

Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Dompot Digital X Menggunakan *User Experience Questionnaire*

Yanto Hermawan, Pebi Paisal Pratama

Program Studi Sarjana Sistem Informasi Fakultas Informatika Dan Pariwisata,
Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan
E-Mail: anto@ibik.ac.id

ABSTRACT

Digital wallet is an application that resides on a smartphone that can be used for transactions without using money cash. Referring to a survey conducted by Global Consumer insight (PwC, 2019), "Along with the growing number of active mobile internet users in Indonesia, the number of mobile payment users has also experienced growth." One of the factors that influence user interest in continuing to use an application is the user's perception or experience. The purpose of this research is to determine the level of user experience aspects in the current X digital wallet, as well as determine aspects of the user experience that need to be improved using the User Experience Questionnaire (UEQ). "The population of this research is X digital wallet users using simple random sampling technique. Data analysis was performed using the UEQ Data Analysis Tool. The results of this study were found that the perspicuity aspect got a value of 1.25 or above average. The attractiveness, efficiency, dependability, and stimulation and novelty aspects respectively scored 0.90, 1.01 and 0.80, 0.89 and 0.52 or below average." The recommendations in this study are expected to become one of the considerations for X digital wallet stakeholders to improve the X user experience.

Keywords : *Digital Wallet, User Experience, UEQ, UEQ Data Analysis Tool*

ABSTRAK

Dompot *digital* merupakan suatu aplikasi yang berada pada ponsel pintar atau *smartphone* yang dapat digunakan untuk bertransaksi tanpa menggunakan uang tunai. Mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh *Global Consumer insight* (PwC, 2019), seiring dengan tumbuh besarnya pengguna aktif internet seluler di Indonesia, jumlah pengguna *mobile payment* juga turut mengalami pertumbuhan. Salah satu faktor yang mempengaruhi minat pengguna untuk tetap menggunakan sebuah aplikasi adalah persepsi atau pengalaman pengguna. Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan tingkatan aspek-aspek user experience pada dompet digital X saat ini, serta menentukan aspek-aspek user experience yang perlu ditingkatkan dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)." Populasi penelitian ini adalah pengguna dompet digital X dengan teknik pengambilan sampel *simple random sampling*. Analisis Data dilakukan dengan menggunakan *UEQ Data Analysis Tool*. Hasil penelitian ini adalah ditemukan bahwa aspek *perspicuity* mendapatkan nilai sebesar 1,25 atau *above average* (di atas rata-rata). Aspek *attractiveness*, *efficiency*, *dependability*, dan *stimulation and novelty* secara berurutan mendapatkan nilai sebesar 0,90, 1,01, dan 0,80, 0,89, dan 0,52 atau *below average* (di bawah rata-rata). Rekomendasi pada penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan pemangku kepentingan dompet digital X untuk meningkatkan user experience X.

Kata Kunci : *Dompot digital, Pengalaman Pengguna, UEQ, UEQ Data Analysis Tool*

Submitted
NOVEMBER 2023

Accepted
APRIL 2024

JABKES

Jurnal Aplikasi Bisnis
Kesatuan
Vol. 4 No. 1, 2024
page. 1-8
IBI Kesatuan
ISSN 2807 – 6036
DOI: 10.37641/jabkes.v4i1.2529

PENDAHULUAN

Mobile payment menurut Dahlberg *et al.* (2015) “adalah metode pembayaran untuk barang, jasa atau tagihan menggunakan perangkat seluler dengan memanfaatkan teknologi nirkabel dan alat komunikasi lainnya”. Penerapan *mobile payment* merupakan salah satu alternatif metode pembayaran untuk mengakomodasi masyarakat yang belum memiliki akses ke sistem pembayaran dan layanan keuangan Indonesia. Seiring dengan tumbuh besarnya pengguna aktif internet seluler di Indonesia, jumlah pengguna *mobile payment* juga turut mengalami pertumbuhan. Pada sebuah survei yang dilakukan oleh *Global Consumer insight* (PwC, 2019) menggambarkan bahwa responden di Indonesia yang menggunakan *mobile payment* untuk bertransaksi naik dari 38% menjadi 47% di tahun 2019.

