

## Analisis *User Experience* ChatGPT pada Mahasiswa di Kota Jakarta dengan menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Tia Maesayroh<sup>1</sup>, Normah<sup>2</sup>, Bakhtiar Rifai<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Nusa Mandiri

Jl. Kramat Raya No.18, Kota Jakarta Pusat, Indonesia

e-mail: <sup>1</sup>tia.maesayroh88@gmail.com, <sup>2</sup>normah.nor@nusamandiri.ac.id

**Abstrak** - Penggunaan teknologi seperti ChatGPT semakin meluas di kalangan mahasiswa, yang memanfaatkan platform ini untuk berbagai keperluan, mulai dari pencarian informasi akademik hingga interaksi sosial. Namun, meskipun teknologi ini memberikan berbagai kemudahan, ada beberapa masalah yang sering dikeluhkan oleh pengguna. Ketidakkonsistenan dan ketidakakuratan jawaban yang diberikan oleh ChatGPT, serta *lag* yang sering terjadi saat menggunakan aplikasi, dapat mengurangi tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penting untuk memahami lebih lanjut mengenai pengalaman pengguna, terutama di kalangan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengevaluasi berbagai aspek dari pengalaman pengguna. UEQ adalah metode yang menilai pengalaman pengguna melalui enam skala: daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Berdasarkan analisis data dari 153 responden, diketahui bahwa *benchmark* nilai untuk setiap aspek UEQ menunjukkan bahwa daya tarik (1,79), kejelasan (1,85), efisiensi (1,59), dan stimulasi (1,59) berada dalam kategori baik. Aspek ketepatan (1,30) berada di atas rata-rata, sementara kebaruan (0,23) berada di bawah rata-rata.

**Kata Kunci:** *User Experience*, ChatGPT, UEQ

**Abstract** - The use of technology such as ChatGPT is increasingly widespread among students, who utilize the platform for a variety of purposes, from searching for academic information to social interaction. However, while this technology provides a variety of conveniences, there are some issues that users often complain about. The inconsistency and inaccuracy of the answers provided by ChatGPT, as well as the lag that often occurs when using the app, can reduce users' trust and satisfaction levels. Therefore, it is important to understand more about user experience, especially among university students. This research uses the *User Experience Questionnaire* (UEQ) method to evaluate various aspects of user experience. UEQ is a method that assesses user experience through six scales: attractiveness, clarity, efficiency, reliability, stimulation, and novelty. Based on the analysis of data from 153 respondents, it is known that the benchmark scores for each aspect of UEQ show that attractiveness (1.79), clarity (1.85), efficiency (1.59), and stimulation (1.59) are in the good category. The reliability aspect (1.30) is above average, while novelty (0.23) is below average.

**Key Word:** *User Experience*, ChatGPT, UEQ

### PENDAHULUAN

Teknologi komunikasi mengalami perkembangan pesat di era digital, termasuk teknologi *Generative Chat Pre-training Transformer* (GPT) atau ChatGPT, yang kini semakin umum digunakan oleh mahasiswa untuk mencari informasi akademik maupun berinteraksi dalam konteks sosial (Hanafi et al., 2024). ChatGPT dikembangkan oleh OpenAI sebagai model bahasa yang bertujuan untuk memahami dan menyusun teks dalam bahasa manusia dengan cara yang lebih alami. ChatGPT menggunakan teknologi AI untuk mempelajari pola bahasa dari data latihan yang besar, serta menghasilkan respons yang relevan dan kontekstual

(L, 2024). AI (*Artificial Intelligence*) adalah mesin yang berusaha meniru fungsi “cognitif” atau berpikir manusia terkait dengan pikiran manusia, seperti belajar (*learning*) dan menyelesaikan masalah (*problem solving*)(Riza et al., 2020).

Namun, meskipun teknologi ini menawarkan berbagai kemudahan, terdapat beberapa permasalahan yang diidentifikasi dari ulasan pengguna di Google Playstore. Pengguna melaporkan bahwa jawaban yang diberikan oleh ChatGPT terkadang tidak konsisten dan kurang akurat. Selain itu, beberapa pengguna juga sering mengalami *lag* atau *crash* saat menggunakan aplikasi ini. Masalah-masalah ini dapat mempengaruhi pengalaman



pengguna, menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap ChatGPT.

