

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA PENGGUNA APLIKASI
DOMPET DIGITAL MENGGUNAKAN TEORI JACOB NIELSEN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

Kezia Widyana

11190178

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

Program Studi Sistem Infomasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2023

LEMBAR PEDOMAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisis User Experience Pada Pengguna Aplikasi Dompot Digital Menggunakan Teori Jacob Nielsen**” adalah hasil karya tulis asli KEZIA WIDYANA dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena ini dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera dibawah ini :

Nama	:	KEZIA WIDYANA
Alamat	:	Jln. Gading VIII No. 831 014/010 Jakarta Timur
No. Tlp	:	085772317581
E- Mail	:	keziawidyanaa@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Kezia Widyana
NIM : 11190178
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul : **"Analisis User Experience Pada Pengguna Aplikasi Dompot Digital Menggunakan Teori Jacob Nielsen"**, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 01 Agustus 2023
Yang menyatakan,



10000
METERAI
TENGAH
BA824AKX544800384

Kezia Widyana

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Kezia Widyana
NIM : 11190178
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non – exclusive Royalty – Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul : **“Analisis User Experience Pada Pengguna Aplikasi Dompot Digital Menggunakan Teori Jacob Nielsen”**, beserta perangkat yang dipelakukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih – media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasinya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 01 Agustus 2023
Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow rectangular stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem, the number '10000', and the text 'MITERAI TEMPEL' and 'E335FAKX544808383'.

Kezia Widyana

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Kezia Widyana
NIM : 11190178
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis User Experience Pada Pengguna Aplikasi Dompot Digital Menggunakan Teori Jacob Nielsen

Telah dipertahankan pada periode 2023-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 15 Agustus 2023

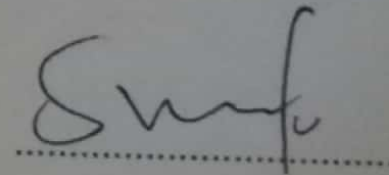
PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Yuni Eka Achyani, M.Kom

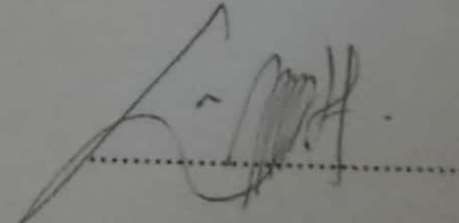


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Syafrianto, M.Kom.



Penguji II : Nurajijah, M.Kom



PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua Orang Tua, Mama dan Papa yang telah senantiasa memberikan dukungan, motivasi, doa dan kasih sayang kepada penulis tiada henti, sehingga penulis bisa menyelesaikan masa studinya.
2. Kepada adik penulis, yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk penulis.
3. Keluarga besar Penulis yang tidak bisa disebutkan satu – persatu yang senantiasa memberikan dukungan secara moral dan spiritual kepada penulis.
4. Ibu Yuni Eka Achyani, M.Kom , selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan masukan dan saran untuk penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini
5. Teman – teman baik penulis, Elvira, Violeta, Nana, Sintya dan Zahra



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan Rahmat-Nya dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Dimana Skripsi ini penulisan disajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, **“Analisis User Experience Pada Pengguna Aplikasi Dompot Digital Menggunakan Teori Jacob Nielsen”**.

Adapun tujuan dan pemanfaatan dari penulisan ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil dari hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada 150 responden pengguna aplikasi dompet digital yang berdomisili di DKI Jakarta.

Selama proses penulisan dan bimbingan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih atas bimbingan, arahan, motivasi, dan arahan, serta fasilitas yang membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, Kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena jika bukan karena-Nya saya tidak dapat menjadi seperti hari ini dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan secara moral dan spiritual.
3. Rektor Universitas Nusa Mandiri
4. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
5. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
6. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri
7. Ibu Fattya Ariani, M.Kom, Selaku Dosen Penasehat Akademik
8. Ibu Yuni Eka Achyani, M.Kom, Selaku dosen Pembimbing Skripsi
9. Bapak/ Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri

10. Rekan – Rekan Mahasiswa Kelas 11.8A.06
11. Teman – teman dan para sahabat yang telah memberikan dukungan secara penuh untuk penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan segala bentuk saran dan makan juga kritik yang membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.



