

Analisis Komparasi *User Experience* Aplikasi M-Tix Versi 5.3.1 Dengan M-Tix Versi 6.0.15 Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Anatasya Clara Supriyanto¹, Nabila Rizky Oktadini^{*2}, M Rudi Sanjaya³

¹⁻³Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

E-mail: 09031282126081@student.unsri.ac.id¹, nabilarizky@unsri.ac.id^{*2}, m.rudi.sjy@ilkom.unsri.ac.id³

Abstrak. Perkembangan teknologi telah mempengaruhi manusia dalam menonton film terutama bioskop. Penggunaan teknologi aplikasi *mobile* telah meningkatkan proses pembelian tiket bioskop secara *online*. Salah satu aplikasi yang menerapkan pemesanan tiket *online* adalah M-Tix. Aplikasi M-Tix telah mengalami beberapa kali pembaruan yang berguna untuk meningkatkan kinerja dan pengalaman pengguna. Dalam penelitian ini dilakukan komparasi dari kedua versi aplikasi M-Tix yakni versi 5.3.1 dan versi 6.0.15 untuk mencari tahu pengalaman pengguna mana yang lebih baik dari kedua versi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Hasil penelitian didapatkan bahwa aplikasi M-Tix versi 6.0.15 lebih unggul dari M-Tix 5.3.1 dan pada seluruh aspek UEQ didapatkan bahwa kedua versi aplikasi M-Tix memiliki perbedaan signifikan dengan besar signifikansi sebesar 0.000.

Kata kunci: pengalaman pengguna; M-Tix; UEQ.

Abstract. Technology has changed how people watch movies, particularly in the context of the traditional cinema experience. The utilisation of mobile application technology has enhanced the process of purchasing movie tickets online. One of the applications that facilitate online ticket booking is M-Tix. The M-Tix application has been the subject of several updates, the objective of which has been to enhance both performance and user experience. This study compares the two versions of the M-Tix application, namely version 5.3.1 and version 6.0.15, with the objective of determining which version offers a superior user experience. This study employs the *User Experience Questionnaire* (UEQ) methodology. The findings indicate that the 6.0.15 iteration of the M-Tix application exhibited superior performance compared to M-Tix 5.3.1. A comprehensive analysis of the UEQ revealed that the two versions of the M-Tix application exhibited notable differences across all assessed dimensions, with a statistical significance of 0.000.

Keywords: user experience; M-Tix; UEQ.

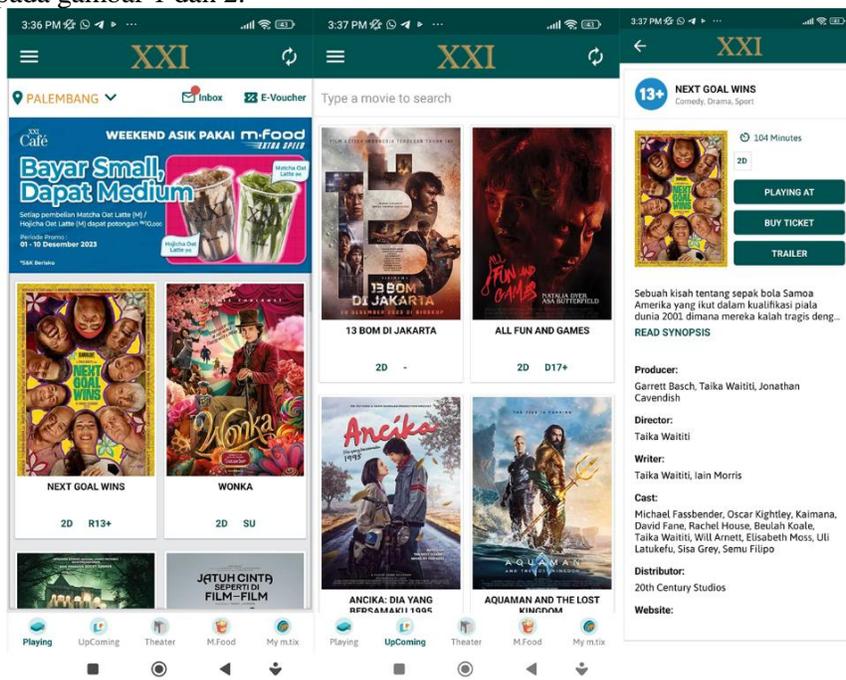
1. Pendahuluan

Di zaman sekarang, ketergantungan manusia terhadap teknologi semakin kuat [1]. Ketergantungan terhadap teknologi juga mempengaruhi cara manusia dalam menonton film. Dahulunya, manusia hanya dapat