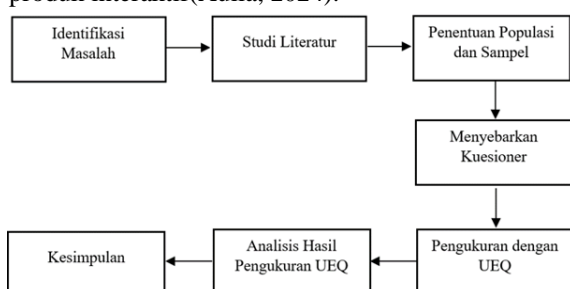
Dahulu, memiliki aplikasi dengan tingkat kegunaan (*usability*) yang baik sudah dianggap memadai. Namun, saat ini, aplikasi tidak hanya dituntut untuk mudah digunakan tetapi juga harus menawarkan pengalaman yang memuaskan dan menarik bagi pengguna (Himawan & Yanu F, 2020). Penelitian sebelumnya terkait *User Experience* dilakukan oleh (Nathania et al., 2023) untuk mengetahui pengalaman pengguna ChatGPT dengan menggunakan analisis kuantitatif, menghasilkan kesimpulan bahwa mayoritas responden menyatakan puas dengan fitur-fitur yang ada tetapi terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki ChatGPT yaitu tampilan *user interfacenya*.

Meskipun banyak penelitian telah dilakukan tentang ChatGPT, penelitian yang fokus pada pengalaman pengguna khususnya di kalangan mahasiswa masih terbatas. Penelitian ini akan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengevaluasi berbagai aspek pengalaman pengguna. UEQ merupakan metode yang mengukur pengalaman pengguna dengan enam skala: *attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty*. Keunggulan metode ini adalah tersedianya *data analysis tool* dalam format Excel yang memudahkan pengukuran UX (Herdjuno Pawenang Kusumo & Suranto, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan yang ada dan memberikan wawasan yang berguna untuk pengembangan serta peningkatan ChatGPT dan layanan serupa di masa mendatang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengevaluasi berbagai aspek pengalaman pengguna karena dirasa cocok sebagai model dasar dari penelitian penulis karena berhasil mencakup aspek *pragmatic* dan *hedonic* dalam pengukuran *user experience*. *User Experience Questionnaire* (UEQ) adalah alat yang dirancang oleh Dr. Martin Schrepp untuk mengukur pengalaman pengguna. Dengan UEQ, dapat dilakukan evaluasi yang efisien mengenai bagaimana pengguna berinteraksi dengan produk interaktif (Aulia, 2024).



Sumber: (Wicaksana & Farisi, n.d.)

Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berikut adalah langkah-langkah penelitian yang diambil oleh penulis:

### 1. Identifikasi Masalah

Penelitian ini diawali dengan mengidentifikasi permasalahan yang ada melalui tinjauan ulasan pengguna aplikasi ChatGPT di media sosial dan Google Playstore. Temuan menunjukkan bahwa, meskipun ChatGPT semakin banyak digunakan oleh mahasiswa, ada masalah signifikan yang mempengaruhi pengalaman pengguna, seperti ketidakkonsistenan dan ketidakakuratan jawaban, serta sering terjadinya *lag* dan *crash*. Permasalahan ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna, sehingga penting untuk memahami lebih dalam bagaimana pengalaman pengguna, khususnya di kalangan mahasiswa.

### 2. Studi Literatur

Studi literatur untuk mendukung proses penelitian dengan mencari sumber rujukan yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai *user experience, User Experience Questionnaire*, teori pendukung lainnya dan mencari referensi dari penelitian terdahulu yang pernah melakukan penelitian terkait.

### 3. Penentuan Populasi dan Sampel

Penelitian ini difokuskan pada mahasiswa di Jakarta yang menggunakan ChatGPT. Mengingat besarnya populasi, tidak memungkinkan untuk meneliti semua anggotanya. Maka dari itu, penelitian ini menggunakan sampel dari populasi tersebut. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Selain itu, peneliti menetapkan ukuran sampel dengan menggunakan metode Slovin dan menetapkan tingkat kesalahan sebesar 10%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = kumlah sampel

N = total populasi

e = toleransi kesalahan

$$n = \frac{701.366}{1 + 701.366(0,1)^2}$$

$$n = \frac{701.366}{1 + 7.014,66}$$

$$n = \frac{701.366}{7.014,66} = 99,98 \rightarrow 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan sampel yang telah dilakukan, jumlah responden dalam penelitian ini ditetapkan menjadi 100 orang, dengan kriteria bahwa mereka adalah mahasiswa di Kota Jakarta.

