

**Evaluasi *User Experience* dan *Usability* Pada Aplikasi JConnect Mobile
Dan Pengaruhnya Terhadap *Continuance Intention***

SKRIPSI



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Disusun oleh:

Novita Khasanah

H76219029

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Novita Khasanah

NIM : H76219029

Program Studi : Sistem Informasi

Angkatan : 2019

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul "*EVALUASI USER EXPERIENCE DAN USABILITY PADA APLIKASI JCONNECT MOBILE DAN PENGARUHNYA TERHADAP CONTINUANCE INTENTION*", apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Dengan pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 25 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Novita Khasanah)

NIM. H76219029

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh

NAMA : NOVITA KHASANAH

NIM : H76219029

JUDUL : *EVALUASI USER EXPERIENCE DAN USABILITY PADA APLIKASI JCONNECT MOBILE DAN PENGARUHNYA TERHDAPA CONTINUANCE INTENTION*

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 20 Juni 2023

Dosen Pembimbing 1



Faris Mushlihul Arifin, M.Kom
NIP 198808132014031001

Dosen Pembimbing 2




Andhy Permadi, M.Kom
NIP 198110142014031002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Novita Khasanah ini telah dipertahankan
di depan tim penguji skripsi
di Surabaya, 06 Juli 2023

Mengesahkan,
Dewan Penguji

Penguji I


Muhammad Andik Izzuddin, M.T
NIP. 198403072014031001

Penguji II


Prasasti Kartina Fariha A, M.Kom, M.IM
NIP. 202111013

Penguji III


Faris Mushlihul Anin, M.Kom
NIP 198808132014031001

Penguji IV


Andhy Permadi, M.Kom
NIP 198110142014031002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Ampel Surabaya




Abdul Hamdani, M.Pd
NIP. 196507312000031002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Novita Khasanah
NIM : H76219029
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi / Sistem Informasi
E-mail address : h76219029@student.uinsby.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul : EVALUASI USER EXPERIENCE DAN USABILITY PADA APLIKASI JCONNECT

MOBILE DAN PENGARUHNYA TERHADAP CONTINUANCE INTENTION

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 13 Juli 2023
Penulis

(NOVITA KHASANAH)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Evaluasi *User Experience* dan *Usability* Pada Aplikasi *JConnect Mobile* Dan Pengaruhnya Terhadap *Continuance Intention*

Oleh:

Novita Khasanah

Inovasi teknologi telah berkembang di beberapa sektor masyarakat, seperti pada perbankan. Digitalisasi perbankan di Indonesia telah meningkat 46,72% pada tahun 2022. Dengan peningkatan tersebut setiap perbankan akan terus mengupayakan kualitas layanan *mobile banking* nya agar dapat meningkatkan pelayanan yang optimal dan efektif untuk nasabahnya. Sebagaimana yang dilakukan oleh PT BPD Jawa Timur (Bank Jatim) melakukan peningkatan layanan *branding digital banking* dengan meluncurkan layanan m-banking yaitu *JConnect Mobile*. Akan tetapi berdasarkan data aplikasi *JConnect Mobile* mendapatkan rating yang rendah yaitu 3,2. Dengan demikian, maka perlu untuk evaluasi pada aspek *user experience* dan *usability* terdapat *continuance intention* untuk mendukung proyeksi dan arah kepuasan pengguna atau niat berkelanjutan. Sebab itu, tujuan penelitian ini yaitu mengukur tingkat evaluasi dari *user experience* dan *usability* serta pengaruhnya terhadap *continuance intention*. Pendekatan kuantitatif digunakan pada penelitian ini dengan melakukan penyebaran kuesioner dan diperoleh 180 responden. Evaluasi *user experience* menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *usability* menggunakan *System Usability Scale* (SUS). Sedangkan untuk mengukur pengaruh terhadap *continuance intention* melalui analisis regresi linear menggunakan aplikasi SPSS. Dari hasil evaluasi menggunakan UEQ diperoleh hasil skala *perspicuity* dan *dependability* mendapat kategori “Good”, sedangkan skala *attractiveness*, *efficiency*, *stimulation* mendapat kategori “Above Average”, dan skala *novelty* mendapat kategori “Below Average”. Hasil metode SUS memperoleh skor 79,5, Grade B, kategori *Adjective* yaitu “Good” dan kategori penerimaan yaitu “Acceptable”. Sedangkan hasil pengujian 8 hipotesis diperoleh 3 hipotesis ditolak dan 5 hipotesis diterima. Maka dapat disimpulkan aspek yang berpengaruh terhadap *user satisfaction* dan *continuance intention* yaitu *perspicuity*, *efficiency*, *novelty* dan *usability*.

