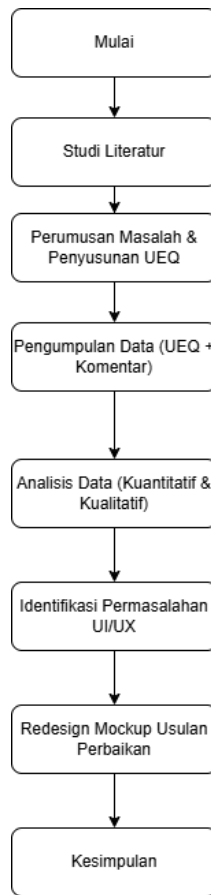


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan yang dimulai dengan analisis awal aplikasi Domino's Pizza Indonesia. Tahap pertama adalah pengumpulan data melalui observasi awal untuk mengidentifikasi masalah pengalaman pengguna pada aplikasi. Setelah itu, dilakukan penyusunan instrumen kuesioner User Experience Questionnaire (UEQ) yang kemudian disebarakan kepada responden untuk memperoleh penilaian awal UX. Hasil evaluasi awal tersebut digunakan sebagai dasar dalam proses redesign tampilan antarmuka (UI) aplikasi untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna. Desain baru kemudian diuji kembali kepada responden menggunakan UEQ yang sama. Selanjutnya data dianalisis menggunakan metode kuantitatif untuk membandingkan pengalaman pengguna sebelum dan sesudah redesign. Tahap akhir penelitian dilakukan penarikan kesimpulan dan penyusunan laporan hasil penelitian.



Gambar III. 1 Tahapan Penelitian

Gambar di atas merupakan gambaran tahapan penelitian yang dilakukan dalam analisis User Experience (UX) pada aplikasi Domino's Pizza Indonesia menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Pada tahapan di atas terdapat proses penelitian mulai dari pengumpulan referensi, pengumpulan data pengguna, analisis hasil, hingga penyusunan solusi melalui usulan mockup redesign. Setiap tahap saling berkaitan dan menjadi dasar untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan UI/UX yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penjelasan setiap tahap pada alur penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Studi Literatur

Peneliti mengumpulkan referensi ilmiah terkait metode UX, UEQ, aplikasi pemesanan makanan, serta penelitian terdahulu yang relevan. Tahap ini bertujuan memperkuat dasar teori yang digunakan dalam analisis. Perumusan

Masalah dan Penyusunan UEQ

2. Perumusan Masalah dan Penyusunan UEQ

Peneliti merumuskan masalah berdasarkan pengamatan awal serta ulasan pengguna di platform distribusi aplikasi. Setelah itu, instrumen UEQ disusun dan diadaptasi sesuai kebutuhan penelitian, termasuk penambahan kolom komentar sebagai data kualitatif pendukung.

3. Pengumpulan Data (UEQ + Komentar Pengguna)

Peneliti merumuskan masalah berdasarkan pengamatan awal serta ulasan pengguna di platform distribusi aplikasi. Setelah itu, instrumen UEQ disusun dan diadaptasi sesuai kebutuhan penelitian, termasuk penambahan kolom komentar sebagai data kualitatif pendukung.

4. Analisis Data (Kuantitatif & Kualitatif)

Data skor UEQ dianalisis menggunakan pedoman UEQ untuk memperoleh nilai rata-rata per dimensi dan kategori kualitas pengalaman pengguna. Komentar pengguna kemudian dianalisis secara tematik untuk menemukan pola permasalahan UI/UX yang spesifik.

5. Identifikasi Permasalahan UI/UX

Berdasarkan hasil analisis, peneliti mengidentifikasi aspek yang dinilai kurang optimal, khususnya pada dimensi yang mendapatkan skor rendah, serta masalah yang muncul pada komentar pengguna.

6. Redesign Mockup Usulan Perbaikan

Peneliti membuat mockup redesign sebagai solusi visual yang ditujukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna pada bagian yang menjadi masalah.

