

ABSTRAK

ANALISIS PERBANDINGAN *USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE* PADA *MOBILE APPLICATION* SHOPEE, TOKOPEDIA, DAN LAZADA MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFICATION* DAN *HEURISTIC EVALUATION*

Oleh

ALFIYAH WIDIYANINGSIH

Marketplace merupakan *platform* yang digunakan untuk melakukan transaksi jual beli secara *online* yang sangat populer di Indonesia, tiga *marketplace* dengan tingkat kunjungan tertinggi adalah Shopee, Tokopedia, dan Lazada yang dapat diakses melalui *website* maupun aplikasi *mobile*. Salah satu faktor utama yang menarik minat pengguna adalah *User Interface* dan *User Experience* pada setiap *platformnya*. Sehingga, dilakukan penelitian dengan tujuan untuk membandingkan tampilan UI/UX dari ketiga *marketplace* tersebut yang berfokus pada tampilan aplikasi *mobile*. Penelitian dilakukan terhadap 50 responden yang harus disertai dengan uji instrumen untuk membuktikan bahwa kuesioner dapat digunakan sebagai bahan penelitian menggunakan dua uji, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji instrumen menunjukkan bahwa tingkat validitas dan reliabilitas kuesioner melebihi ambang batas minimum, yaitu sebesar 0.2787 untuk uji validitas dan 0.6 untuk uji reliabilitas, sehingga kuesioner dikatakan valid dan reliabel serta dapat digunakan sebagai bahan penelitian. Pada penelitian dilakukan dua metode evaluasi, yaitu metode *End User Computing Satisfication* dan metode *Heuristic Evaluation*. Penelitian dengan metode *End User Computing Satisfication* menunjukkan bahwa aplikasi Tokopedia memiliki tingkat kepuasan tertinggi sebesar 79.23%, diikuti aplikasi Shopee sebesar 78.21%, dan aplikasi Lazada sebesar 72.67%. Metode EUCS menilai aplikasi dari segi UX dengan aplikasi Tokopedia unggul pada kepuasan akurasi hasil pencarian dan pembaruan informasi produk dibandingkan dengan aplikasi Shopee dan Lazada. Kemudian, penelitian dengan metode *heuristic evaluation* untuk menilai aplikasi dari segi UI menunjukkan bahwa aplikasi Tokopedia memiliki tingkat kepuasan tertinggi yaitu sebesar 78.76% yang unggul pada pemilihan warna yang membuat mata tetap segar, kontrol terhadap kesalahan, efisiensi penggunaan ikon yang dipilih, dan menu *help* yang memandu pengguna dengan baik, sedangkan aplikasi Shopee mendapatkan kepuasan sebesar 77.88% serta aplikasi Lazada sebesar 73.84%.

Kata kunci: *Marketplace, User Interface, User Experience, End User Computing Satisfication, Heuristic Evaluation*

ABSTRACT

COMPARATIVE ANALYSIS OF USER INTERFACE AND USER EXPERIENCE ON MOBILE APPLICATION SHOPEE, TOKOPEDIA, AND LAZADA USING END USER COMPUTING SATISFACTION AND HEURISTIC EVALUATION METHODS

By

ALFIYAH WIDIYANINGSIH

Marketplace is a platform used to conduct online buying and selling transactions that are very popular in Indonesia, the three marketplaces with the highest visit rates are Shopee, Tokopedia, and Lazada which can be accessed through websites and mobile applications. One of the main factors that attract users is the User Interface and User Experience on each platform. So, a study was conducted with the aim of comparing the UI/UX appearance of the three marketplaces focusing on the appearance of mobile applications. The research was conducted on 50 respondents which must be accompanied by an instrument test to prove that the questionnaire can be used as research material using two tests, namely the validity test and the reliability test. The instrument test shows that the level of validity and reliability of the questionnaire exceeds the minimum threshold, which is 0.2787 for the validity test and 0.6 for the reliability test, so the questionnaire is said to be valid and reliable and can be used as research material. In the research, two evaluation methods were carried out, namely the End User Computing Satisfaction method and the Heuristic Evaluation method. Research with the End User Computing Satisfaction method shows that the Tokopedia application has the highest satisfaction level of 79.23%, followed by the Shopee application at 78.21%, and the Lazada application at 72.67%. The EUCS method assesses applications in terms of UX with the Tokopedia application excelling in the satisfaction of the accuracy of search results and product information updates compared to the Shopee and Lazada applications. Then, research with the heuristic evaluation method to assess applications in terms of UI shows that the Tokopedia application has the highest satisfaction level of 78.76% which excels in the selection of colors that keep the eyes fresh, control of errors, efficient use of selected icons, and help menus that guide users well, while the Shopee application gets satisfaction of 77.88% and the Lazada application of 73.84%.

Key Words : *Marketplace, User Interface, User Experience, Usability Testing, End User Computing Satisfaction, Heuristic Evaluation*