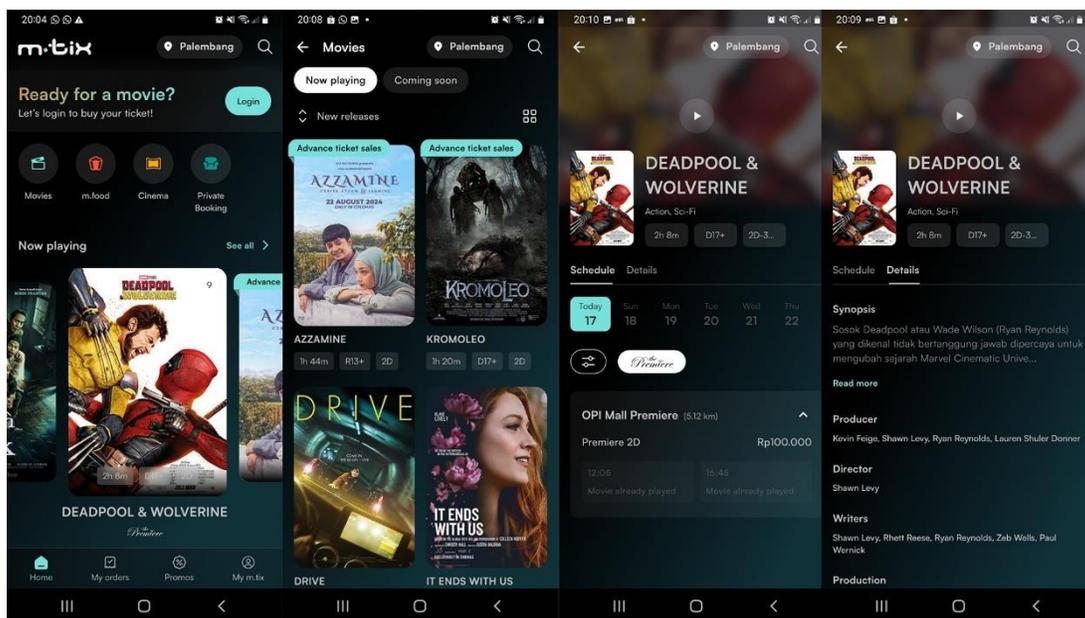
menonton film melalui bioskop, dengan berkembangnya teknologi dihadirkan layanan *Video on Demand* (VOD) yang memudahkan manusia untuk menonton film secara *online*. Namun, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh [2] bahwa terlepas dengan hadirnya *Video on Demand* (VOD) tidak mempengaruhi motivasi konsumen untuk tetap mengunjungi ke bioskop. Salah satu perubahan terbesar dari perkembangan teknologi dalam industri perfilman bioskop adalah dari cara masyarakat membeli tiket bioskop. Pemesanan tiket bioskop yang umumnya dilakukan secara manual yang dimana konsumen harus mengunjungi bioskop secara langsung untuk memesan tiket [3], kini dengan munculnya aplikasi *mobile*, proses tersebut dapat dilakukan dengan cepat dan mudah hanya dengan melalui genggaman tangan.

Dilansir dari Cinema XXI menunjukkan bahwa penjualan tiket film bioskop secara *online* pada kuartal kedua tahun 2019 mengalami peningkatan diatas 40%, yang mencerminkan bahwa pertumbuhan meningkat hingga dua kali lipat dibandingkan periode serupa di tahun sebelumnya [4]. Pertumbuhan ini didorong oleh semakin banyaknya konsumen yang memilih untuk membeli tiket film bioskop secara *online* dibandingkan secara *offline*. Manfaat menggunakan aplikasi untuk membeli tiket bioskop secara *online* meliputi kemudahan dan kenyamanan bagi para penikmat film. Aplikasi ini memungkinkan pengguna memeriksa ketersediaan tiket, memilih jadwal serta kursi sesuai preferensi, menghindari antrean panjang, dan memberikan fleksibilitas dalam merencanakan waktu kedatangan ke bioskop [5].

Salah satu perusahaan yang menerapkan adanya sistem pembelian tiket *online* adalah PT Nusantara Sejahtera Raya Tbk (NSR) atau biasa dikenal *Cineplex 21 Group* yang merupakan perusahaan dari Cinema XXI yang menghadirkan aplikasi M-Tix untuk memudahkan pelanggan dalam memesan tiket bioskop. Aplikasi M-Tix sendiri diluncurkan pada tahun 2015 [6]. M-Tix menawarkan pengalaman pengguna dalam memesan tiket bioskop secara *online* dimanapun dan kapanpun tanpa harus mengantri secara langsung [5]. Aplikasi M-Tix sendiri telah mengalami beberapa pembaruan versi untuk meningkatkan kinerja dan pengalaman penggunanya. Aplikasi M-Tix versi 5.3.1 yang di-*update* pada 15 Juli 2024 dan versi 6.0.15 yang di-*update* pada 1 Agustus 2024 merupakan dua versi yang memiliki perbedaan signifikan dalam hal tampilan, fitur, dan performa. Perubahan ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna, namun tidak jarang perubahan yang dilakukan justru menimbulkan perdebatan di kalangan pengguna mengenai mana versi yang lebih baik dari segi pengalaman pengguna. Berikut dapat dilihat perbandingan *update* aplikasi M-Tix pada gambar 1 dan 2.



Gambar 1. Tampilan M-Tix versi 5.3.1



Gambar 2. Tampilan M-Tix versi 6.0.15

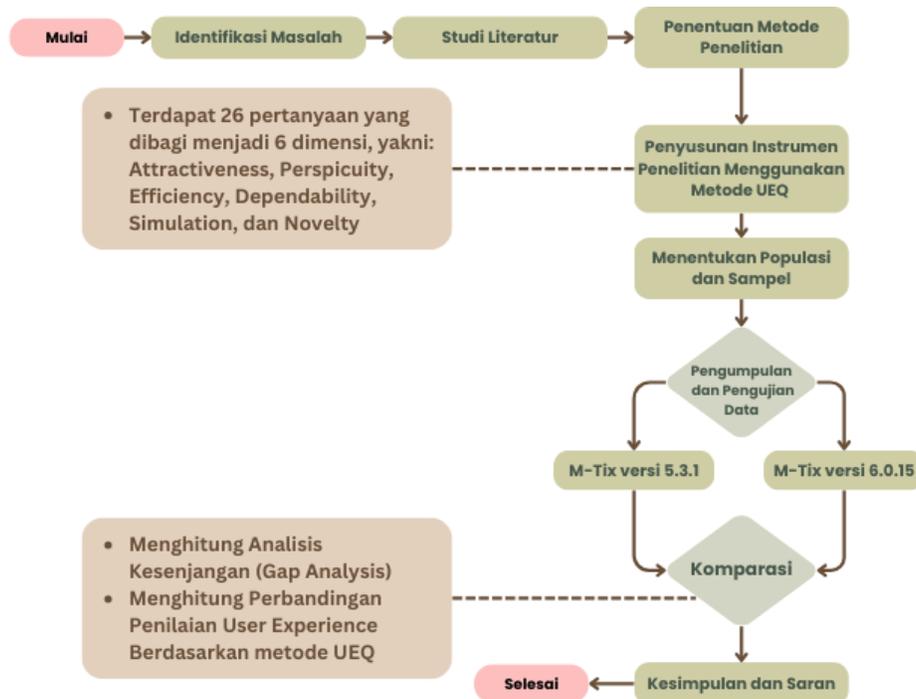
Pengalaman pengguna atau *User Experience* (UX) merupakan aspek yang sangat krusial dalam sebuah pengembangan aplikasi [7]. *User Experience* (UX) tidak hanya mencakup tampilan visual aplikasi, tetapi juga mencakup bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi, lalu seberapa mudah pengguna menyelesaikan tugas-tugas yang diinginkan, hingga seberapa puas pengguna dengan aplikasi tersebut secara keseluruhan. Dengan antarmuka yang ramah pengguna, navigasi yang intuitif, dan fitur-fitur yang relevan, sebuah aplikasi dapat memastikan bahwa pengguna merasa terhubung dan terbantu dalam mencapai tujuan mereka [8].

