

HALAMAN MOTTO

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri, tak ada yang tahu kapan kau mencapai tuju, dan percayalah bukan urusanmu untuk menjawab itu.”

(Baskara Putra -Lomba Sihir)

“Diantara pusaran nirfungsi, petakan semua lagi titik tuju yang tlah terpatri, melamban bukanlah hal yang tabu, kadang itu yang kau butuh, bersandar hilangkan bebanmu”

(Maul Ibrahim – Perunggu)



HALAMAN PERSEMBAHAN

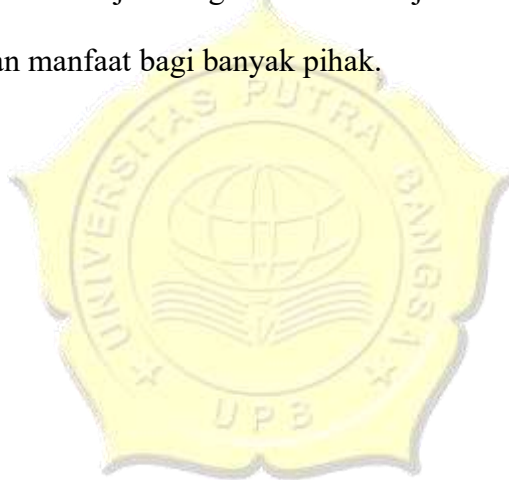
Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Karya sederhana ini penulis persembahkan dengan penuh rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis Bapak Kiyono dan Ibu Sarniyah, serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, motivasi, dan dukungan baik secara moral maupun material kepada penulis.
2. Adik penulis Retno Handayani. Terimakasih telah memberikan semangat, motivasi, serta dukungan dalam setiap proses yang dijalani.
3. Bapak Miftahul Huda, S.Pd.,M.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, kritik, dan saran selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
5. Tidak lupa, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai hal sederhana yang secara tidak langsung turut menemani perjalanan penyusunan skripsi ini. Terima kasih kepada Honda Beat Karbu, yang setia mengantarkan penulis dari rumah menuju kampus, tempat penelitian, maupun berbagai tujuan lainnya tanpa banyak keluhan.
6. Terima kasih kepada tempat-tempat makan yang menjadi saksi perjuangan menyelesaikan skripsi ini, seperti Warung Berkah, Rocket Chicken, sate depan kampus, warung opor depan PERPUSDA, Warung Nasi Padang, Nasi Goreng

Pattaya, serta Mie Ayam dan Bakso yang menjadi tempat mengembalikan semangat ketika rasa lelah mulai datang.

7. Teman-teman serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Terakhir, skripsi ini penulis persembahkan untuk diri sendiri Nikolas Saputra sebagai bentuk apresiasi atas segala usaha, doa, kesabaran, dan semangat dalam menyelesaikan setiap proses hingga mencapai tahap ini. Semoga segala usaha yang telah dilakukan menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik serta memberikan manfaat bagi banyak pihak.



ABSTRAK

Perkembangan *marketplace* di Indonesia mendorong meningkatnya persaingan antarplatform dalam memberikan pengalaman pengguna (*user experience*) yang optimal. Pengalaman pengguna menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan dan keberlanjutan penggunaan suatu platform, sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap aspek pragmatis dan aspek hedonis yang dirasakan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan pengalaman pengguna pada platform Shopee dan Lazada berdasarkan aspek pragmatis dan aspek hedonis menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang pernah menggunakan kedua platform. Analisis deskriptif dilakukan menggunakan UEQ+ Data Analysis Tool, sedangkan analisis komparatif menggunakan *Wilcoxon Signed Rank Test* pada IBM SPSS Statistics. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi pada kedua platform memperoleh nilai rata-rata positif, yang mengindikasikan bahwa Shopee dan Lazada sama-sama mampu memberikan pengalaman pengguna yang baik. Namun demikian, Shopee memperoleh nilai rata-rata yang lebih tinggi dibandingkan Lazada pada seluruh dimensi, yaitu *Efficiency* ($1,69 > 1,33$), *Perspicuity* ($1,97 > 1,44$), *Dependability* ($1,45 > 1,29$), *Usefulness* ($1,95 > 1,58$), *Stimulation* ($1,68 > 1,20$), dan *Novelty* ($1,66 > 1,34$). Hasil uji *Wilcoxon* menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan pada dimensi *Efficiency*, *Perspicuity*, *Usefulness*, *Stimulation*, dan *Novelty* ($p < 0,05$), sedangkan dimensi *Dependability* tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan ($p = 0,146$). Penelitian ini juga menemukan bahwa meskipun Shopee memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik secara keseluruhan, dimensi *Dependability* pada Shopee (mean = 1,45) serta dimensi *Stimulation* pada Lazada (mean = 1,20) merupakan aspek yang masih memiliki peluang untuk ditingkatkan. Dengan demikian, berdasarkan persepsi responden, Shopee memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dibandingkan Lazada pada aspek pragmatis maupun aspek hedonis.

