

**PENERAPAN METODE *HEART METRICS* UNTUK MENGUKUR
KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI ALFAGIFT**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh :

Mulyadi

NIM. 09031382025118

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

MEI 2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENERAPAN METODE *HEART METRICS* UNTUK MENGUKUR KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI ALFAGIFT

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di program studi

Sistem Informasi S1

Oleh :

Mulyadi

09031382025118

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Ahmad Rifai, S.T., M.T
NIP. 19791020201021003

Palembang, 17 Mei 2024
Pembimbing,



Allsela Meiriza, S.Kom., M.T.
NIP. 198305132023212026

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mulyadi

NIM : 09031382025118

Program Studi : Sistem Informasi Bilingual

Judul Skripsi : Penerapan Metode *Heart Metrics* Untuk Mengukur
Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Alfagift

Hasil Pengecekan iThenticate/Turnitin : 11%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 17 Mei 2024



Mulyadi
NIM. 09031382025118

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diterima/accepted di Jurnal *Journal of Information System Research (JOSH)*

Sinta 4 pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 27 April 2024

Nama : Mulyadi

NIM : 09031382025118

Judul : Analisis User Experience Pada Aplikasi Mobile Alfagift
Dengan Menggunakan Metode Heart Metrics

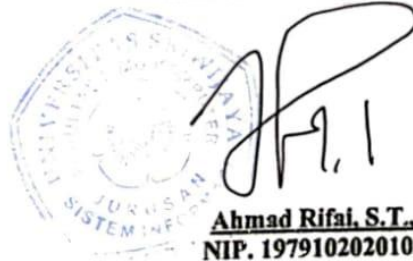
Tim Pembimbing :

1. Pembimbing : Allsela Meiriza, S.Kom., M.T.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T
NIP. 19791020201021003

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

“You Can't Help Them. They Must Help Themselves.

(John Kramer)

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Diri saya sendiri yang telah berjuang untuk melalui masa perkuliahan dari awal
hingga akhir.

Dan kepada Allah SWT yang telah menjadi tempat untuk menyampaikan keluh
kesah dan menjadi pertolongan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Serta kepada keluarga saya, bapak, ibu, adik yang telah memberi segala bantuan,
semangat dan doa bagi saya. Dan juga teman-teman dan sahabat seperjuangan
saya yang memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini. Dan almamater
kebanggaanku Universitas Sriwijaya.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur marilah kita haturkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul “Penerapan Metode *Heart Metrics* Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Alfagift” dengan lancar dan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan selama pelaksanaan pengerjaan tugas akhir ini, diantaranya :

1. Allah SWT. yang telah memberikan rahmat, ilmu, kesempatan dan kesehatan sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Orang tua dan saudara tercinta yang memberikan doa dan dukungan baik moral ataupun material kepada penulis untuk selalu berusaha agar mendapatkan hasil yang terbaik.
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
4. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi yang telah memberikan kemudahan proses pelaksanaan tugas akhir.
5. Ibu Allsela Meiriza, S.Kom., M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah mendukung, membimbing, serta memberikan saran serta bantuan yang terbaik kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Bapak Dr. Ali Ibrahim, S.Kom, M.T selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis dari awal hingga akhir.

7. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membekali ilmu kepada penulis selama perkuliahan sehingga penulis bisa menjalani dan menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
8. Staff Administrasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membantu/memberikan informasi dan kemudahan dalam proses administrasi sehingga penulis dapat menjalani proses pengerjaan tugas akhir dengan lancar.
9. Kumara Aditya Ramadhan, Muhammad Iqbal Wahyudi, dan Muhammad Ariel Pratama sebagai teman seperjuangan bimbingan Ibu Allsela yang telah banyak membantu dan saling mendukung penulis dalam proses pengerjaan tugas akhir selama ini.
10. Serta seluruh teman-teman dan sahabat penulis yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Selama proses pengerjaan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca. Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini bisa memberikan manfaat bagi para pembaca. Wassalaamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Palembang, 17 Mei 2024