### 4. Menyebarakan Kuesioner

Kuesioner dibuat melalui *Google Form* dan didistribusikan melalui media sosial serta platform survei. Kuesioner ini terbagi dalam dua bagian: bagian

pertama mencakup informasi profil responden dan pertanyaan umum, sedangkan bagian kedua terdiri dari 26 pertanyaan yang termasuk dalam UEQ. Para responden akan diminta untuk menjawab dengan memilih skala dari 1 hingga 7. Data yang telah dikumpulkan kemudian akan dianalisis menggunakan *Data Analysis Tool* (DAT).

Tabel 1. Item pada kuesioner UEQ

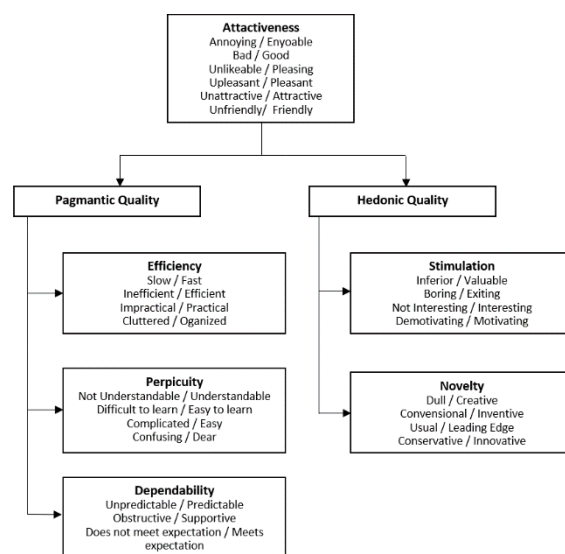
	1	2	3	4	5	6	7	
Menyusahkan	○	○	○	○	○	○	○	Menyenangkan
Tidak dapat dipahami	○	○	○	○	○	○	○	Dapat dipahami
Kreatif	○	○	○	○	○	○	○	Monoton
Mudah dipelajari	○	○	○	○	○	○	○	Sulit dipelajari
Bermanfaat	○	○	○	○	○	○	○	Kurang bermanfaat
Membosankan	○	○	○	○	○	○	○	Mengasyikkan
Tidak menarik	○	○	○	○	○	○	○	Menarik
Tidak dapat diprediksi	○	○	○	○	○	○	○	Dapat diprediksi
Cepat	○	○	○	○	○	○	○	Lambat
Berdaya cipta	○	○	○	○	○	○	○	Konvensional
Menghalangi	○	○	○	○	○	○	○	Mendukung
Baik	○	○	○	○	○	○	○	Buruk
Rumit	○	○	○	○	○	○	○	Sederhana
Tidak disukai	○	○	○	○	○	○	○	Menggembirakan
Lazim	○	○	○	○	○	○	○	Terdepan
Tidak nyaman	○	○	○	○	○	○	○	Nyaman
Aman	○	○	○	○	○	○	○	Tidak aman
Memotivasi	○	○	○	○	○	○	○	Tidak memotivasi
Memenuhi ekspektasi	○	○	○	○	○	○	○	Tidak memenuhi ekspektasi
Tidak efisien	○	○	○	○	○	○	○	Efisien
Jelas	○	○	○	○	○	○	○	Membingungkan
Tidak praktis	○	○	○	○	○	○	○	Praktis
Terorganisasi	○	○	○	○	○	○	○	Berantakan
Atraktif	○	○	○	○	○	○	○	Tidak atraktif
Ramah pengguna	○	○	○	○	○	○	○	Tidak ramah pengguna
konservatif	○	○	○	○	○	○	○	inovatif

Sumber: (Prasetyaningsih & Muchtar, 2023)

### 5. Pengukuran dengan UEQ

Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan *Data Analysis Tool* (DAT), yang sudah dilengkapi dengan berbagai perhitungan yang dibutuhkan. Hasil kuesioner akan dimasukkan ke dalam *file* Microsoft Excel yang nantinya diolah dengan DAT. Kuesioner UEQ terdiri dari enam skala pengukuran dengan total 26 item, yang mencakup berbagai aspek pengalaman pengguna (Wibiansya Analis et al., 2019).

