

SKRIPSI

**EVALUASI USER EXPERIENCE APLIKASI WHATSAPP
MENGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE (UEQ)**



OLEH :

KEVIN GERALDY FARHAN

09031282126076

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**Evaluasi User Experience Aplikasi WhatsApp Menggunakan Metode User
Experience Questionnaire (UEQ)**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di
Program Studi S1 Sistem Informasi

Oleh:

KEVIN GERALDY FARHAN

09031282126076

Pembimbing 1

: Dinda Lestari, M. T.

NIP. 198912222019032022

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



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

1979102010121003

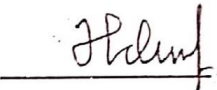
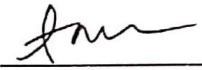
HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 9 Mei 2025
Nama : Kevin Geraldly Farhan
NIM : 09031282126076
Judul : Evaluasi User Experience Aplikasi WhatsApp
Menggunakan Metode User Experience
Questionnaire (UEQ)

Komisi Penguji :

1. Pembimbing : Dinda Lestarini. S.SI., M.T.
2. Ketua Penguji : Hardini Novianti, M.T
3. Anggota Penguji : Sarifah Putri Raflesia, M.T



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



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

197910202010121003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kevin Geraldly Farhan

NIM 09031282126076

Program Studi : Sistem Informasi Reguler

Judul Skripsi : Evaluasi User Experience Aplikasi WhatsApp
Menggunakan Metode User Experience
Questionnaire (UEQ)

Hasil pengecekan Software iThenticate/Turnitin : 15%

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, 28 Maret 2025

Kevin Geraldly Farhan

NIM. 09031282126076

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“”Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) - QS. Al-Insyirah: 6-7.”

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT.**
- ❖ Orang Tua dan Keluarga Besar**
- ❖ Teman-Teman, Sahabat dan Rekan Seperjuangan**
- ❖ Dosen Pembimbing**
- ❖ Para Dosen, Pegawai, dan Staff Fakultas Ilmu Komputer Unsri**
- ❖ Almamaterku, Universitas Sriwijaya**
- ❖ Diri Sendiri**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas berkat rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi dengan judul **“EVALUASI USER EXPERIENCE APLIKASI WHATSAPP MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)”** dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini merupakan syarat akhir untuk menyelesaikan jenjang pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya..

Selama penyusunan dan penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini, penulis tentunya memperoleh banyak bantuan, ide, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak hingga laporan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan berkat, rahmat, karunia, ilmu, nikmat, kesehatan, dan kesempatan sehingga penulis mampu melaksanakan dan menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua dan Keluarga yang senantiasa memberikan selalu memberikan restu, doa, serta dukungan kepada penulis.
3. Bapak Prof. DR. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Pengganti Antar Waktu Fakultas Ilmu Komputer Universitas.
4. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dinda Lestari S.Si., M.T.. selaku Pembimbing Laporan Akhir yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan dalam pembuatan Laporan Akhir ini.

6. Seluruh teman-teman Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya Angkatan 2021 dan kakak-kakak tingkat yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam Skripsi ini masih memiliki terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat menjadi lebih baik ke depannya.

Akhir kata, penulis berharap Skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi seluruh pihak yang membaca baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demikian yang dapat penulis sampaikan. Terima kasih.

Palembang, 28 Maret 2025

Penulis,



Kevin Gerald Farhan

NIM. 09031282126076

**EVALUASI USER EXPERIENCE APLIKASI WHATSAPP
MENGUNAKAN METODE
USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)**

Oleh

KEVIN GERALDY FARHAN

09031282126076

ABSTRAK

Aplikasi WhatsApp merupakan sebuah aplikasi komunikasi yang telah beredar lama di Indonesia dan yang sering digunakan oleh berbagai kalangan orang Indonesia sebagai alat komunikasi secara online. Penelitian ini untuk mengevaluasi kualitas user experience aplikasi WhatsApp menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). UEQ digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap enam dimensi UX, yaitu attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 234 partisipan aktif pengguna WhatsApp melalui Google Form. Data dianalisis mulai dari usia dibawah 17 tahun hingga 50 tahun keatas dengan berbagai domisili dan profesi pekerjaan para responden hingga lama penggunaan aplikasi WhatsApp. Hasil analisis menunjukkan semua variabel dari UEQ Attractiveness (Daya Tarik), Perspicuity (Kejelasan), Efficiency (Efisiensi), Dependability (Ketepatan), Stimulation (Stimulasi) dan Novelty (Kebaruan) mendapatkan nilai evaluasi positif dengan mean tertinggi di variabel Efficiency (efisiensi) yaitu 1.807 dan mean terendah di variabel Novelty (kebaruan) yaitu 1.381. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa aplikasi WhatsApp memiliki kualitas user experience yang sangat baik.

