



ANALISIS PERAN DESAIN USER INTERFACE APLIKASI MOBILE MAXIM MENGGUNAKAN METODE A/B TESTING

Friska Rotua Tampubolon¹, Dedy Husrizal Syah²

¹friskatampubolon26@gmail.com, ²desra@unimed.ac.id

^{1,2}Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan

Abstrak

Penelitian ini menyoroti peran strategis *User Interface* dalam mempengaruhi perilaku pengguna aplikasi *mobile* Maxim. Adanya desain *User Interface* yang berkualitas dapat meningkatkan jumlah pengguna dan potensi transaksi layanan aplikasi. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menguji peran desain *User Interface* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile* Maxim yang dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pengukuran kepuasan pengguna berdasarkan dimensi *Content* dan *Format* EUCS dan metode *A/B testing*. Hasil pengukuran dimensi *Content* dan *Format* memiliki nilai rata-rata 3,40 dan 3,29, termasuk kategori "Cukup Puas". Sementara itu hasil *A/B testing* terhadap 7 tampilan *User Interface* dimenangi oleh desain rekomendasi peneliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain rekomendasi peneliti lebih memenuhi kebutuhan atau memuaskan pengguna daripada desain *User Interface* aplikasi *mobile* Maxim saat ini.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, *User Interface*, Aplikasi *Mobile* Maxim, *A/B Testing*, *End User Satisfaction* (EUCS)

Abstract

This research highlights the strategic role of User Interface design in influencing the behavior of mobile application users, specifically focusing on the Maxim app. High-quality User Interface design can increase the number of users and the potential for service transactions within the application. The objective of this study is to describe and assess the impact of User Interface design on user satisfaction with the Maxim mobile application, targeting students from the Faculty of Economics at Universitas Negeri Medan. This study uses a descriptive quantitative method with user satisfaction measurements based on the EUCS Content and Format dimensions and the A/B testing method. The results indicate that the Content and Format dimensions scored average values of 3.40 and 3.29, respectively, falling into the "Moderately Satisfied" category. Additionally, the A/B testing of seven User Interface designs revealed that the researcher's recommended design was preferred. The findings suggest that the researcher's recommended User Interface design better meets user needs and provides greater satisfaction compared to the current User Interface design of the Maxim mobile application.

Keywords: *User Satisfaction*, *User Interface*, *Maxim Mobile App*, *A/B Testing*, *End User Satisfaction* (EUCS)

1. Pendahuluan

User Interface memegang peranan penting dalam pengembangan sistem, karena merupakan elemen yang memberikan kesan awal kepada pengguna serta memfasilitasi interaksi langsung dengan sistem tersebut. Selain menyajikan tampilan yang menarik, *User Interface* juga berfungsi untuk memvisualisasikan fungsionalitas dari sistem yang sedang digunakan oleh pengguna [1]. Tujuan dari *User Interface* adalah untuk memperindah tampilan aplikasi sehingga meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, *User Interface* yang baik tidak hanya memiliki tampilan yang menarik tetapi juga harus mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna [2].

Maxim adalah salah satu aplikasi transportasi berbasis *mobile* yang sedang berkembang di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan aplikasi *mobile* Maxim yang mendapatkan peringkat pertama pada situs analisis statistik *AppBrain* dalam kategori *Auto & Vehicles* di Indonesia hingga kuartal ketiga tahun

2023, dan terus berada di peringkat 50 teratas pada kategori *Applications & Overall* [3]. Ini menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat yang mulai menggunakan Maxim sebagai alternatif transportasi *online* untuk melakukan perjalanan. Permasalahan yang ditemukan pada Maxim terdapat pada kolom ulasan Aplikasi Maxim di *Google Play Store*, yang menuai kritikan dan keluhan pengguna perihal layanan serta kualitas sistem yang terdapat pada aplikasi *mobile* Maxim.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [4], terdapat keluhan pengguna mengenai fasilitas yang diberikan oleh Maxim seperti harga yang tiba-tiba berubah, tampilan yang membingungkan, serta fitur yang tidak berfungsi. Menurut [5] kualitas layanan yang ditawarkan berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dengan meningkatnya kepuasan pengguna, kemungkinan pengguna untuk terus menggunakan produk dan layanan teknologi akan semakin besar. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis desain *User Interface* dari aplikasi *mobile* Maxim untuk mengatasi berbagai keluhan pengguna, terutama terkait tampilan yang membingungkan dan fitur yang tidak berfungsi dengan baik. Upaya ini dilakukan untuk mempertahankan peringkat tinggi Maxim di berbagai kategori aplikasi dan memastikan pertumbuhan berkelanjutan dalam industri yang semakin kompetitif.