Kata Kunci: kepuasan pengguna, pengalaman pengguna, *JConnect Mobile*, *User Experience Questionnaire*, *Usability*.

ABSTRACT
**Evaluation of User Experience and Usability in the JConnect Mobile
Application And Its Effect on Continuance Intention**

By:
Novita Khasanah

Technological innovation has developed in several sectors of society, such as banking. Banking digitalization in Indonesia has increased by 46.72% in 2022. With this increase, each bank will continue to strive for the quality of its mobile banking services in order to improve optimal and effective service for its customers. As was done by PT BPD Jawa Timur (Bank Jatim) to improve digital banking branding services by launching an m-banking service, namely JConnect Mobile. However, based on data from the JConnect Mobile application, it received a low rating of 3.2. Thus, it is necessary to evaluate the aspects of user experience and usability, there is a continuance intention to support the projection and direction of user satisfaction or intention to continue. Therefore, the purpose of this study is to measure the level of evaluation of user experience and usability and their effect on continuance intention. A quantitative approach was used in this study by distributing questionnaires and obtaining 180 respondents. Evaluation of user experience using the User Experience Questionnaire (UEQ) method and usability using the System Usability Scale (SUS). Meanwhile, to measure the effect on continuance intention through linear regression analysis using the SPSS application. From the results of the evaluation using the UEQ, the results of the perspicuity and dependability scales were in the "Good" category, while the attractiveness, efficiency, stimulation scale were in the "Above Average" category, and the novelty scale was in the "Below Average" category. The results of the SUS method obtained a score of 79.5, Grade B, the Adjective category was "Good" and the acceptance category was "Acceptable". While the results of testing 8 hypotheses obtained 3 hypotheses rejected and 5 hypotheses accepted. So it can be concluded that the aspects that influence user satisfaction and continuance intention are perspicuity, efficiency, novelty and usability.

Keywords: user satisfaction, user experience, JConnect Mobile, User Experience Questionnaire, Usability.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	6
2.2 Dasar Teori	12
2.2.1 Aplikasi JConnect Mobile	12
2.2.2 User Experience	16
2.2.3 Usability	17
2.2.4 User Experience Questionnaire (UEQ)	17
2.2.5 System Usability Scale (SUS)	20
2.2.6 Expectation Confirmation Model (ECM)	22
2.2.7 Human Computer Interaction (HCI)	23
2.2.8 Populasi dan Sampel	24
2.2.9 Skala Likert	25
2.2.10 Uji Validitas	25