Kemudahan penggunaan aplikasi dari dompet digital merupakan aspek yang sangat penting dalam meningkatkan minat dan niat pengguna untuk terus melanjutkan penggunaannya. Kemudahan penggunaan aplikasi dan fitur yang terdapat pada aplikasi sangat mempengaruhi *user experience* dalam menggunakan aplikasi *mobile payment* tersebut. Kemudahan pada saat akan mengisi saldo, mentransfer uang, membayar tagihan di *market place* baik *online* maupun *offline*, atau pun transaksi lainnya dapat menjadi nilai tambah bagi sebuah aplikasi dompet digital. Oleh karena itu, agar aplikasi dompet digital X dapat meningkatkan pengalaman penggunanya, diperlukan evaluasi pengalaman pengguna saat ini untuk mengidentifikasi area *user experience* yang perlu ditingkatkan di masa mendatang.

Terdapat penelitian sejenis tentang pengalaman pengguna yang telah dilakukan oleh (Annisa, Jaya, Surmiati, 2020) mengenai “Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi *E-Wallet* OVO dan GOPAY Dengan Metode *User Experience Questionnaire*” untuk mendapatkan evaluasi pengalaman pengguna berdasarkan lama penggunaan, lama pelatihan dan umur pengguna terhadap keenam faktor pengalaman pengguna. Kemudian terdapat juga penelitian yang berjudul “Evaluasi *User Experience* Pada Dompet Digital OVO Menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)” untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna dari sebuah aplikasi dompet digital. (Hartzani, 2021).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka penulis melakukan penelitian dengan judul Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Dompet Digital X Menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Penelitian dilakukan pada aplikasi dompet digital X. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Metode *User Experience questionnaire* (UEQ) merupakan metode yang mengukur *user experience* dengan 6 skala penilaian, metode ini dikembangkan oleh Dr. Martin Schrepp. Tujuan dari penulis dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna terhadap layanan yang telah diberikan aplikasi dompet digital X, dan menentukan area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi dompet digital X. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan penyedia layanan aplikasi X untuk menentukan kebijakan perusahaan dalam meretensi penggunanya, dan mendapatkan gambaran area yang perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi dompet digital di Indonesia.

METODE PENELITIAN

1.1 Studi Literatur

Tahap awal penelitian ini ialah studi terhadap literatur yang berkaitan dengan *user experience*, *user experience questionnaire* serta penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai sumber rujukan dari penelitian ini.

1.2 Penentuan Populasi dan Sample Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna dompet digital X. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari berbagai portal berita dan situs *dana.id*, pengguna aplikasi dompet digital X mengalami kenaikan pada awal 2023 menjadi sekitar 135 juta pengguna. Berdasarkan informasi tersebut, diketahui bahwa populasi pada

penelitian ini adalah sebanyak 135.000.000. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Selanjutnya, peneliti menggunakan metode Slovin untuk menentukan jumlah sampel dengan error 10%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = besaranisampel

N = besaranipopulasi

e = nilai batas presisi yang diinginkan (batas persentase ketidakakuratan yang dapat ditoleransi karena kesalahanipengambilan sampel).

$$n = \frac{135.000.000}{1 + 135.000.000 \cdot 0,1^2}$$
$$n = 99,99$$

Berdasarkan perhitungan di atas, dapat disimpulkan bahwa minimal sampel yang diambil adalah sebanyak 100 sampel.