Penelitian mengenai komparasi pengalaman pengguna terhadap aplikasi pernah dilakukan oleh beberapa peneliti yakni, [9], [10], [11], [12], dan [13]. Untuk mengukur *User Experience* (UX), salah satu metode yang sering digunakan adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ), yang memungkinkan evaluasi UX secara kuantitatif berdasarkan berbagai skala seperti daya tarik, efisiensi, dan kejelasan. *User Experience Questionnaire* (UEQ) adalah sebuah metode yang memanfaatkan kuesioner untuk menguji dan menilai pengalaman pengguna [14]. UEQ memiliki enam skala utama dengan 26 butir pertanyaan dalam menilai pengalaman pengguna yakni, daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), keandalan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*) [15]. Untuk kemudahan dalam pengolahan data, UEQ menyediakan sebuah alat bernama *UEQ Data Analysis Tool version 12*.

Setiap versi aplikasi dapat memiliki perbedaan dalam hal desain antarmuka, fitur, kinerja, dan pengalaman pengguna (*user experience*). Penting untuk memahami bagaimana perubahan ini mempengaruhi *user experience* secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan komparasi kualitas pengalaman pengguna aplikasi M-Tix pada versi 5.3.1. Melalui komparasi ini, diharapkan dapat diketahui versi mana yang memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

2. Metode

Untuk menjamin ketepatan data yang dikumpulkan, alur penelitian yang digunakan terdiri dari serangkaian tahapan penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian. Berikut adalah proses yang digunakan oleh penelitian ini, seperti pada gambar 3.



Gambar 3. Tahapan Penelitian

Tahapan awal pada penelitian ini adalah mengidentifikasi masalah yang dimana berfokus pada komparasi versi *update* pada aplikasi M-Tix yakni, pada versi versi 5.3.1 dengan versi 6.0.15. Setelah mengidentifikasi masalah, tahapan selanjutnya adalah melakukan studi literatur yang dimana mencari informasi yang mendukung penelitian. Data informasi diperoleh berdasarkan teori yang relevan serta penelitian sebelumnya yang sesuai dengan topik penelitian ini. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan studi literatur dan penyebaran kuesioner. Menurut [16], penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang dilakukan untuk mempelajari kelompok orang atau contoh tertentu. Data yang diolah adalah data angka atau statistik, dan tujuan utamanya adalah untuk menggambarkan serta menguji dugaan yang telah ditentukan.

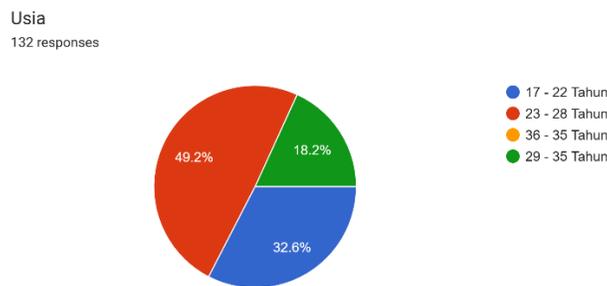
Selanjutnya dilakukan penyusunan instrumen penelitian dengan menggunakan metode *User Experience* menggunakan model survei pengalaman pengguna *User Experience Questionnaire* (UEQ). Pengukuran ini dimaksudkan untuk mengukur perbandingan pengalaman pengguna saat menggunakan kedua versi dari aplikasi M-Tix. UEQ mencakup skala *Likert 7* poin dan dua puluh enam item elemen yang menunjukkan fitur utama. Oleh karena itu, kuesioner ini memastikan bahwa kuesioner tersebut jelas dan lebih tepat [17]. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna yang pernah menggunakan aplikasi M-Tix versi versi 5.3.1 dan versi 6.0.15 yang berusia 17-35 tahun di seluruh Indonesia. Pemilihan kriteria ini bertujuan untuk memastikan bahwa responden memiliki pengalaman yang relevan untuk memberikan evaluasi yang valid terhadap kedua versi aplikasi. Setelah dilakukan penyusunan instrument, dilakukan penyebaran kuesioner secara *online* maupun *offline*. Untuk penyebaran secara *online*, kuesioner disediakan dalam bentuk digital menggunakan platform Google Form, yang memungkinkan jangkauan luas kepada pengguna di seluruh Indonesia. Sedangkan untuk penyebaran secara *offline*, kuesioner dicetak dan diberikan kepada responden yang memenuhi kriteria dalam lingkungan tertentu, seperti kampus atau tempat umum lainnya.