2.2.11	Uji Reliabilitas	26
2.2.12	SPSS	26
2.3	Integrasi Keilmuan	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		29
3.1	Desain Penelitian	29
3.1.1	Perumusan Masalah	29
3.1.2	Studi Literatur	29
3.1.3	Model Penelitian	30
3.1.4	Hipotesis Penelitian.....	31
3.1.5	Perancangan Kuesioner.....	32
3.1.6	Pengumpulan Data	32
3.1.7	Analisis Data	32
3.1.8	Pembuatan Laporan.....	33
3.2	Penentuan Sampel.....	33
3.3	Indikator Penelitian	33
3.3.1	Indikator <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ).....	33
3.3.2	Indikator <i>System Usability Scale</i> (SUS).....	35
3.3.3	Indikator <i>User Satisfaction</i>	36
3.3.4	Indikator <i>Continuance Intention</i>	36
3.4	Teknik Pengumpulan Data	37
3.5	Instrumen Penelitian	37
3.6	Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	40
4.2	Penyebaran Kuesioner.....	40
4.3	Pengujian Kuesioner.....	43
4.3.1	Uji Validitas	44
4.3.2	Uji Reliabilitas	45
4.4	Analisis Deskripsi Data.....	46
4.4.1	Deskripsi Data Responden	46
4.4.2	Deskripsi Data Variabel	48
4.5	User Experience Questionnaire	54
4.6	System Usability Scale	57
4.7	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	58

4.7.1	Uji Normalitas.....	58
4.7.2	Uji Multikolinieritas.....	62
4.7.3	Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.7.4	Uji Autokorelasi.....	64
4.8	Hasil Uji Hipotesis.....	66
4.8.1	Uji Regresi Linier Berganda	66
4.8.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	68
4.8.3	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T)	69
4.8.4	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	71
4.9	Pembahasan Hipotesis	72
BAB V PENUTUP.....		77
5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....		79
LAMPIRAN KUESIONER.....		88



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 2. 2 Benchmark Interval Pada Skala UEQ.....	19
Tabel 2. 3 Kuesioner SUS.....	21
Tabel 2. 4 Skala Penilaian Skor SUS	22
Tabel 2. 5 Skala Likert	25
Tabel 3. 1 Definisi Variabel Penelitian	30
Tabel 3. 2 Indikator Pertanyaan User Experience.....	33
Tabel 3. 3 Indikator Pertanyaan Usability.....	35
Tabel 3. 4 Indikator Pertanyaan User Satisfaction.....	36
Tabel 3. 5 Indikator pertanyaan Continuance Intention.....	36
Tabel 3. 6 Skala UEQ.....	37
Tabel 3. 7 Skala SUS	38
Tabel 3. 8 Konversi skala 7 poin ke 5 poin.....	38
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 3 Skala Interval Kelas	49
Tabel 4. 4 Rata-Rata Attractiveness.....	49
Tabel 4. 5 Rata-Rata Perspicuity.....	50
Tabel 4. 6 Rata-Rata Efficiency.....	50
Tabel 4. 7 Rata-Rata Dependability	51
Tabel 4. 8 Rata-Rata Stimulation.....	51
Tabel 4. 9 Rata-Rata Novelty	52
Tabel 4. 10 Rata-Rata Usability	52
Tabel 4. 11 Rata-Rata User Satisfaction	53
Tabel 4. 12 Rata-Rata Continuance Intention	53
Tabel 4. 13 Rata-rata, Varian, dan Simpangan Baku.....	54
Tabel 4. 14 Hasil Benchmark.....	56
Tabel 4. 15 Hasil Skala Penilaian SUS	57
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas Terhadap Y1	59

Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas Monte Carlo.....	60
Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas Terhadap Y2	61
Tabel 4. 19 Uji Multikolinieritas Terhadap Y1.....	62
Tabel 4. 20 Uji Multikolinieritas Terhadap Y2.....	63
Tabel 4. 21 Uji Heteroskedastisitas Terhadap Y1.....	64
Tabel 4. 22 Uji Heteroskedastisitas Terhadap Y2.....	64
Tabel 4. 23 Uji Autokorelasi Terhadap Y1	65
Tabel 4. 24 Uji Autokorelasi Terhadap Y2.....	65
Tabel 4. 25 Uji Regresi Linear Berganda Terhadap Y1.....	66
Tabel 4. 26 Uji Regresi Linier Berganda Terhadap Y2	67
Tabel 4. 27 Uji F Terhadap Y1	68
Tabel 4. 28 Uji F Terhadap Y2	68
Tabel 4. 29 Uji T Terhadap Y1	69
Tabel 4. 30 Uji T Terhadap Y2	71
Tabel 4. 31 Uji Koefisien Determinasi Terhadap Y1	71
Tabel 4. 32 Uji Koefisien Determinasi Terhadap Y2	72