Kata Kunci: User Experience, WhatsApp, User Experience Questionnaire, Aplikasi Komunikasi.

**EVALUATION OF WHATSAPP APPLIATION USER EXPERIENCE
USING THE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) METHOD**

By

KEVIN GERALDY FARHAN

09031282126076

ABSTRAK

WhatsApp is a communication application that has been widely used in Indonesia for a long time and is frequently utilized by diverse demographics as an online communication tool. This study aims to evaluate the quality of WhatsApp's user experience (UX) using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. The UEQ measures user perceptions across six UX dimensions: attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, and novelty. Data were collected via a Google Form questionnaire distributed to 234 active WhatsApp users, encompassing respondents aged under 17 to over 50 years, diverse residential locations, occupations, and varying durations of WhatsApp usage. The analysis revealed positive evaluation scores across all UEQ variables. The highest mean score was observed in the efficiency dimension (1.807), while the lowest mean score was in novelty (1.381). Overall, the results demonstrate that WhatsApp delivers excellent user experience quality, with strong performance in usability and reliability. This study concludes with recommendations to further enhance features such as interface innovation and personalization to maintain long-term user satisfaction.

Keywords: *User Experience, WhatsApp, User Experience Questionnaire (UEQ), Communication Application.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	15
1.1. Latar Belakang	15
1.2. Rumusan Masalah.....	18
1.3. Tujuan Penelitian	18
1.4. Manfaat Penelitian	18
1.5. Batasan Penelitian.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2. Aplikasi Pesan Instan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3. User Experience	Error! Bookmark not defined.
2.4. User Experience Questionnaire	Error! Bookmark not defined.
2.5. UEQ Data Analysis Tools.....	Error! Bookmark not defined.
2.6. WhatsApp	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1. Kerangka Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2. Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3. Populasi Dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.

3.4. Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1. Studi Literatur.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2. Kuisisioner.....	Error! Bookmark not defined.
3.5. Metode Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1. Analisis Hasil Data Kuisisioner	Error! Bookmark not defined.
3.5.2. Analisis Karakteristik Responden....	Error! Bookmark not defined.
3.5.3. Analisis Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Hasil Kuisisioner	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Analisis Inkonsistensi Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Analisis Hasil Kuisisioner	Error! Bookmark not defined.
4.1.3. Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4. Uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.2. Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1. Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2. Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3. Domisili.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4. Usia.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5. Lama Penggunaan WhatsApp.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.6. Frekuensi Penggunaan WhatsApp.....	Error! Bookmark not defined.
4.3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.4. Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.5. Rekomendasi.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Struktur Skala UEQ	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1	Kerangka Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 2	Jumlah download WhatsApp di playstore	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 3	Item Pertanyaan UEQ Berbasis Bahasa Indonesia	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1	Kelompok Responden Berdasarkan jenis kelamin	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2	Kelompok Responden Berdasarkan pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3	Kelompok Responden Berdasarkan domisili.	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 4	Kelompok Responden Berdasarkan usia	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 5	Kelompok Responden Berdasarkan lama penggunaan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 6	Fruekuensi penggunaan aplikasi whatsapp...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 7	Nilai Skala UEQ Aplikasi WhatsApp.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 8	Hasil Benchmark Nilai Mean Skala UEQ Aplikasi WhatsApp	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Intrumen pertanyaan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Distribusi Jawaban Hasil Kuisisioner .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Attractiveness	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Efficiency	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Perspicuity	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Dependablility	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Stimulation	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Novelty	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas Tiap Variabel....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Skala Penilaian Mean UEQ	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Nilai Mean Per Item UEQ	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Nilai Mean Dan Variance UEQ.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner penelitian menggunakan google form.....	A-Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Hasil Kuisisioner	B-Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Penyebaran Kuisisioner	C-Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Bukti Toefl.....	D-Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Surat Keterangan Cek Similiarty ..	E-Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Kartu Konsultasi Bimbingan TA ..	F-Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Surat Rekomendasi Sidang	G-Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Surat Keterangan Pengecekan Similiarty ...	H-Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era modern ini, teknologi komunikasi memainkan peran yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Perkembangan internet dan teknologi telah mendorong terciptanya berbagai aplikasi komunikasi yang memungkinkan pengguna berkomunikasi dengan cepat, efisien, dan tanpa batasan jarak. Salah satu contoh aplikasi komunikasi yang paling banyak digunakan adalah WhatsApp. Menurut data dari (Statista 2024), WhatsApp memiliki lebih dari 2 miliar pengguna aktif bulanan di seluruh dunia, menjadikannya salah satu aplikasi pesan instan yang paling banyak digunakan.

