

**PENGARUH PERSEPSI USABILITAS PENGGUNA
TERHADAP PENGGUNAAN DAN SARAN PENGGUNAAN
APLIKASI *INSTANT MESSAGING***

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana
S-1 Program Studi Informatika



Disusun Oleh:
Dhiya Nabiilah
19106050006

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1960/Un.02/DST/PP.00.9/08/2025

Tugas Akhir dengan judul : Pengaruh Persepsi Usabilitas Pengguna terhadap Penggunaan dan Saran Penggunaan Aplikasi Instant Messaging

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DHIYA NABILAH
Nomor Induk Mahasiswa : 19106050006
Telah diujikan pada : Selasa, 19 Agustus 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Agung Fatwanto, S.Si., M.Kom.

SIGNED

Valid ID: 68a7b4cd67e3a



Penguji I

Dr. Ir. Sumarsono, S.T., M.Kom.

SIGNED

Valid ID: 68a5244a3ca46



Penguji II

Dwi Otik Kurniawati, M.Eng.

SIGNED

Valid ID: 68a7b64c29a5



Yogyakarta, 19 Agustus 2025

UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Prof. Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.

SIGNED

Valid ID: 68ac3f4cf3649

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dhiya Nabillah
NIM : 19106050006
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Sains dan Teknologi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Persepsi Usabilitas Pengguna terhadap Penggunaan dan Saran Penggunaan Aplikasi *Instant Messaging*" adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 19 Agustus 2025

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KAHJI
YOGYAKARTA



Dhiya Nabillah

19106050006

SURAT PERSETUJUAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Dhiya Nabillah
NIM : 19106050006
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Usabilitas Pengguna terhadap Penggunaan dan Saran Penggunaan Aplikasi *Instant Messaging*

Sudah dapat diajukan kepada Program Studi Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Informatika.

Dengan ini saya berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 19 Agustus 2025

Dr. Agung Fatmawati, S. Si., M. Kom.
197701032005011003

LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI

Skripsi ini tidak dipublikasikan, tetapi tersedia di perpustakaan dalam lingkungan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, diperkenankan dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun, dan harus menyebutkan sumbernya sesuai dengan kebiasaan ilmiah. Dokumen skripsi ini merupakan hak milik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



ABSTRAK

Perkembangan teknologi komunikasi digital telah membawa perubahan signifikan dalam perilaku masyarakat, khususnya dalam penggunaan aplikasi pesan instan. WhatsApp menjadi salah satu aplikasi pesan instan paling populer di dunia, termasuk di Indonesia. Menurut data Statista (2025), pengguna aktif WhatsApp secara global telah mencapai lebih dari 3 miliar pengguna. Di Indonesia, WhatsApp menempati posisi dominan sebagai media komunikasi sehari-hari untuk berbagai keperluan, mulai dari urusan pribadi, bisnis, hingga pendidikan dengan 112 juta pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi usability pengguna terhadap penggunaan dan saran penggunaan pada aplikasi WhatsApp. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Usability Metric for User Experience dan Net Promoter Score. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Data diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden pengguna aktif WhatsApp. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai median skor UMUX sebesar 70,83 berada pada kategori baik, yang mengindikasikan bahwa pengguna menilai sistem mudah digunakan dan sesuai kebutuhan. Median skor NPS sebesar 9 menunjukkan mayoritas pengguna merasa sangat puas dan berpotensi merekomendasikan WhatsApp. Berdasarkan perhitungan skor NPS, diperoleh nilai 39,78 yang termasuk kategori favorable. Hasil analisis jalur menemukan bahwa persepsi usability berpengaruh positif dan signifikan terhadap saran penggunaan dengan efek besar, serta berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan meskipun dengan efek sangat kecil. Sementara itu, penggunaan tidak berperan signifikan sebagai moderator maupun mediator dalam hubungan antara persepsi usability pengguna dan saran penggunaan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi penggunaan dan saran penggunaan aplikasi WhatsApp termasuk dalam kategori baik. Persepsi usability merupakan faktor kunci yang langsung memengaruhi tingkat saran penggunaan, sedangkan penggunaan tidak memberikan kontribusi berarti pada hubungan tersebut. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dalam studi pengalaman pengguna, serta kontribusi praktis untuk perbaikan layanan aplikasi pesan instan yang relevan dengan konteks penggunaan di Indonesia.

Kata kunci: Usabilitas, UMUX, NPS, Frekuensi Penggunaan, *Instant Messaging*

ABSTRACT

The development of digital communication technology has made significant changes in people's behavior, particularly in the usage of instant messaging applications. WhatsApp has become one of the most popular instant messaging applications worldwide, including in Indonesia. According to Statista (2025), WhatsApp has more than 3 billion active users globally. In Indonesia, WhatsApp dominates as a daily communication medium for various purposes, from personal and business matters to education, with 112 million users.