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Halaman Login JConnect Mobile	13
Gambar 2. 2 Halaman Utama JConnect Mobile	14
Gambar 2. 3 Halaman Transfer JConnect <i>Mobile</i>	14
Gambar 2. 4 Halaman Isi Ulang.....	15
Gambar 2. 5 Halaman Bayar	15
Gambar 2. 6 Halaman Tarik Tunai	16
Gambar 2. 7 Struktur Skala Pada UEQ.....	18
Gambar 2. 8 Kuesioner UEQ	20
Gambar 2. 9 Model Expectation Confirmation Model (ECM).....	22
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	29
Gambar 3. 2 Model Penelitian	31
Gambar 4. 1 Logo Aplikasi JConnect Mobile	40
Gambar 4. 2 Tautan Kuesioner	41
Gambar 4. 3 Tangkapan Layar WhatsApp Grup	42
Gambar 4. 4 Tangkapan Layar Telegram	42
Gambar 4. 5 Tangkapan Layar WhatsApp Grup	43
Gambar 4. 6 Demografi Jenis Kelamin Responden	46
Gambar 4. 7 Demografi Usia Responden	47
Gambar 4. 8 Demografi Lama Penggunaan Aplikasi	47
Gambar 4. 9 Demografi Frekuensi Penggunaan Responden	48
Gambar 4. 10 Rata-rata dan Varian Setiap Skala.....	55
Gambar 4. 11 Grafik Benchmark	56
Gambar 4. 12 Hasil SUS	57
Gambar 4. 13 Uji Probability Plot Terhadap Y1.....	60
Gambar 4. 14 Uji Probability Plot Terhadap Y2.....	62
Gambar 4. 15 Hasil Uji Hipotesis	72

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Inovasi teknologi di era digitalisasi telah berkembang pesat menjadi solusi dari permasalahan dan kebutuhan yang berkaitan dengan efektifitas dan efisiensi dari suatu kegiatan atau prosedur (Salsabila et al., 2019). Kemampuan penyimpanan dan pemrosesan data secara cepat dan tepat serta mudah digunakan dimana saja, menjadikan teknologi informasi banyak diimplementasikan dalam proses bisnis pada perusahaan maupun pemerintahan (Mochammad Aldi Kushendriawan et al., 2021). Digitalisasi di sektor perbankan berkembang pesat seperti terlihat dari peningkatan 46,72% jumlah pengguna sistem perbankan digital di Indonesia, dengan peningkatan jumlah pengguna mobile banking yang signifikan minat (Ulfah et al., 2022). Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan peraturan untuk mendorong digitalisasi perbankan No.12/POJK.03/2018 dalam Menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Kebijakan tersebut mendorong efisiensi layanan perbankan dengan memanfaatkan kemajuan TI, memungkinkan bank untuk memberikan layanan berkualitas lebih cepat dan mudah yang sesuai dengan kebutuhan nasabah (Mutiasari, 2020).

Dilansir dari investor.id (Mahardika, 2022) pada tahun 2022 tiga Bank Pembangunan Daerah (BPD) terbaik yaitu PT BPD Jawa Tengah, PT BPD Jawa Barat dan Banten Tbk, dan PT BPD Jawa Timur Tbk. Dari tiga BPD tersebut, masing-masing memiliki layanan *digital banking* untuk mempermudah transaksi nasabah. Berdasarkan hasil ulasan di *Google Play Store* dari masing-masing *digital banking* tersebut mendapatkan nilai yang berbeda-beda dan Bank Jatim dengan nilai terendah. Adapun PT BPD Jawa Tengah memiliki layanan Bima *Mobile* dengan rating 3.7, PT BPD Jawa Barat dan Banten memiliki layanan DIGI dengan rating 3.4, dan PT BPD Jawa Timur memiliki layanan JConnect dengan rating 3.2. Menurut Direktur Utama Bank Jatim, perusahaan akan fokuskan pada pengembangan layanan *digital banking* mereka yaitu JConnect *Mobile* untuk meningkatkan layanan transaksi pada nasabah (Sari, 2022). Berdasarkan data tersebut, JConnect *Mobile* dipilih sebagai objek penelitian ini.