Seperti ditunjukkan Arici et al. (2019), WhatsApp tidak hanya digunakan untuk komunikasi sehari-hari, tetapi juga menjadi alat krusial dalam pendidikan jarak jauh, bisnis, dan layanan masyarakat, terutama di negara berkembang seperti Indonesia. Namun, meskipun fiturnya multifungsi, studi Nurdin et al. (2021) di Indonesia menemukan bahwa pengguna sering menghadapi masalah seperti notifikasi berlebihan dan kesulitan mengelola grup besar, yang mengganggu pengalaman pengguna.

WhatsApp memberikan banyak manfaat bagi penggunanya, terutama dalam hal kemudahan komunikasi. Menurut (Afolayan et al. 2020), aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi secara *real-time* melalui pesan teks, panggilan suara, dan panggilan video dengan biaya yang sangat rendah, bahkan gratis jika terhubung ke jaringan internet. WhatsApp juga memiliki fitur-fitur seperti berbagi file, foto, video, dan lokasi, yang semakin meningkatkan

fungsionalitasnya sebagai alat komunikasi serba guna. Dengan berbagai fitur fitur yang dimiliki WhatsApp banyak golongan yang merasakan manfaatnya terutama kalangan masyarakat biasa.

Penggunaan aplikasi WhatsApp sudah menyeluruh kepada seluruh masyarakat, WhatsApp digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat baik untuk keperluan bisnis maupun keperluan pribadi, Penggunaan WhatsApp sendiri bisa dimanfaatkan untuk berbagai kepentingan dalam sektor yang berbeda, mulai dari hanya untuk sekedar berkomunikasi kepada pengguna lain hingga untuk hal hal yang lebih formal lainnya namun secara keseluruhan penggunaan WhatsApp ini ialah sebagai alat komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi dengan cepat dan instant. Untuk alasan peneliti memilih WhatsApp sebagai objek penelitian dikarenakan untuk memudahkan pengumpulan sampel data responden karena pengguna aplikasi WhatsApp di Indonesia sangat banyak. Menurut Bouhnik dan Deshen (2014), WhatsApp berhasil memanfaatkan kecepatan teknologi seluler untuk menyederhanakan komunikasi teks dan suara, sehingga menjadi alat penting untuk interaksi pribadi dan profesional.

Meskipun WhatsApp memiliki berbagai manfaat, penting untuk mengevaluasi bagaimana pengalaman pengguna (*user experience*), khususnya di kalangan masyarakat secara keseluruhan. *User experience*, menurut (Hassenzahl 2008), mencakup semua aspek interaksi pengguna dengan aplikasi, termasuk emosi, preferensi, dan tingkat kenyamanan yang dirasakan selama menggunakan aplikasi. Di sisi lain, Andujar et al. (2020) menegaskan bahwa WhatsApp mampu menjangkau masyarakat dengan literasi digital rendah, seperti di pedesaan, berkat antarmukanya yang sederhana. Namun, kompleksitas fitur tambahan (misalnya,

WhatsApp Business) dapat menimbulkan kebingungan bagi kelompok tertentu. Untuk itu, evaluasi user experience (UX) menggunakan metode UEQ (Schrepp et al., 2017) menjadi penting guna mengukur aspek seperti kejelasan (*perspicuity*) dan keandalan (*dependability*) secara objektif. Hasil evaluasi ini diharapkan memberikan rekomendasi spesifik untuk meningkatkan kualitas WhatsApp, terutama di tengah ulasan negatif terkait antarmuka dan privasi di Play Store.

