

**ANALISIS USER EXPERIENCE (UX) MENGGUNAKAN METODE USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) (STUDI KASUS : BSI MOBILE)**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi
di Program Studi Sistem Informasi S1



Oleh :

Achmad Endixi Fandini 09031382025153

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS USER EXPERIENCE (UX) MENGGUNAKAN METODE USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) (STUDI KASUS : BSI MOBILE)

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana

Oleh :

Nama : Achmad Endixi Fandini

NIM : 09031382025153

Palembang, 12 Juli 2024

Pembimbing I,



Endang Lestari Ruskan, M.T.

NIP. 197811172006042001

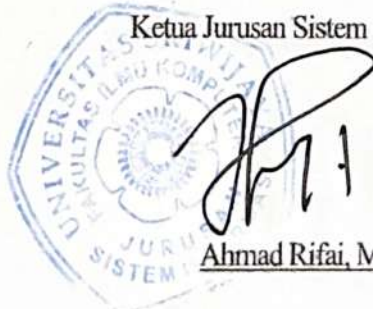
Pembimbing II,



Putri Eka Sevtyuni, M.T.

NIP. 198909262022032009

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Ahmad Rifai, M.T.

NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 12 Juli 2024

Nama : Achmad Endixi Fandini

NIM : 09031382025153

Judul : Analisis *User Experience* (UX) Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) (Studi Kasus : BSI Mobile)

Komisi Penguji:

1. Ketua : Yadi Utama S.Kom., M.Kom.
2. Sekretaris : Allsela Meiriza, M.T.
3. Pembimbing 1 : Endang Lestari Ruskan, M.T.
4. Pembimbing 2 : Putri Eka Sevtiyuni, M.T.
5. Penguji : Dinna Yunika Hardiyanti, S.SI., M.T



Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, M.T

NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Achmad Endixi Fandini
NIM : 09031382025153
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Analisis *User Experience* (UX) Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) (Studi Kasus : BSI Mobile)

Hasil Pengecekan Software iThenticate/Turnitin: 14%

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan atau plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau plagiat dalam laporan tugas akhir 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, 12 Juli 2024



Achmad Endixi Fandini

NIM. 090301382025153

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“You can either experience the pain of discipline or the pain of regret. The choice is yours.”

“Success is the sum of small efforts, repeated day in and day out.”

– Robert Collier.

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- Diriku Sendiri
- Kedua Orang Tua, Saudara dan Keluarga Besar
- Dosen Jurusan Sistem Informasi
- Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya
- Sahabat dan Rekan Seperjuangan Penulis Selama Menempuh Pendidikan

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda nabi Muhammad Saw, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis *User Experience (UX)* Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* (Studi Kasus : *BSI Mobile*).”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terwujud berkat bantuan arahan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya;
2. Bapak Ahmad Rifai, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya;
3. Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku pembimbing I dan Ketua Jurusan Sistem Informasi yang senantiasa memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini terwujud;
4. Putri Eka Sevtyuni, M.T. selaku pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan dan koreksi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan;
5. Bapak dan ibu dosen Jurusan Sistem Informasi yang memberikan bantuan kepada penulis;
6. Ayah dan ibu tercinta yang telah memberikan kasih sayang yang begitu tulus kepada penulis, selalu memberikan nasihat-nasihat yang menyejukkan hati

serta tak luput mendoakan serta mendukung setiap langkah dan usaha untuk mewujudkan harapan penulis;

7. Kepada kakak dan adik saudaraku yang senantiasa memberikan dukungan serta doa dalam penulisan skripsi ini;
8. Semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah swt. membalas semua kebaikan yang telah bapak, ibu, dan saudara berikan kepada penulis dengan kebaikan yang lebih besar disertai dengan curahan rahmat dan kasih sayang-Nya,

Palembang, 12 Juli 2024



Achmad Endixi Fandini

NIM. 090301382025153

ANALISIS USER EXPERIENCE (UX) MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) (STUDI KASUS : BSI MOBILE)