Penulis,



Mulyadi
NIM. 09031382025118

PENERAPAN METODE *HEART METRICS* UNTUK MENGUKUR KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI ALFAGIFT

Oleh

Mulyadi

09031382025118

ABSTRAK

Alfagift adalah sebuah aplikasi yang berbasis *mobile* diluncurkan pada tahun 2015 oleh alfamart. Aplikasi *mobile* Alfagift memiliki 6 fitur yang menarik berupa memudahkan pengguna untuk mendapatkan berbagai keuntungan yang disediakan oleh aplikasi Alfagift. Keenam fitur yang dimaksud antara lain berupa *Offer* (Promo), *Voucher*, *Catalogue*, *Messages*, *Store Locator*, dan *Contact Us*. Sebagai pelanggan setia alfamart wajib memiliki aplikasi ini untuk mendapatkan keuntungannya yang telah disediakan. Ditambah lagi, dengan menggunakan aplikasi Alfagift akan mendapatkan berbagai macam keuntungan lainnya. Adapun masalah seperti sering terjadinya transaksi gagal, tiada ada informasi mengenai tanggal *expired*, aplikasi sering mengalami masalah teknis seperti *bug* serta tidak semua kalangan dapat menggunakannya dikarenakan terkendala antarmuka yang terlalu kompleks. Adapun tujuan penelitian untuk menganalisis *user experience* pengguna Alfagift berupa 5 variabel yang ada pada *Heart Metrics* dan menyarankan perbaikan untuk aplikasi Alfagift kedepannya sehingga menjadi aplikasi yang lebih baik. Penelitian ini menggunakan 100 orang masyarakat yang berada di kota Palembang, berdasarkan dari jawaban dari responden didapatkan hasil dari 5 variabel yang berbeda berupa *Happiness* mendapatkan hasil persentase 73,13%, *Engagement* mendapatkan hasil persentase 77,2%, *Adoption* mendapatkan hasil persentase 76,8%, *Retention* mendapatkan hasil persentase 72,93%, *Task success* mendapatkan hasil persentase 76,26%, dan secara keseluruhan mendapatkan hasil persentase 75,26% sehingga dapat dinyatakan bahwa aplikasi alfagift sudah tergolong baik.

Kata Kunci: Analisis; *User Experience*; Heart Metrics; Alfagift; *Sample Random Sampling*

PENERAPAN METODE *HEART METRICS* UNTUK MENGUKUR KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI ALFAGIFT

By

Mulyadi

09031382025118

ABSTRACT

Alfagift is a mobile-based application launched in 2015 by alfamart. Alfagift mobile application has 6 interesting features in the form of making it easier for users to get various benefits provided by the Alfagift application. The six features in question include Offer (Promo), Voucher, Catalogue, Messages, Store Locator, and Contact Us. As a loyal alfamart customer, you must have this application to get the benefits that have been provided. Plus, using the Alfagift application will get various other benefits. There are problems such as frequent failed transactions, no information about expiration dates, applications often experience technical problems such as bugs and not all people can use it because the interface is too complex. The purpose of the study is to analyse the user experience of Alfagift users in the form of 5 variables in Heart Metrics and suggest improvements for the Alfagift application in the future so that it becomes a better application. This study used 100 people in Palembang city, based on the answers from respondents, the results of 5 different variables were obtained in the form of Happiness getting a percentage of 73.13%, Engagement getting a percentage of 77.2%, Adoption getting a percentage of 76.8%, Retention getting a percentage of 72.93%, Task success getting a percentage of 76.26%, and overall getting a percentage of 75.26% so that it can be stated that the alfagift application is classified as good.