- Daya Tarik (*Attractiveness*)**  
Daya tarik merujuk pada kesan umum yang ditinggalkan oleh sebuah produk.
- Efisiensi (*Efficiency*)**  
Efisiensi mengacu pada seberapa cepat dan efektif pengguna dapat menggunakan sebuah produk.
- Kejelasan (*Perspiciuity*)**  
Kejelasan berhubungan dengan kemudahan pengguna dalam memahami sebuah produk.
- Ketepatan (*Dependability*)**  
Ketepatan berkaitan dengan seberapa baik pengguna dapat mengendalikan produk.
- Stimulasi (*Stimulation*)**  
Stimulasi mencakup sejauh mana produk memotivasi dan menarik minat pengguna.
- Kebaruan (*Novelty*)**  
Kebaruan menilai sejauh mana produk menawarkan elemen inovatif dan kreatif, serta menarik perhatian pengguna.



Sumber: (Rasio Henim & Perdana Sari, 2020)

Gambar 2. Skala Pengukuran UEQ

### 6. Analisis Hasil Pengukuran UEQ

Hasil analisis diperoleh setelah melakukan perhitungan dan evaluasi data. Analisis ini akan memperlihatkan tingkat pengalaman pengguna aplikasi ChatGPT berdasarkan enam variabel, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan.

### 7. Kesimpulan

Di tahap akhir, peneliti menyusun kesimpulan berdasarkan analisis hasil data yang telah diolah menggunakan UEQ *tools*. Pada tahap ini, peneliti menyatukan temuan utama dari analisis dengan tujuan penelitian. Kesimpulan ini meliputi gambaran umum tentang pengalaman pengguna aplikasi ChatGPT, temuan penting, kekuatan dan kelemahan aplikasi, serta saran untuk perbaikan dan pengembangan di masa depan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berfokus pada mahasiswa di Jakarta yang menggunakan ChatGPT. Pengukuran *User Experience* dilakukan dengan menggunakan UEQ, yang melibatkan 26 pertanyaan dan mencakup enam variabel utama, yaitu variabel daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Peneliti berhasil mengumpulkan data dari 153 responden dalam periode 14 hari, antara 6 hingga 20 Juli 2024.

#### 1. Validitas dan Reliabilitas

Validitas hasil kuesioner diuji menggunakan nilai  $\lambda_1$ , yang diperoleh dari perbandingan rerata varian tiap item dengan varian variabel. Jika nilai  $\lambda_1 > 0.3$ , maka kuesioner dianggap valid. Berdasarkan tabel pengujian validitas, kuesioner dinyatakan valid karena setiap variabel yang diuji memiliki nilai  $\lambda_1 > 0.3$ . Berikut adalah tabel hasil perhitungan validitas untuk setiap aspek.

Tabel 2. Hasil pengujian validitas

Scale	Lambda1
Daya tarik	0.70
Kejelasan	0.50
Efisiensi	0.52
Ketepatan	0.47
Stimulasi	0.51
Kebaruan	0.43

Kuesioner dianggap reliabel jika nilai alpha yang diperoleh melebihi ambang batas yang telah ditetapkan. Nilai alpha ini dihitung berdasarkan rata-rata korelasi antar item dalam variabel yang sama. Koefisien Cronbach Alpha digunakan untuk menilai konsistensi internal dari keseluruhan skala, dan data dianggap memiliki konsistensi yang baik jika koefisien ini mencapai atau melampaui 0,7. Berdasarkan tabel yang tersedia, diketahui bahwa sebagian besar aspek memenuhi kriteria UEQ, kecuali pada aspek ketepatan dan kebaruan. Rincian hasilnya adalah: daya tarik (0,86), kejelasan (0,71), efisiensi (0,71), ketepatan (0,65), stimulasi (0,71), dan kebaruan (0,58).

