

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* DAN *USABILITY* PADA APLIKASI
MAXIM MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE*
QUESTIONNAIRE (UEQ) DAN *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)***

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

Kania Putri Khalilah

NIM 09031281924036

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* DAN *USABILITY* PADA APLIKASI
MAXIM MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE*
QUESTIONNAIRE (UEQ) DAN *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)***

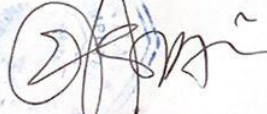
Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
studi di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh:

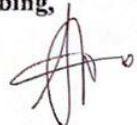
Kania Putri Khalilah

09031281924036

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi


Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

Palembang, 04 Juli 2023
Pembimbing,


Ken Ditha Tania, M.Kom
NIP 198507182012122003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kania Putri Khalilah
NIM : 09031281924036
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Evaluasi *User Experience* dan *Usability* pada aplikasi Maxim menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan *System Usability Scale (SUS)*

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin*: 7%

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 dengan ketentuan yang berlaku.

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



Indralaya, 04 Juli 2023



Kania Putri Khalilah
NIM. 09031281924036

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 21 Juli 2023

Nama : Kania Putri Khalilah

NIM : 09031281924036

Judul Skripsi : Evaluasi *User Experience* dan *Usability* pada aplikasi Maxim menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS)

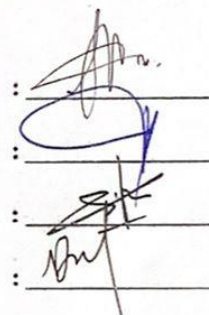
Komisi Peguji:

1. Pembimbing : Ken Ditha Tania, M.Kom.

2. Ketua Penguji : Apriansyah Putra, M.Kom.

3. Penguji 1 : Ari Wedhasmara, M.TI.

4. Penguji 2 : Dedy Kurniawan, M.Sc.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T

NIP 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“If you don't go after what you want, you'll never have it. And if you don't ask, the answer is always no. Also, if you don't step forward, you're always in the same place.”

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- **Diriku sendiri**
- **Kedua orang tua, adik, dan keluarga besar**
- **Sahabat dan teman-teman seperjuangan**
- **Dosen pembimbing**
- **Seluruh Dosen beserta Pegawai dan Staff jurusan Sistem Informasi**
- **Almamaterku, Universitas Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "**Evaluasi *User Experience* dan *Usability* pada aplikasi Maxim menggunakan metode *User Experience Questionnaire***" dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat bertangkaikan salam tidak hentihentihnya penulis haturkan kepada nabi Muhammad SAW beserta sahabat, kerabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Selama penyusunan dan penulisan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, bantuan, dan dorongan serta petunjuk dari semua pihak, Skripsi ini mungkin tidak akan dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kekuatan, kesempatan, kesehatan serta ilmu, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Orang tua, adik, dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, dan doa untuk penulis agar selalu melakukan yang terbaik.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
4. Ibu Ken Ditha Tania, M.Kom. selaku dosen pembimbing skripsi penulis atas segala bantuan, bimbingan, motivasi dan ilmu yang selalu diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

5. Bapak Apriansyah Putra, M.Kom selaku Ketua Penguji serta Bapak Ari Wedhasmara, M.TI. dan Bapak Dedy Kurniawan, M.Sc. selaku Penguji yang telah memberikan arahan dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Kak Angga selaku administrasi jurusan Sistem Informasi yang telah banyak membantu dalam proses pengurusan administrasi bagi penulis.
7. Teman-teman seperjuangan SIREG C 2019 yang telah kebersamai selama 4 tahun berkuliah.
8. Teman-teman AIESEC, *Brain Amstrong*, *Budimax*, *EB Basudara*, yang telah mewarnai hari-hari penulis selama berkuliah.
9. Serta terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah berjuang dan tidak menyerah sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua terkhusus untuk mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Penulis juga menyadari bahwa tugas ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat lebih baik lagi di kemudian hari.