Oleh

Achmad Endixi Fandini 09031382025153

ABSTRAK

Teknologi terus berkembang pesat, dan pengaruhnya terasa di berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam aktivitas transaksi. Kesadaran masyarakat akan pentingnya teknologi meningkat seiring dengan bertambahnya kebutuhan di sektor ini. Kemajuan *smartphone* dan internet memungkinkan perusahaan memanfaatkan inovasi untuk meningkatkan layanan, memperluas pasar, dan mempromosikan produk, seperti yang dilakukan sektor perbankan dengan layanan *mobile banking*. Secara umum, metode penelitian didefinisikan sebagai pendekatan ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti memilih menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) karena metode ini dapat dilakukan dengan cepat dan mudah, memungkinkan penilaian yang cepat terhadap *User Experience* (UX). Hasil analisis dari 153 responden menunjukkan bahwa Aplikasi *Mobile Banking BSI Mobile* mendapatkan evaluasi positif pada aspek *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*, berdasarkan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Namun, item terkait prediktabilitas dalam *Dependability* serta konservatif atau inovatif dalam *Novelty* memperoleh evaluasi netral. Dari kesimpulan di atas, nilai Aspek *Attractiveness* (Daya Tarik), Aspek *Efficiency* (Efisiensi) dan Aspek *Dependability* (Ketepatan) memperoleh nilai *above average* (di atas rata-rata). Hal ini diperlukannya peningkatan pada aspek tersebut seperti peningkatan pada beberapa fitur

aplikasi *BSI Mobile* dan mempermudah penggunaan fitur pada aplikasi agar lebih efisien digunakan, agar ketiga aspek tersebut mendapatkan nilai *good* (bagus) atau *excellent* (luar biasa).

Kata Kunci : *BSI Mobile, Pengalaman Pengguna, User Experience Questionnaire (UEQ), Evaluasi, Ulasan.*

USER EXPERIENCE (UX) ANALYSIS USING THE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) METHOD (CASE STUDY: BSI MOBILE)

By

Achmad Endixi Fandini 09031382025153

ABSTRACT

Technology continues to develop rapidly, and its influence is felt in various aspects of people's lives, including in transaction activities. Public awareness of the importance of technology is increasing along with the increasing needs in this sector. The advancement of smartphones and the internet allows companies to utilize innovation to improve services, expand markets, and promote products, as the banking sector has done with mobile banking services. In general, research methods are defined as a scientific approach to collecting data with specific purposes and uses. In this study, researchers chose to use the User Experience Questionnaire (UEQ) method because this method can be done quickly and easily, allowing a quick assessment of User Experience (UX). The analysis results from 153 respondents showed that the BSI Mobile Banking Application received a positive evaluation in the aspects of Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, and Novelty, based on the User Experience Questionnaire (UEQ) method. However, items related to predictability in Dependability and conservative or innovative in Novelty received neutral evaluations. From the above conclusions, the scores of Attractiveness, Efficiency and Dependability were above average. It is necessary to improve on these aspects such as improving some features of the BSI Mobile application and simplifying the use of features in the application to make it more efficient to use, so that these three aspects get good or excellent scores.

Keywords : *BSI Mobile, User Experience, User Experience Questionnaire (UEQ), Evaluation, Reviews.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	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.....	3
1.5. Batasan Masalah.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM	5
2.1. <i>Mobile Banking</i>	5
2.2. <i>Aplikasi BSI Mobile</i>	6
2.3. <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	8
2.4. Kuesioner.....	10
2.5. Populasi dan Sampel	10
2.6.1. Populasi.....	10
2.6.2. Sampel.....	11

BAB III METODE PENELITIAN.....	13
3.1. Alur Penelitian	13
3.2. Studi Literatur	13
3.3. Menentukan Masalah dan Tujuan Penelitian	13
3.3.1. Masalah Penelitian	14
3.3.2. Tujuan Penelitian	14
3.4. Menentukan Metode Penelitian	14
3.5. Menyusun Instrumen Penelitian	15
3.5.1. Memperkenalkan Kuisisioner	15
3.5.2. Profil Responden.....	16
3.5.3. Pertanyaan Kuisisioner.....	16
3.6. Menyebarkan Kuisisioner	18
3.6.1. Populasi Penelitian.....	18
3.6.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	18
3.6.3. Sampel Penelitian.....	18
3.7. Mengolah Data	19
3.8. Kesimpulan dan Saran	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1. <i>Analysis Inconsistency</i> Data	20
4.1.1. Hasil <i>Analysis inconsistency</i> Data.....	20
4.2. Analisis Karakteristik Responden.....	21
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	22
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	22
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	23
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pengguna Aplikasi.....	24
4.3. Analisis Statistik Deskriptif	24