Model EUCS (End-User Computing Satisfaction) merupakan model evaluasi komprehensif terhadap penggunaan sistem informasi yang didasarkan pada pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan sistem tersebut [6]. Model ini mencakup beberapa dimensi pengukuran, antara lain *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (bentuk), *Timeliness* (ketepatan waktu), dan *Ease of Use* (kemudahan penggunaan dari sistem). Dalam penelitian ini, fokus diberikan pada dimensi *Content* dan *Format* untuk mengetahui bagaimana peran desain *User Interface* aplikasi *mobile* Maxim dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Sementara penelitian terdahulu oleh [7] menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* dalam meneliti peran desain UI *website* Tokopedia terhadap kepuasan pengguna, penelitian ini menghadirkan kebaruan dengan menggunakan metode *A/B testing*. Metode ini sering digunakan dalam evaluasi desain medium digital seperti *website* dan aplikasi [8], memungkinkan pengujian langsung antara desain *User Interface* yang ada dengan desain rekomendasi peneliti. *A/B testing* mencerminkan prinsip dasar model *beta mode*, dimana budaya revisi yang dipicu oleh masukan pengguna membantu menciptakan produk dan layanan yang sesuai dengan ekspektasi pengguna saat ini [9]. Dengan demikian, *A/B testing* tidak hanya menjadi kebaruan dalam penelitian ini, tetapi juga menjadi alat yang efektif untuk mengetahui bagaimana preferensi desain *User Interface* yang diinginkan pengguna dan berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi *mobile* Maxim.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menguji desain *User Interface* aplikasi *mobile* Maxim terhadap tingkat kepuasan pengguna pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan melalui pengukuran dimensi *Content* (konten) dan *Format* (bentuk) dalam model EUCS dan *A/B testing*. Implikasi atau manfaat dari penelitian ini adalah pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran desain *User Interface* terhadap kepuasan pengguna. Melalui penelitian ini, maka dapat merumuskan suatu pedoman yang tepat dalam mendesain *User Interface*. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan bantuan yang signifikan bagi para desainer *User Interface* dalam mengembangkan tampilan aplikasi yang memenuhi ekspektasi dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini juga berpotensi mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam pengembangan desain *User Interface*.

Penelitian ini memiliki keselarasan dengan penelitian yang dilakukan oleh [7] yang menganalisis pengaruh *User Interface* situs *website* Tokopedia terhadap kepuasan pengguna dan memberikan rekomendasi desain *User Interface*. Sejalan dengan itu, penelitian yang dilakukan oleh [10] juga memiliki keterkaitan dengan penelitian ini, dimana studi tersebut mengevaluasi dan merekomendasikan perbaikan *User Interface* GOBIS dengan menggunakan metode *design thinking* serta menghasilkan peningkatan kepuasan pengguna yang signifikan. Selain itu, penelitian oleh [11] menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi WhatsApp dengan menggunakan metode EUCS. Meskipun penelitian-penelitian tersebut memiliki keselarasan dengan penelitian ini dalam hal *User Interface* dan kepuasan pengguna, terdapat perbedaan dalam penelitian ini dengan melakukan kombinasi model pengukuran *EUCS dimensi content dan format* serta menerapkan metode *A/B testing*. Kombinasi ini menjadi kebaruan penelitian yang dapat membantu mengidentifikasi elemen UI yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna, dan menghasilkan rekomendasi perbaikan yang lebih objektif dan sesuai dengan preferensi pengguna.

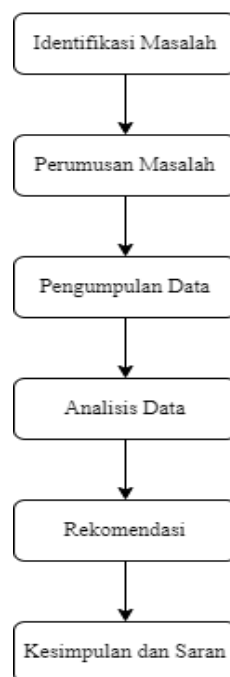
2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran sistematis dan akurat mengenai fakta atau fenomena yang terjadi pada suatu populasi atau wilayah tertentu [12]. Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, menggunakan *skala Likert* untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan pada masing-masing dimensi. Dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna, penelitian ini mengadopsi model pengukuran *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang terdiri dari beberapa dimensi.

