

## ABSTRAK

### USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN SERTA PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI BECERAN DAN SAYURBOX MENGUNAKAN METODE M-S-QUAL DAN *USER EXPERIENCE* *BENCHMARKING*

Devy Alfianur Fathu Ulya

H1E020010

Di Indonesia, peningkatan jumlah pengguna internet yang mencapai 215,63 juta pada tahun 2022-2023 telah memfasilitasi pertumbuhan aplikasi belanja *mobile* seperti Sayurbox dan Beceran, yang melayani kebutuhan sehari-hari seperti bahan makanan dan produk segar. Meskipun mendapatkan rating tinggi dari pengguna, aplikasi-aplikasi ini menghadapi masalah teknis yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dan pendapatan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan dan pengalaman pengguna aplikasi Sayurbox dan Beceran menggunakan metode M-S-QUAL dan *UX Benchmarking*. Metode M-S-QUAL menilai kualitas layanan melalui sembilan dimensi, sementara *UX Benchmarking* mengevaluasi kepuasan pengguna, kemudahan penggunaan, jumlah kesalahan, tingkat keberhasilan, dan waktu penyelesaian tugas. Analisis M-S-QUAL menunjukkan bahwa kedua aplikasi memiliki nilai kesenjangan negatif pada sebagian besar atribut layanan, dengan Sayurbox sedikit lebih baik dibandingkan Beceran. Sayurbox memperoleh nilai -0,25 untuk kesenjangan nilai pada skala M-S-QUAL, sedangkan Beceran memperoleh nilai -0,41 untuk kesenjangan nilai. Hasil *UX Benchmarking* mengungkapkan bahwa Sayurbox memiliki lebih sedikit kesalahan dan kepuasan pengguna yang lebih tinggi dibandingkan Beceran, yang memiliki waktu pemuatan lebih cepat tetapi lebih banyak kesalahan.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan Aplikasi, M-S-QUAL, *UX Benchmarking*

## ABSTRACT

### *IMPROVING SERVICE QUALITY AND USER EXPERIENCE ON THE BECERAN AND SAYURBOX APPLICATIONS USING THE M-S-QUAL METHOD AND USER EXPERIENCE BENCHMARKING*

**DEVY ALFIANUR FATHU ULYA**

**H1E020010**

In Indonesia, the increase in internet users, reaching 215.63 million in 2022-2023, has facilitated the growth of mobile shopping applications like Sayurbox and Beceran, which cater to daily needs such as groceries and fresh food items. Despite receiving high user ratings, these applications face technical issues that could impact user satisfaction and company revenue. This study aims to evaluate the service quality and user experience of the Sayurbox and Beceran applications using the M-S-QUAL and UX Benchmarking methods. The M-S-QUAL method assesses service quality across nine dimensions, while UX Benchmarking evaluates user satisfaction, ease of use, error counts, success rates, and task completion times. The M-S-QUAL analysis indicates that both applications have negative gap values in most service attributes, with Sayurbox performing slightly better than Beceran. Sayurbox received a score of -0.25 for the value gap on the M-S-QUAL scale, while Beceran received a score of -0.41 for the value gap. The results of UX Benchmarking reveal that Sayurbox has fewer errors and higher user satisfaction compared to Beceran, which has faster loading times but more errors.

**Keywords:** Mobile Service Quality, M-S-QUAL, UX Benchmarking