Keywords: *Analytics; User Experience; Heart Metrics; Alfagift; Sample Random Sampling*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Alfagift.....	6
2.1.1. Tampilan Aplikasi Alfagift	7
2.2. Aplikasi <i>Mobile</i>	11
2.3. Analisis.....	12
2.4. <i>User Experience</i>	12
2.5. <i>User Experience Metrics</i>	13
2.6. <i>Heart Metrics</i>	14
2.7. Penelitian Sebelumnya.....	17
2.7.1. Analisis <i>User Experience</i> (UX) pada Aplikasi Segari Menggunakan <i>HEART Metrics</i>	17
2.7.2. Penerapan Metode <i>Heart Metrics</i> dalam Menganalisis <i>User</i> <i>Experience</i> Aplikasi E-Learning	18
2.7.3. Analisis <i>User Experience</i> Pada Aplikasi J&T EXPRESS Menggunakan Metode <i>Heart Matrics</i>	18
2.7.4. Analisa <i>User Experience</i> Terhadap Fitur Di Aplikasi Zenius Menggunakan <i>Heart Framework</i>	18

2.7.5. Analisis *User Experience* Aplikasi Go-Jek Menggunakan *Heart Metrics* 19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1. Tahapan Penelitian.....	20
3.2. Metode Pengumpulan Data	20
3.2.1. Studi Literatur.....	20
3.2.2. Studi Pustaka	20
3.2.3. Observasi.....	21
3.2.4. Kuesioner	21
3.3. Identifikasi Masalah.....	21
3.4. Menyusun dan Pengujian Kuesioner	21
3.4.1. Penyusunan Kuesioner.....	21
3.4.2. Populasi dan Sampel.....	24
3.4.3. Uji Validitas	25
3.4.4. Uji Reliabilitas.....	26
3.5. Analisis Data	26
3.6. Tahap Akhir.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1. Karakteristik Responden	29
4.2. Analisis Data Kuantitatif.....	32
4.2.1. Uji Validitas	32
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	34
4.3. Analisis Deskriptif	35
4.3.1. Variabel <i>Happiness</i>	35
4.3.2. Variabel <i>Engagement</i>	36
4.3.3. Variabel <i>Adoption</i>	37
4.3.4. Variabel <i>Retention</i>	39
4.3.5. Variabel <i>Task Success</i>	40
4.3.6. Rekapitulasi Responden <i>User Experience</i> Pada Aplikasi Alfagift.	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1. Kesimpulan.....	43
5.2. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45
DAFTAR LAMPIRAN	A-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Survei Katadata (2022).....	2
Gambar 1. 2	Survei Katadata.....	3
Gambar 1. 3	Ulasan Aplikasi Alfagift di <i>Play Store</i>	3
Gambar 2. 1	Logo Aplikasi Alfagift.....	6
Gambar 2. 2	Halaman Awal.....	7
Gambar 2. 3	Halaman Daftar.....	7
Gambar 2. 4	Halaman Beranda.....	8
Gambar 2. 5	Halaman Belanja.....	9
Gambar 2. 6	Halaman promo.....	9
Gambar 2. 7	Halaman Pesanan.....	10
Gambar 2. 8	Halaman Akun.....	11
Gambar 3. 1	Tahapan Penelitian.....	20
Gambar 3. 2	Persentase Klasifikasi dalam Garis Kontinum.....	28
Gambar 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Gambar 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
Gambar 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	30
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Sudah Berapa Lama Menggunakan Aplikasi Alfagift.....	31
Gambar 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Menggunakan Aplikasi Alfagift.....	32
Gambar 4. 6	Nilai r_{tabel}	33
Gambar 4. 7	Garis Kontinum Happiness.....	36
Gambar 4. 8	Garis Kontinum Engagement.....	37
Gambar 4. 9	Garis Kontinum Adoption.....	38
Gambar 4. 10	Garis Kontinum Retention.....	40
Gambar 4. 11	Garis Kontinum Task Success.....	41
Gambar 4. 12	Garis Kontinum Rekapitulasi Responden User Experience.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Set "Goals-Signal-Metrics.....	15
Tabel 3. 1 Instrumen Pertanyaan.....	22
Tabel 3. 2 Tabel Skala Likert.....	24
Tabel 4. 1 Hasil Pengujian Validitas.....	33
Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Reliabilitas	34
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Variabel Happiness	35
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Engagement.....	36
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Variabel Adoption	37
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Variabel Retention.....	39
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Variabel Task Success	40
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Responden User Experience	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	A-1
Lampiran 2 Validasi Kuesioner	B-1
Lampiran 3 Hasil Kuesioner	C-1
Lampiran 4 Data Responden	D-1
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Menggunakan SPSS	E-1
Lampiran 6 Screenshot proses Submission, In-Review, Accepted, dan Published Jurnal	F-1
Lampiran 7 LOA	G-1
Lampiran 8 Hasil Pengecekan Turnitin	H-1
Lampiran 9 Surat Pernyataan Similarity	I-1
Lampiran 10 Kartu Konsultasi Mahasiswa	J-1
Lampiran 11 Surat Kesediaan Membimbing	K-1
Lampiran 12 Surat Keputusan Pembimbing Mahasiswa	L-1
Lampiran 13 Form Desk Evaluation	M-1
Lampiran 14 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	N-1

