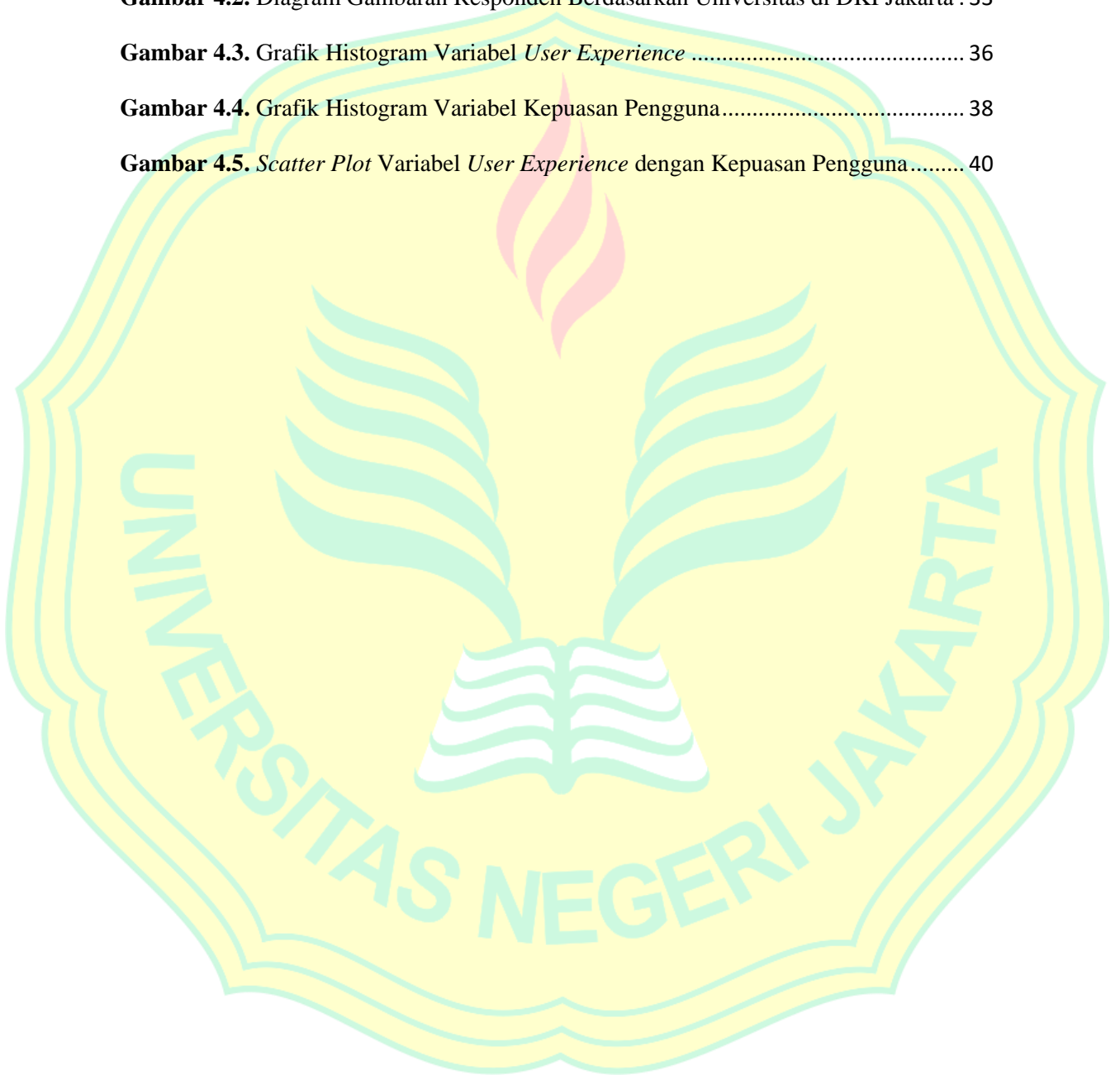
3.7.2.	Analisa deskriptif	28
3.7.3.	Uji Normalitas.....	28
3.7.4.	Uji Linearitas	28
3.7.5.	Uji Korelasi.....	28
3.7.6.	Uji Regresi Linear Sederhana	28
3.7.7.	Uji Hipotesis	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		30
4.1.	Gambaran Subjek Penelitian.....	30
4.1.1.	Gambaran responden Berdasarkan Usia	30
4.1.2.	Gambaran responden Berdasarkan Universitas di DKI Jakarta.....	31
4.2.	Prosedur Penelitian	33
4.2.1.	Persiapan Penelitian	33
4.2.2.	Pelaksanaan Penelitian.....	34
4.3.	Hasil Analisis Data Penelitian.....	35
4.3.1.	Uji Statistik Deskriptif	35
4.3.2.	Uji Normalitas.....	39
4.3.3.	Uji Linearitas	39
4.3.4.	Uji Korelasi.....	40
4.3.5.	Uji Regresi Linear Sederhana	41
4.3.6.	Uji Hipotesis	43
4.4.	Pembahasan.....	44
4.5.	Keterbatasan Penelitian.....	47
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN		48
5.1.	Kesimpulan	48
5.2.	Implikasi	48
5.3.	Saran	48
5.3.1.	Bagi Penelitian Selanjutnya	49

5.3.2. Bagi Perusahaan.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN.....	57
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	17
Gambar 4.1. Diagram Gambaran responden Berdasarkan Rentang Usia.....	31
Gambar 4.2. Diagram Gambaran Responden Berdasarkan Universitas di DKI Jakarta .	33
Gambar 4.3. Grafik Histogram Variabel <i>User Experience</i>	36
Gambar 4.4. Grafik Histogram Variabel Kepuasan Pengguna.....	38
Gambar 4.5. <i>Scatter Plot</i> Variabel <i>User Experience</i> dengan Kepuasan Pengguna.....	40



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Hasil Penelitian yang Relevan.....	17
Tabel 3.1. Skor Respon Instrumen Skala EUCS	23
Tabel 3.2. <i>Blueprint End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	24
Tabel 3.3. Skor Respon Instrumen Skala <i>HEART Frameworks</i>	24
Tabel 3.4. <i>Blueprint HEART Frameworks</i>	24
Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	25
Tabel 3.6. Hasil Uji Reliabilitas <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	25
Tabel 3.7. Hasil Uji Validitas <i>Google HEART Frameworks</i>	26
Tabel 3.8. Hasil Uji Reliabilitas <i>Google HEART Frameworks</i>	27
Tabel 4.1. Tabel Gambaran Subjek Berdasarkan Rentang Usia	30
Tabel 4.2. Tabel Gambaran responden Berdasarkan Universitas di DKI Jakarta	31
Tabel 4.3. Tabel Hasil Uji Deskriptif <i>User Experience</i>	35
Tabel 4.4. Kategorisasi Ordinal Variabel <i>User Experience</i>	37
Tabel 4.5. Tabel Hasil Uji Deskriptif Kepuasan Pengguna.....	37
Tabel 4.6. Kategorisasi Ordinal Variabel Kepuasan Pengguna	39
Tabel 4.7. Hasil Uji Linearitas	40
Tabel 4.8. Hasil Uji Korelasi.....	41
Tabel 4.9. Tabel Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	42
Tabel 4.10. Hasil Koefisien Persamaan Regresi <i>User Experience</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	42
Tabel 4.11. Hasil Uji Signifikansi ANOVA.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 2. Hasil Uji Linearitas.....	66
Lampiran 3. Hasil Uji Korelasi.....	67
Lampiran 4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	68