Penulis,
Jakarta, 01 Agustus 2023

(Kezia Widyana)

DAFTAR ISI

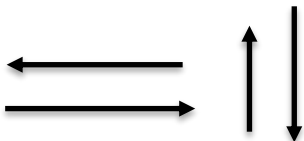
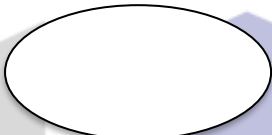
LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
PERSEMBAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PEDOMAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR SIMBOL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Ruang Lingkup	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Tinjauan Pustaka	6
2.1.1 Pengertian Teknologi Informasi	6
2.1.2. Pengertian Teknologi Finansial (<i>Financial Technology</i>)	6
2.1.3. Pengertian Aplikasi	8
2.1.4. Pengertian Dompot Digital	8
2.1.5. Pengertian <i>User Experience</i>	9
2.1.6. Pengertian Usability Testing.....	9
2.1.7. Teori Jacob Nielsen	10
2.2. Penelitian Terkait	12
2.3 Tinjauan Organisasi.....	14
2.3.1. ShopeePay.....	14
2.3.2. GoPay.....	18
2.3.3. DANA.....	21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1. Tahapan Penelitian	25
3.2. Instrumen Penelitian.....	27
3.3. Metode Pengumpulan data, Populasi, Sample	28
3.4. Metode Analisis Data	29
3.5 Kuesioner.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1. Hasil dan Pembahasan.....	33
4.1.1. Karakteristik Responden	33
4.2 Hasil Hitung Analisis Deskriptif	35
4.3 Hasil Hitung Uji Validitas	38
4.4 Hasil Hitung Uji Reliabilitas	41
4.5 Analisis <i>Usability Testing</i>	43
BAB V PENUTUP.....	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	53
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI	54
LAMPIRAN A. BUKTI HASIL PENGECEKAN PLAGIARISME	55
LAMPIRAN B. BUKTI SUBMIT/PUBLISH ARTIKEL ILMIAH	61
LAMPIRAN C. FORM KUESIONER / DATASET	62

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR SIMBOL

Simbol Flowchart

No.	Gambar	Nama	Keterangan
1.		Arus/Flow	Penghubung antara prosedur / proses
2.		Terminal	Simbol Awal/Akhir Suatu Prosedur
3.		Proses	Simbol yang menunjukkan proses pengolahan yang dilakukan

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Pie Chart 5 E-Wallet Yang Populer di Indonesia	2
Gambar II. 1 Tampilan Halaman Utama ShopeePay	14
Gambar II. 2 Tampilan Halaman Transfer ShopeePay	15
Gambar II. 3 Tampilan Halaman Isi Saldo Shopeepay.....	16
Gambar II. 4 Tampilan Halaman Pembayaran Shopeepay	17
Gambar II. 5 Tampilan Halaman Utama Gojek	18
Gambar II. 6 Tampilan Menu Bayar dan Transfer Gojek.....	19
Gambar II. 7 Tampilan Menu Top Up Gojek	20
Gambar II. 8 Tampilan Halaman Menu Utama DANA.....	21
Gambar II. 9 Tampilan Halaman Kirim Saldo DANA	22
Gambar II. 10 Tampilan Halaman Isi Saldo DANA.....	23
Gambar II. 11 Tampilan Halaman Pembayaran Qr DANA.....	24
Gambar III. 1 Tahapan Penelitian.....	25



DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Skala Likert	28
Tabel III. 2 Rentang Skor Interval	30
Tabel III. 3 Pertanyaan Kuesioner Untuk Responden.....	33
 Tabel IV. 1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel IV. 2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel IV. 3 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis E-Wallet Yang Digunakan	34
Tabel IV. 4 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pemilihan Store.....	34
Tabel IV. 5 Hasil Analisis Deskriptif Dompot Digital ShopeePay	35
Tabel IV. 6 Hasil Analisis Deskriptif Dompot Digital Go-Pay	36
Tabel IV. 7 Hasil Hitung Analisis Deskriptif Dompot Digital DANA	37
Tabel IV. 8 Hasil Hitung Uji Validitas Dompot Digital ShopeePay.....	38
Tabel IV. 9 Hasil Uji Validitas Dompot Digital GoPay.....	39
Tabel IV. 10 Hasil Hitung Uji Validitas Dompot Digital DANA.....	40
Tabel IV. 11 Hasil Uji Reliabilitas Dompot Digital ShopeePay	41
Tabel IV. 12 Hasil Uji Reliabilitas Dompot Digital GoPay.....	41
Tabel IV. 13 Hasil Uji Reliabilitas Dompot Digital DANA	42
Tabel IV. 14 Deskripsi Tingkat (Rate) Ketiga Dompot Digital	43

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme	55
Lampiran A. 1 Bukti Cek Plagiarisme Bab 1.....	55
Lampiran A. 2 Bukti Lampiran Cek Plagiarisme Bab 2	56
Lampiran A. 3 Bukti Lampiran Cek Plagiarisme Bab 3	57
Lampiran A. 4 Bukti Lampiran Cek Plagiarisme Bab 4	58
Lampiran A. 5 Bukti Lampiran Cek Plagiarisme Bab 5	59
Lampiran A. 6 Bukti Cek Plagiarsime Artikel Ilmiah	60
Lampiran B. Bukti Submit/ Publish Artikel Ilmiah	61
Lampiran C. Form Kuesioner / Data Set.....	62
 Lampiran C. 1 Lampiran Kuesioner Pengguna ShopeePay	62
Lampiran C. 2 Tabel Tabulasi ShopeePay	64
Lampiran C. 3 Lampiran Kuesioner Pengguna GoPay.....	66
Lampiran C. 4 . Tabel Tabulasi Dompot Digital Gopay	68
Lampiran C. 5 Lampiran Kuesioner Pengguna DANA	70
Lampiran C. 6 Table Tabulasi Dompot Digital DANA	72
Lampiran C. 7 Lampiran Karakteristik Responden	74
Lampiran C. 8 Lampiran Uji Analisa Deskriptif ShopeePay	75
Lampiran C. 9 Lampiran Uji Analisa Deskriptif GoPay	75
Lampiran C. 10 Lampiran Uji Analisa Deskriptif DANA.....	76
Lampiran C. 11 Lampiran Uji Validitas ShopeePay.....	77
Lampiran C. 12 Lampiran Uji Validitas GoPay	77
Lampiran C. 13 Lampiran Uji Validitas DANA.....	79
Lampiran C. 14 Lampiran Uji Reliabilitas ShopeePay.....	80
Lampiran C. 15 Lampiran Uji Reliabilitas GoPay.....	81
Lampiran C. 16 Lampiran Uji Reliabilitas DANA	82
Lampiran C. 17 Lampiran Pengujian Menggunakan Excel Aplikasi ShopeePay.....	83
Lampiran C. 18 Lampiran Pengujian Menggunakan Excel Aplikasi GoJek	83
Lampiran C. 19 Lampiran Pengujian Menggunakan Excel Aplikasi DANA.....	84

ABSTRAK

Kezia Widya (11190178) “ANALISIS USER EXPERIENCE PADA PENGGUNA APLIKASI DOMPET DIGITAL MENGGUNAKAN TEORI JACOB NIELSEN”

Dompot digital adalah salah satu dari banyaknya jenis *fintech* yang berkembang cukup pesat saat ini. Dompot digital merupakan suatu alat pembayaran digital yang menyerupai dompet asli. Dengan penggunaan dompet digital para penggunanya kini dapat melakukan segala jenis pembayaran dengan cepat dan mudah baik transaksi yang dilakukan secara online maupun offline. Untuk itu penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kenyamanan dan kepuasan dari para penggunanya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat (*rate*) rata – rata yang didapatkan, apakah sudah memenuhi standar dari kelima aspek *usability testing* yang ada. Pada penelitian ini melibatkan 51 responden ShopeePay, 52 responden GoPay, dan 47 responden Dana yang berdomisili di DKI Jakarta. Berdasarkan hasil dari penelitian yang ada dapat disimpulkan tingkat (*rate*) *usability testing* yang ada pada ketiga aplikasi dompet digital tersebut menjelaskan bahwa, dompet digital shopeepay termasuk kategori Sangat Baik dengan nilai skor rata – rata sebesar 4.35, sedangkan untuk aplikasi Gopay dan DANA termasuk kategori Baik dengan skor nilai rata – rata yang diperoleh dompet digital Gopay sebesar 3.98 dan DANA sebesar 4.16. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman para pengguna terhadap ketiga aplikasi tersebut sudah memenuhi kelima aspek pada *usability testing* antara lain : *learnability*, *memorability*, *efficiency*, *errors* dan *satisfactions*