Model EUCS dipilih karena kemampuannya dalam mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dari perspektif pengguna akhir. Dimensi *Content (isi)* menilai kepuasan pengguna dari segi isi sistem, termasuk informasi dan fungsi yang tersedia. Kualitas isi sistem mencerminkan seberapa baik sistem memenuhi kebutuhan pengguna. Semakin lengkap isi sistem, semakin tinggi kepuasan pengguna. Sedangkan *Format (bentuk)* menilai tampilan dan estetika sistem untuk mengukur kepuasan pengguna. Kualitas *format* menunjukkan seberapa menarik dan memudahkan tampilan sistem dalam mencari informasi, yang mempengaruhi efektivitas penggunaan sistem [13]. Hasil pengukuran dimensi *Content dan Format* ini dapat mengetahui peran *User Interface* terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Selain itu, metode *A/B testing* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna serta menguji desain yang direkomendasikan peneliti. *A/B testing* adalah metode pengujian yang membandingkan dua versi dari suatu elemen untuk menentukan versi mana yang lebih baik. Dengan menggunakan *A/B testing*, perusahaan dapat meningkatkan efektivitas pemasaran dan pengalaman pengguna, yang berdampak pada peningkatan tingkat konversi [14]. Hasil dari metode *A/B testing* ini dapat memberikan gambaran mengenai desain *User Interface* pada aplikasi *mobile Maxim* yang dapat memuaskan pengguna.

2.1. Tahapan Penelitian



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian ini terdiri dari beberapa langkah yang diadaptasi dari penelitian terdahulu [7]. Berikut uraian dari tahapan-tahapan yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Identifikasi masalah
Pada tahap ini dilakukan identifikasi masalah yang dihadapi aplikasi Maxim berdasarkan ulasan di *Google Play Store* dan kajian literatur yang ditemukan berkaitan dengan permasalahan pengguna dengan aplikasi *mobile* Maxim.
2. Perumusan masalah
Merumuskan tiga masalah utama, yaitu tingkat kepuasan pengguna terhadap *User Interface* aplikasi Maxim melalui pengukuran dimensi *Content dan Format* EUCS, pengujian A/B, dan deskripsi desain rekomendasi *User Interface* peneliti dalam pengujian A/B.
3. Pengumpulan data
Pengumpulan data yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah dilakukan dengan menggunakan studi literatur yang relevan dan kuesioner sebagai teknik utama pengumpulan data.
4. Analisis data
Analisis data dilakukan berdasarkan kuesioner yang telah dikumpulkan menggunakan teknik analisis deskriptif untuk menggambarkan hasil data numerik. Hasil positif dari pengujian A/B akan menunjukkan perlunya perbaikan pada desain *User Interface* aplikasi *mobile* Maxim saat ini.
5. Rekomendasi
Desain rekomendasi peneliti dapat dideskripsikan, meskipun jika hasil penelitian menunjukkan *User Interface* aplikasi Maxim saat ini sudah memuaskan pengguna.
6. Kesimpulan dan saran
Tahapan terakhir adalah menyusun kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran untuk pengembangan *User Interface* aplikasi *mobile* Maxim berdasarkan temuan penelitian. Kesimpulan ini akan merangkum hasil penelitian dan memberikan pandangan tentang potensi perbaikan yang dapat diterapkan secara lebih luas.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara langsung dan tidak langsung menggunakan media *Google Form* untuk memudahkan responden dalam mengisi kuesioner dan mengumpulkan data. Pengumpulan data secara langsung dilakukan di lokasi penelitian, yaitu Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan, dengan membagikan poster yang berisi tautan *Google Form*. Responden dapat memindai *barcode* pada poster tersebut untuk mengakses kuesioner. Pengumpulan data secara tidak langsung dilakukan dengan menyebarkan tautan *Google Form* melalui *WhatsApp* dan *Instagram*, sehingga memudahkan proses pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini.

