

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI TIKET.COM
MENGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION***

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

Nabila Junita

NIM 09031282025030

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

JUNI 2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI *TIKET.COM*
MENGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION***

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
Studi di Program Studi Sistem Informasi SI

Oleh

Nabila Junita

09031282025030

Palembang, 15 Juli 2024

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



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

Pembimbing,

Ailsela Meiriza, M.T.
NIP. 198305132023212026

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabila Junita
NIM : 09031282025030
Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang : Strata 1 (S1)
Judul Skripsi : Evaluasi *User Exerience* Pada Aplikasi Tiket.com
Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*

Hasil Pengecekan Software iThenticate/Turnitin : 14%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil 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.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 15 Juli 2024



Nabila Junita
NIM. 09031282025030

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 15 Juli 2024

Nama : Nabila Junita

NIM : 09031282025030

Judul : Evaluasi *User Exerience* Pada Aplikasi Tiket.com Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*

Komisi Penguji:

1. Pembimbing : Allsela Meiriza, M.T.

2. Ketua Penguji : Mgs. Afriyan Firdaus, M.IT.

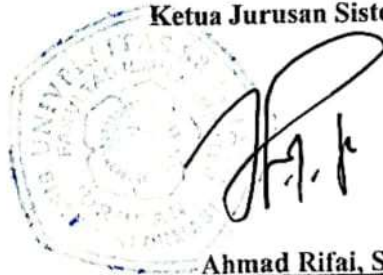
3. Sekretaris : Dwi Rosa Indah, M.T.

4. Penguji : Pacu Putra Suarli, M.CS.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.

NIP. 19791020201021003

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“May the flowers remind us why the rain was so necessary.”

“Do the best is better than being the best.”

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- ❖ **Diri Sendiri**
- ❖ **Kedua Orang Tua, Saudara, dan Keluarga Besar**
- ❖ **Para Sahabat dan Teman-teman Seperjuangan**
- ❖ **Dosen Pembimbing**
- ❖ **Para Dosen dan Pegawai Fasilkom Unsri**
- ❖ **Almamaterku, Universitas Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya dari awal penulis memulai perkuliahan sampai penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Evaluasi *User Experience* Pada Aplikasi Tiket.com Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*”.**

Selama penyusunan tugas akhir ini, penulis tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga segala hambatan dapat diatasi dengan baik, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan anugrah-Nya berupa ilmu yang bermanfaat, kesempatan, dan kesehatan jasmani dan rohani sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Orang tua dan saudara yang senantiasa mendukung, mendoakan, dan memberikan semangat kepada penulis selama menjalani pendidikan.
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
4. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Allsela Meiriza, M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang selalu memberikan arahan, bimbingan, serta semangat kepada penulis selama masa penyusunan tugas akhir.

6. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu membebrikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah berjasa mengajarkan ilmu, memberikan motivasi dan nasihat kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Mbak Ayu dan Kak Angga selaku Admin program studi Sistem Informasi Reguler, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membantu memberikan informasi dan proses pengurusan berkas terkait perkuliahan.
9. Seluruh Pegawai Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
10. Saudari Rizka Rahmadhani, Khairunnisa, dan Hani Alifia Mattjik teman seperjuangan yang selalu mendukung, membantu, memberikan semangat dan menjadi tempat diskusi penulis selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
11. Saudari Septa Rahmayuni, Nyimas Marliza, Febrina Hedy, dan Adelia Faradilla teman seperjuangan penulis yang telah banyak membantu semasa perkuliahan.
12. Saudari Siti Fatimah, Yunita Effendi, Nabilah Ananta, Dian Rahma, dan Lutfi Aulia selaku teman SMP penulis yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan, dan menjadi tempat berkeluh kesah penulis selama penyusunan tugas akhir.
13. Saudari Nashwa Wanda, Nabilah Dayanah, Karin Az-zahra, dan Nur fadhillah selaku teman bermain penulis yang telah memberikan dukungan,

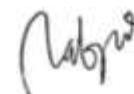
semangat, dan hiburan ketika penulis sedang stress selama penyusunan tugas akhir.