Palembang, 06 Juni 2023

Penulis,

Kania Putri Khalilah

NIM. 09031281924036

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* DAN *USABILITY* PADA APLIKASI
MAXIM MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE (UEQ)* DAN *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)***

Oleh

Kania Putri Khalilah

09031281924036

ABSTRAK

Pertumbuhan penggunaan internet yang sangat pesat mempengaruhi berbagai aspek dan gaya hidup di masyarakat, salah satunya dengan hadirnya layanan transportasi online. Di Indonesia sendiri terdapat beberapa perusahaan penyedia layanan transportasi online yang cukup terkenal dan banyak digunakan layanannya, salah satunya adalah aplikasi Maxim. Jika dilihat dari *rating* pada *Google Playstore*, aplikasi Maxim telah memiliki *rating* 4,8 dengan *review* kebanyakan bernilai 4-5 yang artinya sudah cukup bagus, tetapi terdapat beberapa *review* dengan *rating* 1 dan 2 yang mengeluhkan tentang pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi Maxim. Aplikasi Maxim dipilih sebagai objek penelitian karena walaupun aplikasi Maxim telah memiliki *rating* 4,8, masih terdapat *review* negatif dari pengguna terkait pengalaman pengguna ataupun *usability*-nya, serta terdapat peluang untuk meningkatkan *rating* aplikasi Maxim menjadi 5, sehingga diperlukan evaluasi *user experience* dan *usability* dari aplikasi Maxim. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dari aplikasi maxim menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan *System Usability Scale (SUS)*. Hasil benchmark dari aspek UEQ menunjukkan bahwa aspek *attractiveness*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* mendapatkan nilai Baik (Good), sedangkan aspek *perspicuity* mendapatkan nilai di atas rata-rata (Above Average). Pengukuran *usability* dari aplikasi Maxim dengan metode SUS menghasilkan nilai 76,87 sehingga aplikasi Maxim ber-grade C dengan kategori good dengan tingkat penerimaan aplikasi yang baik (acceptable) di masyarakat.

Kata Kunci: Maxim, *User Experience*, *Usability*, *User Experience Questionnaire*, *System Usability Scale*

**USER EXPERIENCE AND USABILITY EVALUATION ON MAXIM
APPLICATION USING USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)
AND SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) METHODS**

By

Kania Putri Khalilah

09031281924036

ABSTRACT

The very rapid growth of internet use affects various aspects and lifestyles in society, one of which is the presence of online transportation services. In Indonesia itself, there are several companies that provide online transportation services that are quite well-known and widely used for their services, one of which is the Maxim application. When viewed from the rating on the Google Playstore, the Maxim application has a rating of 4.8 with most reviews having a value of 4-5 which means it is quite good, but there are several reviews with ratings 1 and 2 which complain about the user experience when using the Maxim application. The Maxim application was chosen as the object of research because even though the Maxim application has a rating of 4.8, there are still negative reviews from users regarding user experience or usability, and there are opportunities to increase the Maxim application rating to 5, so an evaluation of the user experience and usability of the application is needed. Maxim. This study aims to evaluate the user experience of the maxim application using the User Experience Questionnaire (UEQ) and the System Usability Scale (SUS). Benchmark results from the UEQ aspect show that the aspects of attractiveness, efficiency, dependability, stimulation, and novelty score Good, while the perspicuity aspect scores above the average (Above Average). The usability measurement of the Maxim application using the SUS method yields a value of 76.87 so that the Maxim application is grade C in the good category with a good level of application acceptance (acceptable) in the community.

Key Words: Maxim, User Experience, Usability, User Experience Questionnaire, System Usability Scale

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
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	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Transportasi online	13
2.3 User Experience	14
2.4 Usability	14
2.5 Pengertian UEQ.....	15
2.6 <i>UEQ Data Analysis Tool</i>	17
2.7 System Usability Scales (SUS)	22
2.8 Aplikasi Maxim.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Kerangka Penelitian	26
3.2 Pendekatan Penelitian.....	26
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.4 Metode Pengumpulan data	28

3.4.1	Studi Literatur	28
3.4.2	Kuesioner	29
3.5	Metode Analisis data	33
3.5.1	Analisis Inkonsistensi Data	33
3.5.1	Analisis Demografis	34
3.5.2	Analisis Statistik Deskriptif	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1	Analisis Inkonsistensi Data	35
4.1.1	Hasil Analisis Inkonsistensi Data.....	35
4.1.2	Pembahasan Hasil Analisis Inkonsistensi Data.....	36
4.2	Analisis Demografis	38
4.3	Analisis Statistik Deskriptif.....	41
4.4.1	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	41
4.4	Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif.....	48
4.5	Rekomendasi Perbaikan	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		50
5.1	Kesimpulan.....	50
5.2	Saran	50
DAFTAR PUSTAKA.....		52
LAMPIRAN.....		56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Skala UEQ.....	17
Gambar 2.2 <i>Section Read_First</i> pada <i>UEQ Data Analysis Tool</i>	18
Gambar 2.3 <i>Section Data</i> pada <i>UEQ Data Analysis Tool</i>	19
Gambar 2.4 <i>Section DT</i> pada <i>UEQ Data Analysis Tool</i>	19
Gambar 2.5 <i>Section Inconsistencies</i> pada <i>UEQ Data Analysis Tool</i>	20
Gambar 2.6 <i>Section Result</i> pada <i>UEQ Data Analysis Tool</i>	21
Gambar 2.7 <i>Section Scale_Consistency</i> pada <i>UEQ Data Analysis Tool</i>	21
Gambar 2.8 <i>Section Benchmark</i> pada <i>UEQ Data Analysis Tool</i>	22
Gambar 2.9 Tampilan aplikasi Maxim.....	25
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	26
Gambar 3.2 Alur Pengumpulan Data	29
Gambar 3.3 <i>Item</i> Pertanyaan UEQ Berbahasa Indonesia.....	31
Gambar 3.4 <i>Item</i> Pertanyaan SUS.....	33

