



**ANALISIS *USER EXPERIENCE* MENU TIKTOK SHOP PADA APLIKASI
TIKTOK DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK *HEART* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

ANANDA ALVI AL FADHLI

NIM. 2010512020

PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2023



**ANALISIS *USER EXPERIENCE* MENU TIKTOK SHOP PADA APLIKASI
TIKTOK DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK *HEART* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Komputer**

DISUSUN OLEH:

ANANDA ALVI AL FADHLI

NIM. 2010512020

PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ananda Alvi Al Fadhli

NIM : 2010512020

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 30 November 2023

Yang Menyatakan



Ananda Alvi Al Fadhli

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ananda Alvi Al Fadhli
NIM : 2010512020
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

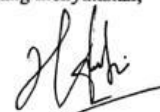
Analisis *User Experience* Menu TikTok Shop pada Aplikasi TikTok dengan Menggunakan Framework *HEART* dan *Importance Performance Analysis*

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya,

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 17 Januari 2024

Yang menyatakan,



Ananda Alvi Al Fadhli

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ananda Alvi Al Fadhli
NIM : 2010512020
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Judul Tugas Akhir : Analisis *User Experience* Menu Tiktok Shop pada
Aplikasi Tiktok dengan Menggunakan Framework
HEART dan *Importance Performance Analysis*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Theresia Wati, S.Kom., MTI.
Dosen Pembimbing I

Rudhy Ho Parabava, S.E., MMSI.
Dosen Pembimbing II

**Ruth Mariana Bunga Wadu, S.Kom.,
M.M.S.I.**
Dosen Penguji I

Tri Rahavu, S.Kom., M.M.
Dosen Penguji II



Dr. Dr. Sunriyanto, ST., M.Sc., IPM.
Dekan FAK IAK UPN Veteran Jakarta

Anita Muliawati, S.Kom., M.TI
Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 9 Januari 2024

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Karena dengan rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik. Dalam penyelesaian Skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak secara fisik maupun batin. Untuk itu, ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Ermatita, M.Kom., selaku dekan Fakultas Ilmu Komputer.
2. Ibu Helena Nurramadhan Irmada, S.Pd., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sarjana Jurusan Sistem Informasi.
3. Ibu Theresia Wati, S.Kom., MTI dan Bapak Rudhy Ho Purabaya. S.E., MMSI selaku Dosen Pembimbing.
4. TikTok Indonesia selaku tempat dan objek penelitian.
5. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan baik secara moral maupun materil.
6. Jihan Tamam yang selalu mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Jasmine Apsari P. W., Made Winadharma P. dan Ghifar Maulana sebagai tempat canda tawa dari SMA hingga perkuliahan.
8. Hendik D. dan Soblay sebagai tempat canda tawa dari SMP hingga sekarang.
9. Anwar Nassihin, Zulfatul Azizah dan Kel Yuk Main yang mendukung selama perkuliahan berlangsung.
10. Sober Core sebagai tempat canda tawa dalam menjalani perkuliahan
11. Dan pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat.

Peneliti menyadari bahwa masih banyaknya kekurangan secara materi maupun teknik penulisan dari Skripsi ini, mengingat kurangnya pengatutan dan pengalaman peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan sangat berarti bagi peneliti.

Jakarta, 6 Juni 2022

Ananda Alvi Al Fadhli

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup	5
1.4 Tujuan.....	5
1.5 Manfaat.....	5
1.6 Luaran yang Diharapkan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Review Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. <i>Social Commerce</i>	10
2.3. <i>User Experience</i>	11
2.4. TikTok Shop	12
2.5 <i>HEART</i> Framework	13
2.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	14
2.7 Uji Validitas	15