14. Seluruh teman-teman kelas Sistem Informasi Reguler C angkatan 2020 dan teman-teman jurusan Sistem Informasi Angkatan 2020 yang sedang meraih gelar sarjana.
15. Seluruh responden yang sudah meluangkan waktu dan memberikan informasi untuk membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
16. Treasure yang telah memberikan motivasi dan dukungan serta karya-karya-nya yang setia menemani penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
17. Diri sendiri, yang telah bertahan melewati suka dan duka dalam perkuliahan dan kehidupan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan perlu pengembangan. Maka dari itu penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat memberikan manfaat yang lebih bagi penulis maupun pembaca.

Palembang, 22 Mei 2024

Penulis,



Nabila Junita

EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI TIKET.COM MENGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION*

Oleh

Nabila Junita

09031282025030

ABSTRAK

Aplikasi Tiket.com sebagai salah satu penyedia layanan perjalanan *online* (*Online Travel Agent*) mendapatkan banyak ulasan buruk di *Google Play Store* maka diperlukan evaluasi untuk menjamin tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi aplikasi Tiket.com dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* guna mengukur pengalaman pengguna. Responden pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Tiket.com. yang telah melakukan transaksi setidaknya satu kali. Hasil dari metode *Heuristik Evaluation* didapatkan nilai evaluasi ber-skala 3 yang artinya *Major Problem* (diberikan prioritas sedang untuk dilakukan perbaikan) yang terdiri dari beberapa komponen yaitu *visibility of system status* (3,42), *match between system and the real world* (3,25), *user control and freedom* (3,16), *consistency and standart* (3,32), *error preventation* (3,18), *recognize rather than recall* (2,95), *flexibility and efficiency of use* (3,35), *aesthetic and minimalist design* (3,39), *help users recognize, diagnose, and recover from errors* (3,03), dan *help and documentation* (3,16).

Kata Kunci : Evaluasi, *Heuristic Evaluation*, Pengalaman Pengguna, Layanan Perjalanan *Online*

***USER EXPERIENCE EVALUATION ON THE TIKET.COM APPLICATION
USING THE HEURISTIC EVALUATION METHOD***

By

Nabila Junita

09031282025030

ABSTRACT

Tiket.com application as one of the online travel agent (OTA) has received many bad reviews on the Google Play Store, so an evaluation is needed to ensure the level of user experience. This research aims to evaluate the Tiket.com application using the Heuristic Evaluation method to measure user experience. The respondents in this research are users of the Tiket.com application who had made at least one transaction. The results of the Heuristic Evaluation method obtained an evaluation value on a scale of 3 which means Major Problem (given medium priority for improvement) which consists of several components, visibility of system status (3,42), match between system and the real world (3,25), user control and freedom (3,16), consistency and standart (3,32), error prevention (3,18), recognize rather than recall (2,95), flexibility and efficiency of use (3,35), aesthetic and minimalist design (3,39), help users recognize, diagnose, and recover from errors (3,03), and help and documentation (3,16).

Keywords : *Evaluation, Heuristic Evaluation, User Experience, Online Travel Agent*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Evaluasi	5
2.2 <i>User experience</i>	5
2.3 Tiket.com.....	6
2.4 <i>Heuristic Evaluation</i>	7
2.5 <i>Severity Ratings</i>	9
2.6 Populasi dan Sampel	10
2.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	12
2.7.1 Uji Validitas	12
2.7.2 Uji Reliabilitas	12
2.8 Penelitian Terdahulu.....	13

BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Alur Penelitian.....	19
3.2 Pendekatan Penelitian.....	20
3.3 Metode Pengumpulan Data	20
3.3.1 Studi Literatur	20
3.3.2 Penyebaran Kuesioner.....	21
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	21
3.5 Metode Analisis Data	21
3.6 Penyusunan Kuesioner	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Demografi Responden	25
4.2 Uji Validitas	27
4.3 Uji Reliabilitas.....	28
4.4 Analisis Hasil	28
4.5 Rekomendasi	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	36
5.1 Kesimpulan.....	36
5.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	38
DAFTAR LAMPIRAN	A-1