Metode yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah metode *user experience questionnaire* (UEQ), peneliti memilih metode ini dikarenakan untuk memudahkan proses pengelolaan data pada data kuisioner serta karena metode *user experience questionnaire* ini sendiri telah menjadi metode yang paling sering digunakan dalam meneliti pengalaman pengguna (Schrepp, 2023).

Agar dapat memberikan rekomendasi aspek yang perlu ditingkatkan dari aplikasi WhatsApp, perlu mengkombinasikannya dengan metode UEQ (Azi et al., 2022). Metode UEQ dipilih karena terdapat 6 aspek yang dapat mengukur pengalaman pengguna, diantaranya aspek *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *novelty* (Huda et al. 2022). Aplikasi WhatsApp dipilih karena sebagai objek penelitian karena walaupun aplikasi Whatsapp mendapatkan bintang 4.2 di *playstore* pada saat penelitian ini dilakukan, masih terdapat review negatif dari pengguna terkait pengalaman pengguna nya, serta adanya peluang untuk meningkatkan rating WhatsApp menjadi lebih tinggi. Dikarenakan aplikasi WhatsApp ini digunakan oleh berbagai kalangan dalam masyarakat Indonesia, penelitian ini berusaha mencakup rata-rata pengguna WhatsApp secara keseluruhan dan diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan masukan kepada para pengembang agar meningkatkan kualitas pengalaman pengguna.

Konstelasi temuan tersebut memicu urgensi akademik untuk merancang penelitian berjudul “Evaluasi User Experience Aplikasi WhatsApp menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)” dengan tujuan yang pertama dengan melakukan evaluasi komprehensif terhadap aspek kualitatif pengalaman pengguna (*user experience/UX*) aplikasi WhatsApp melalui penerapan metodologi UEQ (*User Experience Questionnaire*), kemudian menyusun rekomendasi pengembangan sistematis berbasis temuan empiris untuk optimalisasi UX, serta membangun kerangka konseptual yang berpotensi memperkaya diskursus ilmiah di bidang evaluasi sistem interaktif (*interactive systems evaluation*), khususnya sebagai benchmark metodologis untuk studi lanjutan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi diatas, adapun masalah yang dapat dirumuskan adalah bagaimana hasil dari evaluasi user experience pada aplikasi WhatsApp dan seberapa baik tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi WhatsApp metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.3. Tujuan Penelitian

Dari Pemaparan rumusan masalah diatas, dapat diketahui bahwa penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat pengalaman pengguna pada aplikasi WhatsApp.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, studi ini menjadi media untuk memperluas

pemahaman tentang implementasi metode User Experience Questionnaire (UEQ) dalam mengevaluasi pengalaman pengguna (user experience/UX) aplikasi, sekaligus mengintegrasikan pengetahuan teoretis dari perkuliahan ke dalam praktik penelitian.

2. Bagi komunitas akademik, hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya referensi terkait evaluasi UX berbasis instrumen UEQ, serta menjadi bahan rujukan bagi penelitian lanjutan dalam bidang interaksi manusia-komputer (human-computer interaction) atau pengembangan aplikasi berbasis pengguna.
3. Memberikan rekomendasi berbasis data kepada Meta Platforms, Inc. sebagai perusahaan pengembang WhatsApp, untuk mengidentifikasi kelemahan fungsionalitas aplikasi dan merancang strategi peningkatan kualitas UX secara terukur.
4. Menjadi sumber masukan bagi pengembang aplikasi dalam menerapkan prinsip user-centered design untuk menciptakan produk digital yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.

1.5. Batasan Penelitian

Dari permasalahan yang telah disampaikan diatas, penelitian ini dibatasi dengan beberapa batasan yaitu :

1. Data penelitian hanya akan dikumpulkan dalam bentuk kuesioner dan tidak melibatkan wawancara mendalam atau observasi langsung.
2. Penelitian hanya berfokus pada pengalaman pengguna yang menggunakan aplikasi WhatsApp
3. Penelitian hanya menggunakan dua metode evaluasi, yaitu *User Experience Questionnaire* (UEQ) tanpa mempertimbangkan metode evaluasi lain.