Data yang sudah dikumpulkan, akan diolah dan dianalisis sesuai dengan perhitungan UEQ. Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut dilakukan analisis *inconsistency data*, yang dimana bertujuan untuk mendeteksi adanya ketidakkonsistenan dalam jawaban responden. Hal ini dilakukan dengan memasukkan

beberapa pertanyaan yang memiliki konteks serupa namun dirumuskan dengan cara berbeda di dalam kuesioner. Jika terdapat jawaban yang tidak konsisten pada pertanyaan tersebut, data responden akan dievaluasi lebih lanjut atau dikeluarkan dari analisis untuk menjaga kualitas hasil penelitian. Setelah dilakukan analisis *inconsistency data*, dilakukan perhitungan UEQ yang digunakan untuk mengevaluasi pengalaman mereka terhadap kedua versi aplikasi M-Tix dalam enam skala utama: daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Setelah data terkumpul, dilakukan perhitungan skor untuk masing-masing skala. Skor ini kemudian dibandingkan dengan *benchmark* atau standar referensi untuk menilai apakah pengalaman pengguna positif, netral, atau negatif. Setelah didapatkan hasil analisis kedua versi aplikasi M-Tix, hasil dari nilai UEQ akan dibandingkan untuk mengevaluasi kualitas masing-masing versi aplikasi M-Tix. Dengan demikian, pengguna dapat menentukan versi mana yang paling sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.

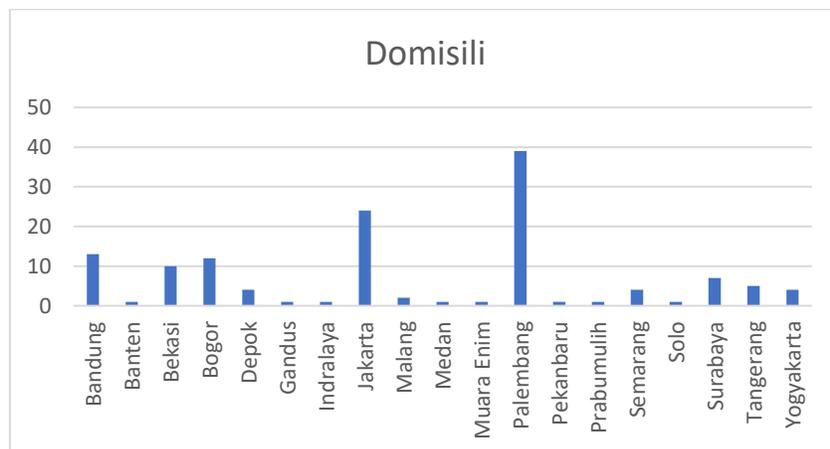
3. Hasil dan Pembahasan

Setelah mengumpulkan kuesioner secara *online* maupun *offline*, penulis berhasil mengumpulkan data sebanyak 132 data responden dari seluruh Indonesia yang secara aktif menggunakan aplikasi M-Tix versi 5.3.1 dan versi 6.0.15. Analisis data demografi yang diperoleh meliputi, usia, domisili, dan jenis kelamin yang memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi karakteristik pengguna sebagai berikut:



Gambar 4. Usia Responden

Berdasarkan hasil survei terhadap 132 pengguna yang menggunakan aplikasi M-Tix versi 5.3.1 dan versi 6.0.15, menunjukkan bahwa rata-rata pengguna aplikasi M-Tix versi 5.3.1 dan versi 6.0.15 berusia 17-22 tahun sebanyak 43 responden atau sebesar 32.6%, lalu terdapat pengguna aplikasi M-Tix versi 5.3.1 dan versi 6.0.15 yang berusia 23-28 tahun sebanyak 65 responden atau sebesar 49.2%, sisanya sebanyak 24 responden atau sebesar 18.2% yang menggunakan aplikasi M-Tix versi 5.3.1 dan versi 6.0.15 berusia 29-35 tahun.



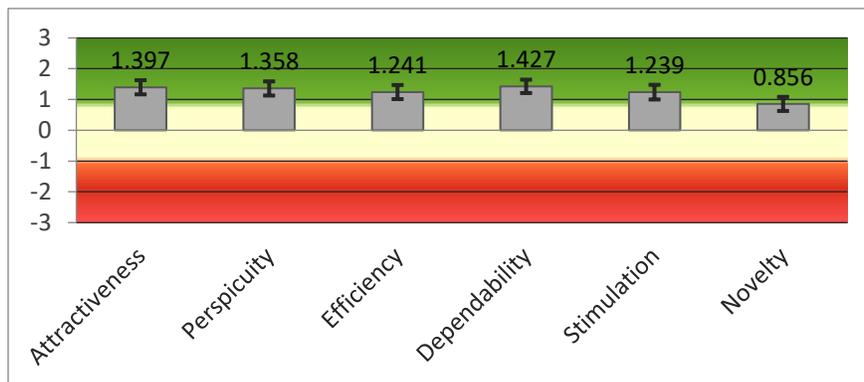
Gambar 5. Domisili Responden

Gambar 8. Hasil uji *inconsistency* M-Tix versi 6.0.15

Berdasarkan hasil kuisioner M-Tix versi 5.3.1 dan M-Tix versi 6.0.15, penulis menemukan beberapa responden yang memberikan jawaban yang tidak konsisten. Karena itu, dari 132 responden penulis memutuskan untuk tidak memasukkan data dari responden-responden yang tidak konsisten kedalam analisis penulis. Dengan demikian, jumlah data akhir yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 113.

