

**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA BERDASARKAN
IDENTIFIKASI TOPIK DAN *HEART FRAMEWORK* PADA APLIKASI
WETV**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Program Studi S-1 Sistem Informasi



Disusun oleh:

VINDIANI NORA PUTRI
212103018

**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK & TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2025**

TUGAS AKHIR
ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA BERDASARKAN
IDENTIFIKASI TOPIK DAN *HEART FRAMEWORK* PADA
APLIKASI WETV

diajukan oleh
Vindiani Nora Putri
212103018

telah disetujui pada tanggal:
26 Juni 2025

Pembimbing



Kharisma, S.T., M.Cs.
NIDN: 0502108201

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA BERDASARKAN IDENTIFIKASI TOPIK DAN *HEART FRAMEWORK* PADA APLIKASI WETV

Diajukan oleh:

VINDIANI NORA PUTRI
212103018

Telah dipertahankan di depan dewan penguji dan dinyatakan sah
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
di Fakultas Teknik & Teknologi Informasi
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

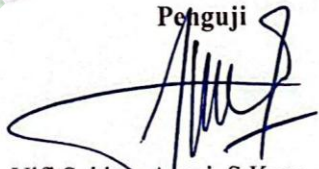
Tanggal: 8 Agustus 2025

Mengesahkan:

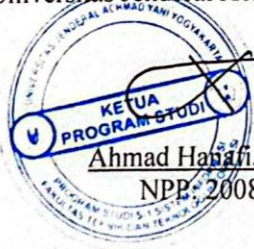
Pembimbing


Kharisma, S.T., M.Cs.
NIDN: 0502108201

Penguji


Ulfi Saidata Aesvi, S.Kom., M.Cs.
NIDN: 0515129002

Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi
Fakultas Teknik & Teknologi Informasi
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta


Ahmad Hanafi, S.T., M.Eng.
NPP: 2008.13.0020

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah mahasiswa Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Vindiani Nora Putri

NPM : 212103018

Program Studi : S-1 Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengalaman Pengguna berdasarkan Identifikasi Topik dan *HEART Framework* pada Aplikasi WeTV

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ilmiah ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 8 Agustus 2025



Vindiani Nora Putri

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul: “Analisis Pengalaman Pengguna berdasarkan Identifikasi Topik dan *HEART Framework* pada Aplikasi WeTV”. Penyusunan laporan ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Laporan ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Ahmad Hanafi, S.T., M.Eng., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta;
2. Bapak Kharisma, S.T., M.Cs. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing dan memberikan arahan selama penyusunan tugas akhir;
3. Para dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta;
4. Orang tua dan seluruh saudara penulis yang telah memberikan doa dan dukungan selama penyusunan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan di masa mendatang. Penulis juga berharap laporan ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi yang berguna bagi para pembaca yang ingin menerapkan atau mengembangkan ilmu pengetahuan di masa depan.

Yogyakarta, 8 Agustus 2025



Vindiani Nora Putri

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
Daftar Singkatan	xi
Intisari	xii
<i>Abstract</i>	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Hasil Penelitian	4
Bab 2 Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori.....	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Landasan Teori.....	11
Bab 3 Metode Penelitian	20
3.1 Bahan dan Alat Penelitian	20
3.2 Jalan Penelitian.....	21
Bab 4 Hasil Penelitian	26
4.1 Ringkasan Hasil Penelitian	26
4.2 Hasil <i>Scraping</i>	26
4.3 Hasil Pre-Processing	27
4.3.1. <i>Cleaning</i>	27

4.3.2. <i>Normalization</i>	28
4.3.3. <i>Case folding</i>	29
4.3.4. <i>Tokenization</i>	30
4.3.5. <i>Stopword Removal</i>	32
4.3.6. <i>Stemming</i>	33
4.4 Hasil Pemodelan Topik Menggunakan Lda	34
4.5 Klasifikasi Topik.....	37
4.6 Identifikasi Kata Kunci	38
4.6.1 Hasil Pemodelan Topik dan Visualisasi WordCloud.....	40
4.7 Hasil Pelabelan Manual.....	43
4.8 Hasil Klasifikasi <i>Heart Framework (Jaccard Similarity)</i>	44
4.9 Hasil Analisis UX Berdasarkan <i>Heart Framework</i>	46
4.10 Pembahasan.....	48
4.10.1 Analisis Data Ulasan.....	48
4.10.2 Analisis Pengalaman Pengguna Berdasarkan Topik LDA dan Dimensi HEART	50
bab 5 Kesimpulan dan Saran	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran.....	55
Daftar Pustaka	56
Lampiran	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 4. 1 Contoh Data Ulasan Hasil <i>Scraping</i>	26
Tabel 4. 2 Hasil <i>Cleaning</i>	27
Tabel 4. 3 Hasil <i>Normalization</i>	28
Tabel 4. 4 Hasil <i>Case Folding</i>	30
Tabel 4. 5 Hasil <i>Tokenization</i>	31
Tabel 4. 6 Hasil <i>Stopword Removal</i>	32
Tabel 4. 7 Hasil <i>Stemming</i>	33
Tabel 4.8 Daftar Kata Kunci dari Lima Topik Optimal Berdasarkan Nilai <i>Coherence</i>	36
Tabel 4. 9 Hasil Perumusan 5 Topik	37
Tabel 4. 10 Daftar Kata Kunci Untuk Setiap Dimensi <i>HEART Framework</i>	38
Tabel 4. 11 Cuplikan Pelabelan Manual.....	43
Tabel 4. 12 Hasil Klasifikasi <i>HEART Framework</i>	45
Tabel 4. 13 Hasil Distribusi Ulasan Berdasarkan <i>HEART Framework</i>	47
Tabel 4. 14 Cuplikan Hasil Pemetaan Topik dan Dimensi HEART terhadap Ulasan Pengguna	48
Tabel 4. 15 Distribusi Dimensi HEART Pada Setiap Topik	50
Tabel 4. 16 Rekomendasi Perbaikan UX Berdasarkan Topik dan Dimensi HEART	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Contoh Ulasan dari Aplikasi WeTV di <i>Google Play Store</i>	1
Gambar 2.1 Representasi Model Grafis LDA	14
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Hasil Grafik <i>Coherence Score</i>	35
Gambar 4.2 Visualisasi Pemodelan Topik LDA 5 Topik.....	40
Gambar 4.3 Visualisasi <i>Wordcloud</i> Topik 1	41
Gambar 4.4 Visualisasi <i>Wordcloud</i> Topik 2	41
Gambar 4.5 Visualisasi <i>Wordcloud</i> Topik 3	42
Gambar 4.6 Visualisasi <i>Wordcloud</i> Topik 4	42
Gambar 4.7 Visualisasi <i>Wordcloud</i> Topik 5	43

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Surat Permohonan Perubahan Judul	61
LAMPIRAN 2 Jadwal Penelitian.....	63
LAMPIRAN 3 Lembar Bimbingan Dosen	64
LAMPIRAN 4 Hasil Cek Plagiarisme	65

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR SINGKATAN

UX	:	User Experience
VOD	:	Video On Demand
LDA	:	Latent Dirichlet Allocation
HEART	:	Happiness, Engagement, Adoption, Retention, Task Success
VIP	:	Very Important Person
LSA	:	Latent Semantic Analysis
pLSA	:	Probabilistic Latent Semantic Analysis
NLTK	:	Natural Language Toolkit
CSV	:	Comma-Separated Values
XLSX	:	Excel Spreadsheet File Format