4. Responden penelitian merupakan pengguna aplikasi WhatsApp pada warga negara indonesia dengan domisili Pulau Sumatera , Pulau Jawa, Pulau Nusa Tenggara dan Bali, Pulau Kalimantan dan Pulau Sulawesi berjumlah minimal 100 responden.
5. Tool yang digunakan untuk mengolah data kuisisioner UEQ adalah UEQ *data analytics tools*.

DAFTAR PUSTAKA

- Afolayan, J. A., Mohammed, A., Oyelade, O. N., & Olanipekun, A. D. (2020). Impact of WhatsApp messaging app on undergraduate students' academic performance in Nigeria: A case study of Kwara State College of Education. *International Journal of Educational Management*, 34(3), 254-268.
- Arıcı, F., Yildirim, P., Caliklar, Ş., & Yilmaz, R. M. (2019). The Use of WhatsApp in Distance Education: A Case Study. *Journal of Educational Technology & Society*, 22(4), 124-135.
- Andujar, A., Salaberri-Ramiro, M. S., & Cruz Martínez, M. S. (2020). WhatsApp: A Tool for Sustainable Non-Formal Education. *Sustainability*, 12(19), 8250.
- Azi, M. F., Wiguna, C., & Meiah, K N. (2022). Analisis User Interfaces Pada Website Kampiun ITTP Dengan Metode Heuristik Dan System Usability Scale (SUS). *JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA*, 6(2), 1080.
- Brooke, J. (1996). SUS: A "Quick and Dirty" Usability Scale. In P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, & A. L. McClelland (Eds.), *Usability Evaluation in Industry* (pp. 189–194). London: Taylor and Francis.
- Barhoumi, C. (2015). The effectiveness of WhatsApp mobile learning activities guided by activity theory on students' knowledge management. *Contemporary Educational Technology*, 6(3), 221-238.
- Bouhnik, D., & Doshen, M. (2014). WhatsApp goes to school: Mobile instant messaging between teachers and students. *Journal of Information Technology Education: Research*, 13, 217-231.
- Chen, L., & Li, Y. (2020). *Enhancing privacy and security in mobile instant messaging*. *Journal of Digital Communication*, 28(3), 321-333.
- Frost, M., & Barger, R. (2021). *Impact of mobile messaging applications on remote work productivity*. *International Journal of Work and Communication*, 12(2), 145-162.
- Hassenzahl, M. (2010). *Experience Design: Technology for All the Right Reasons*. Morgan & Claypool Publishers.
- Hendra, S., & Miftahul, F. (2020). Analisis User Experience Pada Sistem Informasi Akademik Stmik Palcomtech Palembang menggunakan Metode User Experience Questionnaire (Ueq). *Jurnal Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer*, 60.
- Huda, W, M., Sukmasetya, P., & Artha, E, U. (2022). Implementasi User Centered Design Pada Rancangan Pengembangan UX Aplikasi Pendataan Kegiatan Marketing. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(6), 1779.
- Jones, A., & Campbell, T. (2020). The role of messaging apps in distance

- education. *Educational Technology Journal*, 48(5), 503-517.
- Nielsen, J. (2012). *Usability 101: Introduction to Usability*. Nielsen Norman Group.
- Nuridin, N., Suryadi, S., & Hidayat, W. (2021). User Experience Analysis of WhatsApp Application in Indonesia. *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(2), 456-469.
- Rahman, I. F. (2023). *EVALUASI USER EXPERIENCE WEBSITE OGANILIR.CO PADA PT RADAR SIBER OGAN ILIR MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)*. Universitas Sriwijaya.
- Sarker, A., Adams, J., & Hughes, K. (2021). Mobile instant messaging in modern communication. *Global Communications Review*, 18(4), 567-583.
- Statista. (2024). *Number of WhatsApp Users Worldwide from 2016 to 2024*.
- Zhang, Q., & Wu, L. (2022). Social behavior and mobile messaging apps: A review. *Journal of Modern Social Science*, 35(6), 715-732.