This study aims to analyze the influence of usability perceptions on the application usage and recommendations for using the WhatsApp application. The instruments used in this study were the Usability Metric for User Experience and the Net Promoter Score. The research method used a quantitative approach using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) analysis techniques. Data were obtained through questionnaires completed by active WhatsApp users. The results showed a median UMUX score of 70.83, which is in the good category, indicating that users consider the system easy to use and meets their needs. A median NPS score of 9 indicates that the majority of users are very satisfied and have the potential to recommend WhatsApp. Based on the NPS score calculation, the value obtained was 39.78, which is categorized as favorable. Path analysis results found that perceived usability had a positive and significant effect on usage recommendation, with a large effect size, and a significant positive effect on usage, albeit with a very small effect size. Meanwhile, application usage did not play a significant role as a moderator or mediator in the relationship between perceived usability and usage recommendation.

Therefore, it can be concluded that perceived usability and usage recommendation of the WhatsApp application fall into the favorable category. Perceived usability is a key factor directly influencing the level of usage recommendation, while usage does not significantly contribute to this relationship. This research is expected to provide theoretical contributions to user experience studies, as well as practical contributions to improving instant messaging services relevant to the context of usage in Indonesia.

Keywords: Usability, UMUX, NPS, Application Usage , Instant Messaging

HALAMAN MOTTO

"Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan."

(QS. Al-Insyirah: 5-6)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada kedua orang tua untuk dukungan dan do'a terbaik, untuk keluarga atas segala bantuan, untuk pada dosen yang telah membimbing penyusunan tugas akhir, serta teman-teman dan semua pihak yang telah membantu, memberikan dukungan, dan semangat.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil ‘alamin. Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta’ala yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Persepsi Usabilitas Pengguna terhadap Penggunaan dan Saran Penggunaan pada Aplikasi *Instant Messaging*”**, yang disusun dengan harapan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam studi pengalaman pengguna serta bermanfaat bagi para pembaca.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan tidak terlepas dari arahan, dukungan, dan bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Noorhaidi, M.A, M.Phil., Ph.D., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Muhammad Mustakim, S.T. M.T., selaku Ketua Program Studi Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Dwi Otik Kurniawati, M.Eng., selaku Sekretaris Program Studi Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan dukungan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

5. Bapak Dr. Agung Fatwanto, S.Si., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu membimbing dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.

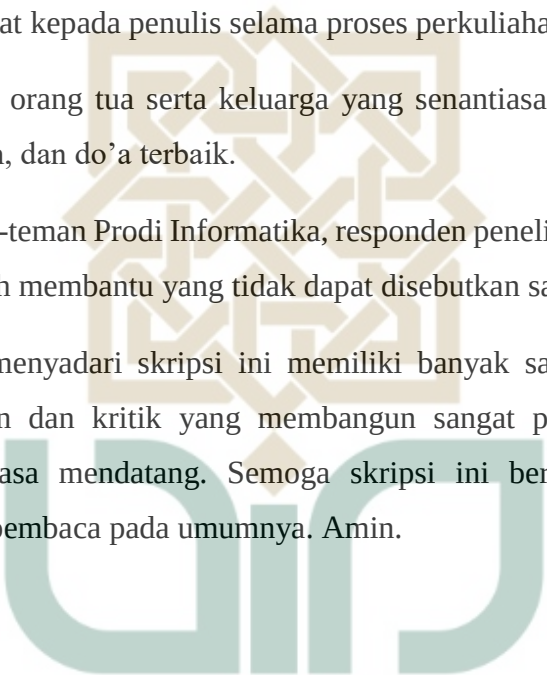
6. Bapak Dr. Ir. Sumarsono, S.T., M.Kom., selaku Dosen Penasihat Akademik

7. Bapak dan Ibu Dosen Informatika yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama proses perkuliahan berlangsung.

8. Kedua orang tua serta keluarga yang senantiasa memberikan bantuan, dukungan, dan do'a terbaik.

9. Teman-teman Prodi Informatika, responden penelitian, serta semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari skripsi ini memiliki banyak salah dan kurang. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya. Amin.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 UX.....	11
2.2.2 Usability	11

