

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* APLIKASI MCDONALD'S DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*  
(UEQ)**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi  
Jenjang Sarjana



Oleh

Rida Rahmawati  
NIM 09031382025122

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* APLIKASI MCDONALD'S DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*  
(UEQ)**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di program studi

Sistem Informasi S1

Oleh :

**Rida Rahmawati**

**09031382025122**

**Palembang, 20 Mei 2024**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Sistem Informasi**



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

**Pembimbing,**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nabila Rizky Oktadini'.

**Nabila Rizky Oktadini, M.T.  
NIP. 199110102018032001**

## HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rida Rahmawati  
NIM : 09031382025122  
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual  
Judul Skripsi : Analisis *User Experince* Aplikasi McDonald's Dengan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Hasil Pengecekan iThenticate/Turnitin : 14%

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, 20 Mei 2024



Rida Rahmawati  
NIM. 09031382025122

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah *accepted* jurnal di Jurnal FASILKOM (teknologi inFormASI dan Ilmu KOMputer) (SINTA 4) pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 22 Maret 2024

Nama : Rida Rahmawati

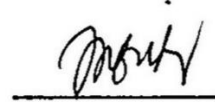
NIM : 09031382025122

Judul : Analisis *User Experince* Aplikasi McDonald's Dengan

Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Tim Pembimbing :

1. Pembimbing : Nabila Rizky Oktadini, M.T.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



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

## **HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO**

*“Cause there were pages turned with the bridges burned. Everything you lose is a step you take. Take the moment and taste it, you've got no reason to be afraid!”*

*(Taylor Swift)*

**Skripsi ini saya persembahkan untuk :**

- 1. Allah SWT**
- 2. Diriku sendiri, Rida Rahmawati**
- 3. Ibu, Bapak, Kakak-Kakakku, Keponakanku, beserta Seluruh Keluarga Besar.**
- 4. Dosen Pembimbing Skripsi dan Dosen Pembimbing Akademik**
- 5. Dosen Sistem Informasi Universitas Sriwijaya**
- 6. Seluruh teman-teman SIBIL A Angkatan 2020**
- 7. Seluruh teman-teman yang telah memberikan dukungan**
- 8. Fakultas Ilmu Komputer**
- 9. Almamaterku, Universitas Sriwijaya**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat karunia, hidayah dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan disertasi yang berjudul “Analisis *User Experience* Aplikasi McDonald's Dengan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)”.

Laporan Skripsi merupakan salah satu syarat mata kuliah dan Penulis membuat tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan jenjang Pendidikan strata satu pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Dalam menyelesaikan laporan Skripsi ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, dukungan dan doa dari berbagai pihak sehingga dapat menyelesaikan laporan ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rizki, rahmat, hidayah, ilmu, kesempatan dan sehingga penulis mampu melaksanakan skripsi dan menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Kedua Orangtua saya yang selalu memberikan dukungan, pengorbanan, cinta, motivasi, nasihat, serta senantiasa menuturkan doa-doa baik yang tiada henti kepada anaknya untuk kemudahan dan kelancaran selama proses hidup saya terutama pada masa perkuliahan berlangsung. Semoga Allah selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan *aamiin*.
3. Bapak Alm. Jaidan Jauhari, M.T. selaku mantan Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya

4. Ibu Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Nabila Rizky Oktadini, S.SI., M.T. selaku Dosen Pembimbing saya yang selalu memberikan saran dan arahan dalam pembuatan laporan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membekali ilmu kepada penulis sehingga penulis bisa menjalani dan menyelesaikan kerja praktik dengan baik,
7. Staff Administrasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan kemudahan dalam hal administrasi sehingga penulis dapat menjalani kerja praktik dengan lancar,
8. Kepada saudara dan saudari saya, kakak ipar, keponakan, serta kucing saya chio, terima kasih telah memberikan banyak cinta dan juga kebahagiaan yang selalu menghibur penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Terimakasih kepada Vino Alrasyid yang senantiasa memberi ruang keresahan, penawar untuk kesedihan, mendukung, menghibur, mendengarkan, serta menjadi peran baik apapun bagi penulis.

