

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* APLIKASI COOP ACCESS  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE UEQ (*USER  
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*) PADA KOPERASI SIMPAN  
PINJAM**

**RIORDAN JAKA RACHMADI**

**1702519061**



**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Terapan pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

**USER EXPERIENCE EVALUATION OF COOP ACCESS APP  
USING UEQ (*USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*)  
METHOD AT FINANCIAL COOPERATIVES**

**RIORDAN JAKA RACHMADI**

**1702519061**



**This thesis prepared as one of the requirements to obtain an Applied  
Bachelor's Degree at the Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta**

**DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM**

**APPLIED STUDIES**

**FACULTY OF ECONOMIC**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

## ABSTRAK

**Evaluasi *User Experience* Aplikasi Coop Access Dengan Menggunakan Metode UEQ (User Experience Questionnaire) Pada Koperasi Simpan Pinjam. Skripsi. Program Studi D4 Pemasaran Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Christian Wiradendi Wolor. SE., MM & Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM.**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi *user experience* pengguna aplikasi Coop Access pada Koperasi Simpan Pinjam. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer adalah dengan menggunakan survei, kemudian data tersebut diproses menggunakan Data Analysis Tool Version 11. Populasi yang diteliti pada penelitian ini merupakan anggota Koperasi Wanita Sejahtera yang merupakan pengguna aplikasi Coop Access dan berjumlah sebanyak 166 subjek. Analisis statistik deskriptif menunjukkan hasil evaluasi variatif dari tiap dimensi. Hasil evaluasi dimensi *attractiveness*, *perspicuity*, dan *efficiency* mendapatkan hasil evaluasi baik, sedangkan dimensi *stimulation*, dan *novelty* mendapatkan hasil evaluasi di atas rata – rata. Penelitian ini menemukan bahwa dimensi *dependability* mendapatkan hasil evaluasi di bawah rata – rata. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah aplikasi Coop Access merupakan aplikasi yang dianggap memberikan pengalaman pengguna yang baik, akan tetapi masih belum bisa diandalkan.

**Kata Kunci:** *user experience*, evaluasi, koperasi, Coop Access, *user experience questionnaire*

## ABSTRACT


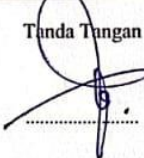
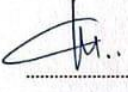
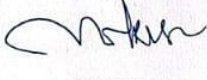

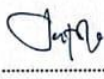
***User Experience Evaluation of Coop Access App Using UEO (User Experience Questionnaire) Method at Financial Cooperative. Thesis. Digital Marketing Study Program Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Advisory Team: Dr. Christian Wiradendi Wolor. SE., MM & Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM.***

*This research aims to evaluate the user experience of Coop Access application users at Financial Cooperatives. This research is quantitative research. The method used to obtain primary data was to use a survey, then the data was processed using Data Analysis Tool Version 11. The population studied in this research were members of Koperasi Wanita Sejahtera who were users of the Coop Access application and numbered 166 subjects. Using the Slovin's formula, the number of samples used in this research was 117. The results of descriptive statistical analysis show varied evaluation results for each dimension. The evaluation results for the attractiveness, perspicuity and efficiency dimensions obtained good evaluation results, while the stimulation and novelty dimensions received above average evaluation results. What needs to be of primary concern is the dependability dimension because this dimension has below average evaluation results. The conclusion obtained from this research is that the Coop Access application is an application that is considered to provide a good user experience but is still not reliable yet.*

***Keyword:*** *User Experience, Evaluation, Cooperatives, Coop Access, User Experience Questionnaire*

# LEMBAR PENGESAHAN

## Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
<b>Penanggung Jawab</b> <b>Dekan Fakultas Ekonomi</b>  <b>Prof. Usep Suhud, Ph.D</b> <b>NIP.197002122008121001</b>			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D NIP: 197412212008121001 (Ketua Penguji)		7 JUNI 2024
2	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP: 199308272020122024 (Penguji 1)		20 MEI 2024
3	Nofriksa Krissanya, MBA NIP: 199111022022032013 (Penguji 2)		20 MEI 2024
4	Dr. Christian Wiradendi Wolor SE., MM NIP: 199110182019031014 (Pembimbing 1)		20 MEI 2024
5	Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM. NIP: 198103222023212013 (Pembimbing 2)		20 MEI 2024
Nama : Riordan Jaka Rachmadi No. Registrasi : 1702519061 Program Studi : D4 Pemasaran Digital Tanggal Lulus : 28 Mei 2024			

F072020

# PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Riordan Jaka Rachmadi

NIM: 1702519061

Program Studi: D4 Pemasaran Digital

Menyatakan bahwa dengan sesungguhnya skripsi yang saya buat dengan judul “EVALUASI USER EXPERIENCE APLIKASI COOP ACCESS DENGAN MENGGUNAKAN METODE UEQ (USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE) PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Kemudian bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dicantumkan sumbernya dengan jelas sesuai denganketentuan dan etika penulisan ilmiah serta telah dicantumkan juga pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari skripsi saya terdapat indikasi plagiarisme dari hasil penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan secara sadar dan sungguh-sungguh tanpa ada paksaan dari pihak manapun serta untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bekasi, 23 Januari 2024

  
  
**Riordan Jaka Rachmadi**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://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 : Riordan Jaka Rachmadi  
NIM : 1702519061  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/D4 Pemasaran Digital  
Alamat email : [jdibariordan@gmail.com](mailto:jdibariordan@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 :

EVALUASI USER EXPERIENCE APLIKASI COOP ACCESS DENGAN MENGGUNAKAN METODE UEQ  
(USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE) PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM

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 ijin 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, 30 Juli 2024

Penulis

(Riordan Jaka Rachmadi)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Evaluasi User Experience Aplikasi Coop Access Dengan Menggunakan Metode UEQ (User Experience Questionnaire) Pada Koperasi Simpan Pinjam**”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pemasaran Digital. Selain itu skripsi ini ingin saya persembahkan kepada Koperasi Wanita Sejahtera sebagai bentuk kontribusi peneliti sebagai salah satu anggota.

