

**PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE* GENERASI Y DAN Z  
TERHADAP APLIKASI *MCDONALD'S* MENGGUNAKAN METODE  
*USABILITY TESTING* DAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*  
(*UEQ*)**

**TUGAS AKHIR**

**OLEH:  
RAHMADANI  
NIM. 1910817720001**



**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN  
2023**

**PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE* GENERASI Y DAN Z  
TERHADAP APLIKASI *MCDONALD'S* MENGGUNAKAN METODE  
*USABILITY TESTING* DAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*  
(*UEQ*)**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Sarjana Strata-1 Teknologi Informasi

**OLEH:  
RAHMADANI  
NIM. 1910817720001**



**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN, JUNI 2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RAHMADANI  
NIM : 1910817720001  
Fakultas : Teknik  
Program Studi : Teknologi Informasi  
Judul Tugas Akhir : Perbandingan *User Experience* Generasi Y dan Z  
Terhadap Aplikasi *McDonald's* Menggunakan Metode  
*Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire*  
(*UEQ*)  
Pembimbing Utama : Muti'a Maulida, S.Kom., M.T.I

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Banjarmasin, 20 Juni 2023

RAHMADANI  
NIM. 1910817720001

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**SKRIPSI PROGRAM STUDI S-1 TEKNOLOGI INFORMASI**

**Perbandingan *User Experience* Generasi Y dan Z Terhadap Aplikasi  
*McDonald's* Menggunakan Metode *Usability Testing* dan *User  
Experience Questionnaire (UEQ)***

oleh  
**RAHMADANI (1910817720001)**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada 27 Juni 2023 dan  
dinyatakan

**LULUS**

**Komite Penguji :**

**Ketua** : Eka Setya Wijaya, S.T., M.Kom  
NIP 198205082008011010

**Anggota 1** : Nurul Fathanah Mustamin, S.Pd., MT  
NIP 199110252019032018

**Anggota 2** : Dr. Ir. Yuslena Sari, S.Kom., M.Kom  
NIP 198411202015042002

**Pembimbing** : Muti'a Maulida, S.Kom., M.T.I  
**Utama** NIP 198810272019032013

Banjarbaru, 04.06.2023  
diketahui dan disahkan oleh:

**Wakil Dekan Bidang Akademik**  
**Fakultas Teknik ULM,**

**Koordinator Program Studi**  
**S-1 Teknologi Informasi,**



**Dr. Ir. Yuslena Sari, S.Kom., M.Kom**  
NIP 198411202015042002

## PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE* GENERASI Y DAN Z TERHADAP  
APLIKASI *MCDONALD'S* MENGGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING*  
DAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)*

OLEH

RAHMADANI

1910817720001

Telah diperiksa dan terpenuhi semua persyaratan akademik, administrasi dan  
disetujui untuk dipertahankan di hadapan dewan penguji

Banjarmasin, 20 Juni 2023  
Pembimbing Utama



Muti'a Maulida, S.Kom., M.T.I

NIP. 198810272019032013

## ABSTRAK

Berbelanja secara *online* adalah sebuah bentuk perdagangan yang dapat dilakukan melalui internet, dimana konsumen dapat merasakan kenyamanan berbelanja, kapan saja dan dimana saja, tanpa memedulikan letak geografis dari para konsumen. Survei *We Are Social* pada April 2021 mencatat pengguna internet di Indonesia yang menggunakan jasa layanan secara *online* telah mencapai 88,1%. *McDelivery Mobile Application* adalah aplikasi pemesanan makanan cepat saji berbasis franchise dari perusahaan *McDonald's* yang dikembangkan untuk membantu efektifitas pemasaran dan pemberian kemudahan dalam hal pemesanan makanan jarak jauh kepada konsumen. Dalam hal ini, peneliti ingin mengetahui kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna generasi Y dan Z menggunakan metode *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Aspek dalam *User Experience Questionnaire (UEQ)* yaitu *attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, novelty*. *Attractiveness*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner secara *online* kepada masyarakat Indonesia yang menggunakan aplikasi *McDonald's*. Analisis dilakukan dari 400 data responden, 200 untuk generasi Y dan 200 untuk generasi Z agar seimbang dengan metode *UEQ dan Usability Testing*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai skor *Usability* pada kedua generasi berada pada rentang yang baik, dengan generasi Z memiliki nilai sedikit lebih tinggi dibandingkan generasi Y, terdapat perbedaan minor antara generasi Y dan Z dalam pengguna aplikasi *McDonald's* tetapi pengalaman pengguna yang positif dari segi emosi, kepuasan dan efektivitas.