Tabel 3. Hasil pengujian reliabilitas

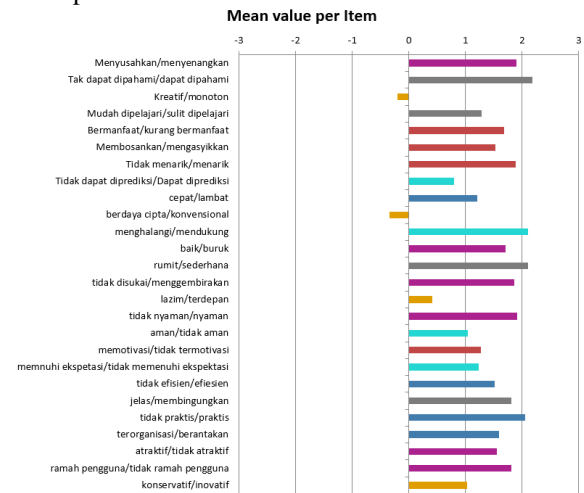
Daya tarik		Kejelasan		Efisiensi		Ketepatan		Stimulasi		Kebaruan	
Items	Correlation	Items	Correlation	Items	Correlation	Items	Correlation	Items	Correlation	Items	Correlation
1,12	0.39	2,4	0.24	9,20	0.24	8,11	0.11	5,6	0.15	3,10	0.33
1,14	0.46	2,13	0.44	9,22	0.48	8,17	0.1	5,7	0.34	3,15	0.33
1,16	0.47	2,21	0.35	9,23	0.51	8,19	0.23	5,18	0.43	3,26	0.31
1,24	0.42	4,13	0.29	20,22	0.35	11,17	0.46	6,7	0.64	10,15	0.09
1,25	0.46	4,21	0.46	20,23	0.28	11,19	0.41	6,18	0.33	10,26	0.16
12,14	0.5	13,21	0.47	22,23	0.45	17,19	0.59	7,18	0.4	15,26	0.34
12,16	0.45	Average	0.38	Average	0.38	Average	0.32	Average	0.38	Average	0.26
12,24	0.54	Alpha	0.71	Alpha	0.71	Alpha	0.65	Alpha	0.71	Alpha	0.58
12,25	0.56										
14,16	0.62										
14,24	0.44										
14,25	0.52										
16,24	0.54										
16,25	0.51										
24,25	0.69										
Average	0.5										
Alpha	0.86										

2. Tahap selanjutnya adalah menghitung rata-rata, variansi, dan deviasi standar untuk setiap pertanyaan, yang telah dikelompokkan dan diberi kode warna sesuai dengan skala masing-masing, yaitu daya tarik, ketepatan, kejelasan, efisiensi, stimulasi, dan kebaruan. Hasil dari perhitungan ini disajikan dalam tabel 4.

Tabel 4. Rata-rata dari hasil pengukuran UEQ

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	1.9	1.1	1.1	153	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik
2	2.2	1.0	1.0	153	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	-0.2	3.1	1.8	153	kreatif	monoton	Kebaruan
4	1.3	3.8	2.0	153	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan
5	1.7	3.3	1.8	153	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi
6	1.5	1.7	1.3	153	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi
7	1.9	1.2	1.1	153	tidak menarik	menarik	Stimulasi
8	0.8	2.4	1.5	153	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	1.2	3.0	1.7	153	cepat	lambat	Efisiensi
10	-0.3	3.3	1.8	153	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan
11	2.1	0.9	1.0	153	menghalangi	mendukung	Ketepatan
12	1.7	2.3	1.5	153	baik	buruk	Daya tarik
13	2.1	1.1	1.0	153	rumit	sederhana	Kejelasan
14	1.9	1.0	1.0	153	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik
15	0.4	3.3	1.8	153	lazim	terdepan	Kebaruan
16	1.9	0.9	0.9	153	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik
17	1.0	2.8	1.7	153	aman	tidak aman	Ketepatan
18	1.3	2.4	1.6	153	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi
19	1.2	2.1	1.4	153	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	1.5	1.7	1.3	153	tidak efisien	efisien	Efisiensi
21	1.8	2.0	1.4	153	jelas	membingungkan	Kejelasan
22	2.1	1.2	1.1	153	tidak praktis	praktis	Efisiensi
23	1.6	1.8	1.3	153	terorganisasi	berantakan	Efisiensi
24	1.6	2.0	1.4	153	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik
25	1.8	1.6	1.3	153	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik
26	1.0	3.1	1.8	153	konservatif	inovatif	Kebaruan