Peneliti juga ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dari lubuk hati terdalam penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Usep Suhud, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi D4 Pemasaran Digital
3. Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan Skripsi ini.
4. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan Skripsi ini



5. Pihak Fakultas Ekonomi baik dari para staf maupun para dosen yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam kegiatan akademik peneliti selama berkuliah di Universitas Negeri Jakarta.
6. Para dosen dan asisten dosen yang telah memberikan segenap ilmunya dalam kegiatan perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas Skripsi ini.
7. Yatti Surtiyati selaku ketua pengurus Koperasi Wanita Sejahtera beserta jajaran pengurus dan anggota yang telah memberikan kontribusi terhadap jalannya penelitian ini
8. Ibu dan segenap keluarga yang senantiasa mendukung dan memberikan doa kepada peneliti selama penyusunan Skripsi ini
9. Segenap keluarga dari komunitas Back Seat Boy yang senantiasa memberikan dukungan secara teknis maupun mental selama penulisan Skripsi ini
10. Penulis dan peneliti terdahulu yang karyanya ikut membantu menginspirasi peneliti dalam menulis Skripsi ini.
11. Semua pihak yang turut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca

Bekasi, 23 Januari 2024

  
**Riordan Jaka Rachmadi**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
a.    Manfaat Teoretis.....	9
b.    Manfaat Praktis.....	9
BAB II.....	11
2.1 Konsep Digitalisasi.....	11
2.2 Konsep User Experience.....	12
2.2.1 Pengertian User Experience.....	12
2.2.2 Dimensi User Experience.....	14
2.3 Konsep User Experience Questionnaire.....	16
2.3.1 Pengertian dan Kontruksi User Experience Questionnaire.....	16
2.3.2 Tolok Ukur User Experience Questionnaire.....	17
2.4 Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu.....	18
BAB III.....	32
3.1    Waktu dan Tempat Penelitian.....	32
3.2    Desain Penelitian.....	32
3.3    Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1    Populasi.....	33
3.3.2    Sampel.....	34
3.4    Pengembangan Instrumen.....	35
3.5    Teknik Pengumpulan Data.....	38

3.6 Uji Instrumen.....	38
3.6.1 Uji Validitas.....	38
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.7 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV.....	42
4.1 Analisis Deskriptif.....	42
4.1.1 Profil Responden.....	42
4.1.2 Hasil Uji Instrumen.....	44
4.2 Analisis Deskripsi User Experience Questionnaire.....	46
4.2.1 Attractiveness.....	46
4.2.2 Perspicuity.....	48
4.2.3 Efficiency.....	50
4.2.4 Dependability.....	51
4.2.5 Stimulation.....	53
4.2.6 Novelty.....	55
4.3 Pembahasan.....	57
BAB V.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Implikasi.....	65
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	67
5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Berikutnya.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	73

## DAFTAR GAMBAR



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tolok Ukur Penilaian UEQ.....	18
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Waktu pelaksanaan penelitian.....	32
Tabel 3. 2 Butir pertanyaan User Experience Questionnaire.....	37
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.1 Responden yang Merupakan Anggota Aktif Koperasi.....	42
Tabel 4.2 Responden yang Merupakan Pengguna Coop Access.....	43
Tabel 4.3 Pembagian Kelompok Umur.....	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Indikator Attractiveness.....	36
Tabel 4.7 Tolok Ukur Indikator Attractiveness.....	36
Tabel 4.8 Nilai Mean Indikator Attractiveness.....	37
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Indikator Perspicuity.....	37
Tabel 4.10 Tolok Ukur Indikator Perspicuity.....	38
Tabel 4.11 Nilai Mean Indikator Perspicuity.....	38
Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban Indikator Efficiency.....	39
Tabel 4.13 Tolok Ukur Indikator Efficiency.....	39
Tabel 4.14 Nilai Mean Indikator Efficiency.....	40
Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Indikator Dependability.....	40
Tabel 4.16 Tolok Ukur Indikator Dependability.....	41

Tabel 4.17 Nilai Mean Indikator Dependability.....	41
Tabel 4.18 Frekuensi Jawaban Indikator Stimulation.....	42
Tabel 4.19 Tolok Ukur Indikator Stimulation.....	42
Tabel 4.20 Nilai Mean Indikator Stimulation.....	43
Tabel 4.21 Frekuensi Jawaban Indikator Novelty.....	43
Tabel 4.22 Tolok Ukur Indikator Novelty.....	44
Tabel 4.23 Nilai Mean Indikator Novelty.....	44
Tabel 4.24 Tolok Ukur Penilaian UEQ.....	45
Tabel 4. 25 Nilai Rata Rata User Experience Questionnaire.....	45