1.3 Pengumpulan Data Menggunakan UEQ

Kuesioner UEQ atau *User Experience Questionnaire* merupakan kuesioner yang hasilnya dapat digunakan dalam *usability testing* untuk mengukur tingkat *user experience* suatu produk dengan cepat. UEQ dapat diunduh di www.ueq-online.org. Terdapat 6 skala dengan total 26 elemen yang dikategorikan berdasarkan skala-skala pengukuran yang terdapat pada UEQ. Skala *User Experience* dalam kuesioner, yaitu:

- a. *Attractiveness* (Daya tarik): Daya tarik suatu produk dalam persepsi keseluruhannya. Misal: bagus atau jelek, atraktif atau tidak atraktif.
- b. *Efficiency* (Efisiensi: Kecepatan pengguna menyelesaikan tugas. Misal: cepat atau lambat, praktis atau tidak praktis.
- c. *Perspiciuity* (Kejelasan):Kemudahan penggunaan suatu produk. Misal: mudah dipahami atau sulit dipahami.
- d. *Dependability* (Ketepatan): Dapatkah interaksi dikontrol oleh pengguna? Misal: dapat diprediksi atau tidak dapat diprediksi, mendukung atau menghalangi.
- e. *Stimulation* (Stimulasi): Sejauh mana pengguna termotivasi untuk menggunakan produk. Misal: bermanfaat atau kurang bermanfaat, menarik atau tidak menarik.
- f. *Novelty* (Kebaruan): Apakah desain produk inovatif dan kreatif? Apakah produk mampu mendapatkan perhatian pengguna? Seberapa kreatif atau besar kebaruan dari produk.

Proses analisis menggunakan UEQ dimulai dari pengguna mengisi kuesioner UEQ melalui form yang telah diberikan kepada pengguna dimana pengisian kuesioner diarahkan sesuai dengan ketentuan UEQ yakni tidak selamanya poin 7 merupakan nilai paling tinggi pada kuesioner ini. Pada penelitian ini pengukuran *user experience* dilakukan dengan menggunakan kuesioner UEQ yang terdiri dari 26 pertanyaan dan digolongkan menjadi 6 faktor yaitu daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*) dan kebaruan (*novelty*).

Data yang telah dikumpulkan dari responden kemudian dimasukkan kedalam *UEQ tool data analysis* dan dijadikan sebagai nilai masukan untuk menghitung nilai pengalaman pengguna dari aplikasi X.

1.4 Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data yang diperoleh dari responden selanjutnya diolah menggunakan *UEQ tools*. Hasil pengolahan dari data kemudian dianalisa untuk memperoleh informasi mengenai *user experience* dari aplikasi X. Selanjutnya dilakukan analisis dan pembahasan dari hasil pengumpulan data kuesioner UEQ yang telah

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|----|
| menyusahkan | <input type="radio"/> | menyenangkan | 1 |
| tak dapat dipahami | <input type="radio"/> | dapat dipahami | 2 |
| kreatif | <input type="radio"/> | monoton | 3 |
| mudah dipelajari | <input type="radio"/> | sulit dipelajari | 4 |
| bermanfaat | <input type="radio"/> | kurang bermanfaat | 5 |
| membosankan | <input type="radio"/> | mengasyikkan | 6 |
| tidak menarik | <input type="radio"/> | menarik | 7 |
| tak dapat diprediksi | <input type="radio"/> | dapat diprediksi | 8 |
| cepat | <input type="radio"/> | lambat | 9 |
| berdaya cipta | <input type="radio"/> | konvensional | 10 |
| menghalangi | <input type="radio"/> | mendukung | 11 |
| baik | <input type="radio"/> | buruk | 12 |
| rumit | <input type="radio"/> | sederhana | 13 |
| tidak disukai | <input type="radio"/> | menggembirakan | 14 |
| lazim | <input type="radio"/> | terdepan | 15 |
| tidak nyaman | <input type="radio"/> | nyaman | 16 |
| aman | <input type="radio"/> | tidak aman | 17 |
| memotivasi | <input type="radio"/> | tidak memotivasi | 18 |
| memenuhi ekspektasi | <input type="radio"/> | tidak memenuhi ekspektasi | 19 |
| tidak efisien | <input type="radio"/> | efisien | 20 |
| jelas | <input type="radio"/> | membingungkan | 21 |
| tidak praktis | <input type="radio"/> | praktis | 22 |
| ramah pengguna | <input type="radio"/> | tidak ramah pengguna | 23 |
| konservatif | <input type="radio"/> | inovatif | 26 |