BAB I

PENDAHULUAN

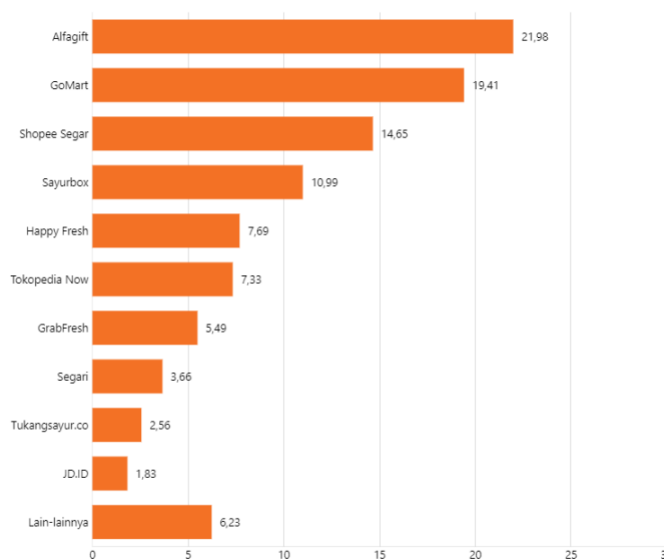
1.1. Latar Belakang

Kemajuan dunia mengakibatkan persaingan pada bisnis menjadi semakin ketat, terutama dalam pemanfaatan teknologi informasi. Dengan berkembangnya dunia internet, situasi bisnis di Indonesia telah mengalami transformasi. Pertumbuhan internet yang cepat telah mendorong perkembangan perdagangan elektronik, atau yang sering disebut juga dengan *e-commerce*. *E-commerce* adalah sebuah metode berbisnis yang menggunakan teknologi elektronik untuk melakukan penjualan barang, pertukaran, jasa, dan informasi melalui elektronik. Teknologi elektronik yang telah berkembang pesat telah mendorong kemajuan *e-business*, yang merupakan penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalankan bisnis untuk meraih keuntungan. (Yana Siregar, Irwan Padli Nasution Prodi Manajemen, & Negeri Islam Sumatera Utara, 2020)

Perkembangan teknologi jaringan yang cepat memberikan kesempatan bagi perusahaan untuk menyediakan aplikasi *online* sebagai tambahan dari pengalaman belanja *offline*, sehingga mereka dapat tetap relevan di era teknologi yang semakin maju. Perusahaan bersaing dalam menyediakan sistem penjualan *online* yang memberikan keunggulan dan kenyamanan kepada konsumen dalam membeli produk mereka. Dengan memberikan kenyamanan kepada pengguna internet, perusahaan mengembangkan fitur-fitur elektronik untuk memastikan akses terhadap produk atau jasa yang diinginkan lebih cepat, mudah, aman, efektif, dan efisien.