3.1. Hasil Analisis *User Experience* M-Tix versi 5.3.1

Gambar 6 menunjukkan visualisasi evaluasi dari keseluruhan pengalaman pengguna aplikasi M-Tix versi 5.3.1 berdasarkan setiap skala UEQ. Pada Gambar 4.6 variabel *attractiveness* dari aplikasi M-Tix versi 5.3.1 menunjukkan nilai rata-rata sebesar 1.397 yang dimana pada versi ini, M-Tix menghasilkan pelayanan yang menyenangkan, baik, menggembirakan, nyaman, atraktif, dan ramah pengguna. Pada variabel *perspicuity* dari aplikasi M-Tix versi 5.3.1 menunjukkan nilai rata-rata sebesar 1.358 yang dimana pada versi ini, M-Tix menghasilkan pelayanan yang dapat dipahami, mudah dipelajari, sederhana, dan jelas. Selanjutnya, pada variabel *efficiency* dari aplikasi M-Tix versi 5.3.1 menunjukkan nilai rata-rata sebesar 1.242 yang dimana pada versi ini, M-Tix menghasilkan pelayanan yang cepat, efisien, praktis, dan terorganisasi. Lalu, pada variabel *dependability* dari aplikasi M-Tix versi 5.3.1 menunjukkan nilai rata-rata sebesar 1.427 yang dimana pada versi ini, M-Tix menghasilkan pelayanan yang dapat diprediksi, mendukung, aman, dan memenuhi ekspektasi. Setelah itu, pada variabel *stimulation* dari aplikasi M-Tix versi 5.3.1 menunjukkan nilai rata-rata sebesar 1.239 yang dimana pada versi ini, M-Tix menghasilkan pelayanan yang bermanfaat, mengasyikan, menarik, dan memotivasi. Dan yang terakhir, pada variabel *novelty* dari aplikasi M-Tix versi 5.3.1 menunjukkan nilai rata-rata sebesar 0.856 yang dimana pada versi ini, M-Tix menghasilkan pelayanan yang kreatif, berdaya cipta, lazim, dan inovatif.

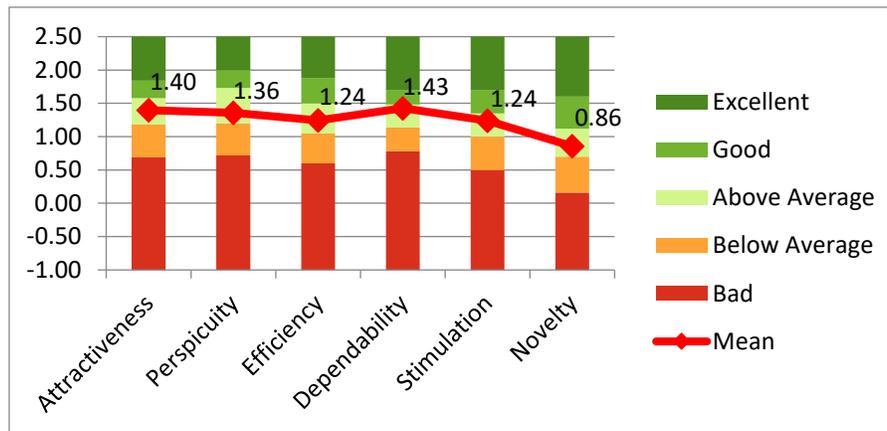


Gambar 9. Visualisasi Evaluasi *User Experience* M-Tix 5.3.1

Tabel 1. Hasil Representasi UEQ M-Tix 5.3.1

<i>Scale</i>	<i>Mean</i>	<i>Comparisson to Benchmark</i>	<i>Interpretation</i>
<i>Attractiveness</i>	1.40	<i>Above average</i>	<i>25% of results better, 50% of results worse</i>
<i>Perspiciuity</i>	1.36	<i>Above Average</i>	<i>25% of results better, 50% of results worse</i>
<i>Efficiency</i>	1.24	<i>Above Average</i>	<i>25% of results better, 50% of results worse</i>
<i>Dependability</i>	1.43	<i>Above Average</i>	<i>25% of results better, 50% of results worse</i>
<i>Stimulation</i>	1.24	<i>Above Average</i>	<i>25% of results better, 50% of results worse</i>
<i>Novelty</i>	0.86	<i>Above Average</i>	<i>25% of results better, 50% of results worse</i>

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 1, menunjukkan bahwa seluruh aspek pada aplikasi M-Tix versi 5.3.1 termasuk kategori “Above Average”, dengan nilai rata-rata pada aspek *attractiveness* adalah 1.40. Pada aspek *perspicuity* memperoleh nilai rata-rata sebesar 1.36. Lalu pada aspek *efficiency* memperoleh nilai rata-rata sebesar 1.24. Selanjutnya, pada aspek *dependability* memperoleh nilai rata-rata sebesar 1.43. Setelah itu, pada aspek *stimulation* memperoleh nilai rata-rata sebesar 1.24. Dan yang terakhir pada aspek *novelty* memperoleh nilai rata-rata sebesar 0.86. Artinya, jika dibandingkan dengan tolok ukur yang ada, nilai rata-rata pada aplikasi M-Tix versi 5.3.1 memiliki skala yang lebih baik dari hasil untuk produk yang dievaluasi yakni sebesar 25%. Namun, ada 50% produk yang yang dievaluasi lebih buruk dari produk yang dievaluasi. Berdasarkan hasil analisis tersebut, didapatkan bahwa seluruh aspek pada aplikasi M-Tix versi 5.3.1 perlu ditingkatkan lagi dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna. Berikut dapat dilihat hasil analisis *benchmark* yang menampilkan nilai perbandingan yang tertera pada gambar berikut.