JConnect Mobile merupakan sebuah terobosan oleh Bank Jatim dalam meningkatkan layanan *branding digital banking* dengan meluncurkan *mobile banking* JConnect. *Mobile banking* JConnect pertama kali diluncurkan pada 2 September 2016. Peluncuran *mobile banking* ini sebagai strategi kebiasaan baru masyarakat di era digitalisasi dengan kemudahan semua transaksi (Shahdia et al., 2022). Strategi ini tentu memiliki tantangan yang besar yang bersaing dengan layanan *mobile banking* lainnya. Fenomena peluncuran *mobile banking* menciptakan lingkungan yang kompetitif antar bank digital dengan mengupayakan kemampuan layanan terbaik mereka untuk menarik kepercayaan nasabah. Dengan demikian, layanan digital yang diberikan pada nasabah harus menjadi prioritas Bank Jatim untuk terus meningkatkan layanan digital yang semakin mudah, aman, dan nyaman (Rombe, 2020).

Terkait dengan pesatnya pertumbuhan penggunaan *mobile banking* dan peningkatan transaksi bank, maka perlu dilakukan identifikasi persepsi pengguna terhadap *user experience* dan *usability* pada aplikasi *mobile banking*. Evaluasi *user experience* dan *usability* terhadap aplikasi JConnect Mobile dapat mendukung pengembangan aplikasi dengan mengutamakan kemudahan dan kenyamanan saat pengguna berinteraksi dengan sistem (Irwansyah et al., 2021). Bagi perusahaan, *user experience* dan *usability* pada sebuah layanan sistem merupakan hal yang krusial bagi profitabilitas perusahaan. Persepsi pengguna dapat dijadikan dasar dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi *mobile banking* (Yuwono et al., 2019). Selain itu, penting untuk mendapatkan data tentang *user experience* dan *usability* dapat mendukung proyeksi dan arah kepuasan pelanggan atau niat berkelanjutan. Dalam meningkatkan pelayanan suatu sistem, diperlukan evaluasi kepada pengguna untuk mengetahui tingkat kemudahan sistem saat digunakan dan bagaimana sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem. *User experience* dan *Usability* adalah dua penentu utama untuk keberhasilan adopsi sistem informasi apapun (Nikou & Economides, 2019).

Namun hingga kini belum ada pengujian terhadap *user experience* dan *usability* pada aplikasi JConnect *Mobile*. Oleh karena itu, *user experience* dan *usability* perlu diuji untuk mendapatkan hasil evaluasi subjektif yang berasal dari persepsi pengguna saat berinteraksi langsung dengan sistem (Laurence &

Kaburuan, 2021). Selain itu, penelitian ini menjadi awal dari penelitian yang mengukur *user experience* dan *usability* pada aplikasi JConnect *Mobile*. Dengan pengujian pada *user experience* ini dapat membantu mengidentifikasi pengembangan sistem dengan menemukan permintaan pengguna terhadap aplikasi. Metode pengujian yang diperlukan yaitu yang berfokus pada bagaimana pengguna dalam menyelesaikan tujuan dan seberapa tertarik pengguna pada aplikasi. Hasil pengukuran *user experience* akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan pengguna terhadap aplikasi (Wulandari & Farida, 2018).

