

## ABSTRAK

Pada era globalisasi saat ini, banyak kegiatan sehari-hari yang telah terbantu oleh teknologi, salah satunya adalah proses pelayanan bioskop. Cinapolis Cinemas Indonesia sebagai salah satu perusahaan bioskop di Indonesia memanfaatkan teknologi untuk mempermudah pelanggan mereka dalam menikmati layanan mereka, yaitu dengan cara penciptaan aplikasi. Walaupun demikian, banyak pengguna dari aplikasi tersebut yang menyampaikan keluhan melalui *Google Play Store* mengenai beberapa kekurangan aplikasi tersebut dari sisi pengalaman pengguna, salah satu keluhannya adalah *workflow* aplikasi yang kurang efisien. Oleh karena itu, diperlukan rekomendasi perbaikan yang berfokus kepada perasaan dan emosi pengguna saat menggunakan aplikasi Cinapolis Cinemas Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengetahui kesan pengguna serta *Kansei Engineering* untuk mengetahui emosi pengguna terhadap aplikasi Cinapolis Cinemas Indonesia. Setelah dilakukan penelitian, ditemukan bahwa terdapat lima buah skala UEQ yang memiliki hasil evaluasi positif serta satu buah skala UEQ yang memiliki hasil evaluasi netral. Sementara itu, hasil pengujian menggunakan *benchmark* UEQ menunjukkan bahwa terdapat tiga skala yang bernilai di atas rata-rata dan tiga skala lainnya bernilai di bawah rata-rata. Sementara itu, ditemukan juga kata-kata kansei sebanyak enam buah yang dianggap paling penting oleh pengguna aplikasi dan kemudian dikelompokkan dalam hierarki kebutuhan Maslow. Berdasarkan skala UEQ yang perlu diperbaiki serta kata-kata kansei yang dianggap penting oleh pengguna aplikasi, disusun empat buah usulan perbaikan bagi aplikasi Cinapolis Cinemas Indonesia. Dengan diberikannya usulan-usulan perbaikan tersebut, diharapkan kualitas pengalaman pengguna aplikasi Cinapolis Cinemas Indonesia akan menjadi lebih baik dan pelanggan bioskop Cinapolis Cinemas Indonesia akan lebih sering menikmati layanan yang disediakan oleh perusahaan bioskop tersebut.

**Kata kunci:** Pengalaman pengguna, UEQ, Kansei Engineering, kata-kata Kansei