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Komponen-komponen <i>heuristic evaluation</i>	7
Tabel 2.2 Skala Severity Ratings	9
Tabel 2.3 Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Komponen <i>Heuristic evaluation</i> (HE) dan Pernyataan.....	22
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas setiap item pertanyaan	27
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	28
Tabel 4.3 Hasil analisis komponen <i>Visibility of System Status</i>	28
Tabel 4.4 Hasil analisis komponen <i>Match between System and The Real World</i>	29
Tabel 4.5 Hasil analisis komponen <i>User Control and Freedom</i>	29
Tabel 4.6 Hasil analisis komponen <i>Consistency and Standart</i>	30
Tabel 4.7 Hasil analisis komponen <i>Error Prevention</i>	30
Tabel 4.8 Hasil analisis komponen <i>Reconition Rather Than Recall</i>	30
Tabel 4.9 Hasil analisis komponen <i>Flexibility and Efficiency of Use</i>	31
Tabel 4.10 Hasil analisis komponen <i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	31
Tabel 4.11 Hasil analisis komponen <i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recover From Errors</i>	32
Tabel 4.12 Hasil analisis komponen <i>Help and Documentation</i>	32
Tabel 4.13 Rekapitulasi Nilai Rata-rata Severity Rating	32
Tabel 4.14 Hasil <i>Heuristic Evaluation</i>	33
Tabel 4.15 Temuan Masalah	34
Tabel 4.16 Rekomendasi	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Aplikasi Tiket.com	6
Gambar 3.1 Alur Penelitian	19
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin	25
Gambar 4.2 Diagram Usia	26
Gambar 4.3 Diagram Pekerjaan.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Tugas Akhir	A-1
Lampiran 2 Validasi Kuesioner.....	B-1
Lampiran 3 Tangkapan Layar Hasil Kuesioner Google Form	C-1
Lampiran 4 Validitas dan Reliabilitas Menggunakan SPSS	D-1
Lampiran 5 Hasil Pengecekan Turnitin.....	E-1
Lampiran 6 Kartu Konsultasi Pembimbing.....	F-1
Lampiran 7 Logbook Paraf Mahasiswa	G-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan pesat teknologi digital terjadi selama revolusi 4.0 menghasilkan berbagai macam teknologi informasi yang dapat mempermudah kehidupan manusia. Salah satu hasil dari kemajuan teknologi informasi ini yaitu transaksi yang dapat diselesaikan kapan saja, dimana saja, serta dengan kecepatan dan efisiensi yang lebih tinggi. Dunia Industri *travel* dan *ticketing* memanfaatkan pesatnya perkembangan teknologi informasi dalam pemrosesan transaksinya. Penjualan tiket *online travel* dapat mencapai 38% di Eropa dan 39% di Amerika Serikat (Schaal, 2020). *Online travel agent* digunakan oleh 71,4% orang Indonesia untuk merencanakan perjalanan mereka (Rosyidi, 2020). Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pemesanan perjalanan online dimana pelanggan dapat membandingkan tarif dari maskapai penerbangan, hotel, dan bisnis lainnya adalah hal yang mendorong pertumbuhan industri *travel* dan *ticketing*. Tarif hotel, maskapai penerbangan, dan jasa lainnya yang ditawarkan oleh *online travel agent*.

Jenis aplikasi *online travel agent* lainnya juga bermunculan di era teknologi digital saat ini. Salah satu aplikasi *online travel agent* yang populer di Indonesia adalah aplikasi Tiket.com. Berdasarkan survei Populix pada tahun 2022, sebanyak 38 persen responden berencana memesan akomodasi lewat aplikasi *online travel agent* untuk menikmati liburan akhir tahun, dilansir dari databoks.katadata.co.id. Survei tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Tiket.com berada di posisi kedua dengan pengguna sebanyak 21 persen responden, sedangkan di posisi pertama

ditempati oleh Traveloka dengan persentase mencapai 67,5 persen responden dan posisi lainnya Agoda 5,5 persen, Booking.com 2 persen, Airbnb 2 pesen, Pegipegi 1 persen, dan aplikasi lainnya 1 persen.