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Skala penilaian <i>mean</i> UEQ	41
Tabel 4.2 Nilai Rata-rata per <i>Item</i> UEQ.....	42
Tabel 4.3 Nilai rata-rata dan Varian Skala UEQ Aplikasi Maxim	43
Tabel 4.4 Kesimpulan Hasil <i>Benchmark</i> Nilai Rata-rata Skala UEQ Aplikasi Maxim.....	44
Tabel 4.5 Data Skor Hasil Hitung SUS.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Menggunakan Google Form.....	A-1
Lampiran 2 Data Responden	B-1
Lampiran 3 Data UEQ	C-1
Lampiran 4 Data SUS	D-1
Lampiran 5 Form Perbaikan Ujian Komprehensif	E-1
Lampiran 6 Kartu Konsultasi.....	F-1
Lampiran 7 Surat Pengecekan <i>Similarity</i>	G-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan penggunaan internet yang sangat pesat mempengaruhi berbagai aspek dan gaya hidup di Masyarakat (Yumiarti & Komalasari, 2020). Berdasarkan laporan yang didapat dari *we are social* per Januari 2023, pengguna internet di Indonesia tercatat mencapai 212,9 juta dengan jumlah *mobile technology* yang terhubung sebesar 370,1 juta (lebih besar dari total populasi Indonesia yang berjumlah 277.7 juta. Sebagian besar dari penduduk Indonesia memang telah menggunakan *smartphone* dalam kehidupan sehari-harinya (Kemp, 2023). Penggunaan internet yang berkembang pesat mendorong berbagai perusahaan digital di segala bidang mulai berkembang, salah satunya perusahaan jasa transportasi (Diantari et al., 2021)

Transportasi online mulai hadir di Indonesia sejak tahun 2010 (Anggraeni, 2019). Transportasi sendiri adalah sebuah layanan jasa untuk mengantarkan orang maupun barang dari satu tempat ke tempat lainnya (Dwi Rita Nova & Widiastuti, 2019). Layanan transportasi online yang berbasis aplikasi memudahkan masyarakat dalam melakukan rutinitasnya secara cepat dan efisien. Hanya dengan menggunakan *smartphone*, pengguna dapat memesan berbagai macam layanan yang dihadirkan oleh perusahaan transportasi online (Guci et al., 2021). Layanan transportasi online banyak digemari oleh masyarakat Indonesia karena memiliki berbagai kelebihan dibandingkan layanan transportasi konvensional, yaitu tarif yang jauh lebih murah (Nur L & Dewanti, 2021), adanya *database application*

yang memungkinkan pengguna melihat identitas pengemudi ojek yang akan mengantar, serta keamanan yang terjaga dengan cara pemesanan layanan hanya dapat dilakukan melalui aplikasi (Kurnianti, 2017).

Pengguna transportasi online di Indonesia terus meningkat hingga saat ini. Hal tersebut didukung dengan jurnal bertajuk “Mengukur Kualitas Pelayanan pada Ojek Online di Masa Pandemi” oleh (Yanti, 2021) Yanti yang menyatakan bahwa pengguna transportasi online di Indonesia terdapat 21,7 juta dan diprediksi akan meningkat 75% di tahun 2023 menjadi 40 juta Pengguna. Sejalan dengan pengguna jasa transportasi online yang meningkat, perusahaan transportasi online yang hadir di Indonesia semakin beragam. Terdapat beberapa perusahaan penyedia layanan transportasi online yang cukup terkenal dan banyak digunakan layanannya oleh masyarakat Indonesia, diantaranya ada Gojek, Grab, dan Maxim.