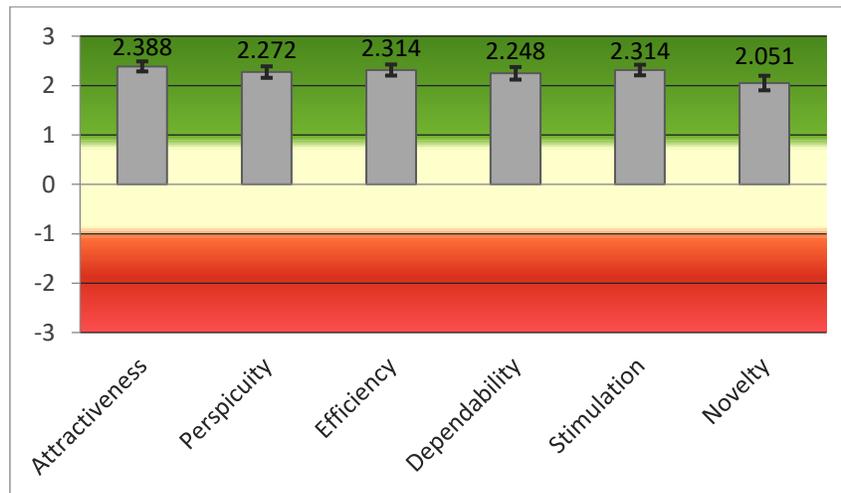


Gambar 10. Visualisasi Analisis *Benchmark* M-Tix 5.3.1

3.2. Hasil Analisis *User Experience* M-Tix versi 6.015

Gambar 8 menunjukkan visualisasi evaluasi dari keseluruhan pengalaman pengguna aplikasi M-Tix versi 6.0.15 berdasarkan setiap skala UEQ. Pada Gambar 8 variabel *attractiveness* dari aplikasi M-Tix versi 6.0.15 menunjukkan nilai rata-rata sebesar 2.388 yang dimana pada versi ini, M-Tix menghasilkan pelayanan yang menyenangkan, baik, menggembarakan, nyaman, atraktif, dan ramah pengguna. Pada variabel *perspicuity* dari aplikasi M-Tix versi 6.0.15 menunjukkan nilai rata-rata sebesar 2.272 yang dimana

pada versi ini, M-Tix menghasilkan pelayanan yang dapat dipahami, mudah dipelajari, sederhana, dan jelas. Selanjutnya, pada variabel *efficiency* dari aplikasi M-Tix versi 6.0.15 menunjukkan nilai rata-rata sebesar 2.314 yang dimana pada versi ini, M-Tix menghasilkan pelayanan yang cepat, efisien, praktis, dan terorganisasi. Lalu, pada variabel *dependability* dari aplikasi M-Tix versi 6.0.15 menunjukkan nilai rata-rata sebesar 2.248 yang dimana pada versi ini, M-Tix menghasilkan pelayanan yang dapat diprediksi, mendukung, aman, dan memenuhi ekspektasi. Setelah itu, pada variabel *stimulation* dari aplikasi M-Tix versi 6.0.15 menunjukkan nilai rata-rata sebesar 2.314 yang dimana pada versi ini, M-Tix menghasilkan pelayanan yang bermanfaat, mengasyikan, menarik, dan memotivasi. Dan yang terakhir, pada *variable novelty* dari aplikasi M-Tix versi 6.0.15 menunjukkan nilai rata-rata sebesar 2.051 yang dimana pada versi ini, M-Tix menghasilkan pelayanan yang kreatif, berdaya cipta, lazim, dan inovatif.



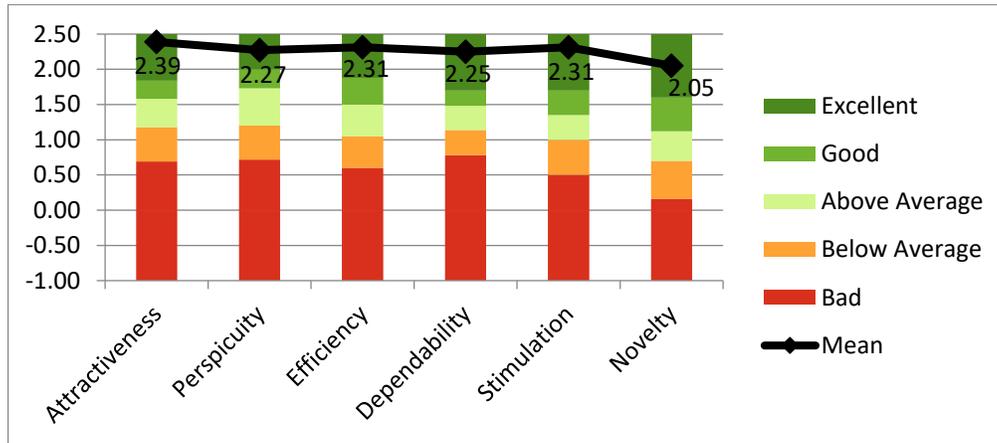
Gambar 11. Visualisasi Evaluasi *User Experience* M-Tix 6.0.15

Tabel 2. Hasil Representasi UEQ M-Tix 6.0.15

<i>Scale</i>	<i>Mean</i>	<i>Comparisson to Benchmark</i>	<i>Interpretation</i>
<i>Attractiveness</i>	2.39	<i>Excellent</i>	<i>In the range of the 10% best results</i>
<i>Perspicuity</i>	2.27	<i>Excellent</i>	<i>In the range of the 10% best results</i>
<i>Efficiency</i>	2.31	<i>Excellent</i>	<i>In the range of the 10% best results</i>
<i>Dependability</i>	2.25	<i>Excellent</i>	<i>In the range of the 10% best results</i>
<i>Stimulation</i>	2.31	<i>Excellent</i>	<i>In the range of the 10% best results</i>
<i>Novelty</i>	2.05	<i>Excellent</i>	<i>In the range of the 10% best results</i>

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 2, menunjukkan bahwa seluruh aspek pada aplikasi M-Tix versi 6.0.15 termasuk kategori “*Excellent*”, dengan nilai rata-rata pada aspek *attractiveness* adalah 2.39. Pada aspek *perspicuity* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2.27. Lalu pada aspek *efficiency* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2.31. Selanjutnya, pada aspek *dependability* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2.25.

Setelah itu, pada aspek *stimulation* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2.31. Dan yang terakhir pada aspek *novelty* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2.05. Artinya, jika dibandingkan dengan tolok ukur yang ada, nilai rata-rata pada aplikasi M-Tix versi 6.0.15 memiliki skala yang tinggi sebesar 10% dari hasil evaluasi aplikasi pada tolok ukur. Berdasarkan hasil analisis tersebut, didapatkan bahwa seluruh aspek pada aplikasi M-Tix versi 6.0.15 sangat baik dan melampaui ekspektasi pengguna. Berikut dapat dilihat hasil analisis *benchmark* yang menampilkan nilai perbandingan yang tertera pada gambar berikut.