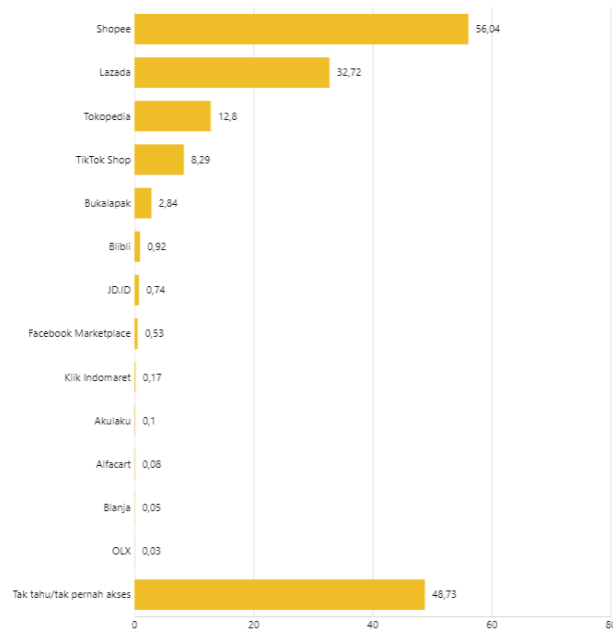
PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk meluncurkan Alfagift pada tahun 2015 sebagai sebuah aplikasi digital yang menyediakan produk dengan harga yang kompetitif. Melalui fitur pembelian *online*, pengguna dapat membeli kebutuhan menggunakan kartu member virtual. Alfagift menyediakan berbagai opsi pembayaran, termasuk transfer antar bank BCA, *e-money*, Go-Pay, COD, dan lainnya, untuk memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi. Menurut data dari Google PlayStore saat ini, sebanyak 10 juta pengguna lebih telah mengunduh aplikasi Alfagift, menunjukkan tingginya minat konsumen Alfamart dalam menggunakan aplikasi ini untuk berbelanja kebutuhan sehari-hari secara online.

Berdasarkan data diatas aplikasi Alfagift mendapatkan posisi paling atas yang



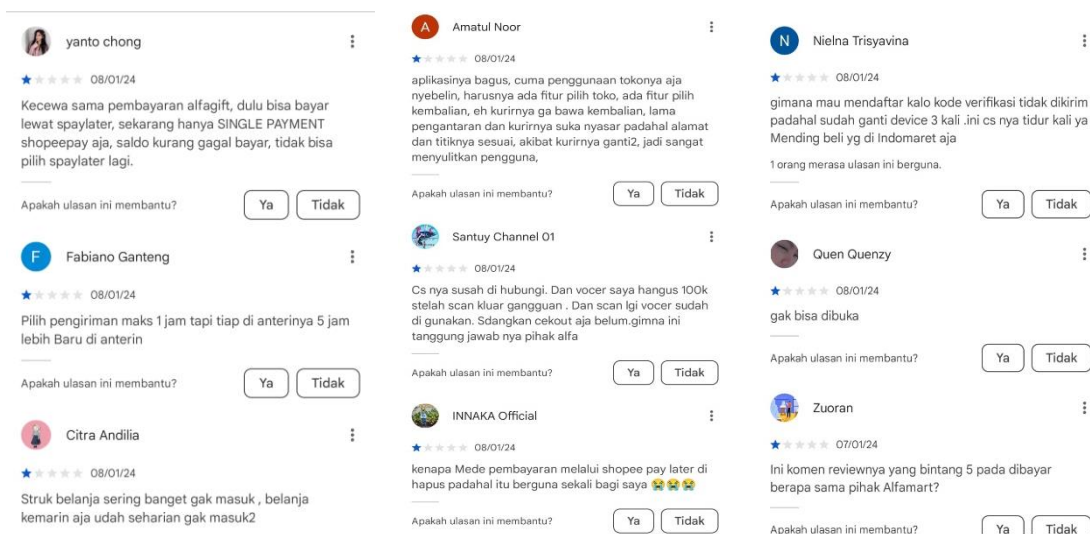
Gambar 1. 1 Survei Katadata (2022)

digunakan untuk belanja kebutuhan rumah tangga bulanan dengan 21,98%. Namun jika dilihat dari besaran rating toko online Alfagift cenderung tidak banyak yang menggunakan. Dibawah ini merupakan rinciannya.