Maxim merupakan sebuah perusahaan berskala internasional yang bergerak pada bidang teknologi dan jasa layanan transportasi online (Dwi Yuli Astuti et al., 2019). Maxim menjadi perantara antara pelanggan dengan pengemudi ojek online melalui sebuah aplikasi. Jika dilihat dari *rating* pada *Google Playstore*, aplikasi Maxim telah memiliki *rating* 4,8 dengan *review* kebanyakan bernilai 4-5, tetapi terdapat beberapa penilaian dengan *rating* 1 dan 2 yang mengeluhkan tentang pengalaman pengguna saat menggunakan Aplikasi Maxim.

User Experience (Pengalaman Pengguna) merupakan sebuah pengalaman yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan suatu teknologi tertentu (Nurhayati et al. 2019). Gambaran pengalaman pengguna dalam menggunakan suatu aplikasi dapat kita peroleh salah satunya melalui review pada *App Store*

(Santoso et al., 2022). Sedangkan *Usability* sering digambarkan sebagai sejauh mana sebuah aplikasi dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai suatu tujuan tertentu dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam konteks penggunaannya (Hajesmaeel-Gohari et al., 2022). Jika diobservasi berdasarkan permasalahan, data, serta bukti dukung yang telah dipaparkan, terdapat peluang untuk meningkatkan aplikasi Maxim menjadi aplikasi yang memiliki *rating* 5 yaitu kepuasan maksimal pada *Google Playstore*.

Maraknya perusahaan penyedia layanan jasa transportasi online serupa membuat situasi menjadi semakin kompetitif dan perusahaan dituntut untuk memberikan layanan terbaik dan terus meningkatkan kualitasnya agar dapat bersaing di pasaran (Ambarwati, 2022). Suatu aplikasi/produk bisa untuk dikatakan berhasil apabila dapat menimbulkan kepuasan bagi pengguna saat menggunakan produk tersebut (Prasetyaningsih & Ramadhani, 2021) Dalam menganalisa kualitas *user experience* serta *usability* dalam aplikasi Maxim, metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode *user experience questionnaire* (UEQ) dan *system usability scale* (SUS). Metode SUS dipilih karena dapat mengetahui tingkat kegunaan suatu aplikasi berdasarkan perspektif pengguna, selain itu metode SUS menggunakan pendekatan pertanyaan yang lebih kasual sehingga tidak akan membingungkan pengguna (Huda et al. 2022). Agar dapat memberikan rekomendasi aspek yang perlu ditingkatkan dari aplikasi Maxim, perlu mengkombinasikannya dengan metode UEQ (Azi et al., 2022). Metode UEQ dipilih karena terdapat 6 aspek yang dapat mengukur pengalaman pengguna, diantaranya aspek *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulating*, *Novelty* (Huda et al. 2022). Aplikasi Maxim dipilih

sebagai objek penelitian karena walaupun aplikasi Maxim telah memiliki *rating* 4.8, masih terdapat *review* negatif dari pengguna terkait pengalaman pengguna ataupun *usability*-nya, serta terdapat peluang untuk meningkatkan *rating* aplikasi Maxim menjadi 5.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti termotivasi untuk membuat penelitian yang berjudul “**EVALUASI USER EXPERIENCE DAN USABILITY PADA APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) DAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)**” untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dan tingkat *usability* dari aplikasi Maxim serta rekomendasi perbaikan aspeknya agar aplikasi Maxim dapat menghadirkan pengalaman pengguna yang terbaik untuk penggunaannya serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dimasa depan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan penulis didapatkan rumusan masalah “Bagaimana hasil evaluasi *user experience* dan *usability* pada aplikasi Maxim dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS)?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui hasil evaluasi *user experience* (UX) di setiap skala *User Experience Questionnaire* (UEQ)

2. Mengetahui tingkat *usability* melalui metode *System Usability Scale* (SUS) pada aplikasi Maxim.
3. Memberikan rekomendasi aspek *user experience* yang perlu ditingkatkan pada aplikasi maxim serta saran perbaikannya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah:

1. Secara akademis, melalui penelitian ini diharapkan penulis dapat menambah wawasan terkait evaluasi pengalaman pengguna menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan tingkat *usability* melalui metode *System Usability Scale* (SUS) terhadap suatu aplikasi serta mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan selama masa perkuliahan, dan juga diharapkan nantinya dapat menambah pengetahuan pembaca serta dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.
2. Secara praktis, melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi serta saran perbaikan pada PT Teknologi Perdana Indonesia sebagai PT yang menaungi Maxim guna meningkatkan kualitas layanan serta pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut berdasarkan hasil yang diperoleh.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian hanya berfokus pada pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Maxim.