Gambar 1. Kuesioner UEQ versi Bahasa Indonesia

dilakukan sebelumnya. Pada tahapan ini akan dijabarkan hasil dari kuesioner UEQ, kemudian pengambilan kesimpulan dilakukan setelah semua tahapan-tahapan dalam penelitian selesai dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

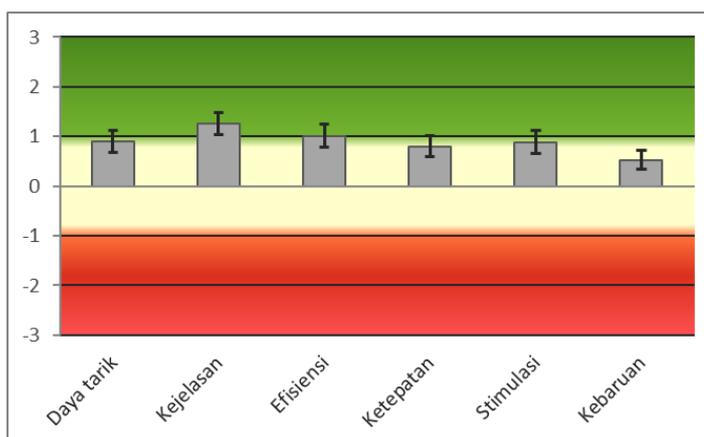
Hasil analisis pengalaman penggunaan pada aplikasi X menunjukkan bahwa responden memiliki impresi yang cukup positif terhadap aplikasi X. Hal ini terlihat dari nilai mean dari 26 item yang menunjukkan *positive evaluation* (memiliki nilai mean > 0,8). Berdasarkan mayoritas item pada UEQ yang mendapatkan *positive evaluation* juga tentu saja akan menghasilkan *positive evaluation* pada 6 skala UEQ. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1 berikut di bawah ini:

Table 1. Hasil UEQ X

| Aspek UX | Nilai Skala UEQ |
|-----------------------------|-----------------|
| Daya Tarik (Attractiveness) | 0,900 |
| Kejelasan (Perspicuity) | 1,254 |
| Efisiensi (Efficiency) | 1,007 |
| Ketepatan (Dependability) | 0,803 |
| Stimulasi (Stimulation) | 0,887 |
| Kebaruan (Novelty) | 0,522 |

Berdasarkan hasil pengolahan pada tabel 1 diatas, nilai tertinggi diperoleh di aspek kejelasan (*perspicuity*) dengan nilai 1,254. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi X dapat dengan mudah dipahami dan dipelajari. Pengguna dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat ketika menggunakan aplikasi, hal ini berdasarkan aspek efisiensi (*efficiency*) yang mendapat nilai 1,007. Aspek daya tarik (*attractiveness*) menunjukkan nilai 0,900 yang berarti aplikasi X mampu memberikan kenyamanan pada pengguna, serta cukup atraktif. Hasil perhitungan nilai UEQ untuk aspek stimulasi (*stimulation*) adalah 0,887 hal ini menunjukkan bahwa aplikasi X cukup bermanfaat bagi pengguna dan memotivasi pengguna untuk menggunakannya. Interaksi dengan aplikasi X cukup baik dan dapat dikendalikan oleh pengguna, hal ini berdasarkan aspek ketepatan (*dependability*) yang memperoleh nilai 0,803. Nilai terendah diperoleh di aspek kebaruan (*novelty*) dengan nilai 0,522. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi X memiliki desain produk yang cukup inovatif dan cukup kreatif serta mampu mendapatkan perhatian pengguna.