Penilaian aplikasi Tiket.com di *Playstore* memiliki banyak ulasan buruk dibandingkan dengan aplikasi kompetitor yaitu Traveloka yang berada di posisi teratas. Hal ini dikarenakan konsumen mengalami beberapa kesulitan saat menggunakan aplikasi Tiket.com. Pengguna aplikasi Tiket.com telah memberikan ulasan buruk di *Playstore*, berikut beberapa ulasannya: “*Bad services.. sistem error tapi pelanggan yang dirugikan. Tidak ada solusi.*” – Puti Archianti. “*Bad app, saya mencoba untuk menjadwalkan ulang penerbangan saya, tetapi menu reschedule-nya tidak berguna.*” – Reza reza. “*Not user friendly. Pusat bantuan useless. Not after sales service. Bad CS.*” – Alia Gemala. Dan masih banyak lagi ulasan-ulasan buruk yang diberikan pengguna kepada Tiket.com.

Pengguna sering mengalami masalah dengan sistem aplikasi tiket.com dan mendapatkan pengalaman yang buruk. Agar aplikasi tiket.com dapat meningkatkan kualitas sistem bagi para pelanggannya, maka diperlukan evaluasi untuk menjamin tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Menurut Deng dkk (2010) dalam Hartzani (2021: 24) kemungkinan pengguna untuk tetap menggunakan produk dan layanan teknologi informasi meningkat seiring dengan tingkat kepuasan pengguna, yang ditentukan oleh pengalaman pengguna menggunakan produk dan layanan tersebut. Ada berbagai metode untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (*User experience*). Untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Tiket.com, peneliti menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Metode *Heuristic Evaluation* mempunyai kelebihan dalam

proses pengujiannya yaitu mendapatkan masukan sejak awal perancangan program, dapat mengetahui potensi masalah secara dini, membantu perbaikan perancangan lebih cepat. Jika dibandingkan dengan metode lainnya seperti metode *System Usability Scale* (SUS) yang hasilnya meragukan karena skornya berkisar dari 0 hingga 100, menormalkan skor untuk memutuskan bagaimana temuan-temuan tersebut disajikan (Ependi et al., 2019).

Berdasarkan pernyataan diatas, maka penulis ingin mengangkat masalah ini sebagai bahan penelitian yang berjudul “**EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI TIKET.COM MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION*”.**

1.2 Rumusan Masalah

Dengan memerpetimbangkan masalah-masalah yang telah disebutkan di atas, Selanjutnya diperoleh rumusan masalah penelitian yang akan dibahas yaitu:

1. Bagaimana pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Tiket.com?
2. Komponen pengalaman pengguna apa saja dari aplikasi Tiket.com yang memerlukan perbaikan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Melakukan evaluasi menggunakan metode *Heuristic Evaluation* guna mengukur pengalaman pengguna selama menggunakan aplikasi Tiket.com
2. Mengetahui komponen-komponen yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna pada aplikasi Tiket.com

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diinginkan dari penelitian dan penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan saran dan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas dan layanan pengalaman pengguna aplikasi Tiket.com di masa depan.
2. Untuk memberikan inspirasi kepada peneliti selanjutnya dengan menggunakan metode evaluasi *user experience* lainnya.

1.5 Batasan Masalah

Peneliti menetapkan batasan masalah untuk membatasi ruang lingkup penelitian dan mencegah terjadinya penyimpangan, yaitu dengan menyatakan bahwa responden penelitian adalah pengguna aplikasi Tiket.com. yang telah melakukan transaksi setidaknya satu kali.

DAFTAR PUSTAKA

- Abulfaraj, A., & Steele, A. (2020). "Coherent heuristic evaluation (CoHE): toward increasing the effectiveness of heuristic evaluation for novice evaluators". *International Conference on Human-Computer Interaction*, 12200(1), 3-20.
- Al-Sharmaileh, O., & Sutcliffe, A. (2023). "Why People Choose Apps: An Evaluation of the Ecology and User experience of Mobile Applications". *International Journal of Human-Computer Studies*, 170(3), 102965.
- Asikin-Garmager, A., Dowd, P., George, S., & Afifi, R. A. (2022). "Integrating user experience evaluation in the development of a web-based Community Engagement Toolkit". *Evaluation and Program Planning*. 91(102048), 1-2.
- Azmi, M., Kharisma, A. P., & Akbar, M. A. (2019). "Evaluasi User experience Aplikasi Mobile Pemesanan Makanan Online dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus GrabFood)". *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7963-7972.
- Ependi, U., Kurniawan, T. B., & Panjaitan, F. (2019). "System Usability Scale Vs Heuristic Evaluation: a Review". *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 10(1), 65-74.
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). "Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review". *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85-114.
- Hartzani, A. G. (2021). *Evaluasi User experience pada Dompot Digital OVO menggunakan User experience Questionnaire (UEQ)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidaytullah Jakarta, Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi. Jakarta: Jurusan Sistem Infomasi.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). "Artikel Statistik yang Benar". *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1-12.
- Maharani, L. (2022). *Evaluasi User experience pada Aplikasi Pemesanan Tiket Pesawat Traveloka dan Tiket.com menggunakan User experience Questionnaire (UEQ)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidaytullah Jakarta, Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi. Jakarta: Jurusan Sistem Infomasi.