2. Evaluasi pengalaman pengguna dan *usability* menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dengan mencakup aspek *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulating*, *Novelty* dan *System Usability Scale* (SUS).
3. Evaluasi tingkat *usability* menggunakan *System Usability Scale* (SUS).
4. Responden penelitian merupakan pengguna dari aplikasi maxim berjumlah minimal 100 responden.
5. Tools yang digunakan untuk mengolah data kuesioner UEQ adalah UEQ *data analytics tools* dan untuk *System Usability Scale* (SUS) menggunakan sistem perhitungan dan skala *usability* yang telah diatur.

DAFTAR PUSTAKA

- ADILAH, S. R. (2022). *Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Android Honda E-Care Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)*. UNIVERSITAS SRIWIJAYA.
- Ambarwati, R. (2022). *TRANSPORTASI ONLINE GRAB PADA MASYARAKAT*. 27(2), 2–10.
- Anggraeni, D. (2019). Konflik Transportasi Ojek Pangkalan dan Ojek Online di Bandung (Studi Analisis Tentang Identitas Budaya, Manajemen Konflik, dan Teknologi). *Communicare : Journal of Communication Studies*, 4(2), 41. <https://doi.org/10.37535/101004220173>
- Avianty, I., Sinring, K., & Jalal. (2021). Peran Pengemudi Ojek Online Perempuan Dalam Membantu Perekonomian Keluarga Di Masa Pandemi Covid-19 . *EDULEC: Education, Language, and Culture Journal* , 01(01), 104–115. <https://jurnal-eureka.com/index.php/edulecj/article/view/12>
- 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. <https://doi.org/10.30865/mib.v6i2.3802>
- Diantari, N. K. S., Suartina, I. W., & Oktarini, L. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Di Denpasar Barat). *Jurnal Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(4), 1321–1329. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/14133>
- Dwi Rita Nova, D., & Widiastuti, N. (2019). Pembentukan Karakter Mandiri Anak Melalui Kegiatan Naik Transportasi Umum. *Comm-Edu (Community Education Journal)*, 2(2), 113. <https://doi.org/10.22460/comm-edu.v2i2.2515>
- Dwi Yuli Astuti, Siti Handayani, E., & Rahmawati, U. (2019). Analysis of the Effect of Maxim Application Service Quality on Customer Satisfaction. *Research In Accounting Journal*, 1(3), 412–419. <http://journal.yrpiaku.com/index.php/raj>
- 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. <https://doi.org/10.24176/simet.v10i1.2725>
- Fadilatul Miladiah, A., & Riyanto, S. (2020). Pemanfaatan Media Sosial Instagram Dalam Pemasaran Sayuran Oleh Sayurkita.mlg Saat Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 1(3), 180–187. <https://doi.org/10.36418/jiss.v1i3.24>

- Gittens, C. L. (2021). Remote HRI: a Methodology for Maintaining COVID-19 Physical Distancing and Human Interaction Requirements in HRI Studies. *Information Systems Frontiers*. <https://doi.org/10.1007/s10796-021-10162-4>
- Gronier, G., & Baudet, A. (2021). Psychometric Evaluation of the F-SUS: Creation and Validation of the French Version of the System Usability Scale. *International Journal of Human–Computer Interaction*, 37(16), 1571–1582. <https://doi.org/10.1080/10447318.2021.1898828>
- Guci, M., Hendayani, R., Telkom, U., Online, T., & Transportation, O. (2021). Analisis Sistem Kerja Aplikasi Transportasi Online Dalam Peningkatan Kinerja Driver Gojek Di Kota Medan *Analysis of Online Transportation Application Work Systems in*. 8(5), 4377–4387.
- Hajesmaeel-Gohari, S., Khordastan, F., Fatehi, F., Samzadeh, H., & Bahaadinbeigy, K. (2022). The most used questionnaires for evaluating satisfaction, usability, acceptance, and quality outcomes of mobile health. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 22(1), 22. <https://doi.org/10.1186/s12911-022-01764-2>
- 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. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i6.5085>
- Jumhadi, & Mulyani, A. S. (2023). Perkembangan Industri Transportasi Ojek Online Di Era 5.0 dari PT. Gojek Indonesia. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(6), 2393–2402.
- Kemp, S. (2023). *Indonesian Digital Report 2023*. Wearesocial.Com. <https://wearesocial.com/uk/blog/2023/01/the-changing-world-of-digital-in-2023/>
- Kurnianti, A. W. (2017). Komunikasi Pemasaran Transportasi Online NGuberJEK. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 1(1), 69–84.
- Lee, C. K. H., & Wong, A. O. M. (2021). Antecedents of consumer loyalty in ride-hailing. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 80, 14–33. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2021.03.016>
- Ningtyas, N. A. (2023). *Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Dana Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)*. Universitas Sriwijaya.
- Nur L, V. O., & Dewanti, P. (2021). Pengaruh Tingkat Minat Penelusuran Antar Penyedia Transportasi Online di Google Trends. *Seminar Nasional Official Statistics*, 2021(1), 968–979. <https://doi.org/10.34123/semnasoffstat.v2021i1.822>
- Nurhayati, D., Az-zahra, H. M., & Herlambang, A. D. (2019). Evaluasi User Experience Pada Edmodo Dan Google Classroom Menggunakan Technique

