

## ABSTRAK

*Online Food Delivery* diciptakan melalui berbagai *platform* yang salah satunya adalah aplikasi. Salah satu aplikasi *online food delivery* yang akan diteliti adalah aplikasi Pizza Hut. Suatu aplikasi harus memudahkan pengguna dan mendapatkan pengalaman pengguna yang baik (Ahsyar et al., 2020). Metode *User Centered Design* (UCD) merupakan istilah untuk mendeskripsikan proses desain dimana *end-users* memengaruhi bagaimana sebuah desain terbentuk (Abrams et al., 2004).

Penelitian ini melakukan analisis *user experience* dan merekomendasikan desain *interface* aplikasi Pizza Hut yang baru dengan menerapkan metode UCD. Data yang digunakan dalam penelitian menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban 338 pengguna aplikasi Pizza Hut sebagai responden dalam kuisioner yang disebarkan. Hasil kuisioner diolah menggunakan penilaian *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk uji deskriptif data, uji reliabilitas, dan uji penilaian UEQ melalui UEQ Data Analysis Tool. Setelah data diolah, masuk kedalam proses UCD yaitu analisis kebutuhan (*specify the context of use* dan *specify user requirements*) berdasarkan hasil penilaian UEQ, *produce design solution* untuk merancang *interface* baru, dan *evaluate the design* untuk mengevaluasi kembali desain *interface* baru apakah desain *interface* baru lebih baik.

Dari hasil analisis UEQ, evaluasi penilaian keseluruhan aspek yakni daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*) mendapatkan nilai *bad* yang artinya dibawah rata-rata tolok ukur penilaian produk lain yang menggunakan penilaian UEQ. Oleh karena itu, diadakan perbaikan pada desain *interface* aplikasi Pizza Hut dengan berpusat pada pengguna yakni metode UCD. Perancangan desain *interface* baru menggunakan UCD mendapat peningkatan nilai pengalaman pengguna dengan baik. Evaluasi desain baru menghasilkan peningkatan pada hampir seluruh aspek UEQ. Berdasarkan penelitian terdahulu, penelitian ini memiliki karakteristik yang cukup berbeda dari segi tahapan penelitian, model penilaian kuisioner, dan studi kasus. Namun, tetap menggunakan metode UCD sebagai metode perancangan desain *interface*

**Kata Kunci:** *User Centered Design*, Aplikasi Makanan, Aplikasi Pizza Hut, Rekomendasi *Interface* Baru, *User Experience*, *User Experience Questionnaire*

## ABSTRACT

*Online Food Delivery was created through various platforms, one of which is an application. One of the online food delivery applications that will be investigated is the Pizza Hut application. An application must make it easy for users and get a good user experience (Ahsyar et al., 2020). User Centered Design (UCD) method is a term to describe the design process in which end-users influence how a design is formed (Abrams et al., 2004).*

*This study analyzes user experience and recommends a new Pizza Hut application interface design by applying the UCD method. The data used in the study used primary data obtained from the answers of 338 users of the Pizza Hut application as respondents in the questionnaire distributed. The results of the questionnaire were processed using the User Experience Questionnaire (UEQ) assessment for descriptive data testing, reliability testing, and UEQ assessment tests through the UEQ Data Analysis Tool. After the data is processed, it enters the UCD process, namely a needs analysis (specify the context of use and specify user requirements) based on the results of the UEQ assessment, produce design solutions to design new interfaces, and evaluate the design is for evaluate the new interface design whether the new interface design is better.*

*From the results of the UEQ analysis, the evaluation of the overall assessment of aspects, namely attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, and novelty, got a bad score, which means the application is on below average in benchmark's UEQ. Therefore, improvements were made to the interface design of the Pizza Hut application with a user-centered approach, namely the UCD method. The design of the new interface design using UCD gets a good increase in user experience value. Evaluation of the new design resulted in improvements in almost all aspects of UEQ. Based on previous research, this research has quite different characteristics in terms of research stages, questionnaire assessment models, and case studies. However, still using the UCD method as an interface design method.*

**Keywords:** *User Centered Design, Food Application, Pizza Hut Application, New Interface Recommendation, User Experience, User Experience Questionnaire*