2.8 Uji Reliabilitas.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Tahapan Penelitian.....	18
3.2 Uraian Penelitian	18
3.2.1 Identifikasi Masalah.....	18
3.2.2 Studi Literatur	19
3.2.3 Pengumpulan Data Populasi dan Sampel	19
3.2.4 Uji Kelayakan	25
3.2.5 Pengolahan dan Analisis Data.....	25
3.2.6 Perancangan Desain Ulang Aplikasi.....	26
3.2.7 Pengujian Terhadap Perancangan Desain Ulang Aplikasi	26
3.3 Alat dan Bahan	26
3.4 Tahapan Kegiatan	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Validitas dan Reliabilitas	29
4.1.1 Validitas	29
4.1.2 Reliabilitas	31
4.2 Data Demografi Responden	31
4.2.1 Usia	31
4.2.2 Jenis Kelamin.....	32
4.2.3 Domisili Wilayah	32
4.3.1 Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	33
4.3.2 Diagram Kartesius	40
4.4 Kesimpulan Perbaikan Tampilan Antar Muka.....	55
4.5 Hasil Perbaikan Tampilan Antar Muka	56
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	77

5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	83
Lampiran 2. Kuesioner.....	85
Lampiran 3. Hasil Kuesioner.....	91
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas.....	92
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	94
Lampiran 6. Hasil Kuesioner Iterasi Ke-2.....	95
Lampiran 7. Hasil Turnitin.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.1 Set Goals Signal Metrics	20
Tabel 3.2 Item Pertanyaan Kuesioner	22
Tabel 3.3 Pembobotan Skala Likert	24
Tabel 3.4 Jadwal Kegiatan Penelitian	27
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Item Pernyataan	29
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Item Pernyataan	31
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner Usia Responden	32
Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Jenis Kelamin Responden	32
Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Domisili Responden	33
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Item Pernyataan.....	33
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Tingkat Keputusan Item Pernyataan.....	37
Tabel 4.8 Penjelasan Huruf Pada Diagram Kartesius	41
Tabel 4.9 Hasil Item Pada Kuadran I	42
Tabel 4.10 Hasil Item Pada Kuadran II.....	47
Tabel 4.11 Hasil Item Pada Kuadran III.....	49
Tabel 4.12 Hasil Item Pada Kuadran IV	54
Tabel 4.13 Item Pernyataan Pengujian Terhadap Perancangan Desain Ulang Aplikasi	74
Tabel 4.14 Hasil Komparasi Pengujian Iterasi Ke-1 dan Ke-2	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Penggunaan Media Sosial Untuk Belanja (Populix, 2022)	3
Gambar 2.1 Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (Rohama & Khaliq, 2019)	14
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	18
Gambar 4.1 Hasil Diagram Kartesius Item Pernyataan	41
Gambar 4.2 Tampilan Sebelumnya	57
Gambar 4.3 Tampilan Setelah Diperbarui.....	58
Gambar 4.4 Tampilan Sebelumnya	59
Gambar 4.5 Tampilan Setelah Diperbarui.....	59
Gambar 4.6 Tampilan Sebelumnya	60
Gambar 4.7 Tampilan Setelah Diperbarui.....	60
Gambar 4.8 Tampilan Sebelumnya	61
Gambar 4.9 Tampilan Setelah Diperbarui.....	63
Gambar 4.10 Tampilan Baru	64
Gambar 4.11 Tampilan Baru	65
Gambar 4.12 Tampilan Baru	66
Gambar 4.13 Tampilan Baru	67
Gambar 4.14 Tampilan Baru	68
Gambar 4.13 <i>Task Flow</i> Sebelumnya.....	69
Gambar 4.15 <i>Task Flow</i> Sebelumnya.....	69
Gambar 4.16 <i>Task Flow</i> Setelah Diperbarui	69
Gambar 4.17 <i>Task Flow</i> Setelah Diperbarui	69
Gambar 4.18 Tampilan Setelah Diperbarui.....	70
Gambar 4.19 Tampilan Setelah Diperbarui.....	71

Gambar 4.20 Tampilan Sebelumnya	72
Gambar 4.21 Tampilan Setelah Diperbarui.....	73