Kata kunci: *User Experience*, *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+), *marketplace*, *Wilcoxon Signed Rank Test*.

ABSTRACT

The development of marketplaces in Indonesia has intensified competition among platforms in providing an optimal user experience. User experience is an important factor that influences user satisfaction and continued platform usage. Therefore, it is necessary to evaluate both the pragmatic and hedonic aspects perceived by users. This study aims to analyze and compare the user experience of the Shopee and Lazada platforms based on pragmatic and hedonic aspects using the User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) method. This study employed a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to 100 respondents who had used both platforms. Descriptive analysis was conducted using the UEQ+ Data Analysis Tool, while comparative analysis was performed using the Wilcoxon Signed Rank Test in IBM SPSS Statistics. The results showed that all dimensions of both platforms obtained positive mean scores, indicating that Shopee and Lazada were both capable of providing a good user experience. However, Shopee obtained higher mean scores than Lazada across all dimensions, namely Efficiency (1.69 > 1.33), Perspicuity (1.97 > 1.44), Dependability (1.45 > 1.29), Usefulness (1.95 > 1.58), Stimulation (1.68 > 1.20), and Novelty (1.66 > 1.34). The Wilcoxon test results indicated significant differences in the Efficiency, Perspicuity, Usefulness, Stimulation, and Novelty dimensions ($p < 0.05$), while the Dependability dimension did not show a significant difference ($p = 0.146$). The study also found that although Shopee provided a better overall user experience, the Dependability dimension of Shopee (mean = 1.45) and the Stimulation dimension of Lazada (mean = 1.20) remained areas with potential for improvement. Therefore, based on the respondents' perceptions, Shopee provided a better user experience than Lazada in both pragmatic and hedonic aspects.

Keywords: User Experience, User Experience Questionnaire Plus (UEQ+), marketplace, Wilcoxon Signed Rank Test.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*ANALISIS KOMPARATIF ASPEK PRAGMATIS DAN HEDONIS PENGALAMAN PENGGUNA (UX) PADA PLATFORM MARKETPLACE LAZADA DAN SHOPEE MENGGUNAKAN METODE UEQ+*" dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komputer, Sains dan Teknologi, Universitas Putra Bangsa.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan pengalaman pengguna pada platform *marketplace* Lazada dan Shopee berdasarkan aspek pragmatis dan aspek hedonis menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+). Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai kualitas pengalaman pengguna pada kedua platform serta memberikan rekomendasi yang dapat menjadi masukan bagi pengembangan kualitas layanan dan penelitian selanjutnya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penelitian tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Putra Bangsa.
2. Bapak Awaludin Abid, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komputer.

3. Bapak Miftahul Huda, S.Pd.,M.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, kritik, dan saran selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Komputer yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama masa perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu dosen serta staf dan karyawan Universitas Putra Bangsa.
6. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, motivasi, serta dukungan baik secara moral maupun material kepada penulis.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang *User Experience* (UX) dan Interaksi Manusia dan Komputer, maupun sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Kebumen, 15 Agustus 2026



Nikolas Saputra

DAFTAR ISI

HALAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	v
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Tinjauan Teori.....	13
2.1.1 User Interface (UI)	13
2.1.2 <i>User Experience</i> (UX)	14
2.1.3 <i>Marketplace</i>	15
2.1.4 Aspek Pragmatis Dan Hedonis.....	16

