

# ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA PT TUNAS JAYA MEKARARMADA YOGYAKARTA

Juji Bisafitri

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna (*user experience*) terhadap layanan PT Tunas Jaya Mekararmada Yogyakarta sebagai dasar evaluasi kualitas dan strategi peningkatan berbasis kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik *simple random sampling* terhadap 96 responden aktif. Instrumen yang digunakan adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ) dengan enam indikator: *Attractiveness*, *Efficiency*, *Perspiciuity*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,13 dalam kategori setuju, yang artinya layanan dinilai efisien, mudah dipahami, andal, serta memberikan kesan positif dan inovatif. Indikator *Attractiveness*, *Efficiency*, dan *Novelty* berada pada kategori sangat setuju, artinya pengguna merasa layanan menarik secara visual, mendukung efisiensi saat digunakan, serta memiliki unsur kebaruan yang memberikan pengalaman berbeda. Sementara itu, indikator *Perspiciuity*, *Dependability*, dan *Stimulation* berada pada kategori setuju, artinya masih terdapat ruang untuk peningkatan pada aspek kejelasan penggunaan, keandalan sistem, dan daya tarik emosional. Hasil ini diharapkan menjadi pertimbangan strategis dalam merancang layanan yang lebih berorientasi pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** *User Experience*

09/13/20  


# **ANALISIS USER EXPERIENCE PADA PT TUNAS JAYA MEKARARMADA YOGYAKARTA**

**Juji Bisafitri**

## **Abstract**

*This study aims to analyze user experience of PT Tunas Jaya Mekararmada Yogyakarta's services as a basis for quality evaluation and improvement strategies based on customer satisfaction. This study uses a descriptive quantitative method with a simple random sampling technique on 96 active respondents. The instrument used is the User Experience Questionnaire (UEQ) with six indicators: Attractiveness, Efficiency, Perspicuity, Dependability, Stimulation, and Novelty. The results show an overall average value of 4.13 in the agree category, which means the service is considered efficient, easy to understand, reliable, and gives a positive and innovative impression. The Attractiveness, Efficiency, and Novelty indicators are in the strongly agree category, meaning users feel the service is visually appealing, supports efficiency when used, and has an element of novelty that provides a different experience. Meanwhile, the Perspicuity, Dependability, and Stimulation indicators are in the agree category, meaning there is still room for improvement in the aspects of clarity of use, system reliability, and emotional appeal. These results are expected to be strategic considerations in designing services that are more oriented towards customer satisfaction and loyalty.*

**Keywords:** *User Experience*