Gambar 2 berikut merupakan grafik untuk hasil pengujian UEQ terhadap aplikasi X. Gambar 2 berikut menunjukkan hasil evaluasi masing-masing variabel pengukuran user experience dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) pada dompet digital X yang didapat dari 113 responden yang mengisi kuesioner. Aspek *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, dan *stimulation* berhasil mendapatkan nilai rata-rata diatas 0,8 atau berada pada tingkatan evaluasi positif. Sedangkan aspek novelty mendapatkan nilai rata-rata diantara -0,8 sampai 0,8 atau berada pada tingkatan evaluasi netral.



Gambar 2. Nilai skala UEQ dompet digital X

Setiap bar pada gambar2 diatas menunjukkan bahwa setiap skala memiliki nilai *mean* yang berada pada zona hijau yang berarti bahwa responden memiliki impresi positif terkait pengalaman penggunaan aplikasi X meski skala kebaruan berada pada zona kuning. Selain itu, pada bar yang mewakili setiap skala, terdapat garis yang berada pada tengah bar yang mewakili nilai *confidence interval* pada setiap skala (*error bar*). Adapun nilai *error bar* dapat dilihat pada *kolom confidence* dalam tabel 2 di bawah ini.

Table 2. Nilai Confidence Intervals X
Confidence intervals (p=0.05) per scale

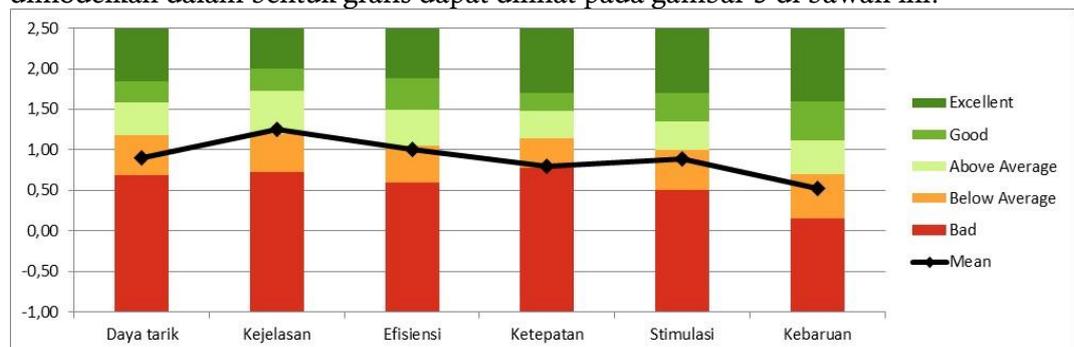
| Scale | Mean | Std. Dev. | N | Confidence | Confidence interval | |
|------------|-------|-----------|-----|------------|---------------------|-------|
| Daya tarik | 0,900 | 1,177 | 113 | 0,217 | 0,683 | 1,117 |
| Kejelasan | 1,254 | 1,204 | 113 | 0,222 | 1,032 | 1,476 |
| Efisiensi | 1,007 | 1,252 | 113 | 0,231 | 0,776 | 1,237 |
| Ketepatan | 0,803 | 1,182 | 113 | 0,218 | 0,585 | 1,021 |
| Stimulasi | 0,887 | 1,211 | 113 | 0,223 | 0,664 | 1,110 |
| Kebaruan | 0,522 | 1,024 | 113 | 0,189 | 0,333 | 0,711 |

Adapun hasil perbandingan penilaian UEQ untuk aplikasi X dengan dataset UEQ untuk kegiatan benchmarking dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini.