Penulis berharap semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat untuk kita semua khususnya mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Penulis juga menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kesalahan dan jauh dari kata sempurna.

Palembang, 20 Mei 2024



Rida Rahmawati

NIM. 09031382025122

**ANALYSIS OF MCDONALD'S APPLICATION USER EXPERIENCE  
USING THE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)**

**By :  
Rida Rahmawati  
09031382025122**

**ABSTRACT**

The aim of this research is to identify and analyze user experiences with the McDonald's application. The study utilizes a user experience questionnaire approach, wherein researchers conducted a survey by disseminating questionnaires to online audiences using Google Media Forms, which included tools for asking questions about user experience. To determine the population of McDonald's application users, the Lemeshow formula is used, stating that a minimum of 96 respondents should be used as samples. The results of user experience with the McDonald's application are negative in terms of providing an engaging user experience, with values of -0.76 for pragmatic quality, and -0.85 for hedonic quality. Based on this analysis, users do not perceive the quality of user experience as motivating and functional. Therefore, McDonald's application needs to conduct a comprehensive analysis of each rating category and identify the root causes of the issues in the McDonald's application.

**Keyword** : User Experience Questionnaire, User Experience, Application, McDonald's



**ANALISIS *USER EXPERIENCE* APLIKASI MCDONALD'S DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*  
(UEQ)**

**Oleh :**

**Rida Rahmawati**

**09031382025122**

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengalaman pengguna dengan aplikasi McDonald's. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuesioner pengalaman pengguna, dimana peneliti melakukan survei dengan menyebarkan kuesioner kepada audiens online menggunakan Google Media Forms, yang mencakup alat untuk mengajukan pertanyaan tentang pengalaman pengguna. Untuk menentukan populasi pengguna aplikasi McDonald's digunakan rumus Lemeshow yang menyatakan bahwa sampel yang akan digunakan minimal 96 responden. Hasil user experience terhadap aplikasi McDonald's adalah negatif dalam hal memberikan pengalaman pengguna yang menarik dengan nilai -0,76, kualitas pragmatis dengan nilai -0,85, dan kualitas hedonis dengan nilai -0,85. Berdasarkan hasil analisis ini, pengguna tidak menganggap kualitas pengalaman pengguna sebagai hal yang memotivasi dan fungsional. Oleh karena itu, aplikasi McDonald's harus melakukan analisis menyeluruh terhadap setiap kategori pemeringkatan dan mengidentifikasi akar penyebab masalah di Aplikasi McDonald's.

**Kata Kunci :** *User Experience Questionnaire*, *User Experience*, Aplikasi, McDonald's

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PALGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABLE .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Batasan Masalah .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 <i>User Experience</i> .....	10
2.3 <i>User Experience Questionnaire</i> .....	11
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>14</b>
3.1 Objek Penelitian .....	14
3.2 Alur Penelitian .....	14
3.2.1 Melakukan Analisis Masalah .....	15
3.2.2 Mengumpulkan Studi Literatur .....	15
3.2.3 Menentukan Tujuan Penelitian .....	15
3.2.4 Menentukan Metode Penelitian .....	16
3.2.5 Menyusun Instrument penelitian .....	16

3.2.6 Menentukan Populasi dan Sample .....	16
3.2.7 Mengumpulan Data .....	18
3.2.8 Mengelola Data .....	18
3.2.9 Kesimpulan .....	19
<b>BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
4.1 Input Data Perolehan Kuesioner .....	20
4.2 Perolehan Nilai UEQ .....	20
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>25</b>
5.1 Kesimpulan .....	25
5.2 Saran .....	25
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>26</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) .....	12
Gambar 3.1	Alur Penelitian .....	14
Gambar 4.1	UEQ Scales ( <i>Mean and Variance</i> ).....	21
Gambar 4.2	<i>Comparisson Benchmark</i> .....	21
Gambar 4.3	Diagram <i>Benchmark</i> UEQ.....	23