Penelitian ini melibatkan 100 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan dari angkatan 2020-2023. Kuesioner yang digunakan dalam model pengukuran EUCS mengadaptasi instrumen pernyataan dari Doll dan Torkzadeh dengan menggunakan skala *likert* 1-5. Skala Likert adalah skala yang mengukur pengetahuan, kemampuan, sikap, dan sifat kepribadian. Pengukuran dengan skala ini sering digunakan dalam jenis penelitian survei deskriptif atau survei yang berbentuk gambaran [15]. Daftar pernyataan dimensi *Content dan Format EUCS* terdapat pada Tabel 1 dan Tabel 2 merupakan pilihan jawaban atas pernyataan Tabel 1.

Tabel 1. Pernyataan dimensi EUCS[13]

No.	Dimensi	Pernyataan
1.	<i>Content</i> (Isi)	C1 Aplikasi mobile Maxim memberikan informasi yang memenuhi kebutuhan Anda
		C2 Aplikasi mobile Maxim menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami
		C3 Aplikasi mobile Maxim menyediakan konten dengan kualitas yang baik
2.	<i>Format</i> (Bentuk)	F1 Aplikasi mobile Maxim memiliki desain Interface yang menarik
		F2 Aplikasi mobile Maxim memiliki kombinasi warna yang menarik
		F3 Aplikasi mobile Maxim membuat saya tertarik untuk berinteraksi dalam aplikasi Maxim

Tabel 2. Pilihan Jawaban Skala Likert[6]

Pilihan Persepsi	Skor Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2.3. Analisis Data

Dalam mendeskripsikan tanggapan responden atas setiap item yang diajukan dengan cara melihat nilai rata-rata (*mean*) yang didapatkan dari hasil *output* olah data pada *Google Spreadsheet*. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada setiap pernyataan pada kuesioner digunakan skala interval *likert*.

Tabel 3. Skala Interval Likert[6]

Nilai	Keterangan
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Puas
1,81 – 2,60	Tidak Puas
2,61 – 3,40	Cukup Puas
3,41 - 4,20	Puas
4,21 – 5,00	Sangat Puas

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Pengukuran Kepuasan Pengguna Berdasarkan Hasil EUCS

Tabel 4. Hasil Penilaian Model *End User Centered Satisfaction*

Dimensi	Frekuensi Jawaban					Mean	Kategori
	STS	TS	N	S	SS		
Content (Isi)	6	41	103	126	24	3,40	Cukup Puas
Format (Bentuk)	4	58	113	97	28	3,29	Cukup Puas

Berdasarkan hasil analisis data *End User Centered Satisfaction* pada dimensi *Content*, nilai rata-rata (*mean*) adalah 3,40 yang termasuk dalam kategori ‘Cukup Puas’. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna secara umum memiliki tingkat kepuasan yang sedang terhadap ketersediaan informasi pada aplikasi *mobile Maxim*. Sementara itu, pada dimensi format, nilai rata-rata (*mean*) adalah 3,29, tergolong dalam kategori ‘Cukup Puas’. Ini menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat kepuasan yang sedang terhadap tampilan visual dan tata letak *User Interface* aplikasi. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pengguna merasa cukup puas dengan ketersediaan informasi dan tampilan visual *User Interface*, masih

ada aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi ekspektasi pengguna secara lebih optimal. Peneliti juga memberikan perbandingan hasil pengukuran dimensi *content* dan *format* antara aplikasi *mobile* Maxim dengan rekomendasi yang telah diusulkan dengan menggunakan item pernyataan yang sama dengan aplikasi *mobile* Maxim, dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5 Hasil Dimensi *Content* dan *Format* Aplikasi *Mobile* Maxim dengan Rekomendasi Peneliti

EUCS	Nilai rata-rata		Keterangan
	<i>Content</i> (Isi)	<i>Format</i> (Bentuk)	
Aplikasi <i>mobile</i> Maxim	3,40	3,29	Cukup Puas
Rekomendasi Peneliti	4,02	4,05	Puas

Berdasarkan hasil perbandingan dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap *User Interface* aplikasi *mobile* Maxim dan rekomendasi peneliti, diketahui bahwa aplikasi *mobile* Maxim memperoleh nilai rata-rata 3,40 untuk dimensi *content* yang termasuk dalam kategori "Cukup Puas". Sementara itu, rekomendasi peneliti untuk dimensi ini memperoleh nilai rata-rata yang lebih tinggi, yaitu 4,02 dan masuk dalam kategori "Puas". Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna merasa cukup puas dengan konten informasi yang disajikan dalam aplikasi Maxim saat ini, rekomendasi peneliti dapat memenuhi harapan pengguna dengan lebih baik. Oleh karena itu, desain rekomendasi *User Interface* peneliti dinilai lebih baik dan mampu meningkatkan kepuasan pengguna ke tingkat yang lebih tinggi atau puas.