Gambar 1. 3 Survei Katadata

Hal ini berarti meskipun Alfagift menjadi aplikasi yang paling banyak digunakan untuk berbelanja kebutuhan rumah tangga secara online tapi untuk aplikasi toko online alfagift bukan menjadi prioritas masyarakat dimana hanya mendapatkan 0,08% diurutkan ke 11. Jika dilihat dari beberapa ulasan yang diberikan pengguna di playstore masih banyak yang mengeluhkan susah nya untuk mendaftar, kurangnya fitur yang dibutuhkan seperti fitur filter yang terlihat pada gambar 1.3 dibawah ini.



Gambar 1. 2 Ulasan Aplikasi Alfagift di *Play Store*

Ulasan negatif diatas lebih mengarah kepada sulitnya untuk mendaftar, kurangnya fitur yang dibutuhkan, kurangnya metode pembayaran, *customer service* yang sulit untuk dihubungi dan beberapa kendala lainnya. Berdasarkan penilaian negatif diatas ditakutkan akan berdampak pada aplikasi Alfagift untuk kedepannya nanti.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik dan ingin mengkaji masalah ini lebih lanjut sebagai bahan penelitian yang akan dilakukan dengan judul **“Penerapan Metode *Heart Metrics* Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Alfagift”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijabarkan diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Alfagift ?
2. Bagaimana hasil dari analisis tingkat kepuasan pada aplikasi Alfagift, serta apa saja atribut yang perlu dikembangkan dan diperbaiki dalam kualitas pelayanan pada aplikasi Alfagift agar meningkatnya kepuasan pengguna ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Alfagift.
2. Untuk mengetahui prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan aplikasi Alfagift.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Alfagift.
2. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan bagi pengembang aplikasi untuk melihat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan dalam aplikasi Alfagift, dengan demikian dapat dijadikan panduan untuk meningkatkan kepuasan penggunanya.
3. Memberi pemahaman mengenai pengalaman pengguna aplikasi Alfagift dengan menerapkan *Heart Metrics* sebagai metodenya.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Responden pada penelitian ini adalah para pengguna aplikasi Alfagift.
2. Metode yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna dalam penelitian ini adalah *Heart Metrics*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiarsyah Syainal, M., Pratama, A., Anindo, D., & Fitri, S. (2023). *Analisis User Experience Pada Aplikasi J&T EXPRESS Menggunakan Metode Heart Metrics*.
- Andiarna, F., Widayanti, L. P., Hidayati, I., Agustina, E., & Kunci, K. (2020). Analisis Penggunaan Media Sosial Terhadap Kejadian Insomnia Pada Mahasiswa Analysis Of Social Media Usage With Insomnia Incidence Among Students. In *PROFESI (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian* (Vol. 17).
- Chintya, L. C., & Sharif, O. O. (2019). *ANALISIS USER EXPERIENCE (STUDI PADA APLIKASI PAYTREN) USER EXPERIENCE ANALYSIS (STUDIES ON PAYTREN APPLICATION)*.
- Cory Zarkasi, A., & Sari Wardani, A. (2022). *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi ANALISA USER EXPERIENCE TERHADAP FITUR DI APLIKASI ZENIUS MENGGUNAKAN HEART FRAMEWORK*. 6(2). <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol6No2.pp174-179>
- Kesuma Bhakti, F., Ahmad, I., & Adrian, Q. J. (2022). PERANCANGAN USER EXPERIENCE APLIKASI PESAN ANTAR DALAM KOTA MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING (STUDI KASUS: KOTA BANDAR LAMPUNG). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)*, 3(2), 45–54. Retrieved from <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>
- Khakim, M. L., & Sharif, O. O. (2022). *ANALYSIS USER EXPERIENCE OF GO-JEK APPLICATIONS USING HEART METRICS*.
- Latifah Hanum, A., Karunia Miranti, T., Fatmawati, D., Frendi Diyon, M., & Joyo Prawiro, C. (2022). Analisis User Experience Aplikasi Mobile Peduli Lindungi Menggunakan Heart Metrics. *Jurnal Syntax Admiration*, 3(2), 362–372. <https://doi.org/10.46799/jsa.v3i2.390>
- Nurlailah, & Rusdi, I. (2023). Analisis User Experience (UX) pada Aplikasi Segari menggunakan HEART Metrics. *Jurnal Teknologi*, 16(1), 1–10. <https://doi.org/10.34151/jurtek.v16i1.4265>
- Riezkiadi, W., Wahyu Rahadi, N., Purwanto, R., Negeri Cilacap, P., Soetomo, J., Cilacap, S., & Tengah, J. (2019). Pengembangan Sistem Administrasi Surat Masuk dan Keluar Berbasis Desktop dan Mobile (Studi Kasus Politeknik Negeri Cilacap). *Jurnal Teknologi Terapan* |, 2(1).
- Rudi Sanjaya, M., Utama, Y., Kurniawan, D., Saputra, A., Sari, N., Destriani, R., ... Rahmany, U. (2021). *Search Software for Ustadz, Categories: Preacher, Qari and Qariah in Palembang Using an Android-Based Usability Approach*.