Kata Kunci : Teknologi Informasi, Dompot Digital, *Financial Technology*, *Usability Testing*, *User Experience*.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Kezia Widyana (11190178) “USER EXPERIENCE ANALYSIS ON DIGITAL WALLET APPLICATION USERS USING JACOB NIELSEN THEORY ”

Digital wallets are one of the many types of fintech that are growing quite rapidly today. Digital wallet is a digital payment tool that resembles a real wallet. With the use of digital wallets, users can now make all types of payments quickly and easily, both online and offline transactions. For this reason, it is important for companies to pay attention to the comfort and satisfaction of their users. The purpose of this study is to determine the average rate obtained, whether it meets the standards of the five existing usability testing aspects. This research involved 51 ShopeePay respondents, 52 GoPay respondents, and 47 Dana respondents who live in DKI Jakarta. Based on the results of existing research, it can be concluded that the level (rate) of usability testing in the three digital wallet applications explains that, shopeepay digital wallet is in the Very Good category with an average score of 4.35, while for the Gopay and DANA applications it is in the Good category with an average score obtained by the Gopay digital wallet of 3.98 and DANA of 4.16. This shows that the user experience of the three applications has fulfilled the five aspects of usability testing, including: learnability, memorability, efficiency, errors and satisfactions.

Keywords : e-wallet, fintech, usability testing, user experience.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Dwi Pambudi, "Perkembangan Fintech Di Kalangan Mahasiswa Uin Walisongo," 2019. [Online]. Available: <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/harmony>
- [2] A. L. Afriani and K. Hayati, "Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Aplikasi Dompot Digital Melalui Technology Acceptance Model (Tam)," *J. Komunikasi, Masy. dan Keamanan*, vol. 4, 2022.
- [3] Admin, "Fasilitasi Pembayaran Online Melalui E-Wallet di Website," *duitku.com*, Mar. 08, 2022.
- [4] D. A. Putri, "Pengujian Usability Aplikasi pada E-Wallet dengan Menggunakan Metode System Usabilty Scale," *SMATIKA J.*, vol. 12, no. 01, pp. 114–122, Jul. 2022, doi: 10.32664/smatika.v12i01.682.
- [5] V. Rinaldy Leonard, B. Zaman, S. Bahri, T. Informatika, and S. Kharisma Makassar, "Perancangan Ulang Ui/Ux Pada Website Lelangyuk Menggunakan Pendekatan User Centered Design," *Jtriste*, vol. 9, no. 1, pp. 31–45, 2022, [Online]. Available: <https://lelangyuk.com>
- [6] Ani Mardatila, "Pengertian Teknologi Informasi, Fungsi, Tujuan, Serta Manfaatnya," *Merdeka.com*, Dec. 08, 2022.
- [7] A. Taufik, S. Kom, M. Bernadus Gunawan Sudarsono, and M. Kom, *Pengantar Teknologi Informasi*. 2022.
- [8] D. Rianto Rahadi, *Financial Technology*. 2020. [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/354521803>
- [9] Y. Y. Yuningsih, G. Raspati, and A. Riyanto, "Jurnal Mirai Management Pengaruh Literasi Keuangan dan Financial Technology Terhadap Keberlangsungan Usaha Pelaku UMKM," vol. 7, pp. 531–540, 2022.
- [10] M. Riadi, "Fintech (Financial Technology)," *kajianpustaka.com*, Apr. 27, 2022.
- [11] S. Efendi and B. A. Keliat, "Pencegahan Kekambuhan Klien Skizofrenia Berbasis Mobile Apps dan Mobile Web: Systematic Review," *J. Penelit. Kesehat. "SUARA FORIKES" (Journal Heal. Res. "Forikes Voice")*, vol. 11, p. 10, Mar. 2020, doi: 10.33846/sf11nk202.
- [12] Suktami and S. E. Pitri, "Aplikasi Absensi Siswa Berbasis Web Dengan Dukungan SMS Gateway Pada SMK KRIDAWISATA Bandar Lampung," *J. Inf. dan Komput.*, vol. 6, pp. 23–23, 2018.
- [13] V. D. Ramadhanty, R. Indra Permana, B. Rida, S. Fauzia, and N. A. Rakhmawati, "312 Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi Analisis