Pada dimensi *format*, aplikasi Maxim memperoleh nilai rata-rata 3,29 yang termasuk dalam kategori "Cukup Puas", sedangkan rekomendasi peneliti memperoleh nilai rata-rata 4,05 yang termasuk dalam kategori "Puas". Ini menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam tingkat kepuasan pengguna antara desain aplikasi *mobile* Maxim saat ini dengan rekomendasi peneliti. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa desain rekomendasi peneliti telah mempertimbangkan aspek-aspek seperti estetika, tata letak, konsistensi desain, dan penggunaan elemen visual yang mampu memperbaiki kekurangan yang ada dan mengoptimalkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

3.2 Pengukuran Kepuasan Pengguna Berdasarkan Hasil A/B Testing

Tabel 5. Hasil A/B Testing

No.	Tampilan Halaman	A	B	Winner
1.	Halaman Beranda	20%	80%	B
2.	Fitur Pencarian Alamat	31%	69%	B
3.	Fitur Order Bike	19%	81%	B
4.	Fitur Mendapatkan Driver	18%	82%	B
5.	Halaman Order	26%	74%	B
6.	Halaman Favorites	24%	76%	B
7.	Halaman Menu	42%	56%	B

Berdasarkan hasil *A/B testing*, menunjukkan bahwa dari tujuh tampilan desain *User Interface*, desain rekomendasi peneliti lebih disukai oleh pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi mobile Maxim, khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan, merasa bahwa desain *User Interface* aplikasi *mobile* Maxim saat ini kurang memuaskan.

Desain *User Interface* yang menarik dan ramah pengguna adalah aspek yang sangat penting dalam pengembangan aplikasi *mobile*. Pengguna cenderung lebih tertarik dan merasa nyaman menggunakan aplikasi dengan tampilan yang estetik, *intuitif*, dan mudah dipahami. Selain itu, desain yang baik juga dapat meningkatkan *User Experience* secara keseluruhan, sehingga pengguna merasa lebih puas dan lebih sering menggunakan aplikasi tersebut.

Hasil ini dapat disebabkan oleh preferensi pengguna yang cenderung menyukai tampilan dengan aspek estetika dan kebermanfaatan informasi atau konten yang diberikan. Hal ini juga mungkin disebabkan oleh solusi masalah yang ditawarkan oleh peneliti melalui rekomendasi desain *User Interface* yang ditampilkan. Pernyataan ini didukung oleh penelitian [16] yang menunjukkan bahwa pengguna cenderung lebih puas dengan aplikasi yang memiliki desain grafis yang menarik secara estetika. Ini juga berhubungan dengan persepsi positif terhadap kualitas konten yang disajikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa konten yang disajikan dalam aplikasi dengan desain yang baik juga akan berdampak pada tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Oleh karena itu, pengembang aplikasi perlu memperhatikan aspek desain *User Interface* untuk memberikan pengalaman pengguna yang optimal dan meningkatkan kepuasan pengguna.

