

## INTISARI

Maxim adalah aplikasi yang bergerak di bidang jasa transportasi online seperti aktivitas antar jemput, mengantar barang ataupun membeli makanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Maxim menggunakan metode Heuristic Evaluation. Ada 10 variabel Heuristic Evaluation yang digunakan dalam penelitian ini yaitu visibilitas status sistem, kecocokan antara sistem dan dunia nyata, kontrol dan kebebasan pengguna, standarisasi dan konsistensi, pencegahan kesalahan, pemahaman daripada ingatan, fleksibilitas dan efisiensi penggunaan, desain estetika dan minimalis, membantu pengguna untuk mengenali mendiagnosa dan memulihkan dari error, bantuan dan dokumentasi. Sampel yang digunakan berjumlah 97 responden yang diambil dari populasi jumlah pengguna aplikasi Maxim di Universitas Amikom Purwokerto. Pengambilan sampel menggunakan metode simple random sampling menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan kuesioner dilakukan menggunakan Google Form yang disebarakan kepada responden. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu ada 9 variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Maxim yaitu visibilitas status sistem, kecocokan antara sistem dan dunia nyata, kontrol dan kebebasan pengguna, standarisasi dan konsistensi, pencegahan kesalahan, pemahaman daripada ingatan, fleksibilitas dan efisiensi penggunaan, desain estetika dan minimalis, bantuan dan dokumentasi. Sedangkan variabel yang berpengaruh negatif dan tidak signifikan yaitu membantu pengguna untuk mengenali mendiagnosa dan memulihkan dari error. Secara simultan variabel Heuristic Evaluation yang digunakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Maxim yaitu sebesar 58,8%.

Kata kunci: kepuasan pengguna, Maxim, Heuristic Evaluation

## **ABSTRACT**

*Maxim is an application engaged in online transportation services such as pick-up and drop-off activities, delivering goods or buying food. The purpose of this study was to determine the level of user satisfaction in the Maxim application using the Heuristic Evaluation method. There are 10 Heuristic Evaluation variables used in this study, namely system status visibility, compatibility between the system and the real world, user control and freedom, standardization and consistency, error prevention, understanding rather than memory, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, helping users to recognize, diagnose and recover from errors, help and documentation. The sample used amounted to 97 respondents taken from the population of Maxim application users at Amikom Purwokerto University. Sampling using the simple random sampling method using the Slovin formula. The questionnaire collection was carried out using a Google Form that was distributed to respondents. The results obtained from this study are 9 variables that have a positive and significant effect on user satisfaction of Maxim application namely system status visibility, compatibility between the system and the real world, user control and freedom, standardization and consistency, error prevention, understanding rather than memory, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, assistance and documentation. While variables that have a negative and insignificant effect are helping users to recognize, diagnose, and recover from errors. Simultaneously, the Heuristic Evaluation variable used has a significant effect on user satisfaction of the Maxim application, which is 58.8%.*

*Keywords: user satisfaction, Maxim, Heuristic Evaluation*