2.2.3	WhatsApp Messenger	12
2.2.4	UMUX	13
2.2.5	NPS	15
2.2.6	SEM-PLS	16
BAB III METODE PENELITIAN.....		18
3.1	Rancangan Penelitian	18
3.2	Lokasi dan Waktu	18
3.3	Objek Penelitian.....	18
3.4	Subjek Penelitian.....	18
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.6	Populasi dan Sampel	19
3.7	Teknik Pengambilan Sampel.....	20
3.8	Metode Analisis	20
3.9	Hipotesis.....	22
3.10	Tahapan Penelitian	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		26
4.1	Deskripsi Data.....	26
4.1.1	Persepsi Usabilitas	27
4.1.2	Penggunaan	31
4.1.3	Saran Penggunaan	31
4.2	Analisis.....	33
4.2.1	Evaluasi Model Pengukuran (Measurement Model Evaluation)	33
4.2.1.1	Reliabilitas Indikator.....	33
4.2.1.2	Reliabilitas Konstruk dan Validitas Konvergen	41
4.2.1.3	Uji Multikolinearitas (Collinearity Assessment – VIF).....	46

4.2.1.4	Validitas Diskriminan	50
4.2.1.4.1	Fornell-Larcker	50
4.2.1.4.2	Cross-loading.....	55
4.2.2	Evaluasi Model Struktural (Structural Model Evaluation)	64
4.2.2.1	Uji Multikolinearitas (Collinearity Assessment – VIF).....	64
4.2.2.2	Signifikansi dan Relevansi Jalur (Path Coefficient).....	69
4.2.2.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	73
4.2.2.4	Effect Size (f^2).....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		81
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN.....		86
CURRICULUM VITAE		116

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka	10
Tabel 3. 1 Kuesioner Penelitian	19
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden	26
Tabel 4. 2 Hasil Statistik	27
Tabel 4. 3 Kategori Skor Bangor	27
Tabel 4. 4 Kategori Skor NPS	33



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	23
Gambar 4. 1 Data Persebaran UMUX1	29
Gambar 4. 2 Data Persebaran UMUX2	29
Gambar 4. 3 Data Persebaran UMUX3	30
Gambar 4. 4 Data Persebaran UMUX4	31
Gambar 4. 5 Persebaran Data Frekuensi Penggunaan	31
Gambar 4. 6 Persebaran Data NPS	32
Gambar 4. 7 Nilai Outer Loading antara Konstruk UMUX terhadap NPS	34
Gambar 4. 8 Nilai Outer Loading antara Konstruk UMUX dan Frekuensi Penggunaan (F)	35
Gambar 4. 9 Nilai Outer Loading antara Konstruk UMUX dan NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Moderating	36
Gambar 4. 10 Nilai Outer Loading antara Konstruk UMUX dan NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Intervening	37
Gambar 4. 11 Nilai Outer Loading antara Konstruk UMUX terhadap NPS	38
Gambar 4. 12 Nilai Outer Loading antara Konstruk UMUX terhadap Frekuensi Penggunaan (F)	39
Gambar 4. 13 Nilai Outer Loading antara Konstruk UMUX dan NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Moderating	39
Gambar 4. 14 Nilai Outer Loading antara Konstruk UMUX dan NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Intervening	40
Gambar 4. 15 Nilai Reliabilitas dan Validitas antara Konstruk UMUX dengan NPS Model Awal.....	41
Gambar 4. 16 Nilai Reliabilitas dan Validitas antara Konstruk UMUX dengan NPS pada Model Akhir	42
Gambar 4. 17 Nilai Reliabilitas dan Validitas antara Konstruk UMUX dan Frekuensi Penggunaan pada Model Awal.....	42
Gambar 4. 18 Nilai Reliabilitas dan Validitas antara Konstruk UMUX dan Frekuensi Penggunaan pada Model Akhir	43

Gambar 4. 19 Nilai Reliabilitas Konstruk dan Validitas antara konstruk UMUX dan NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Moderating pada Model Awal.....	43
Gambar 4. 20 Nilai Reliabilitas Konstruk dan Validitas antara konstruk UMUX dan NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Moderating pada Model Awal.....	44
Gambar 4. 21 Nilai Reliabilitas Konstruk dan Validitas antara konstruk UMUX dan NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Intervening pada Model Awal.....	45
Gambar 4. 22 Nilai Reliabilitas Konstruk dan Validitas antara konstruk UMUX dan NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Intervening pada Model Akhir.....	45
Gambar 4. 23 Nilai VIF Outer Model pada Model Awal antara Konstruk UMUX terhadap NPS.....	46
Gambar 4. 24 Nilai VIF Outer Model pada Model Akhir antara Konstruk UMUX terhadap NPS.....	46
Gambar 4. 25 Nilai VIF Outer Model pada Model Awal antara konstruk UMUX terhadap Frekuensi	47
Gambar 4. 26 Nilai VIF Outer Model pada Model Akhir antara konstruk UMUX terhadap Frekuensi	47
Gambar 4. 27 Nilai VIF Outer Model pada Model Awal antara Konstruk UMUX dan NPS Dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Moderating	48
Gambar 4. 28 Nilai VIF Outer Model pada Model Akhir antara Konstruk UMUX dan NPS Dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Moderating	48
Gambar 4. 29 Nilai VIF Outer Model pada Model Awal antara Konstruk UMUX dan NPS Dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Intervening.....	49
Gambar 4. 30 Nilai VIF Outer Model pada Model Akhir antara Konstruk UMUX dan NPS Dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Intervening.....	50
Gambar 4. 31 Nilai Fornell-Larcker pada Model Awal dengan Indikator Lengkap antara Konstruk UMUX terhadap NPS.....	51