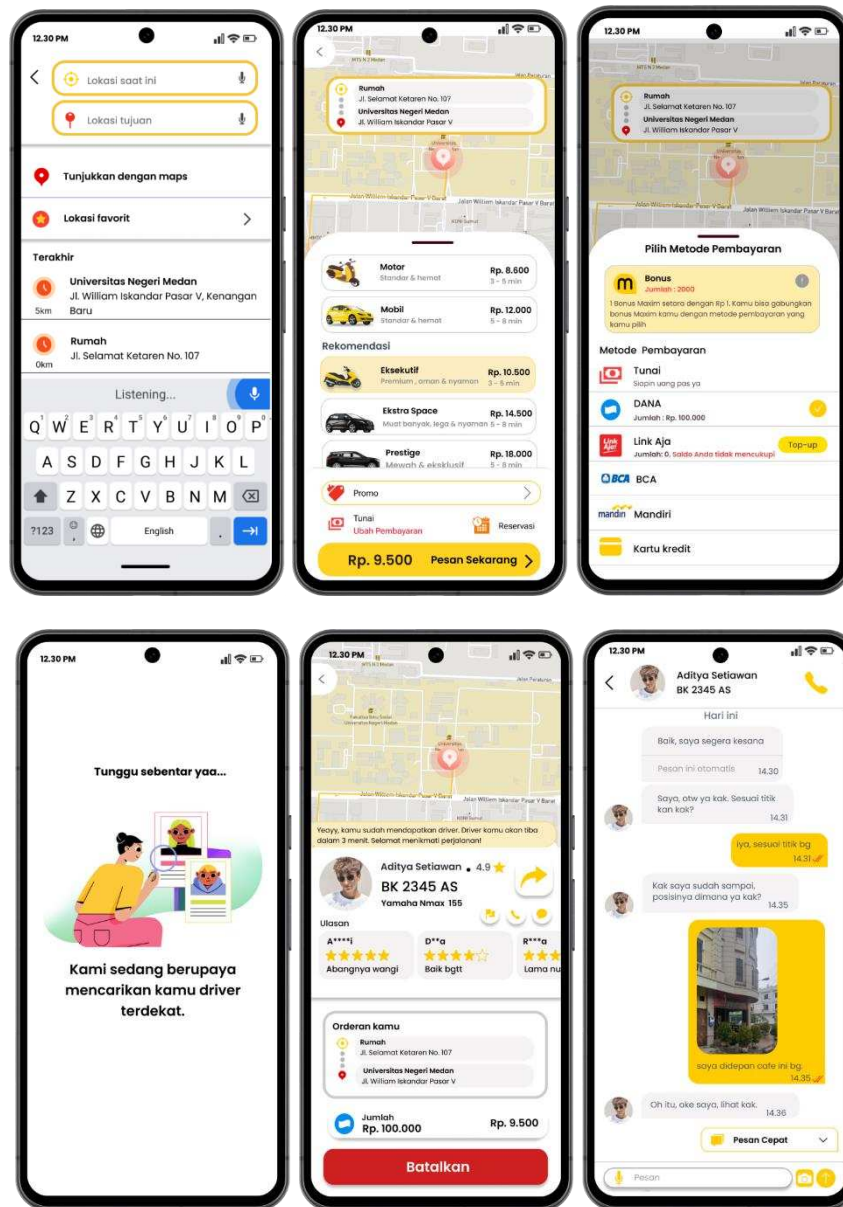
3.3 Rekomendasi Desain *User Interface* Aplikasi Mobil Maxim

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pengguna menggunakan metrik dimensi *Content dan Format EUCS User Interface* aplikasi *mobile* Maxim, dapat disimpulkan bahwa aplikasi *mobile* Maxim memerlukan perbaikan pada aspek penyajian informasi atau konten dan tata letak *User Interface*. Rendahnya skor pada dimensi *format dan content EUCS* mengindikasikan kurangnya kepuasan pengguna terhadap tampilan dan isi aplikasi saat ini.

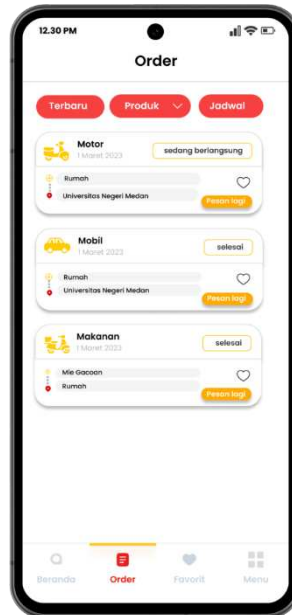
Selanjutnya, hasil *A/B testing* yang menunjukkan kemenangan mutlak desain rekomendasi peneliti mengimplikasikan bahwa pengguna merasa lebih puas dengan desain alternatif yang diusulkan. Temuan ini menegaskan bahwa desain *User Interface* memiliki peran terhadap kepuasan pengguna dalam berinteraksi pada suatu aplikasi. Berdasarkan hasil tersebut, maka desain rekomendasi peneliti dapat dijadikan referensi dalam melakukan perbaikan atau pengembangan lebih lanjut pada aplikasi *mobile* Maxim di masa mendatang untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman pengguna. Berikut ini adalah desain *User Interface* rekomendasi peneliti yang dapat menjadi referensi bagi pihak pengembang.