Mockup digambarkan menggunakan tool desain seperti Figma.

7. Kesimpulan

Pada tahap akhir, peneliti menyimpulkan hasil evaluasi UX serta memberikan rekomendasi pengembangan lebih lanjut berdasarkan temuan penelitian.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan ini, penulis menerapkan beberapa metode pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang relevan terkait pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Domino's Pizza Indonesia. Metode-metode ini digunakan agar hasil penelitian lebih akurat dan sesuai dengan kondisi pengguna sebenarnya. Berikut metode yang digunakan

1. Pengamatan Langsung (Observation)

Penulis melakukan observasi langsung terhadap antarmuka aplikasi Domino's Pizza Indonesia untuk mengetahui bagaimana alur penggunaan, struktur menu, desain visual, serta potensi permasalahan usability yang mungkin dialami pengguna. Data observasi ini menjadi landasan awal untuk mengidentifikasi area yang perlu diuji menggunakan UEQ.

2. Penyebaran Kuesioner (User Experience Questionnaire - UEQ)

Metode utama dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner UEQ kepada pengguna aktif aplikasi Domino's Pizza Indonesia. UEQ merupakan instrumen valid yang digunakan untuk mengukur persepsi pengalaman pengguna terhadap suatu aplikasi berbasis enam aspek utama.

Kuesioner menggunakan skala semantic

differential dari -3 (sangat negatif) hingga +3 (sangat positif).

Tabel III. 1 kategori kuesioner UEQ

Aspek UEQ	Deskripsi	Jumlah Pernyataan
<i>Attractiveness</i>	Kesan Keseluruhan Aplikasi	6
<i>Perspiciuity</i>	Kemudahan dalam dipahami pengguna	4
<i>Efficiency</i>	Kecepatan dan efektivitas penggunaan	4
<i>Dependability</i>	Tingkat kendali pengguna dan keamanan interaksi	4
<i>Stimulation</i>	Daya tarik yang meningkatkan motivasi pengguna	4
<i>Novelty</i>	Inovasi dan kesan modern aplikasi	4

Tabel di atas menjelaskan secara rinci kategori utama dalam kuesioner UEQ yang digunakan dalam penelitian ini sebagai pengukuran pengalaman pengguna

3. Kriteria Responden

Penetapan kriteria responden merupakan langkah krusial untuk memastikan bahwa data yang diperoleh relevan dan representatif sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria inklusi responden ditetapkan untuk menjamin bahwa subjek penelitian memiliki pengalaman yang memadai dalam berinteraksi dengan objek penelitian, yaitu aplikasi Domino's Pizza Indonesia. Kriteria tersebut

mencakup beberapa syarat utama, yaitu responden harus pernah menggunakan aplikasi Domino's Pizza Indonesia minimal satu kali untuk melakukan pemesanan, berusia minimal 17 tahun, memiliki perangkat smartphone dengan sistem operasi Android atau iOS, dan bersedia mengisi kuesioner penelitian dengan jujur dan transparan. Kriteria ini ditetapkan secara ketat untuk memastikan bahwa setiap responden memiliki wawasan dan pengalaman langsung yang cukup untuk memberikan penilaian User Experience (UX) yang valid dan akurat terhadap aplikasi tersebut.

3.1 Metode *User Experience Questionnaire* (Ueq)

User Experience Questionnaire (UEQ) merupakan metode evaluasi terstandarisasi yang digunakan untuk mengukur persepsi pengguna secara komprehensif terhadap kualitas antarmuka suatu aplikasi digital. UEQ menilai pengalaman pengguna berdasarkan enam dimensi utama, meliputi *Attractiveness* (Daya Tarik), *Perspiciuity* (Kejelasan), *Efficiency* (Efisiensi), *Dependability* (Keandalan), *Stimulation* (Stimulasi), dan *Novelty* (Kebaruan). Metode ini dipilih dalam penelitian ini sebagai instrumen utama karena kemampuannya dalam menyediakan gambaran kuantitatif mengenai kenyamanan, kemudahan, serta daya tarik aplikasi. Dengan demikian, UEQ digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap aplikasi Domino's Pizza Indonesia secara menyeluruh, baik sebelum maupun sesudah dilakukan proses *redesign* tampilan antar muka:

1. Sekala Penilaian

UEQ menggunakan skala bipolar tujuh tingkat mulai dari nilai -3 hingga +3. Nilai negatif menunjukkan pengalaman yang buruk terhadap aplikasi, sementara nilai positif menandakan kualitas UX yang baik. Interpretasi nilai skala UEQ ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel III. 2 Sekala Penilaian

Nilai Skala	Interpretasi
+3	Sangat positif
+2	Positif
+1	Cenderung Positif
0	Netral
-1	Cenderung Negative
-2	Negative
-3	Sangat Negative

Pada tabel di atas merupakan Penggunaan skala bipolar ini memungkinkan responden menilai aplikasi berdasarkan dua kutub pengalaman yang berbeda secara lebih objektif.

2. Pemetaan Dimensi UX

Instrumen *User Experience Questionnaire* (UEQ) terdiri dari 26 item pernyataan yang terbagi ke dalam enam dimensi utama. Pemetaan ini, di mana *Attractiveness* diwakili oleh item 1–4, *Perspicuity* oleh item 5–8, *Efficiency* oleh item 9–12, *Dependability* oleh item 13–16, *Stimulation* oleh item 17–20, dan *Novelty* oleh item 21–26, digunakan untuk mengidentifikasi aspek mana yang menghasilkan skor rata-rata tertinggi atau terendah. Dengan demikian, pemetaan dimensi ini berfungsi sebagai dasar penting dalam analisis kebutuhan perbaikan dan pengembangan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) aplikasi.

3. Validitas dan Reliabilitas

Langkah ketiga melibatkan proses penciptaan ide, yang bertujuan untuk menghasilkan solusi terhadap masalah yang telah dikenali. Pada tahap ini, penulis melakukan sesi brainstorming untuk mengumpulkan berbagai gagasan dalam rangka menemukan solusi yang paling efisien. Ide-ide yang terkumpul akan menjadi dasar bagi penulis dalam merancang prototipe *desain* pengelolaan data aset berbasis situs web.

4. Interpretasi Hasil Analisis

Hasil perhitungan skor UEQ yang diperoleh dari responden akan diinterpretasikan melalui perbandingan dengan UEQ Benchmark Framework. Kerangka kerja benchmark ini mengelompokkan kualitas UX aplikasi ke dalam lima kategori, yaitu: Bad, Below Average, Above Average, Good, dan Excellent. Penggunaan kategori ini bertujuan untuk menilai dan memposisikan kualitas UX aplikasi Domino's Pizza Indonesia dibandingkan dengan produk digital lain yang telah diuji menggunakan UEQ secara global..

5. Usulan *Redesign Mockup*

Tahap terakhir adalah Usulan *Redesign Mockup* , pada tahap ini disusun berdasarkan hasil integrasi data kuantitatif dan kualitatif yang telah diperoleh sebelumnya. Secara spesifik, perancangan ulang difokuskan pada variabel yang memperoleh nilai rata-rata (*mean*) terendah dalam analisis *User Experience Questionnaire* (UEQ) guna memperbaiki aspek pengalaman pengguna yang dianggap paling lemah. Selain merujuk pada skor UEQ, perbaikan elemen visual dan fungsional dalam *mockup* ini juga mengakomodasi kritik serta saran teknis yang dihimpun dari kolom komentar responden, seperti penyederhanaan alur navigasi, penyesuaian kontras warna, dan penataan ulang tata letak komponen agar lebih intuitif. Melalui pendekatan ini, usulan *redesign* diharapkan mampu memberikan solusi yang tepat sasaran untuk meningkatkan efisiensi, kejelasan, dan daya tarik aplikasi bagi pengguna di masa mendatang.