Gambar 12. Visualisasi Analisis *Benchmark* M-Tix 6.0.15

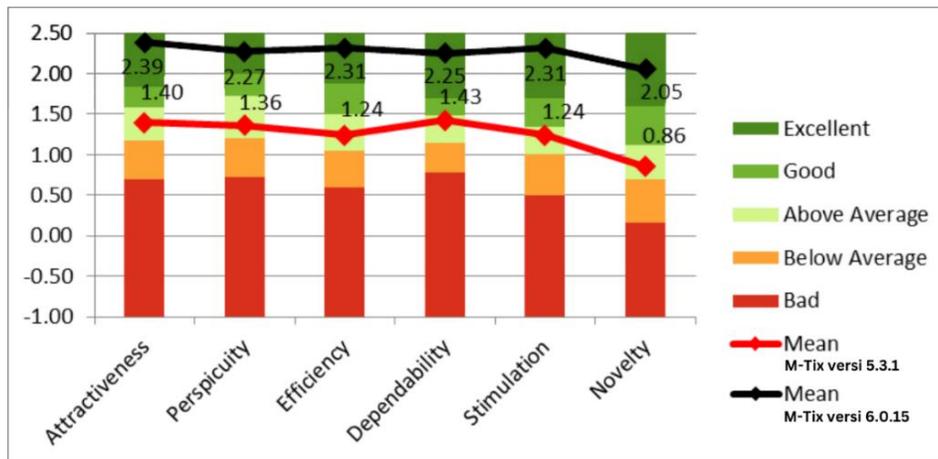
3.3. Perbandingan Penilaian *User Experience* M-Tix versi 5.3.1 dan M-Tix 6.0.15

Untuk mengukur perbedaan pengalaman pengguna antara M-Tix versi 5.3.1 dan M-Tix versi 6.0.15, dilakukan analisis statistik menggunakan uji *t-test* untuk mengevaluasi apakah terdapat perbedaan signifikan pada rata-rata skala antara M-Tix versi 5.3.1 dan M-Tix versi 6.0.15 dengan nilai signifikansi yang telah ditentukan sebesar 0.05.

Tabel 3. Hasil Uji *T-Test*

Scale	Mean Modul		Nilai Sig	Evaluasi Signifikansi
	M-Tix versi 5.3.1	M-Tix versi 6.0.15		
<i>Attractiveness</i>	1.40	2.39	0.000	<i>Significant Difference</i>
<i>Perspicuity</i>	1.36	2.27	0.000	<i>Significant Difference</i>
<i>Efficiency</i>	1.24	2.31	0.000	<i>Significant Difference</i>
<i>Dependability</i>	1.43	2.25	0.000	<i>Significant Difference</i>
<i>Stimulation</i>	1.24	2.31	0.000	<i>Significant Difference</i>
<i>Novelty</i>	0.86	2.05	0.000	<i>Significant Difference</i>

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan secara statistik pada seluruh aspek antara kedua aplikasi, dengan nilai signifikansi sebesar 0.000.



Gambar 13. Visualisasi Komparasi *User Experience* M-Tix versi 5.3.1 dan M-Tix versi 6.0.15

Setelah dilakukan analisis dari masing-masing aplikasi M-Tix didapatkan hasil perbandingan yang ditampilkan dalam bentuk grafik komparasi pengalaman pengguna dari masing-masing aplikasi. Dari grafik tersebut didapatkan bahwa aplikasi M-Tix versi 6.0.15 lebih unggul dalam seluruh skala dibandingkan M-Tix versi 5.3.1.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi pengalaman pengguna dalam seluruh skala pada M-Tix versi 6.0.15 lebih unggul daripada M-Tix versi 5.3.1. Pada M-Tix versi 5.3.1, evaluasi pengalaman pengguna seluruh aspek mendapatkan evaluasi positif dengan nilai *mean* tertinggi didapatkan pada aspek (*dependability*) sebesar 1.427 dan nilai *mean* terendah didapatkan pada aspek (*novelty*) sebesar 0.856. Pada M-Tix versi 6.0.15, evaluasi pengalaman pengguna seluruh aspek mendapatkan evaluasi positif dengan nilai *mean* tertinggi didapatkan pada aspek (*attractiveness*) sebesar 2.388 dan nilai *mean* terendah didapatkan pada aspek (*novelty*) sebesar 2.051. Selanjutnya, analisis kualitas *pragmatic* dan *hedonic* pada M-Tix versi 6.0.15 lebih tinggi daripada M-Tix versi 5.3.1. Hal ini disebabkan M-Tix versi 5.3.1 mendapatkan nilai *attractiveness* sebesar 1.40, *pragmatic quality* sebesar 1.34, dan *hedonic quality* sebesar 1.05. Sedangkan, M-Tix versi 6.0.15 mendapatkan nilai *attractiveness* sebesar 2.39, *pragmatic quality* sebesar 2.28, dan *hedonic quality* sebesar 2.18. Pada aplikasi M-Tix versi 5.3.1 dalam analisis *benchmarking*, seluruh skala termasuk kedalam kategori “Above Average”, yang artinya M-Tix versi 5.3.1 dinilai lebih baik daripada rata-rata produk sejenis. Dan pada M-Tix versi 6.0.15 seluruh skala termasuk kedalam kategori “Excellent”, yang artinya M-Tix versi 6.0.15 dinilai sangat memuaskan dan melampaui ekspektasi pengguna. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kedua versi aplikasi M-Tix sama-sama baik dengan uji *t-test* yang menunjukkan bahwa nilai pengalaman pengguna M-Tix versi 6.0.15 lebih unggul dan baik daripada M-Tix versi 3.5.1 yang dimana terdapat perbedaan yang signifikan dalam seluruh aspek pengalaman pengguna. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode lain seperti metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *user experience* terhadap tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi M-Tix versi 5.3.1 dan M-Tix versi 6.0.15. Selain itu dapat juga dilakukan penelitian dengan mengintegrasikan data kualitatif, seperti wawancara pengguna atau pertanyaan terbuka dalam survei, dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai tingkat kepuasan pengguna serta aspek-aspek yang memerlukan perbaikan serta disarankan untuk melakukan evaluasi lebih mendalam terhadap proses pengumpulan data dan desain kuesioner guna mengidentifikasi dan mengatasi potensi masalah yang menyebabkan ketidakkonsistenan respons.