Gambar 2. Rekomendasi Halaman Beranda Aplikasi *Mobile* Maxim



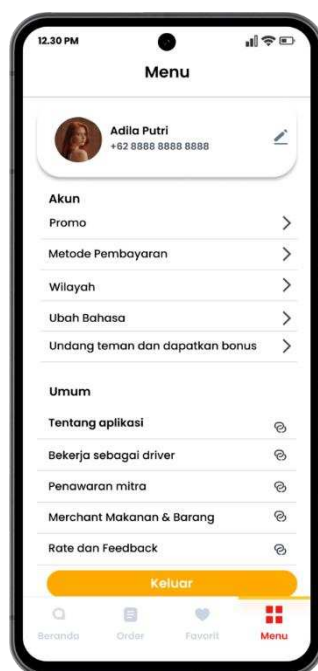
Gambar 3. Rekomendasi Alur Pemesanan Aplikasi *Mobile Maxim*



Gambar 4. Rekomendasi Halaman *Order* Aplikasi *Mobile Maxim*



Gambar 5. Rekomendasi Halaman *Favorit* Aplikasi *Mobile Maxim*



Gambar 6. Rekomendasi Halaman Menu Aplikasi *Mobile Maxim*

Rekomendasi desain *User Interface* ini didasarkan pada observasi dan analisis terhadap ulasan pengguna di platform Google Play Store, yang mencakup keluhan dan saran perbaikan. Data kualitatif ini digunakan sebagai masukan awal untuk mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan. Selain itu, peneliti melakukan evaluasi terhadap *User Interface* aplikasi *mobile Maxim* saat ini dan menemukan bahwa tampilannya cenderung sederhana dengan minimnya informasi tentang produk dan layanan yang disajikan. Kondisi ini diduga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan pengguna hanya menggunakan fitur transportasi seperti *Maxim bike* dan *Maxim car* saja.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, peneliti melakukan evaluasi komprehensif dan merumuskan rekomendasi perbaikan desain *User Interface* aplikasi *mobile Maxim*. Tujuan rekomendasi ini adalah untuk meningkatkan kepuasan pengguna serta mendorong pemanfaatan fitur-fitur lain yang tersedia secara lebih optimal melalui penyajian informasi dan antarmuka yang lebih *intuitif* dan ramah pengguna.

4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikumpul serta diolah mengenai kepuasan pengguna terhadap *User Interface* aplikasi *mobile Maxim* kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan angkatan 2020-2023, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. EUCS digunakan sebagai alat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, terdapat perbandingan antara dimensi *Content* dan *Format* dari desain *User Interface* aplikasi *Maxim* dengan rekomendasi desain dari peneliti. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata dimensi *Content* pada desain rekomendasi peneliti adalah 4,02, yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai 3,40 yang diperoleh oleh aplikasi *Maxim* saat ini, dengan kategori kepuasan masing-masing "puas" dan "kurang puas". Hal ini menandakan bahwa desain rekomendasi peneliti telah memenuhi harapan pengguna dalam aspek konten, seperti pemenuhan informasi, kejelasan, dan kualitas konten. Selain itu, hasil pengukuran dimensi *Format* juga menunjukkan perbedaan yang signifikan, dimana desain rekomendasi peneliti memperoleh nilai rata-rata 4,05 dibandingkan dengan nilai 3,29 dari aplikasi *Maxim*, dengan kategori kepuasan yang sama. Ini menunjukkan perlunya perbaikan atau penyesuaian pada tampilan *User Interface* aplikasi *Maxim* untuk lebih memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

2. Hasil *A/B testing* menunjukkan bahwa lebih dari 56% responden memilih desain rekomendasi peneliti dari tujuh tampilan desain *User Interface* yang dibandingkan. Persentase pemilihan yang tinggi ini mengindikasikan preferensi dan respon positif yang signifikan dari pengguna terhadap desain rekomendasi peneliti. Temuan ini memberikan bukti bahwa desain *User Interface* aplikasi *mobile* Maxim yang digunakan saat ini memerlukan perbaikan dan pembaruan. Hasil positif dari pengujian *A/B* menunjukkan pentingnya melakukan perubahan dan optimalisasi pada desain *User Interface* aplikasi Maxim untuk meningkatkan kepuasan, persepsi, dan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.
3. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap desain *User Interface* aplikasi *mobile* Maxim saat ini masih rendah. Hal ini menandakan perlunya perbaikan atau penyesuaian pada dimensi *content* dan *format*, seperti informasi, kualitas konten, tata letak, desain *banner*, komposisi warna, dan lainnya. Desain *User Interface* yang kurang memuaskan dapat berdampak negatif pada persepsi dan pengalaman pengguna terhadap aplikasi, yang dapat mengurangi optimalisasi penggunaan aplikasi dan potensialnya pengguna beralih ke aplikasi lain yang lebih memenuhi ekspektasi mereka. Oleh karena itu, peran desain *User Interface* aplikasi Maxim menjadi krusial untuk dapat memberikan pengalaman yang lebih baik dan memuaskan bagi pengguna, serta menjaga daya saing aplikasi di pasar.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran bagi pihak pengembang untuk dapat melakukan perbaikan atau pengembangan pada aplikasi *mobile* Maxim agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna sehingga mampu bersaing di pangsa pasar seperti halnya Gojek dan Grab.