4.3.1. Analisis Nilai UX Pada Aplikasi BSI <i>Mobile</i>	25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	32
5.1. Kesimpulan	32
5.2. Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA.....	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Alur Penelitian	13
Gambar 3.2 Perkenalan Kuisisioner.....	15
Gambar 3.3 Profil Responden.....	16
Gambar 3.4 Pertanyaan pada Metode UEQ.....	17
Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	22
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia	22
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	23
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Lama Pengguna Aplikasi.....	24
Gambar 4.5 Diagram Nilai <i>Mean</i> Skala UEQ Aplikasi BSI <i>Mobile</i>	25
Gambar 4.6 Hasil Benchmark Nilai Mean Skala UEQ Aplikasi BSI <i>Mobile</i>	29
Gambar 4.7 Hasil Benchmark Nilai Mean Skala UEQ Aplikasi BSI <i>Mobile</i> Dalam Bentuk Tabel	30
Gambar 4.8 <i>Mean</i> Ketiga Aspek UEQ.....	30

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Benchmark Interval untuk Skala UEQ	9
Tabel 3.1 Nilai dan Skala Transformasi Data.....	17
Tabel 4.1 Update Data Setelah di Hapus.....	21
Tabel 4.2 Skala Penilaian <i>Mean</i> Pada UEQ	24
Tabel 4.3 Nilai Rata-Rata Pengukuran UEQ Aplikasi BSI <i>Mobile</i>	25
Tabel 4.4 Nilai <i>Mean</i> Setiap Item Skala UEQ Aplikasi BSI <i>Mobile</i>	26
Tabel 4.5 Nilai <i>Mean</i> Skala <i>Attractiveness</i> Aplikasi BSI <i>Mobile</i>	26
Tabel 4.6 Nilai <i>Mean</i> Skala <i>Perspiciuity</i> Aplikasi BSI <i>Mobile</i>	27
Tabel 4.7 Nilai <i>Mean</i> Skala <i>Efficiency</i> Aplikasi BSI <i>Mobile</i>	27
Tabel 4.8 Nilai <i>Mean</i> Skala <i>Dependability</i> Aplikasi BSI <i>Mobile</i>	28
Tabel 4.9 Nilai <i>Mean</i> Skala <i>Stimulation</i> Aplikasi BSI <i>Mobile</i>	28
Tabel 4.10 Nilai <i>Mean</i> Skala <i>Novelty</i> Aplikasi BSI <i>Mobile</i>	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengajuan Topik Skripsi.....	A-1
Lampiran 2 Surat Pengajuan Keputusan Pembimbing TA	B-1
Lampiran 3 Kartu Konsul	C-1
Lampiran 4 Data Responden.....	D-1
Lampiran 5 Terjadinya <i>Inconsistency</i> Data	E-1
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	F-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi terus berkembang dengan cepat dan dampaknya dirasakan dalam setiap aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam kegiatan bertransaksi. Kesadaran masyarakat akan pentingnya teknologi semakin meningkat seiring dengan tumbuhnya kebutuhan di bidang teknologi. Perkembangan *smartphone* dan internet menjadi faktor penting bagi perusahaan-perusahaan, memungkinkan mereka untuk menggunakan inovasi ini guna meningkatkan layanan, memperluas pasar, dan mempromosikan produk mereka. Salah satu contoh perusahaan yang memanfaatkan perkembangan ini adalah sektor perbankan, yang meluncurkan layanan *mobile banking*. *Mobile Banking*, atau yang dikenal juga sebagai *m-banking*, merupakan jenis layanan perbankan yang menggunakan teknologi informasi. Banyak bank telah meningkatkan kualitas layanan mereka dengan merilis aplikasi unik seperti *m-banking*. Sebagai contoh, di Indonesia, Bank BSI memiliki aplikasi *BSI Mobile* (Agzalia et al., 2023).

Pendekatan desain perangkat lunak yang menempatkan konsumen sebagai tolak ukur utama dalam proses pembuatan aplikasi merupakan salah satu cara untuk menarik dan menilai minat konsumen. Pendekatan ini bertujuan untuk mewujudkan kebutuhan pelanggan dengan menggunakan pendekatan pengalaman pengguna. Aplikasi *mobile banking* yang secara akurat mewakili identitas perbankan bagi nasabah merupakan manfaat penting bagi lembaga perbankan yang menyediakan layanan *mobile banking* untuk mencapai kesuksesan di pasar.