## DAFTAR TABEL

<b>Table 4.1</b> Responden Berdasarkan Usia .....	21
<b>Table 4.2</b> Responden Berdasarkan Domisili.....	22
<b>Tabel 4.3</b> Hasil Pengukuran Skala UEQ.....	24
<b>Tabel 4.4</b> Tabel Perbandingan Kategori Uji Benchmark .....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b>	Surat Ketersediaan Membimbing .....	A-1
<b>Lampiran 2</b>	Form Pengajuan Topik Skripsi.....	B-1
<b>Lampiran 3</b>	Surat Form Desk Evaluasi .....	C-1
<b>Lampiran 4</b>	Surat Keputusan Tugas Akhir ( SK TA ).....	D-1
<b>Lampiran 5</b>	Kuesioner Peneliti UEQ.....	E-1
<b>Lampiran 6</b>	Hasil Kuesioner.....	F-1
<b>Lampiran 7</b>	Bukti Proses Submit Jurnal.....	G-1
<b>Lampiran 8</b>	Bukti LOA .....	H-1
<b>Lampiran 9</b>	Surat Keterangan Pengecekan Similarity .....	I-1
<b>Lampiran 10</b>	Hasil Pengecekan Turnitin Skripsi.....	J-1
<b>Lampiran 11</b>	Kartu Konsultasi .....	K-1

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini, teknologi informasi semakin mengalami banyak kemajuan dan perkembangan pesat. Persaingan dalam perusahaan penyedia layanan antar makanan karena transaksi online menjadi lebih mudah. Selain itu, teknologi membuat orang harus bertindak cepat, praktis, efektif, dan efisien—terutama saat membeli sesuatu. Hasilnya, banyak layanan pesan antar makanan secara online muncul, yang kita sebut sebagai *Online Food Delivery* (OFD).

Selama pandemi, penggunaan aplikasi OFD meningkat secara signifikan. Sebuah penelitian dari Google, Temasek, dan Bain & Company (2021) menemukan bahwa 64% pengguna internet di Indonesia menggunakan OFD lebih sering selama pandemi. Selain itu, penelitian tersebut menemukan bahwa 72% pengguna OFD mengatakan bahwa layanan ini membuat hidup mereka lebih mudah, dan 41% mengatakan bahwa mereka sudah menjadi bagian rutinitas mereka. (Michael Ricky Sondak, 2021)

Perusahaan makanan cepat saji juga telah berkembang dengan mengembangkan layanan pesan antar makanan untuk produk mereka sendiri dan menawarkan banyak promosi dan potongan harga eksklusif untuk layanan pesan antar makanan online mereka. Salah satu contohnya adalah McDonald's, yang memiliki aplikasi layanan pesan antar makanan yang disebut Aplikasi McDonald's.

Sistem informasi layanan atau aplikasi seperti *Online Food Delivery* (OFD) memiliki antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna yang unik dan

menarik yang akan memenuhi keinginan dan tujuan mereka. Namun, itu bertentangan dengan perasaan pengguna aplikasi McDonald's saat mereka menggunakannya. Banyak orang mengeluhkan sistem aplikasi dan kualitas layanan yang ada di dalamnya. Ini ditunjukkan oleh hasil rating dan ulasan di Appstore dan Playstore, di mana aplikasi McDonald's menerima rating 3,1 di Appstore dan 3,4 di Playstore. (Rut Dea Monica, 2022).