Grafik berikut ini menampilkan rata-rata (mean) untuk setiap item (pertanyaan) yang dikategorikan ke dalam kelompok negatif, nol, dan positif. Setiap rata-rata item diorganisir dan diberi warna sesuai dengan kode warna yang telah ditetapkan

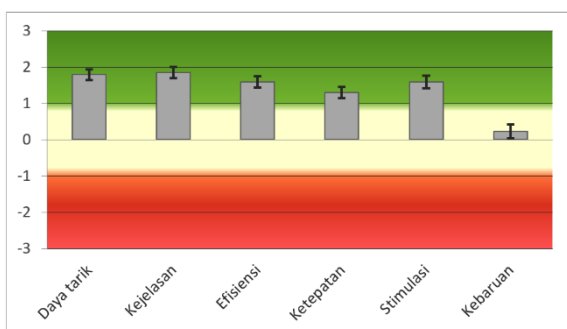


Gambar 3. Grafik rata-rata per item

3. Hasil rata-rata dari semua pertanyaan telah dikelompokkan berdasarkan skala yang ditetapkan. Nilai rata-rata impresi di bawah -0,8 dan di atas 0,8 menunjukkan evaluasi normal, sedangkan nilai lebih dari 0,8 menunjukkan evaluasi positif, dan nilai di bawah -0,8 menunjukkan evaluasi negatif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ChatGPT mendapatkan impresi positif pada seluruh skala kecuali pada skala kebaruan.

Tabel 4. Rata-rata berdasarkan skala

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	↑ 1.792	0.85
Kejelasan	↑ 1.846	0.98
Efisiensi	↑ 1.590	1.00
Ketepatan	↑ 1.296	0.98
Stimulasi	↑ 1.590	1.09
Kebaruan	→ 0.225	1.42



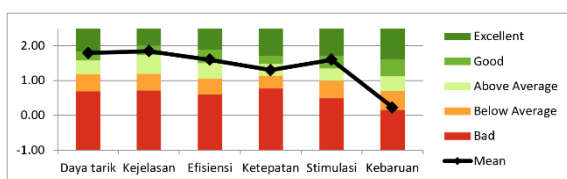
Gambar 4. Grafik rata-rata berdasarkan skala

4. Hasil analisis dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kategori utama: daya tarik (attractiveness), yang mencerminkan dimensi valensi murni; kualitas pragmatis (pragmatic quality), yang berkaitan dengan kualitas interaksi dalam mencapai tujuan pengguna; dan kualitas hedonis (hedonic quality), yang menggambarkan tingkat kesenangan atau kenyamanan saat menggunakan produk. Berdasarkan evaluasi UEQ, nilai untuk aspek daya tarik adalah 1,79, kualitas pragmatis 1,58, dan kualitas hedonis 0,91, seperti yang ditampilkan dalam tabel 5.

Tabel 5. Hasil mean pada setiap kelompok UEQ

Pragmatic and Hedonic Quality	
Daya tarik	1.79
Kualitas Pragmatis	1.58
Kualitas Hedonis	0.91

5. Untuk memahami kualitas suatu produk dengan lebih baik, penting untuk membandingkan pengalaman pengguna produk tersebut dengan produk lain. Uji benchmark dapat memberikan gambaran mengenai kualitas relatif ChatGPT dibandingkan dengan produk lainnya. Dalam alat analisis data UEQ (versi 12), hasil uji benchmark diklasifikasikan ke dalam lima kategori: Excellent, Good, Above Average, Below Average, dan Bad.



Gambar 5. Hasil bechmark UEQ

Pada skala daya tarik, aplikasi ChatGPT memperoleh nilai rata-rata 1,79. Untuk skala kejelasan, nilai rata-ratanya adalah 1,85. Pada skala efisiensi, aplikasi ini meraih nilai rata-rata 1,59. Skala ketepatan menunjukkan nilai rata-rata 1,30, sedangkan skala stimulasi juga mendapatkan nilai rata-rata 1,59. Pada skala kebaruan, aplikasi ChatGPT memperoleh nilai 0,23. Hasil rata-rata ini akan digunakan dalam analisis selanjutnya untuk menentukan dataset benchmark, yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6. Hasil benchmark UEQ