- Sarpong, S. A., Dwomoh, G., Boakye, E. K., & Ofosua-Adjei, I. (2021). Online Teaching and Learning Under COVID-19 Pandemic; Perception of University Students in Ghana. *European Journal of Interactive Multimedia and Education*, 3(1), e02203. <https://doi.org/10.30935/ejimed/11438>
- Septian, O., Andhika Kusuma, W., & Wahyuni, E. D. (2019). *Analisis Perbandingan Usability Dan User Experience Terhadap E-Trust Pada Situs Ecommerce C2C Menggunakan Heart Dan Pulse Framework*. 1(1), 27–38.
- Setyoningrum, N. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). In *Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC)* (Vol. 4). Retrieved from <http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAIC>
- Syahputra, R. P., Hardiartama, R., Kristana, P., & Wulansari, A. (2023). *Analisis User Experience Aplikasi Flip Menggunakan Metode Heart Metrics dan Importance Performance analysis (IPA)*. 4(2), 228–236. <https://doi.org/10.33365/jatika.v4i2.2630>
- Tri Ananta, M., Fanani, L., Adista Sihombing, I., Abidin, Z., & University, B. (2023). User Experience Design for Information Technology Career Preparation Platform Using the Design Thinking Method. In *Journal of Information Technology and Computer Science* (Vol. 8). Retrieved from www.jitecs.ub.ac.id
- Verina, O., Utami, T., Wiguna, C., & Kusumawardani, D. M. (2021). *SISTEMASI: Jurnal Sistem Informas Implementasi dan Pengukuran Pengalaman Pengguna Sistem Informasi Rehabilitasi Korban Penyalahgunaan NAPZA Menggunakan HEART Framework*. Retrieved from <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>
- Widyo Trenggono, B., Faroqi, A., Wulansari, A., Rungkut, J., No, M., & Surabaya, I. (2022). *Penerapan Metode Heart Metrics dalam Menganalisis User Experience Aplikasi E-Learning*.
- Yana Siregar, L., Irwan Padli Nasution Prodi Manajemen, M., & Negeri Islam Sumatera Utara, U. (2020). *HIRARKI Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis DEVELOPMENT OF INFORMATION TECHNOLOGY ON INCREASING BUSINESS ONLINE*. 2(1), 71–75. <https://doi.org/10.30606/hjimb>