Maka dari itu penelitian ini dilakukan dengan mengadopsi dua metode yaitu *User Experience Questionnaire* dan *System Usability Scale*. Metode *User Experience Questionnaire* fleksibel digunakan untuk pengukuran *user experience* pada sebuah *website* atau aplikasi (Maulani & Suprpto, 2021). Metode ini terdiri dari 6 skala pengukuran yaitu, skala *Attractiveness* yaitu berkaitan dengan kesan pertama kali pengguna saat menggunakan sistem, skala *Efficiency* berkaitan dengan kemudahan pengguna saat menyelesaikan tugas dengan efisien, skala *Perspiciuity* yaitu berfokus pada kemudahan pengguna dalam mempelajari penggunaan sistem, skala *Dependability* berkaitan dengan ketepatan pengguna saat berinteraksi dengan sistem, skala *Stimulation* yaitu berkaitan dengan keterkaitan pengguna terhadap sistem dan merasa termotivasi, aspek *Novelty* yaitu berkaitan dengan sisi inovasi dan kreativitas sistem (Umar et al., 2020).

Sedangkan dalam mengukur persepsi kegunaan suatu sistem menggunakan metode *System Usability Scale* yang terdiri 10 instrumen yang dibagi dalam 3 kategori yaitu *Acceptability range*, *grade scale*, dan *adjective ratings* (Dirjen et al., 2020). Masing-masing kategori terdapat 3 penilaian yaitu sisi *acceptability range* yang mencakup *not acceptable*, *marginal*, dan *acceptable*. Pada kategori *grade scale* memiliki 5 *grade* skala yaitu A, B, C, D, E dan F. Sedangkan kategori *adjective ratings* terdapat 6 kategori yaitu *worst imaginable*, *poor*, *ok*, *good*, *excellent* dan *best imaginable* (Miftah & Sari, 2020). Setelah didapat data dari 26 instrumen pada *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan 10 instrumen dari tiga kategori penilaian menggunakan *System Usability Scale* (SUS) kemudian dilakukan analisis untuk menemukan masalah pada sistem pada aspek yang mendapat nilai rendah.

Kemudian dari aspek *user experience* dan *usability* tersebut akan diuji pengaruhnya terhadap niat pengguna untuk terus menggunakan sistem tersebut. Dalam menguji *continuance intention* model yang diadopsi adalah *Expectation Confirmation Model* (ECM). Dalam model tersebut variabel ECM yang digunakan yaitu *user satisfaction* dan *continuance intention*. Sedangkan untuk variabel tambahan yaitu *user experience* dan *usability*. Penelitian ini berjudul “**Evaluasi User Experience dan Usability Pada Aplikasi JConnect Mobile dan Pengaruhnya Terhadap Continuance Intention**” mencoba untuk mengevaluasi tingkat *user experience* dan *usability* aplikasi JConnect Mobile serta pengaruhnya terhadap niat keberlanjutan penggunaan (*continuance intention*) aplikasi. Berdasarkan *Google Play Store* pengguna Aplikasi JConnect Mobile sebanyak 500 ribu pengguna, akan tetapi secara khusus penelitian ini menentukan batasan populasi penelitian yaitu pada penerima Beasiswa Pendidikan Sidoarjo Tahun 2022 yang merupakan bagian dari pengguna aplikasi JConnect Mobile karena penerimanya harus memiliki rekening Bank Jatim dan dapat terkoneksi dengan aplikasi JConnect Mobile berdasarkan Keputusan Bupati Sidoarjo No. 188/505/438.1.1.3/2022 (Sidoarjo, 2022).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, kemudian diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana Evaluasi *User Experience* dan *Usability* Pada Aplikasi JConnect Mobile Menggunakan *User Experience Questionnaire* dan *System Usability Scale* ?
- b. Bagaimana pengaruh *user experience* dan *usability* terhadap *continuance intention*?