Table 3. Hasil Perbandingan dataset UEQ X

| Scale | Mean | Comparison to benchmark | Interpretation |
|------------|------|-------------------------|---|
| Daya tarik | 0,90 | Below average | 50% of results better, 25% of results worse |
| Kejelasan | 1,25 | Above Average | 25% of results better, 50% of results worse |
| Efisiensi | 1,01 | Below Average | 50% of results better, 25% of results worse |
| Ketepatan | 0,80 | Below Average | 50% of results better, 25% of results worse |
| Stimulasi | 0,89 | Below Average | 50% of results better, 25% of results worse |
| Kebaruan | 0,52 | Below Average | 50% of results better, 25% of results worse |

Untuk aspek kejelasan, aplikasi X dikategorikan sebagai “*above average*”. Hal ini berarti dibandingkan dengan dataset yang ada, aplikasi X memiliki nilai *mean* yang lebih rendah dari 25% hasil evaluasi aplikasi pada dataset. Akan tetapi aplikasi X memiliki nilai *mean* yang lebih tinggi dari 50% hasil evaluasi aplikasi yang ada pada dataset. Untuk aspek daya tarik, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan dikategorikan sebagai “*below average*”. Hal ini berarti dibandingkan dengan dataset yang ada, aplikasi X memiliki nilai *mean* yang lebih rendah dari 50% hasil evaluasi aplikasi pada dataset. Akan tetapi aplikasi X memiliki nilai *mean* yang lebih tinggi dari hanya 25% hasil evaluasi aplikasi yang ada pada dataset. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi X cukup baik, namun perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan segala aspek dengan menyediakan fungsi atau fitur yang membantu menyelesaikan transaksi secara nyaman, menyenangkan untuk digunakan, dan lebih efisien. Untuk lebih jelasnya setiap nilai perbandingan ini jika dimodelkan dalam bentuk grafis dapat dilihat pada gambar 3 di bawah ini.



Gambar 3. Hasil Perbandingan dengan Skala Benchmark Aplikasi X

PENUTUP

Dalam studi ini, berhasil dilakukan evaluasi terhadap *user experience* dompet digital X berdasarkan masing-masing area dari *User Experience Questionnaire* (UEQ). Berdasarkan hasil pengolahan data dari 113 responden dengan menggunakan statistik deskriptif untuk setiap atribut pengukuran pengalaman pengguna UEQ, dompet digital X dapat memperoleh skor evaluasi positif dari aspek *attractiveness* (mean 0,90), *perspicuity* (mean 1,25), *efficiency* (mean 1,01), *dependability* (mean 0,80), dan *stimulation* (mean 0,89). Pada aspek *novelty* (mean 0,52) mendapatkan nilai evaluasi netral.

Penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan *user experience* pada dompet digital X berdasarkan hasil evaluasi dengan UEQ. Hampir seluruh area direkomendasikan untuk dilakukan peningkatan/perbaikan *user experience*, terutama aspek *attractiveness*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation* dan *novelty* dikarenakan masih mendapatkan nilai *benchmark below average* (di bawah rata-rata).