2.1.5 <i>User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)</i>	18
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Keaslian Penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Tahapan Penelitian	28
3.2 Objek dan Subjek Penelitian	29
3.2.1 Objek Penelitian	29
3.2.2 Subjek Penelitian	29
3.3 Metode Penelitian	30
3.4 Populasi dan Sampel	31
3.4.1 Populasi Penelitian	31
3.4.2 Sampel Penelitian	32
3.5 Metode Pengumpulan Data	34
3.5.1 Instrumen Penelitian	35
3.6 Metode Analisis Data	38
3.6.1 Pengolahan Skor UEQ+	39
3.6.2 Uji Reliabilitas	40
3.6.3 Uji Normalitas	42
3.6.4 Uji Komparatif	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Penelitian	46
4.1.1 Gambaran Umum Shopee	46
4.1.2 Gambaran Umum Lazada	47
4.2 Karakteristik Responden	48
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status (Pekerjaan)	50
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan <i>Marketplace</i>	51
4.3 Hasil Pengolahan Data UEQ+	52
4.3.1 Hasil Skor Aspek Pragmatis Shopee	52
4.3.2 Hasil Skor Aspek Hedonis Shopee.....	55
4.3.3 Hasil Skor Aspek Pragmatis Lazada	56
4.3.4 Hasil Skor Aspek Hedonis Lazada	59
4.4 Hasil Uji Reliabilitas	61
4.5 Hasil Uji Normalitas	62
4.6 Uji Komparatif	64
4.6.1 Perbandingan Aspek Pragmatis Shopee Dan Lazada	65
4.6.2 Perbandingan Aspek Hedonis Shopee Dan Lazada	67
4.7 Pembahasan Hasil	68
4.7.1 Pembahasan Aspek Pragmatis.....	69
4.7.2 Pembahasan Aspek Hedonis	70
4.8 Rekomendasi Perbaikan	72
BAB V PENUTUP.....	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Peningkatan Jumlah Pengguna E-commerce di Indonesia	2
Tabel I- 2 Nilai Transaksi E-commerce di Indonesia	3
Tabel II- 1 Keaslian Penelitian	26
Tabel III- 1 Pertanyaan Kuesioner Aspek Pragmatis	36
Tabel III- 2 Pertanyaan Kuesioner Aspek Hedonis	37
Tabel IV- 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel IV- 2 Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel IV- 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel IV- 4 Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	51
Tabel IV- 5 Rata-rata dan Interval Aspek Pragmatis Shopee	53
Tabel IV- 6 Rata-rata dan Interval Aspek Hedonis Shopee	55
Tabel IV- 7 Rata-rata dan Interval Aspek Pragmatis Lazada	57
Tabel IV- 8 Rata-rata dan Interval Aspek Hedonis Lazada	59
Tabel IV- 9 Uji Reliabilitas Platform Shopee.....	61
Tabel IV- 10 Uji Reliabilitas Platform Lazada	62
Tabel IV- 11 Uji Normalitas	63
Tabel IV- 12 Hasil Uji Wilcoxon Signed Rank Test Aspek Pragmatis	65
Tabel IV- 13 Hasil Uji Wilcoxon Signed Rank Test Aspek Hedonis	67
Tabel IV- 14 Perbandingan Nilai Rata-rata UEQ+	69
Tabel IV- 15 Rekomendasi Perbaikan Platform Lazada Berdasarkan Hasil Penelitian	73
Tabel IV- 16 Rekomendasi Perbaikan Platform Shopee Berdasarkan Hasil Penelitian	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar I- 1 Marketplace Paling Sering Diakses Masyarakat Indonesia	3
Gambar II- 1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar III- 1 Diagram Tahapan Penelitian	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KARTU BIMBINGAN SKRIPSI	89
Lampiran 2 KUESIONER PENELITIAN.....	90
Lampiran 3 TAUTAN LINK GOOGLE FORM	97
Lampiran 4 TABULASI DATA KUESIONER	98
Lampiran 5 HASIL KUESIONER PENELITIAN	102
Lampiran 6 UJI UEQ+	110
Lampiran 7 UJI RELIABILITAS.....	112
Lampiran 8 UJI NORMALITAS	113
Lampiran 9 UJI KOMPARATIF.....	114
Lampiran 10 KARTU TANDA PESERTA SEMINAR	115