Gambar 4. 32 Nilai Fornell-Larcker pada Model Akhir dengan Indikator Lengkap antara Konstruk UMUX terhadap NPS.....	51
Gambar 4. 33 Nilai Fornell-Larcker pada Model Awal dengan Indikator Lengkap antara Konstruk UMUX terhadap Frekuensi	52
Gambar 4. 34 Nilai Fornell-Larcker Pada Model Akhir dengan Indikator Lengkap antara Konstruk UMUX terhadap Frekuensi	52
Gambar 4. 35 Nilai Fornell-Larcker Pada Model Awal dengan Indikator Lengkap antara Konstruk UMUX dan NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Moderating	53
Gambar 4. 36 Nilai Fornell-Larcker Akhir Model Awal dengan Indikator Lengkap antara Konstruk UMUX dan NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Moderating	54
Gambar 4. 37 Nilai Reliabilitas Konstruk dan Validitas pada Model Awal dengan Indikator Lengkap antara Konstruk UMUX dan NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Intervening.....	54
Gambar 4. 38 Nilai Fornell-Larcker pada Model Akhir (Setelah Indikator UMUX2 dan UMUX4 Dihapus) antara Konstruk UMUX dan NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Intervening.....	55
Gambar 4. 39 Nilai Cross-Loading Pada Model Awal dengan Indikator Lengkap antara Konstruk UMUX terhadap NPS.....	56
Gambar 4. 40 Nilai Cross-Loading pada Model Akhir (Setelah Menghapus Indikator UMUX2 dan UMUX4) antara Konstruk UMUX terhadap NPS.....	57
Gambar 4. 41 Nilai Cross-Loading pada Model Awal dengan Indikator Lengkap antara Konstruk UMUX terhadap Frekuensi Penggunaan (F).....	58
Gambar 4. 42 Nilai Cross-Loading pada Model Akhir (Setelah Menghapus Indikator UMUX2 dan UMUX4) antara Konstruk UMUX terhadap Frekuensi Penggunaan (F)	59
Gambar 4. 43 Nilai Cross Loading pada Model Awal dengan Indikator Lengkap antara Konstruk UMUX dan NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) Sebagai Konstruk Moderating	60

Gambar 4. 44 Nilai Cross Loading Pada Model Akhir (Setelah Indikator UMUX2 dan UMUX4 Dihapus) antara Konstruk UMUX dan NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Moderating.....	61
Gambar 4. 45 Nilai Cross Loading Pada Model Awal dengan Indikator Lengkap antara Konstruk UMUX dan NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sSebagai Konstruk Intervening	62
Gambar 4. 46 Nilai Cross Loading pada Model Akhir (Setelah Indikator UMUX2 dan UMUX4 Dihapus) antara Konstruk UMUX dan NPS Dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Intervening.....	64
Gambar 4. 47 Nilai VIF Outer Model pada Model Awal antara Konstruk UMUX terhadap NPS.....	65
Gambar 4. 48 Nilai VIF Outer Model pada Model Akhir antara Konstruk UMUX terhadap NPS.....	65
Gambar 4. 49 Nilai VIF Outer Model pada Model Awal antara Konstruk UMUX terhadap F.....	66
Gambar 4. 50 Nilai VIF Outer Model pada Model Akhir antara Konstruk UMUX terhadap F.....	66
Gambar 4. 51 Nilai VIF Outer Model pada Model Awal antara Konstruk UMUX terhadap NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Moderating	67
Gambar 4. 52 Nilai VIF Outer Model pada Model Akhir antara Konstruk UMUX terhadap NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Moderating	67
Gambar 4. 53 Nilai VIF Outer Model pada Model Awal antara Konstruk UMUX terhadap NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Intervening.	68
Gambar 4. 54 Nilai VIF Outer Model pada Model Awal antara Konstruk UMUX terhadap NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Intervening.	68
Gambar 4. 55 Nilai Path Coefficient pada Model Awal antara Konstruk UMUX terhadap NPS.....	69
Gambar 4. 56 Nilai Path Coefficient pada Model Akhir antara Konstruk UMUX terhadap NPS.....	69
Gambar 4. 57 Nilai Path Coefficient Pada Model Awal antara Konstruk UMUX tterhadap Frekuensi	70