Faktor Penggunaan Dompert Digital Di Kalangan Mahasiswa Perguruan Tinggi Surabaya,” 2021, [Online]. Available: <http://jurnal.mdp.ac.id>

- [14] L. T. H. Hutami, “Intensi Penggunaan Electronic Wallet Generasi Millennial Pada Tiga StartUP ‘Unicorn’ Indonesia Berdasarkan Modifikasi TAM”.
- [15] T. Wahyuningrum, “*Buku Referensi Mengukur Usability Perangkat Lunak.*” 2021. Accessed: Jul. 08, 2023. [Online]. Available: https://repository.itttelkom-pwt.ac.id/7797/1/Mengukur_usability_perangkat_lunak.pdf
- [16] G. F. Garant, “Analisa Pengaruh User Experience Terhadap Customer Loyalty Dengan Trust Sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Digital Payment Dana”.
- [17] S. D. Puspitasari, “Analisis Usability Pada Aplikasi Microsoft Word Berdasarkan Model Nielsen.”
- [18] M. Hertzum, *Usability Testing: A Practitioner’s Guide to Evaluating the User Experience*, vol. 1, no. 1. 2020. doi: 10.2200/S00987ED1V01Y202001HCI045.
- [19] Y. Nurhadryani, S. K. Sianturi, I. Hermadi, and H. Khotimah, “Pengujian Usability untuk Meningkatkan Antarmuka Aplikasi Mobile Usability Testing to Enhance Mobile Application User Interface”, [Online]. Available: <http://journal.ipb.ac.id/index.php/jika>
- [20] M. Yusuf¹, A. Rachmadi², and R. I. Rokhmawati³, “Evaluasi Desain Antarmuka Pengguna Website Kabupaten Blitar Menggunakan Metode Usability Testing (Studi Pada Dinas Pemerintahan Kabupaten Blitar),” 2018. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [21] “Jakob Nielsen - Usability Engineering-AP Professional (1993).pdf.”
- [22] Y. Dwi Wijaya, I. Bagus Kurniawan, Z. Jauhari Wahid, and J. Timur, “Evaluasi Aplikasi Pencarian Bakat ‘APIK’ Dengan Menggunakan Usability Testing,” *J. IT CIDA*, vol. 4, no. 1, 2018.
- [23] J. Sains, D. Teknologi, P. Sukmasetya, A. Setiawan, and E. R. Arumi, “Penggunaan Usability Testing Sebagai Alat Evaluasi Website Krs Online Pada Perguruan Tinggi”.
- [24] N. A. Murti, “Analisis Usability Testing Pada Aplikasi Transportasi Online Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna,” *Sist. Inf.* |, vol. 7, no. 1, pp. 19–24, 2020.
- [25] W. Ginting and I. M. Sudarma, “Analisis Usability Aplikasi Sistem Informasi Destinasi Wisata Pulau Ambon Berbasis Android”, doi: 10.25126/jtiik.202072775.
- [26] Y. Sriyeni, M. I. Mi’raj, and M. Veronica, “Evaluasi Kualitas Aplikasi Smartkit Menggunakan Metode Usability Testing.”

- [27] J. Shadiq and D. Tjahjadi, “Kepuasan pelanggan dan minat beli ulang serta dampaknya pada loyalitas penggunaan transportasi secara online,” *Informatics Educ. Prof.*, vol. 3, no. 1, pp. 99–108, 2018.