Kata Kunci : *McDonald's, Usability, UEQ, User Experience, McDelivery, Generasi Y dan Z*

## **ABSTRACT**

*Online shopping is a form of trading that can be done via the internet, where consumers can feel the convenience of shopping, anytime and anywhere, regardless of the geographic location of the consumers. The We Are Social survey in April 2021 noted that internet users in Indonesia who used online services had reached 88.1%. McDelivery Mobile Application is a franchise-based fast food ordering Application from the McDonald's company which was developed to assist marketing effectiveness and provide convenience in terms of remote food ordering to consumers. In this case, researchers want to know the quality of service perceived by users of Y and Z generations using the Usability Testing method and the User Experience Questionnaire (UEQ). Aspects in the User Experience Questionnaire (UEQ), namely attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, novelty. Attractiveness. This study uses a quantitative approach by distributing questionnaires online to Indonesian people who use the McDonald's Application. Analysis was carried out from 400 respondent data, 200 for generation Y and 200 for generation Z so that it is balanced with the UEQ and Usability Testing methods. The results of this study indicate that the Usability scores in both generations are in a good range, with generation Z having a slightly higher value than generation Y, there are minor differences between generations Y and Z in using the McDonald's Application but the User Experience is positive in terms of emotions, satisfaction and effectiveness.*

*Keywords: McDonald's, Usability, UEQ, User Experience, McDelivery, Generation Y and Z*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur tiada hentinya penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala dan junjungannya Nabi Besar Muhammad Shallallahu 'Alaihi wa Sallam, yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Perbandingan *User Experience* Generasi Y dan Z Terhadap aplikasi *Mcdonalds* menggunakan metode *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*”. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar - besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, saran, serta dorongan yang membuat penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan sebaik-baiknya, terutama kepada:

1. Orang tua paling berharga bagi hidup penulis yang selalu memberikan hal yang tidak bisa penulis balas sampai kapanpun. Ibu dan nenek tercinta, kedua wanita terhebat yang selalu memberikan dukungan dalam segala bentuk, memberikan motivasi, do'a, memahami, serta selalu memberikan tempat untuk bersandar dan pulang. Ayah dan atok tercinta, yang juga selalu mendukung, memberikan perhatian, selalu berjuang, dan memberikan sebaik-baiknya apa yang penulis butuhkan.
2. Ibu Dr. Ir. Yuslena Sari, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Teknologi Informasi yang telah memberikan arahan dan solusi dalam penyelesaian Tugas Akhir
3. Ibu Muti'a Maulida S.Kom., M.T.I., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, arah, meluangkan waktu dan bimbingan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
4. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Teknologi Informasi Universitas Lambung Mangkurat yang turut membantu dan mengarahkan penulis.
5. Teman seperjuangan Sakti 19 terutama Aida Raima, M. Yusuf Hasbullah, Muhammad Fadhillah dan Muhammad Ariyadi, Razidannor selaku teman-teman yang telah memberikan dukungan dan referensi dan motivasi kepada penulis.



6. Teman terbaik Vania Laili Rahmah, Euyinia Jessica Virginia, NurAzlina, Nurul Hikmah, Mitayani Nurma Pratiwi yang selalu memberikan referensi dan menemani penulis.
7. Akhiratul Akmal Agustiannoor sebagai Teman yang juga turut senantiasa memberikan semangat, dorongan, dan do'a serta bantuan kepada saya pada saat proses penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah ikut andil dalam membantu menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir ini. Penyusunan lapor tugas akhir telah disusun dengan optimal, berkat bantuan banyak pihak, tetapi masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis siap menerima saran serta kritikan yang membangun dari semua pihak agar laporan ini dapat memberikan manfaat, terutama kepada para pembaca.

Banjarmasin, Juni 2023

Penulis,

Rahmadani

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR RIWAYAT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 <i>Online Food Delivery (OFD)</i> .....	8
2.1.2 <i>Aplikasi Mobile McDonald's</i> .....	8
2.1.3 <i>Generasi Y dan Z</i> .....	9
2.1.4 <i>User Experience</i> .....	10
2.1.5 <i>Usability Testing</i> .....	11
2.1.6 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i> .....	12
2.1.7 <i>System Usability Scale (SUS)</i> .....	14
2.2 Penelitian Terkait.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29

3.1 Alat dan Bahan Penelitian .....	29
3.1.1 Alat Penelitian.....	29
3.1.2 Bahan Penelitian .....	29
3.2 Alur Penelitian.....	30
3.2.1 Identifikasi Masalah.....	31
3.2.2 Studi Literatur .....	32
3.2.3 Penentuan Metode.....	33
3.2.3.2 <i>Metode Usability Testing</i> .....	35
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.2.5 Teknik Pengolahan Data.....	40
3.2.7 Pengujian Analisis .....	41
3.2.8 Kesimpulan dan Saran .....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Deskripsi Data Penelitian .....	43
4.2 Demografi Responden.....	44
4.3 Hasil Analisis Data Penelitian.....	47
4.4 Uji <i>Usability</i> .....	52
4.5 Uji <i>UX (Benchmark)</i> .....	53
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68