Gambar 4. 58 Nilai Path Coefficient pada Model Akhir antara Konstruk UMUX terhadap Frekuensi	70
Gambar 4. 59 Nilai Path Coefficient pada Model Awal antara Konstruk UMUX dan NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Moderating	71
Gambar 4. 60 Nilai Path Coefficient pada Model Akhir antara Konstruk UMUX dan NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Moderating	71
Gambar 4. 61 Nilai Path Coefficient pada Model Awal antara Konstruk UMUX dan NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Intervening	72
Gambar 4. 62 Nilai Path Coefficient pada Model Akhir antara Konstruk UMUX dan NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Intervening.....	72
Gambar 4. 63 Nilai R ² Pada Model Awal antara Konstruk UMUX terhadap NPS	74
Gambar 4. 64 Nilai R ² pada Model Akhir antara Konstruk UMUX terhadap NPS	74
Gambar 4. 65Nilai R ² pada Model Awal antara Konstruk UMUX terhadap F	74
Gambar 4. 66Nilai R ² pada Model Akhir antara Konstruk UMUX terhadap F....	74
Gambar 4. 67 Nilai R ² pada Model Awal antara Konstruk UMUX terhadap NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Moderating	75
Gambar 4. 68 Nilai R ² pada Model Awal antara Konstruk UMUX terhadap NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Moderating	75
Gambar 4. 69 Nilai R ² pada Model Awal antara Konstruk UMUX terhadap NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Intervening.....	76
Gambar 4. 70 Nilai R ² pada Model Akhir antara Konstruk UMUX terhadap NPS dengan Frekuensi Penggunaan (F) sebagai Konstruk Moderating	76
Gambar 4. 71 Nilai f ² pada Mmodel Awal antara Konstruk UMUX terhadap NPS	77
Gambar 4. 72 Nilai f ² pada Model Akhir antara Konstruk UMUX terhadap NPS	77
Gambar 4. 73 Nilai f ² pada Model Awal antara Konstruk UMUX terhadap F.....	78
Gambar 4. 74 Nilai f ² pada Model Akhir antara Konstruk UMUX Terhadap F...	78
Gambar 4. 75Nilai f ² pada Model Awal antara Konstruk UMUX Terhadap NPS dengan F sebagai Konstruk Moderating	79

Gambar 4. 76 Nilai F^2 pada Model Akhir antara Konstruk UMUX terhadap NPS dengan F sebagai Konstruk Moderating	79
Gambar 4. 77 Nilai f^2 pada Model Awal antara Konstruk UMUX terhadap NPS dengan F sebagai Konstruk Intervening.....	80
Gambar 4. 78 Nilai f^2 pada Model Akhir antara Konstruk UMUX terhadap NPS dengan F sebagai Konstruk Moderating	80



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi komunikasi digital telah membawa perubahan signifikan dalam perilaku masyarakat, khususnya dalam penggunaan aplikasi pesan instan. WhatsApp menjadi salah satu aplikasi pesan instan paling populer di dunia, termasuk di Indonesia. Menurut data Statista (2025), pengguna aktif WhatsApp secara global telah mencapai lebih dari 3 miliar pengguna. Di Indonesia, WhatsApp menempati posisi dominan sebagai media komunikasi sehari-hari untuk berbagai keperluan, mulai dari urusan pribadi, bisnis, hingga pendidikan dengan pengguna sebanyak 112 juta pengguna (World Population Review, 2025).

Popularitas WhatsApp di berbagai negara termasuk Indonesia, tidak terlepas dari kemudahan penggunaan (usabilitas), ketersediaan fitur yang relevan, serta keandalan dalam mengirim dan menerima pesan. Usabilitas aplikasi, yaitu sejauh mana aplikasi mudah digunakan, efisien, dan menyenangkan bagi penggunanya (International Organization for Standardization, 1998; Brooke, 1996). Dalam konteks pengukuran usabilitas atau persepsi pengguna, instrumen Usability Metric for User Experience (UMUX) menjadi salah satu standar ringkas yang banyak digunakan untuk menilai persepsi usabilitas aplikasi (Finstad, 2010). Selain itu, frekuensi penggunaan menjadi indikator penting dalam melihat sejauh mana aplikasi menjadi bagian dari rutinitas komunikasi pengguna. Selain usabilitas dan frekuensi penggunaan aplikasi, loyalitas pengguna juga penting. Salah satu alat ukur yang diakui secara luas adalah Net Promoter Score (NPS). NPS mengukur seberapa besar kemungkinan pengguna merekomendasikan aplikasi kepada orang lain (Reichheld, 2003) sehingga sering digunakan sebagai indikator loyalitas pengguna. NPS menjadi alat yang efektif untuk memprediksi pertumbuhan berbasis rekomendasi pengguna. Skor NPS yang tinggi menunjukkan bahwa pengguna tidak hanya puas, tetapi juga bersedia menjadi promotor bagi aplikasi tersebut, sebuah

faktor penting untuk mempertahankan dominasi pasar di tengah persaingan platform pesan instan.

