

Analisis Pengalaman Pengguna pada Layanan Video on Demand Menggunakan Metode UX Curve dan User Experience Questionnaire: Studi Kasus Netflix dan Disney+ Hotstar = User Experience Analysis of Video on Demand using UX Curve and User Experience Questionnaire Methods: Case Study Netflix and Disney+ Hotstar

Zahrah Rahmani Putri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920531625&lokasi=lokal>

Abstrak

Netflix dan Disney+ Hotstar merupakan layanan Video on Demand (VoD) yang paling banyak digunakan di Indonesia. Kedua layanan tersebut menawarkan berbagai fitur berbeda yang dapat menyebabkan terjadinya perbedaan pengalaman pengguna. Pengalaman pengguna merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kesuksesan dari suatu layanan. Dengan ini, dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui layanan VoD mana yang dapat memberikan pengalaman pengguna jangka panjang terbaik. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode UX Curve sebagai pendekatan kualitatif dan User Experience Questionnaire (UEQ) sebagai pendekatan kuantitatif. Terdapat 45 responden berumur 17-51 tahun yang berpartisipasi dalam penggambaran kurva UX Curve yang terdiri dari lima aspek, yaitu General UX, Attractiveness, Easy of Use, Utility, dan Degree of Usage. Responden menggambarkan perubahan pengalaman pengguna yang dirasakan dari awal hingga akhir penggunaan dan melakukan pengisian kuesioner UEQ. Hasil penelitian menggunakan UX Curve menunjukkan bahwa Netflix dan Disney+ Hotstar memiliki keunggulan dan kekurangan masing-masing dari berbagai aspek sehingga tidak dapat ditentukan layanan VoD mana yang dapat memberikan pengalaman pengguna terbaik. Namun dari hasil kuesioner UEQ, didapati bahwa pengalaman pengguna yang diberikan Netflix cenderung lebih baik dibandingkan dengan Disney+ Hotstar.

.....Netflix and Disney+ Hotstar are the most used Video on Demand (VoD) services in Indonesia. Both services offer different features that may result in a different user experience. User experience is one of the factors that could influence the success of a service. This research aims to find out which VoD services can provide the best long-term user experience. The research was conducted using the UX Curve method as the qualitative approach and User Experience Questionnaire (UEQ) as the quantitative approach. There were 45 respondents aged 17-51 years who participated in the UX Curve depiction consisting of five aspects, General UX, Attractiveness, Easy of Use, Utility, and Degree of Usage. Respondents described changes in user experience from the beginning to the end of use and filled out the UEQ questionnaire. The result of the research using the UX Curve shows that Netflix and Disney+ Hotstar have advantages and disadvantages from various aspects that cannot be determined which VoD service can provide the best user experience. However, from the results of the UEQ questionnaire, it was found that the user experience provided by Netflix tends to be better compared to Disney+ Hotstar.