- Maia, C. L. B., & Furtado, E. S. (2016). "A Systematic Review About User Experience Evaluation". *Design, User experience, and Usability: Design Thinking and Methods: 5th International Conference, DUXU*, 9746(5), 445-455.
- Mayasari, M. (2021, Juli). "Laporan Dan Evaluasi Penelitian". *ALACRITY: Journal of Education*, 1, 30-38.
- Moran, Kate., & Gordon, K. (2023, Juni 25). *How to Conduct a heuristic Evaluation*. Tersedia: <https://www.nngroup.com/articles/how-to-conduct-a-heuristic-evaluation/> . [28 September 2023].
- Nielsen, J. (1994, April 24). *10 Usability Heuristics for User Interface Design*. [online]. Tersedia: <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics>. [28 September 2023].
- Norman, D., & Nielsen, J. (1998, Agustus 8). *The Definition of User experience (UX)*. Tersedia: <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>. [Diakses 28 September 2023].
- Nurrahmah M. Pd, A. D. (2021). *Pengantar Statistika 1*. Bandung, Jawa Barat, Indonesia: CV. Media Sains Indonesia.
- Pei, X., Fu, S., & Jiang, T. (2023). An empirical study on user experience evaluation of VR interface in digital museums. *Data and Information Management*, 7(4), 100057. <https://doi.org/10.1016/j.dim.2023.100057>
- Purwanza. S. W. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung, Jawa Barat, Indonesia: CV. Media Sains Indonesia.
- Risq Efendy, F., Tolle, H., & Fanani, L. (2020). Evaluasi dan Perbaikan *User Experience* Menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan *Heuristic Evaluation (HE)* Pada Produk *Gift Card* Tiket.com. *Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya*, 4(10). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Santosa, P. I., & Winarno, W. W. (2019). Evaluasi User Experience pada Sistem Informasi Pasar Kerja Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). In *The 10th National Conference on Information Technology and Electrical Engineering*. [online] Yogyakarta (pp. 24-25).
- Santoso, H. B., Schrepp, M., Isal, R. Y. K., Utomo, A. Y., & Priyogi, B., (2016). "Measuring User experience of the Student-Centered e-Learning Environment". *Journal of Educators*, 13(1), 1–79.
- Sari, P. F., Pardede, A. M. H., & Maulita, Y. (2021). "Pengelompokan Populasi Hewan Ternak Menggunakan Metode Clustering (Studi Kasus: Dinas

- Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Langkat)”. *Prosiding (SENATIKA)*, 2(1), 37-46.
- Subhan, M., & Indriyanti, A. D. (2021). Penggunaan Metode *Heuristic Evaluation* sebagai Analisis Evaluasi *User Interface* dan *User Experience* pada Aplikasi BCA Mobile. *Journal of Emerging Information ...*, 02(03), 30–37.
- Suryani, P., Cahyono, Y., & Utami, B. D. (2020). “Pengaruh Motivasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktifitas Kerja Pada Karyawan Bagian Produksi di PT Tuntex Garment Indonesia”. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 1(1). 70-82.
- Sumargo, B. (2020). *Teknik sampling*. Pulo Gadung, Jakarta Timur, Indonesia: Unj press.
- Tayibnapi. F. Y. (2000). *Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi untuk Program dan Penelitian*. Jakarta, Indonesia: PT. Rineka Cipta.
- Yolanovia, D., & Indriyanti, A. D. (2021). Evaluasi *User Experience* Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*. *JEISBI (Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence)*, 02(03), 8–13.