Persepsi usabilitas terbukti berpengaruh terhadap penggunaan aktual aplikasi dan loyalitas pengguna di berbagai penelitian sebelumnya, misalnya dalam konteks mobile banking (Parera & Susanti, 2021), aplikasi travel (Putra et al., 2022), hingga sistem pembelajaran daring (Alshehri et al., 2020). Hubungan antara persepsi usabilitas dan skor rekomendasi juga menarik untuk diteliti karena persepsi kemudahan dan kepuasan menggunakan aplikasi diyakini berdampak pada kecenderungan pengguna untuk terus memakai aplikasi dan merekomendasikannya kepada pihak lain (Esmaeili et al., 2021; Nourallah et al., 2021).

Hasil studi terdahulu menunjukkan bahwa persepsi usabilitas secara signifikan mendorong intensi berkelanjutan dan loyalitas aplikasi, melalui jalur seperti kepuasan pengguna dan kepercayaan (Hadi Putra et al., 2022; Rahmawati, 2019). Pada *mobile application*, usabilitas juga terbukti menjadi prediktor kuat niat perilaku untuk terus menggunakan aplikasi (Alshehri et al., 2020). Berbagai studi dalam domain perbankan digital, e-learning, dan aplikasi travel menunjukkan bahwa persepsi usabilitas berkorelasi dengan loyalitas pengguna dan intensi untuk merekomendasikan layanan (Esmaeili et al., 2021; Altalbe, 2021; Dino et al., 2024). WhatsApp sebagai aplikasi pesan instan yang digunakan lintas demografi juga menghadapi tantangan dalam mempertahankan interaksi pengguna, yang tidak hanya bergantung pada fitur, tetapi juga persepsi kemudahan dan kepuasan penggunaannya. Dengan angka pengguna WhatsApp yang sangat besar, pemahaman tentang bagaimana persepsi usabilitas memengaruhi penggunaan dan saran penggunaan aplikasi menjadi sangat relevan, baik bagi pengembang aplikasi, praktisi UX, maupun peneliti di bidang teknologi komunikasi.

Oleh sebab itu, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis pengaruh persepsi usabilitas yang diukur dengan instrumen UMUX terhadap penggunaan aplikasi dan kecenderungan merekomendasikan penggunaan aplikasi (NPS) pada pengguna WhatsApp. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dalam studi user experience, serta kontribusi praktis untuk

perbaikan layanan aplikasi pesan instan yang relevan dengan konteks penggunaan di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebelumnya maka dirumuskan pertanyaan yang akan diselesaikan, yaitu:

- a. Bagaimana tingkat persepsi usabilitas pengguna terhadap aplikasi WhatsApp berdasarkan hasil pengukuran menggunakan instrumen UMUX?
- b. Bagaimana tingkat saran penggunaan terhadap aplikasi WhatsApp berdasarkan skor Net Promoter Score (NPS)?
- c. Bagaimana persepsi usabilitas berpengaruh terhadap saran penggunaan aplikasi WhatsApp?
- d. Bagaimana persepsi usabilitas berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi WhatsApp?
- e. Bagaimana penggunaan berpengaruh sebagai variabel moderating dalam hubungan antara persepsi usabilitas pengguna terhadap saran penggunaan?
- f. Bagaimana penggunaan berpengaruh sebagai variabel intervening dalam hubungan antara persepsi usabilitas pengguna terhadap saran penggunaan?

1.3 Batasan Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian dibuat agar fokus penelitian terarah dan lebih efisien, yaitu:

- a. Instrumen penelitian yang digunakan adalah UMUX (Usability Metric for User Experience) dan NPS (Net Promoter Score)
- b. Objek penelitian yaitu aplikasi Whatsapp
- c. Survei dilakukan terhadap pengguna aplikasi Whatsapp di Indonesia

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang sebelumnya maka dirumuskan tujuan penelitian, yaitu:

- a. Mengetahui tingkat persepsi usabilitas pengguna terhadap aplikasi WhatsApp berdasarkan hasil pengukuran menggunakan instrumen UMUX.
- b. Mengetahui tingkat loyalitas pengguna terhadap aplikasi WhatsApp berdasarkan skor Net Promoter Score (NPS).
- c. Mengetahui bagaimana persepsi usabilitas berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi WhatsApp.
- d. Mengetahui bagaimana persepsi usabilitas berpengaruh terhadap saran penggunaan aplikasi WhatsApp.
- e. Mengetahui bagaimana penggunaan berpengaruh sebagai variabel moderating dalam hubungan antara persepsi usabilitas pengguna terhadap saran penggunaan.
- f. Mengetahui bagaimana penggunaan berpengaruh sebagai variabel intervening dalam hubungan antara persepsi usabilitas pengguna terhadap saran penggunaan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu:

- a. Bagi Dosen, penelitian ini memberikan kontribusi dalam mengatasi masalah komunikasi akademik, seperti miskomunikasi atau ketidaktepatan informasi yang sering terjadi melalui aplikasi WhatsApp. Evaluasi usabilitas membantu dosen memahami efektivitas penggunaan aplikasi ini dalam proses belajar mengajar.
- b. Bagi Mahasiswa, penelitian ini merupakan wujud aplikasi keilmuan sekaligus bentuk kepedulian terhadap kenyamanan komunikasi. Hasil penelitian dapat membantu mahasiswa menghindari konflik jadwal,

kesalahan pencatatan informasi, dan meningkatkan efisiensi komunikasi dalam kegiatan akademik maupun organisasi.

- c. Bagi Universitas, penelitian ini mendukung rekognisi institusi sebagai kampus yang adaptif terhadap teknologi, sekaligus dapat menjadi referensi dalam strategi pemanfaatan media komunikasi digital di lingkungan akademik.
- d. Bagi Masyarakat, terutama mahasiswa, penelitian ini bermanfaat dalam merencanakan aktivitas harian di luar kuliah secara lebih teratur dan efisien dengan bantuan aplikasi yang mudah digunakan dan tepat fungsi. Bagi pengembang aplikasi, hasil penelitian ini memberikan masukan untuk peningkatan fitur dan strategi pengembangan aplikasi WhatsApp, khususnya dalam konteks pendidikan dan organisasi.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

- a. Persepsi pengguna terhadap usability sistem berada dalam kategori baik. Berdasarkan nilai median skor UMUX sebesar 70,83. Hal ini mencerminkan aplikasi WhatsApp mudah digunakan dan memenuhi kebutuhan pengguna. Berdasarkan hasil ini, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- b. Skor NPS aplikasi WhatsApp termasuk dalam kategori baik. Nilai median skor NPS sebesar 9. Skor ini berarti rata-rata pelanggan merasa sangat puas dan berpotensi untuk merekomendasikan layanan aplikasi WhatsApp. Sedangkan menurut perhitungan skor NPS dengan menggunakan rumus mengurangi persentase detractor dari persentase promoter, diperoleh hasil sebesar 39,78 yang berarti skor NPS termasuk dalam kategori favorable. Berdasarkan hasil ini, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima.
- c. Persepsi Usabilitas (UMUX) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Net Promoter Score (NPS). Nilai path coefficient sebesar 0,544 dengan p-value 0,000 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi usability yang dirasakan pengguna, semakin tinggi pula kecenderungan pengguna untuk merekomendasikan aplikasi. Besarnya nilai f^2 (0,42) mengindikasikan efek pengaruh yang kuat. Berdasarkan hasil ini, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima.
- d. Persepsi Usabilitas (UMUX) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel F. Hasil ini dibuktikan dengan path coefficient sebesar 0,88 dan p-value 0,003 ($< 0,05$). Meskipun demikian, efek pengaruhnya sangat kecil ($f^2 = 0,008$), sehingga secara praktis peningkatan UMUX hanya sedikit memengaruhi F. Berdasarkan hasil ini, maka H_0 ditolak dan H_4 diterima.
- e. Penggunaan variabel F sebagai moderator tidak signifikan dalam memperkuat atau memperlemah hubungan antara UMUX dan NPS. Jalur interaksi (UMUXxF) memiliki path coefficient -0,028 dengan p-value 0,282

(> 0,05) dan $f^2 = 0,001$, yang berarti pengaruhnya dapat diabaikan. Dengan kata lain, pengaruh UMUX terhadap NPS berdiri sendiri tanpa dipengaruhi secara berarti oleh peran moderasi F. Berdasarkan hasil ini, maka H0 ditolak dan H5 diterima

- f. Penggunaan variabel F sebagai mediator dalam hubungan UMUX terhadap NPS juga tidak signifikan. Meskipun jalur UMUX $\rightarrow$ F signifikan dengan efek besar ($f^2 = 0,413$), jalur F $\rightarrow$ NPS tidak signifikan (p-value 0,121), begitu pula jalur mediasi penuh UMUX $\rightarrow$ F $\rightarrow$ NPS (p-value 0,113). Hal ini menunjukkan bahwa variabel F tidak mampu menjadi perantara yang efektif dalam menjembatani pengaruh UMUX terhadap NPS. Berdasarkan hasil ini, maka H0 ditolak dan H6 diterima