Di Appstore dan Playstore, beberapa ulasan menyatakan bahwa aplikasi McDonald's sangat sulit digunakan dan kualitas layanannya sangat buruk. Selain itu, ulasan tersebut menyatakan bahwa pengguna sangat tidak puas dengan pengalaman penggunaan aplikasi McDonald's; lag sering terjadi, gambar menu tidak ada ketika pengguna hendak melakukan pemesanan, dan tidak ada fitur untuk melacak pesanan atau saat pengantaran. Selain itu, banyak pelanggan menggunakan aplikasi tambahan untuk memesan dari McDonald's secara langsung. Aplikasi seperti Grabfood di Grab, Gofood di Gojek, dan Shopeefood di Shopee menunjukkan bahwa pelanggan lebih suka melakukan pemesanan melalui aplikasi ini daripada dengan McDelivery di aplikasi McDonald's.

Penting untuk dipahami bahwa banyak faktor yang memengaruhi cara pengguna berinteraksi dengan aplikasi, termasuk user interface dan user experience. Semua aplikasi mempunyai antarmuka pengguna yang berbeda dan karakteristik yang berbeda tergantung fungsi dan kebutuhannya. User Interface (UI) memungkinkan sistem dan pengguna untuk berinteraksi satu sama lain melalui perintah seperti mengonsumsi konten dan memasukkan data. Di sisi lain, User Experience (UX) disebut pengalaman pengguna dan mengacu pada reaksi,



persepsi, tindakan, emosi, dan pikiran pengguna saat menggunakan sistem sistem (Joo, 2017).

*User Experience Questionnaire* (UEQ) merupakan cara cepat dalam pengukuran pengalaman pengguna bagi produk interaktif apa pun (Rauschenberger et al., 2013). Penulis ingin mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi McDonald's dengan menggunakan enam aspek pengalaman pengguna, yaitu atraksi, kejelasan, efisiensi, dependability, insentif, dan novelty, berkaitan dengan pengalaman pengguna dengan masalah di atas.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasar pada uraian yang diatas, rumusan masalah penelitian ini yaitu bagaimana pengalaman pengguna dengan aplikasi McDonald's dapat diukur dengan melalui metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menemukan dan menganalisis pengalaman pengguna (*user experience*) saat menerapkan aplikasi McDonald's melalui metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) sesuai penjelasan yang diberikan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Harapannya penelitian ini bisa memberikan bantuan kepada McDonald's meningkatkan kualitas produknya dalam hal desain UI (*user interface*) dan pengalaman pengguna (*user experience*).

## **1.5 Batasan Masalah**

Batasan dari penelitian yang dilakukan berfokus pada pengguna aplikasi yang telah menggunakan aplikasi McDonald's lebih dari 1 bulan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Farisi, A., & Wicaksana, M. (2022). Analisis Kualitas Pengalaman Pengguna Sistem Pengelola Jurnal Menggunakan Metode User Experience Questionnaire. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(3), 2016–2026. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i3.3328>
- Fiqri Widiyantoro, M., Ridwan, T., Heryana, N., & Voutama, A. (n.d.). Perancangan UI/UX Prototype Aplikasi Dompot Digital Menggunakan Metode Design Thinking.
- Firmansyah, A., Provinsi, P., Selatan, S., Demang Lebar, J. L., & No, D. (n.d.). KAJIAN KENDALA IMPLEMENTASI E-COMMERCE DI INDONESIA KAJIAN KENDALA IMPLEMENTASI E-COMMERCE DI INDONESIA \* Overview of Implementation Constraints of E-Commerce in Indonesia.
- Geaselas, Y. M., Wijaya, A., Apriyanti, S., Tanuhariono, V. R., Andry, F., Fernandes Andry, J., Informasi, S., Teknologi, F., Desain, D., Mulia, B., Utara, J., & Id, Y. A. (n.d.). Optimasi Pengalaman Pengguna Pendekatan Ilmiah Mengukur Kualitas Aplikasi Shopee dengan Metode Webqual 4.0.
- Gede Ngurah Kerta Sanjaya Arya Jelantik, S., Putu Satwika, I., Nyoman Yudi Anggara, I., Sistem Informasi, J., Primakara, S., Teknik Informatika, J., & Tukad Badung No, J. (n.d.). Analisis Sistem Informasi Akademik STMIK Primakara Menggunakan User Experience Questionnaire (Arya Jelantik) Analisis Sistem Informasi Akademik STMIK Primakara Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). [www.siska.primakara](http://www.siska.primakara).
- Haerani, E., & Rahmatulloh, A. (2021). Analisis User Experience Aplikasi Peduli Lindungi untuk Menunjang Proses Bisnis Berkelanjutan. *SATIN - Sains Dan Teknologi Informasi*, 7(2), 01–10. <https://doi.org/10.33372/stn.v7i1.762>
- Herdjuno Pawenang Kusumo, R., & Suranto, B. S. (n.d.). Evaluasi User Experience Sistem Informasi Manajemen Tugas Akhir (SEKAWAN) Informatika Universitas Islam Indonesia Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). <https://sekawan-iii.id/si-penjaluran/auth>
- Joo, H. (2017). A Study on Understanding of UI and UX, and Understanding of Design According to User Interface Change. In *International Journal of Applied Engineering Research (Vol. 12)*. <http://www.ripublication.com>
- Nanda, M., Riszky, F., & Nurhidayat, A. I. (2018). Rancang Bangun Aplikasi Pesan Antar Makanan Cepat Saji Berbasis Website (Studi Kasus : M2M Indonesia Cabang Sidoarjo). In *Jurnal Manajemen Informatika (Vol. 8)*. [www.m2mindonesia.com](http://www.m2mindonesia.com).
- Nur Fadilah Amin. (n.d.). KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN.