DAFTAR PUSTAKA

- Azali, K. (2016). Cashless in Indonesia: Gelling Mobile E-frictions? *Journal of Southeast Asian Economies (JSEAE)*, 364-386.
- Azizah, N., Handayani, P. W., & Azzahro, F. (2018). Factors Influencing Continuance Usage of Mobile Wallets in Indonesia. *Proceedings of 2018 International Conference on Information Management and Technology, ICIMTech*, 92-97.
- Bhattacharjee, A., & Perols, J. (2007). Information Technology Continuance: A Theoretic Extension and Empirical Test. *Journal of Computer Information Systems*, 49(1).
- Buana, W., & Sari, B. N. (2022). Analisis User Interface Meningkatkan Pengalaman Pengguna Menggunakan Usability Testing pada Aplikasi Android Course. *Journal of Computer and Information Technology*, 91-97.
- Cahyono, Y. T., & Adha, A. H. (2022). PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN E-MONEY PADA APLIKASI DANA DI MASA PANDEMI COVID-19. *Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK)*, 439-444.
- Chandra, Y. U., Kristin, D. M., Suhartono, J., & Sutarto, F. S. (2018). Analysis of Determinant Factors of User Acceptance of Mobile Payment System in Indonesia (A Case Study of Go-Pay Mobile Payment). *International Conference on Information Management and Technology*, (pp. 454 - 459).
- Dahlberg, T., Ondrus, J., & Guo, J. (2015). A critical review of mobile payment research. *Electronic Commerce Research and Applications*, 265-284.
- Hutabarat, A.S., Soedargo, B. and Mashadi, M., 2023. Pendampingan Digital Marketing sebagai Strategi Meningkatkan Omset pada UMKM Kelurahan Gudang Kota Bogor. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 4(2), pp.109-114.
- Izzan, A., & Piandi, A. (2022). KONSEP UANG DIGITAL DI APLIKASI DANA PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 01; No. 01.
- Karyono, Z. R., Mursityo, Y. T., & Az-Zahra, H. M. (2019). Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Music Streaming Menggunakan Metode UX Curve (Studi Pada Spotify dan JOOX). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 6422-6429.
- Paramita, N. S., Az-Zahra, H. M., & Priharsari, D. (2021). Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Dompet Digital Dengan Metode UX Curve (Studi Kasus : OVO). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2231-2241.
- Pratiwi, D. S., & Nuryana, I. K. (2021). Analisis Tingkat Penerimaan dan Kepercayaan Pengguna Teknologi Terhadap Penggunaan Dompet Digital X. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligent*, 76-84.
- Pupitasari, R., & Aprileny, I. (2020). PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP

- MINAT BELI ULANG (STUDI KASUS PADA KONSUMEN PELANGGAN APLIKASI GRAB DI PT SIDO MUNCUL KEBON JERUK) . *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 1-15.
- Rauschenberger, M., Schrepp, M., Cota, M. P., Olschner, S., & Thomaschewski, J. (2013). Efficient Measurement of the User Experience of Interactive Products. How to use the User Experience Questionnaire (UEQ). Example: Spanish Language Version. *International Journal of Artificial Intelligence and Interactive Multimedia*, Vol. 2; No. 1.
- Safira, G. L., goenawan, F., & Monica, V. (2019). Perilaku Konsumen Dalam Memilih X Sebagai Aplikasi Fintech Payment. *JURNAL E-KOMUNIKASI*, Vol. 7; No. 2.
- Safitri, E. O., Musityo, Y. T., & Wardhani, N. H. (2019). Analisis Perilaku Penggunaan Mobile Payment Aplikasi OVO menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Termodifikasi. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 8184-8189.
- Salsabila, N. F., Az-Zahra, H. M., & Rachmadi, A. (2019). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Messenger Menggunakan Metode UX Curve (Studi Kasus pada Aplikasi LINE dan WhatsApp). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 6526-6537.
- Varsaluoma, J., & Sahar, F. (2014). Measuring Retrospective User Experience of Non-Powered Hand Tools: An Exploratory Remote Study with UX Curve. *Proceedings of the 18th International Academic MindTrek Conference: Media Business, Management, Content & Services* (pp. 40-47). Tampere, Finland: Association for Computing Machinery.
- Wiryan, M. B. (2011). USER EXPERIENCE (UX) SEBAGAI BAGIAN DARI PEMIKIRAN DESAIN DALAM PENDIDIKAN TINGGI DESAIN KOMUNIKASI VISUAL . *HUMANIORA*, 1158-1166.
- Zuhdi, S., Sukartaatmadja, I. and Argoputro, S.B., 2023. Pendampingan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pada UMKM Kelurahan Gudang Kota Bogor. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 4(2), pp.115-122.
- Ziauddin, M. A., Az-Zahra, H. M., & Wijoyo, S. H. (2019). Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Go-Jek Driver menggunakan Metode UX Curve. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 8082-8089.