Penerapan aplikasi *mobile banking*, seperti *BSI Mobile*, melibatkan sejumlah aspek yang perlu diperhatikan. Ini termasuk aspek keamanan aplikasi dan data pengguna,

antarmuka yang ramah pengguna dan responsif, serta berbagai fitur yang memudahkan akses dan pengelolaan keuangan. Tujuan utama dari penggunaan aplikasi *mobile banking* adalah untuk memberikan akses yang lebih mudah ke layanan perbankan dan mempermudah pengelolaan keuangan pribadi. Seiring dengan bertambahnya jumlah lembaga perbankan di Indonesia, baik konvensional maupun syariah. Persaingan semakin ketat, dengan setiap lembaga berusaha menarik dana sebanyak mungkin dari masyarakat dengan menawarkan berbagai kemudahan dalam bertransaksi. Salah satu fasilitas yang sangat bermanfaat, terutama bagi generasi milenial adalah kemudahan bertransaksi yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa memerlukan banyak waktu. Namun, semakin banyaknya penggunaan aplikasi *mobile banking* ini akan memunculkan sejumlah masalah yang perlu diatasi (Widanengsih, 2021).

Ada sebagian pengguna BSI *Mobile* yang belum merasa puas dengan beberapa fitur yang disediakan. Sebagai contoh pengguna mengalami kendala ketika melakukan pembayaran seperti pembayaran PDAM dan melakukan pengisian ulang Dana (*Top-Up*) *E-Wallet*, seperti contoh terjadinya *time out* saat ingin melakukan transfer yang dapat menghambat transaksi pengguna. Kemudian pada fitur *Login*. Yang mana fitur ini mengharuskan pengguna untuk input *username* dan *password*, ketika sudah di input yang terjadi selanjutnya adalah Aplikasi BSI *Mobile* tiba-tiba menutup dengan sendirinya (*Force Close*). Hal ini menyebabkan ketidak efisiensinya penggunaan aplikasi sehingga tidak bisa melakukan transaksi online melalui *Mobile Banking*. Dan yang terakhir, aplikasi BSI *Mobile* belum memiliki aksesibilitas dengan baik. Sebagai contoh ketika pengguna yang memiliki keterbatasan atau masalah pada penglihatan merasa sulit untuk mengakses tombol maupun navigasi yang ada pada Aplikasi BSI *Mobile*. Hal ini perlu dilakukan perbaikan dengan memerhatikan posisi dan warna pada *icon* atau tombol tertentu sehingga memudahkan

pengguna yang memiliki kekurangan penglihatan.

Kualitas layanan, keamanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah saling terkait erat. Mutu layanan yang baik meningkatkan loyalitas nasabah, dan kepuasan nasabah pun berkontribusi pada kualitas layanan, keamanan, dan kepercayaan. Interaksi variabel ini menjadikannya penting bagi *BSI Mobile* untuk menawarkan nilai tambah bagi pengguna aplikasinya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul "*Analisis User Experience (UX) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus: BSI Mobile)*". Tujuannya adalah untuk menganalisis pengalaman pengguna dan meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi *BSI Mobile*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, peneliti dapat merumuskan masalah yaitu “Bagaimana hasil analisis *user experience (UX)* Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*”.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis *User Experience* pada aplikasi *Mobile Banking BSI Mobile* menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara personal (peneliti), akan bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan baru serta peneliti mampu memahami dan mengerti konsep *User Experience Questionnaire (UEQ)*.
2. Sebagai pengetahuan dan informasi baru serta menjadi referensi penelitian berikutnya.
3. Memberikan hasil analisis yang dapat menjadi masukan rekomendasi bagi Bank

BSI pada aplikasi *BSI Mobile*.

1.5. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis akan memberikan batasan masalah agar penelitian ini tidak menyimpang dari pembahasan, dan lebih sistematis. Hasil dari penelitian ini yaitu data yang didapat dari metode kuisioner dan responden pengguna aplikasi *BSI Mobile* yang telah menggunakan aplikasi lebih dari 2 tahun, yang akan digunakan sebagai hasil analisis pengalaman pengguna pada aplikasi *BSI Mobile*.