- Putra, I. N. T. A., Kartini, K. S., Aditama, P. W., & Tahalea, S. P. (2021). Analisis Sistem Informasi Eksekutif Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). *International Journal of Natural Science and Engineering*, 5(1), 25–29. <https://doi.org/10.23887/ijnse.v5i1.29289>
- Ramadhan, M. G., Oktadini, N. R., Putra, P., Sevtiyuni, P. E., & Meiriza, A. (2023). Analysis of User Experience on the MyPertamina Application using User Experience Questionnaire Method. *Jurnal Komtika (Komputasi Dan Informatika)*, 7(2), 176–186. <https://doi.org/10.31603/komtika.v7i2.10467>
- Rasio Henim, S., & Perdana Sari, R. (2020). Jurnal Politeknik Caltex Riau Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire. In *Jurnal Komputer Terapan* (Vol. 6, Issue 1). <https://jurnal.pcr.ac.id/index.php/jkt/>
- Rauschenberger, M., Schrepp, M., Perez-Cota, M., Olschner, S., & Thomaschewski, J. (2013). Efficient Measurement of the User Experience of Interactive Products. How to use the User Experience Questionnaire (UEQ). Example: Spanish Language Version. *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 2(1), 39. <https://doi.org/10.9781/ijimai.2013.215>
- Rut Dea Monica dan, U. C. (n.d.). Peningkatan Kualitas Pelayanan Aplikasi Mcdonald's Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD).
- Santoso, H. B., Schrepp, M., & Kartono, R. Y. (2016). Measuring User Experience of the Student-Centered e-Learning Environment (Vol. 13). <http://sumi.ucc.ie/>
- Shafa, Iadinda, Risnanti, Q., Fauzan, Zahmad, & Firmansyah, 3ricky. (2023). PENGARUH PLATFORM ONLINE FOOD DELIVERY (OFD) TERHADAP PERILAKU KONSUMTIF MAHASISWA. *Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya Jl. Internasional No.1-Antapani*, 5(1), 1–12.
- Sosial Humaniora Terapan *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, J., & PELANGGAN KEPUASAN PELANGGAN Ngurah Rangga Wiwesa, K. (2021). USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE UNTUK MENGELOLA KEPUASAN PELANGGAN. In *Jurnal Sosial Humaniora Terapan* (Vol. 3, Issue 2).
- Widya Nugroho, A. (2023). Analisis User Experience Pada Website Sistem Informasi Tugas Akhir (SITA) Mahasiswa Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). In *Jurnal Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI)* (Vol. 7, Issue 1).