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini, agar pembahasan permasalahan tidak meluas, maka dibuat batasan masalah sebagai berikut:

- a. Penelitian dilakukan pada aplikasi JConnect Mobile.
- b. Populasi penelitian ini yaitu Penerima Beasiswa Sidoarjo Tahun 2022.
- c. Terdapat dua metode penelitian yang digunakan yaitu *User Experience Questionnaire* yang terdiri dari 26 instrumen dari enam variabel antaranya

Attractiveness, Efficiency, Perspicuity, Dependability, Stimulation, dan Novelty dan metode *System Usability Scale* terdiri dari 10 instrumen dari 3 kategori yaitu *Acceptability range, grade scale, dan adjective ratings*.

- d. Hasil dari *user experience* dan *usability* tersebut akan diuji dampaknya pada *continuance intention*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengukur hasil tingkat *user experience* dan *usability* pada aplikasi *JConnect Mobile* menggunakan metode *User Experience Questionnaire* dan *System Usability Scale*.
- b. Untuk mengetahui pengaruh *user experience* dan *usability* terhadap *continuance intention*.

1.5 Manfaat Penelitian

Setelah mendapat tujuan penelitian, ditemukan manfaat penelitian secara akademik dan instansi berikut:

1.5.1 Akademik

1. Menambah pengetahuan dalam mengevaluasi *user experience* dan *usability* hasil rekomendasi perbaikan pada suatu sistem.
2. Mendapat area yang perlu dilakukan perbaikan dari evaluasi secara subjektif dari kuesioner UEQ dan SUS
3. Menambah pengetahuan mengenai dampak *user experience* dan *usability* terhadap *continuance intention*.

1.5.2 Instansi

1. Pengguna aplikasi *JConnect Mobile* dapat merasakan layanan yang lebih baik, mudah, efisien, dan tepat.
2. Instansi memperoleh informasi mengenai evaluasi mengevaluasi *user experience* dan *usability* sistem dengan metode UEQ dan SUS.
3. Instansi mendapat informasi hasil signifikansi dampak *user experience* dan *usability* terhadap *continuance intention*.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Tinjauan penelitian terdahulu yang relevan dilakukan untuk menambah pengetahuan dan sebagai acuan sumber referensi dalam mengkaji skripsi ini.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul	Metode	Hasil
1.	“Analisis Aplikasi <i>Mobile Transportasi Online</i> Menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i> pada Era Milenial dan Z” (Abdillah, 2019)	<i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Hasil penelitian diperoleh dari aplikasi Gojek dengan menggunakan UEQ yang diklasifikasikan dengan <i>benchmark</i> pada dua kategori yaitu kategori “ <i>Good</i> ” yaitu skala <i>perspicuity</i> (1,56), <i>efficiency</i> (1,47), dan <i>Stimulation</i> (1,42). Sedangkan pada kategori “ <i>Above Average</i> ” yaitu <i>Attractiveness</i> (1,45), <i>dependability</i> (1,24), dan <i>novelty</i> (0,85). Secara keseluruhan hasil evaluasi pada gojek bernilai positif.
2.	“Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali dengan Metode <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)” (N. Saputra et al., 2021)	<i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode <i>User Experience Questionnaire</i> untuk mengukur pengalaman pengguna aplikasi PaTik Bali diperoleh hasil pada masing-masing aspek yaitu <i>Attractiveness</i> memperoleh nilai rata-rata 1.81, <i>Perspicuity</i> rata-