Referensi

- [1] N. Made, F. D. Sviri, and K. D. Arlinayanti, “Perubahan Paradigma Pendidikan Melalui Pemanfaatan Teknologi di Era Global,” *Jayapangus Press Metta: Jurnal Ilmu Multidisiplin*, vol. 4, no. 3, 2024, [Online]. Available: <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/metta>
- [2] D. A. Alwindini, R. A. Fakhrunissa, and F. M. Luthfi, “Motivasi Konsumen Dalam Menonton Film Di Bioskop (Bandung Raya),” 2019.
- [3] D. Handayani and W. Yuliana Putri, “Sistem Informasi Reservasi Tiket Bioskop Berbasis Android,” *Jurnal Algoritma*, vol. 12, pp. 73–78, 2019, [Online]. Available: <http://jurnal.sttgarut.ac.id/>
- [4] Deri Dahuri, “Pembelian Tiket Bioskop Online Terus Meningkat Tiap Tahun,” *Media Indonesia*, Nov. 13, 2019. Accessed: Aug. 09, 2024. [Online]. Available: <https://mediaindonesia.com/teknologi/271701/pembelian-tiket-bioskop-online-terus-meningkat-tiap-tahun>
- [5] N. Fadhilah and S. H. Quranisari, “EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI M-TIX DAN TIX ID DALAM PEMBELIAN TIKET BIOSKOP DI KALANGAN MAHASISWA,” *TRANSEKONOMIKA: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan*, vol. 2, no. 5, 2022, [Online]. Available: <https://transpublika.co.id/ojs/index.php/Transekonomika>
- [6] Y. Fairmando Augusto, A. Rachmadi, and A. D. Herlambang, “Analisis Kesuksesan Aplikasi Mobile Pemesanan Tiket Bioskop M-Tix Cinema 21 Berdasarkan Perspektif Pengguna di Kota Malang Menggunakan Pendekatan Delone and McLean Success Model,” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 1, pp. 7–12, 2019, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [7] A. Hajizah, “Penerapan User Experience Dalam Permodelan Sistem Informasi Keuangan,” *Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science (ITSECS)*, vol. 2, no. 1, 2024, doi: 10.58602/itsecs.v2i1.88.
- [8] Assyifa Restu Maharani Putri, Auliya Azzahra Setiawan, Yose Jantri Panangian Silalahi, and Setyodewi, “ANALISIS KNOWLEDGE MANAGEMENT DALAM PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI MAXIM DENGAN METODE USER CENTER,” *JURSISTEKNI (Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi)*, vol. 6, no. 1, pp. 339–350, 2024.
- [9] R. ’ Atul Adawiyah and N. R. Oktadini, “Analisis Komparasi User Experience Pada Aplikasi OVO dan DANA dengan Metode User Experience Questionnaire,” *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 5, no. 3, pp. 829–840, 2024, doi: 10.47065/josh.v5i3.5098.
- [10] A. Muqoddas, A. Farantika Yogananti, and H. Bastian, “Usability User Interface Desain pada Aplikasi Ecommerce,” *ANDHARUPA: Jurnal Desain Komunikasi Visual & Multimedia*, vol. 06, no. 01, pp. 73–82, 2020, [Online]. Available: <http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/andharupa>
- [11] H. Dina, M. Dewi, A. Faroqi, and A. Pratama, “Evaluasi Perbandingan Pengalaman Pengguna Computer Based Test Pada Test.co.id dan Quizizz Menggunakan Metode UEQ,” *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, vol. 3, no. 6, pp. 985–995, 2023, doi: 10.30865/klik.v3i6.918.
- [12] F. D. N. Annisa, J. N. U. Jaya, and S. Surmiati, “Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi E-Wallet OVO dan GOPAY Dengan Metode User Experience Questionnaire,” *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 3, no. 3, pp. 242–251, Apr. 2022, doi: 10.47065/josh.v3i3.1527.
- [13] G. Yosefanita, B. T. Hanggara, and R. I. Rokhmawati, “ANALISIS PERBANDINGAN PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI INVESTASI DENGAN MENGGUNAKAN UX CURVE (STUDI PADA BIBIT DAN AJAIB),” *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, vol. 9, no. 7, pp. 1589–1596, 2022, doi: 10.25126/jtiik.202296749.

- [14] M. Satya Fadzana and D. Agus Diartono, “Pengaruh User Experience (UX) Design Terhadap Kemudahan Pengguna dalam Menggunakan Aplikasi TIX ID,” *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 8, no. 3, p. 2024, 2024, doi: 10.35870/jti.
- [15] E. Haerani and A. Rahmatulloh, “Analisis User Experience Aplikasi Peduli Lindungi untuk Menunjang Proses Bisnis Berkelanjutan,” *SATIN - Sains dan Teknologi Informasi*, vol. 7, no. 2, pp. 01–10, Dec. 2021, doi: 10.33372/stn.v7i1.762.
- [16] Prof. Dr. Sugiyono, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*. 2013.
- [17] I. D. Sabukunze and A. Arakaza, “User Experience Analysis on Mobile Application Design Using User Experience Questionnaire,” *Indonesian Journal of Information Systems (IJIS)*, vol. 4, no. 1, 2021.