Daftar Pustaka

- [1] V. Sharma and A. K. Tiwari, "A Study on User Interface and User Experience Designs and its Tools," *World J. Res. Rev.*, vol. 12, no. 6, pp. 41–44, 2021, [Online]. Available: <https://www.wjrr.org/a-study-on-user-interface-and-user-experience-designs-and-its-tools>.
- [2] R. Basatha, A. Kristianto, T. Rahmawati, B. Adiwena, N. T. Hariyanti, and A. Wirapraja, *UI / UX Design : Panduan , Teori dan Aplikasi*. 2022.
- [3] AppBrain, "Maxim — order taxi, food," 2024. <https://www.appbrain.com/app/maxim-order-taxi-food/com.taxsee.taxsee>.
- [4] L. L. Tampubolon, "Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Maxim Di Kota Batam," Universitas Putra Batam, 2021.
- [5] Y. Aziati, "Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-Commerce Shopee Menggunakan Model Delone & Mclean," Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020.
- [6] M. Z. Yang and J. I. Sihotang, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat," *Informatics Digit. Expert*, vol. 4, no. 2, pp. 53–60, 2023, doi: 10.36423/index.v4i2.1110.
- [7] R. M. A. Surya, D. C. Ramdani, I. Imaman, and A. Amrulloh, "Analisis Peran Desain Ui Terhadap Kepuasan Pengguna Di Website Tokopedia," *JIKO (Jurnal Inform. dan Komputer)*, vol. 7, no. 2, p. 251, 2023, doi: 10.26798/jiko.v7i2.835.
- [8] B. A. Hananto, E. Melini, A. Zulkarnain, and J. Kotandi, "Uji Coba Metode A/B Testing dalam Proses Desain (Objek Eksperimen: Visual Tampilan Permainan Digital Acaraki)," *Gestalt*, vol. 4, no. 1, pp. 1–16, 2022, doi: 10.33005/gestalt.v4i1.109.
- [9] S. W. H. Young, "Improving Library User Experience with A/B Testing: Principles and Process," *Weav. J. Libr. User Exp.*, vol. 1, no. 1, 2014, doi: <https://doi.org/10.3998/weave.12535642.0001.101>.
- [10] A. Bisma, F. Lutfi, and H. Adam, "Evaluasi dan Perbaikan User Interface Aplikasi Mobile GOBIS Suroboyo Bus berdasarkan Usability Testing menggunakan Metode Design Thinking," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Kompute*, vol. 5, no. 10, pp. 4591–4601, 2021, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- [11] U. Fitriyani and Nuryanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Desain Antarmuka Aplikasi Whatsapp," *J. Alih Teknol. Komput.*, vol. Vol. 4, no. 1, 2023.

- [12] Istiqomah Rahmatul Ria Hardani, Auliya Hikmatul Nur, Andriani Helmina, Fardani Asri Roushandy, Ustiawati Jumari, Utami Fatmi Evi, Sukmana Juliana Dhika, *Buku Metode Penelitian Kualitatif*, vol. 5, no. 1. 2023.
- [13] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," *MIS Q.*, vol. 12, no. 2, pp. 259–274, Jun. 1988, doi: 10.2307/248851.
- [14] D. Siroker and P. Koomen, *A/B Testing: The Most Powerful Way to Turn Clicks Into Customers*. Wiley, 2013.
- [15] N. Salsabila, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim Dengan Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (Eucs)," Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023.
- [16] J. S. Marhamah, Zahara, Putri Fhadhillah, Raudhatul Aura, Devi Sintia, "Pengaruh Desain Grafis Terhadap Human Dan Computer Interaction Dalam Aplikasi Website," *TECHSI-Jurnal Tek. Inform.*, vol. 14, no. 2, pp. 136–143, 2023, doi: <https://doi.org/10.29103/techsi.v14i2.14147>.