Scale	Mean	Comparison to benchmark	Interpretation
Daya tarik	1.79	Good	10% of results better, 75% of results worse
Kejelasan	1.85	Good	10% of results better, 75% of results worse
Efisiensi	1.59	Good	10% of results better, 75% of results worse
Ketepatan	1.30	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Stimulasi	1.59	Good	10% of results better, 75% of results worse
Kebaruan	0.23	Below Average	50% of results better, 25% of results worse

Pada skala Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, dan Stimulasi, aplikasi ChatGPT mendapat kategori "Good" (baik), yang menunjukkan bahwa 10% dari dataset benchmark memiliki skor lebih tinggi, sementara 75% memiliki skor lebih rendah, dan 15% sisanya mencapai hasil yang serupa atau lebih tinggi. Untuk skala Ketepatan, ChatGPT dikategorikan sebagai "Above Average" (di atas rata-rata), yang menandakan bahwa 25% produk dalam dataset benchmark memiliki skor lebih tinggi, sementara 50% memiliki skor lebih rendah, dan 25% lainnya perlu ditingkatkan untuk mencapai hasil yang lebih baik. Di sisi lain, pada skala Kebaruan, aplikasi ChatGPT dinilai "Below Average" (di bawah rata-rata), yang berarti 50% produk dalam dataset memiliki skor lebih tinggi, sementara 25% memiliki skor lebih rendah.

## KESIMPULAN

Merujuk pada hasil penelitian ini, kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut.

1. Dari pengolahan data yang melibatkan 153 responden, penilaian pengalaman pengguna dengan UEQ, benchmark dari masing-masing aspek dengan menggunakan UEQ Data Analysis Tool, menunjukkan bahwa aspek attractiveness (mean 1,79), perspicuity (mean 1,85), efficiency (mean 1,59), dan stimulation (mean 1,59) termasuk dalam kategori good (baik). Aspek dependability (mean 1,30) berada pada kategori above average (di atas rata-rata), sedangkan novelty (mean 0,23) termasuk dalam kategori below average (di bawah rata-rata).
2. Berdasarkan hasil evaluasi dengan UEQ, penelitian ini merekomendasikan perbaikan pada user experince ChatGPT, khususnya pada aspek novelty, yang saat ini berada dalam kategori below average (di bawah rata-rata).

## REFERENSI

- Aulia, E. (2024). *ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI TWITTER MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)* (Vol. 3, Issue 1). <https://www.ueq-online.org/>.
- Herdjuno Pawenang Kusumo, R., & Suranto, B. S. (2023). *Evaluasi User Experience Sistem Informasi Manajemen Tugas Akhir (SEKAWAN) Informatika Universitas Islam Indonesia Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)*. <https://sekawan-iii.id/si-penjaluran/auth>
- Himawan, H., & Yanu F, M. (2020). *Interface User Experience*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.
- L, A. (2024). *Tingkatkan Profit Trading dengan ChatGPT*. Bhuana Ilmu Populer.
- Nathania, C. A., Arta, S., Maufa, J. B. P., Butar Butar, N. C., Sefia, Z. U., & Handoyo, E. R. (2023). *Analisis User Experience Penggunaan ChatGPT pada Lingkungan Pendidikan Tinggi*. 3(2).
- Prasetyaningsih, S., & Muchtar, S. P. N. (2023). *Analisis Perbandingan User Experience pada Website dan Aplikasi Mobile Shopee Menggunakan UEQ*. *JTIM : Jurnal Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 5(3), 162–170. <https://doi.org/10.35746/jtim.v5i3.326>
- Rasio Henim, S., & Perdana Sari, R. (2020). *Jurnal Politeknik Caltex Riau Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire*. In *Jurnal Komputer Terapan* (Vol. 6, Issue 1). <https://jurnal.pcr.ac.id/index.php/jkt/>
- Riza, H., Usino, W., Lee, O., Utoyo, I., Diah, J., Sibarani, F., & Kumar, R. (2020). *AI AND DATA SCIENCE* (R. Rusdiah, Ed.). Perkumpulan Basis Data Indonesia.
- Wibiansya Analis, F., Widhy Hayuhardhika, N. P., & Andi Reza Perdanakusuma. (2019). *Analisis UX SI Puskesmas*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*.
- Wicaksana, M., & Farisi, A. (n.d.). *Analisis Kualitas Pengalaman Pengguna Sistem Pengelola Jurnal Menggunakan Metode User Experience Questionnaire*. *Julyxxxx, x, No.x*, 1–5.