for User Experience Evaluation in E-Learning (TUXEL) (Studi Pada SMKN 5 Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(4), 3771–3780. <http://j-ptiik.ub.ac.id>

Oktapian, M. N. (2022). *EVALUASI USER EXPERIENCE (UX) PADA APLIKASI GO-JEK MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)*. Universitas Sriwijaya.

Pal, D., & Vanijja, V. (2020). Perceived usability evaluation of Microsoft Teams as an online learning platform during COVID-19 using system usability scale and technology acceptance model in India. *Children and Youth Services Review*, 119, 105535. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105535>

Prasetyaningsih, S., & Ramadhani, W. P. (2021). Analisa User Experience pada TFME Interactive Learning Media Menggunakan User Experience Questionnaire. *JURNAL INTEGRASI*, 13(2), 147–157. <https://doi.org/10.30871/ji.v13i2.3180>

Rahman, I. F. (2022). *Evaluasi User Experience Website Oganilir.Co Pada Pt Radar Siber Ogan Ilir Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)*. Universitas Sriwijaya.

Rahman, I. F. (2023). *EVALUASI USER EXPERIENCE WEBSITE OGANILIR.CO PADA PT RADAR SIBER OGAN ILIR MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)*. Universitas Sriwijaya.

Rofflin, E. (2021). *Populasi, Sampel, Variabel dalam Penelitian Kedokteran*. PT Nasya Expanding Management.

Rohmah, S. (2021). *Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pinjaman Online Menggunakan Metode Usability Testing Dan User Experience Questionnaire (Studi kasus: pada Akulaku dan Kredivo Indonesia)*. 13, 16.

Santoso, H. B., Schrepp, M., Hasani, L. M., Fitriansyah, R., & Setyanto, A. (2022). The use of User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) for cross-cultural UX research: evaluating Zoom and Learn Quran Tajwid as online learning tools. *Heliyon*, 8(11), e11748. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e11748>

Saputra, G. E., Rakhmi Khalida, & Ratu Nurmalika. (2022). EVALUATION OF USER EXPERIENCE TLX TRAINING GATE FOR COMPETITIVE PROGRAMMING LEARNING USING USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE AND SYSTEM USABILITY SCALE. *International Journal Science and Technology*, 1(2), 30–37. <https://doi.org/10.56127/ijst.v1i2.142>

Sari, M. 'Afifah. (2022). *Evaluasi Dan Rekomendasi Perbaikan Usability Pada Knowledge Management System (KMS) Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)*. Universitas Sriwijaya.

- Schrepp, M. (2023). *User Experience Questionnaire Handbook*. 10, 16.
<https://www.ueq-online.org/Material/Handbook.pdf>
- Uzir, M. U. H., Al Halbusi, H., Lim, R., Jerin, I., Abdul Hamid, A. B., Ramayah, T., & Haque, A. (2021). Applied Artificial Intelligence and user satisfaction: Smartwatch usage for healthcare in Bangladesh during COVID-19. *Technology in Society*, 67, 101780.
<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101780>
- Yanti, P. F. (2021). Mengukur Kualitas Pelayanan pada Ojek Online di Masa Pandemi. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 940–947. <https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/proceeding/article/view/2833/2212>
- Yumiarti, Y., & Komalasari, B. (2020). Pemanfaatan Internet dan Agenda Setting Media Massa. *Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 5(1), 69.
<https://doi.org/10.29240/jdk.v5i1.1610>