5.2 Saran

- a. Bagi pengembang aplikasi WhatsApp, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi usability (UMUX) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat rekomendasi pengguna (NPS). Oleh karena itu, pengembang disarankan untuk mempertahankan fitur yang memenuhi kebutuhan pengguna (UMUX1) dan kemudahan penggunaan aplikasi (UMUX3) agar pengalaman pengguna tetap positif dan mendorong loyalitas mereka.
- b. Skor NPS yang termasuk kategori favorable menandakan bahwa sebagian besar pengguna berpotensi untuk merekomendasikan aplikasi. Namun, masih terdapat ruang perbaikan untuk meningkatkan nilai tersebut menjadi kategori yang lebih tinggi. Pengembang dapat melakukan inovasi fitur, peningkatan keamanan, serta personalisasi layanan agar kepuasan dan keterikatan pengguna semakin kuat.
- c. Temuan bahwa variabel F memiliki pengaruh yang sangat kecil dan tidak signifikan sebagai moderator maupun mediator menunjukkan bahwa faktor ini kurang relevan dalam memengaruhi hubungan antara UMUX dan NPS. Penelitian selanjutnya dapat mengganti variabel penggunaan dengan faktor lain yang lebih potensial untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

- d. Bagi peneliti berikutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan sampel yang lebih beragam dari segi demografi, intensitas penggunaan, dan latar belakang pengguna. Selain itu, penggunaan metode campuran (mixed methods) yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai alasan di balik persepsi pengguna.



DAFTAR PUSTAKA

- Altalbe, A. (2021). Antecedents of actual usage of e-learning system in high education during COVID-19 pandemic: Moderation effect of instructor support. *Ieee Access*, 9, 93119-93136.
- Alshehri, A., Rutter, M. J., & Smith, S. (2019). An implementation of the UTAUT model for understanding students' perceptions of learning management systems: A study within tertiary institutions in Saudi Arabia. *International Journal of Distance Education Technologies (IJDET)*, 17(3), 1-24.
- Bain & Company. (2011). Net Promoter System (NPS) concept. Bain & Company. Diakses pada 2 juni 2025, dari <https://www.bain.com/insights/introducing-the-net-promoter-system-loyalty-insights/>
- Brooke, J. (1996). SUS: A 'quick and dirty' usability scale. In P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, & I. L. McClelland (Eds.), *Usability evaluation in industry* (pp. 189–194). Taylor & Francis.
- Dino, M. J. S., Dion, K. W., Abadir, P. M., Budhathoki, C., Huang, C. M., Ong, I., ... & Davidson, P. M. (2024). Usability and acceptance as facilitators of behavioral intention to use a mixed reality exercise program in older adults: A structural equation model. *Computers in Human Behavior: Artificial Humans*, 2(1), 100071.
- Esmacili, A., Haghighi, I., Davidavičienė, V., & Meidutė-Kavaliauskienė, I. (2021). Customer loyalty in mobile banking: Evaluation of perceived risk, relative advantages, and usability factors. *Engineering Economics*, 32(1), 70-81.
- Finstad, K. (2010). The Usability Metric for User Experience (UMUX). *Interacting with Computers*, 22(5), 323–327. <https://doi.org/10.1016/j.intcom.2010.04.004>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2019). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). SAGE Publications.

International Organization for Standardization. (1998). ISO 9241-11: Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) — Part 11: Guidance on usability. ISO.

Nourallah, M., Strandberg, C., & Ohman, P. (2021). Mobile bank applications: loyalty of young bank customers. *Financial Services Review*, 29(2), 147-167.

Parera, N. O., & Susanti, E. (2021). Customer loyalty based on mobile banking usability. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, 2(1), 39-48.

Putra, P. O. H., Kirana, R. A. W. W. C., & Budi, I. (2022). Usability factors that drive continued intention to use and loyalty of mobile travel application. *Heliyon*, 8(9). Reichheld, F. F. (2003). The one number you need to grow. *Harvard Business Review*, 81(12), 46–54.

Salvendy, G. (Ed.). (2012). *Handbook of human factors and ergonomics* (4th ed.). Wiley.

Statista. (2025). WhatsApp: Number of users worldwide. Statista. Diakses pada 2 juni, dari <https://www.statista.com/statistics/260819/number-of-monthly-active-whatsapp-users/>

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

We Are Social & Hootsuite. (2025). Digital 2024 Global Overview Report. Diakses pada 2 juni 2025, dari <https://wearesocial.com/id/blog/2025/02/digital-2025/>