DAFTAR PUSTAKA

- Indriyani, E. (2021). Analisis Efektivitas Implementasi Pembelajaran Daring Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Siswa SMA Kelas X Se-Kecamatan Mranggen Mata Pelajaran PJOK. In *Online) Journal of Physical Activity and Sports* (Vol. 2, Issue 1).
- Junita Maulani, T., & Reza Perdanakusuma, A. (2021). *Evaluasi User Experience Menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus: Website Superprof.co.id dan Zonaprivat.com)* (Vol. 5, Issue 6). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Syariah, P., Stei, H., Yogyakarta, I., & Artikel, R. (n.d.). *Perilaku Masyarakat Dalam Penggunaan E-Wallet dan Mobile Banking Selama Pandemi Covid-19 Rifaldi Lahusa*. <https://jurnalhamfara.ac.id/index.php/jb/index>
- Widanengsih, E. (2021). Technology Acceptance Model To Measure Customer's Interest To Use *Mobile Banking*. *Journal Of Industrial Engineering*, 2(1), 45–47.
- Maharani, A., Intan, B., & Susilo, A. T. (2021). Analisis User Experience Pada Website SMK Negeri Tugumulyo Berbasis User Experience Questionnaire (UEQ). *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 6(2), 169–177. <https://doi.org/10.32767/jusim.v6i2.1479>
- Umar, R., Ifani, A. Z., Ammatulloh, F. I., & Anggriani, M. (2021). Analisis Sistem Informasi WEB LSP UAD Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). *Methomika*, 4(2), 173–178. <https://doi.org/10.46880/jmika.vol4no2.pp173-178>
- Saputra, N., Wijaya, W., Santika, P. P., Ary, I. B., Iswara, I., Nyoman, I., & Arsana, A. (2021). “Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)”. 8(2), 217–226.

- Maricar, M Azman, Dkk. 2019: Evaluasi Penggunaan SLiMS Pada *E-LIBRARY* Dengan Menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Bali: Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK).
- Mochammad Alif Kresnanto, dkk, 2020. Analisis Pengguna pada Aplikasi *Mobile Booking Hotel* dengan menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).
- Wulandari, Irma Rofni., Farida, Lilis Dwi., "Pengukuran User Experience Pada E-Learning di Lingkungan Universitas Menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)," Jurnal Mantik Penusa, vol. 2, no. 2, 2018.
- Putri, Amalia, and Aries Dwi Indriyanti. "Evaluasi Usability Aplikasi BTN Mobile dengan Metode User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation." *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)* 3.2 (2022): 49-59.
- Natanael, Hansen, Aryo Pinandito, and Mochamad Chandra Saputra. "Evaluasi User Experience pada Aplikasi BCA Mobile dan MyBCA dengan menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 7.1 (2023): 495-504.
- Raka Yuwono Ario Wibowo, dkk, 2019. Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi *Mobile Banking* di Indonesia Dengan Menggunakan Usability Testing dan *User Experience Questionnaire* (UEQ).
- Wibowo, Raka Yuwono Ario, Satrio Hadi Wijoyo, and Retno Indah Rokhmawati. "Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Dengan Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ)(Studi pada JakOne Mobile dan BCA Mobile)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 3.6 (2019): 5666-5673.

- Elisurya, Sonia, Hanifah Muslimah Az-Zahra, and Niken Hendrakusma Wardani. "Evaluasi Pengalaman Pengguna Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ)(Studi pada E-Commerce Fashion)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 3.5 (2019): 4327-4332.
- Al Rosyid, Hillal, Dioviando Putra Rakhmadani, and Shintia Dwi Alika. "Evaluasi Usability pada Aplikasi OVO Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)." *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)* 9.6 (2022): 1808-1815.
- Kesuma, D. P. "Penggunaan Metode System Usability Scale Untuk Mengukur Aspek Usability Pada Media Pembelajaran Daring di Universitas XYZ. JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi), 8 (3), 1615–1626." (2021).
- Wijaya, I. Gusti Ngurah Satria, and I. Wayan Kayun Suwastika. "Analisis kepuasan pengguna elearning menggunakan metode end-user computing satisfaction." *E-Proceedings KNS&I STIKOM Bali* (2017): 558-562.
- 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>