

ANALISIS *USER EXPERIENCE* DAN *REDESIGN USER INTERFACE*
APLIKASI NARMA SHOP DENGAN METODE
***USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* DAN**
HEURISTIC EVALUATION

ABSTRAK

Narma Toserba adalah bisnis ritel modern dengan model bisnis berupa supermarket yang berfokus pada penyediaan produk-produk kebutuhan pokok dan sehari-hari dengan berbagai pilihan produk yang lengkap, berkualitas, harga yang terjangkau dan memberikan pelayanan terbaik. Dalam implementasi nya, Narma Toserba meluncurkan aplikasi mobile yaitu Narma Shop dengan tujuan untuk memperluas jangkauan pemasaran, meningkatkan dan menjaga loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk mengoptimalkan aplikasi guna memastikan bahwa tujuan penggunaannya dapat sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penilaian terhadap user experience serta membuat ulang tampilan *user interface* yang mampu memenuhi tingkat *usability* dari aplikasi Narma Shop dengan menggunakan kerangka *User Centered Design* (UCD) yang dipadukan dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) berupa penilaian kuesioner pengguna dan *Heuristic Evaluation* berupa penilaian dari evaluator yang sudah *expert* pada bidang *user experience* dan *user interface*. Melalui penelitian ini, *redesign* aplikasi yang peneliti lakukan berhasil meningkatkan nilai *usability* menjadi kategori baik dengan hasil pada aspek daya tarik meningkat 68,2%, kejelasan 68,8%, efisiensi 71,6%, ketepatan 65,2%, stimulasi 72,1%, dan keterbaruan 77,4%. Selain itu, peneliti berhasil mengurangi temuan *Heuristic evaluation* yang pada awalnya ditemukan pada sistem berjalan terdapat 35 permasalahan dan setelah di lakukan *redesign* hanya ditemukan 7 permasalahan.

Kata Kunci: *Narma Shop, Interface, Experience, User Centered Design (UCD), User Experience Questionnaire, Heuristic Evaluation.*

USER EXPERIENCE ANALYSIS AND USER INTERFACE REDESIGN OF NARMA SHOP APPLICATION USING USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE AND HEURISTIC EVALUATION METHODS

ABSTRACT

Narma Toserba is a modern retail business with a supermarket business model that focuses on providing a wide range of quality basic and daily necessity products at affordable prices and delivering excellent customer service. In its implementation, Narma Toserba has launched a mobile application called Narma Shop with the aim of expanding its marketing reach, enhancing, and maintaining customer loyalty. Therefore, it is important to optimize the application to ensure that its usage aligns with user needs. This study aims to assess user experience and redesign the user interface to meet the usability standards of the Narma Shop application, using the User-Centered Design (UCD) framework combined with the User Experience Questionnaire (UEQ) method, involving user questionnaire assessments, and Heuristic Evaluation by expert evaluators in the field of user experience and user interface. Through this research, the redesign of the application successfully improved usability scores to the "good" category, with increases in attractiveness by 68.2%, clarity by 68.8%, efficiency by 71.6%, accuracy by 65.2%, stimulation by 72.1%, and learnability by 77.4%. Additionally, the researcher managed to reduce the findings of Heuristic Evaluation, initially identifying 35 issues with the system, which decreased to only 7 after the redesign.

Keywords: *Narma Shop, Interface, Experience, User Centered Design (UCD), User Experience Questionnaire, Heuristic Evaluation.*