No.	Judul	Metode	Hasil
			<p>rata nilai yang diperoleh yaitu 1,73, <i>Efficiency</i> memperoleh nilai rata-rata yaitu 1.47, <i>Dependability</i> dengan rata-rata nilai sebesar 1.24, sedangkan <i>Stimulation</i> nilai rata-ratanya 1.42, dan aspek <i>Novelty</i> mendapat nilai rata-rata yaitu 0.85. Dari hasil tersebut dikelompokkan pada kategori <i>benchmark</i> yaitu “<i>Excellent</i>” pada aspek <i>Attractiveness</i>, <i>Dependability</i>, dan <i>Stimulation</i>. Sedangkan pada kategori “<i>Good</i>” yaitu <i>Perspicuity</i>, <i>Efficiency</i>, dan <i>Novelty</i>.</p>
3.	<p>“Analisis <i>User Experience</i> Aplikasi Bujang Kurir Menggunakan <i>Google Analytics</i> (GA)” (Irwansyah et al., 2021)</p>	<p><i>Google Analytics</i> (GA) dan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)</p>	<p>Penelitian ini melakukan analisis dari <i>user experience</i> terhadap Aplikasi Bujang Kurir yaitu aplikasi untuk pesan-antar yang hanya beroperasi di Pontianak dan sekitarnya. Analisis <i>user experience</i> yang digunakan yaitu <i>User Experience Questionnaire</i> untuk menganalisis hasil rancang ulang desain dari aplikasi Bujang Kurir. Dari hasil pengujian <i>Banchmark</i>, didapat rata-rata nilai yaitu aspek daya tarik mendapat rata-rata 1.52</p>

No.	Judul	Metode	Hasil
			<p>(<i>Above Average</i>), aspek kejelasan memperoleh nilai rata-rata 1.57 (<i>Above Average</i>), efisiensi rata-rata 1.54 (<i>Good</i>), ketepatan yaitu 1.18 (<i>Above Average</i>), stimulasi dengan rata-rata 1,36 (<i>Good</i>), dan kebaruan (<i>Above Average</i>).</p>
4.	<p>“A Comparative Study Between a Computer-Based and a Mobile-Based Assessment, Usability and User Experience” (Nikou & Economides, 2019).</p>	<p><i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) dan <i>System Usability Scale</i> (SUS)</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan penilaian berbasis komputer dan seluler pada <i>usability</i> dan <i>user experience</i> dari sistem. Dari hasil penilaian SUS, hasilnya menunjukkan bahwa skor <i>usability</i> dari penilaian berbasis komputer dan berbasis seluler tinggi. Selain itu, tidak diperoleh hasil perbedaan secara signifikan antara penilaian berbasis komputer dan seluler dalam skor <i>usability</i> yang ditemukan. Hasil <i>usability</i> penilaian berbasis komputer yaitu 76% dan berbasis seluler sebesar 78,2%.</p> <p>Pada penilaian UEQ menunjukkan hasil yang berbeda yang signifikan pada skala daya tarik dan kebaruan. Kesan responden secara</p>

No.	Judul	Metode	Hasil
			keseluruhan terhadap penilaian berbasis seluler lebih tinggi jika dibandingkan dengan penilaian berbasis komputer. Responden menemukan bahwa perangkat seluler lebih menarik dan menyenangkan. Selain itu, responden merasa penilaian berbasis seluler lebih kreatif dan inovatif yang menarik perhatian mereka.
5.	<p><i>“Evaluation on Augmented-Reality-Based Interactive Book Using System Usability Scale and User Experience Questionnaire”</i> (Dirjen et al., 2020)</p>	<p><i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i> dan <i>System Usability Scale (SUS)</i></p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian diperoleh pada metode SUS mendapat skor rata-rata sebesar 77,67 yang berarti terklasifikasi pada kategori <i>Acceptability Ranges</i> yang artinya “<i>Acceptable</i>”, pada kategori <i>Grade scale</i> bernilai “C”, dan pada kategori <i>Adjective Ratings</i> memperoleh hasil “<i>Excellent</i>”. Sedangkan pada hasil penilaian menggunakan metode UEQ yaitu <i>Attractiveness</i> skor rata-ratanya 2.122, <i>Perspicuity</i> nilai rata-ratanya 2.177, <i>Efficiency</i> nilai rata-ratanya yaitu 1.982, <i>Dependability</i> mendapat nilai sebesar 1.750, <i>Stimulation</i> mendapat dengan rata-rata nilai sebesar 1.950, sedangkan aspek</p>

No.	Judul	Metode	Hasil
			<i>Novelty</i> dengan rata-rata nilai 1.867. Dari hasil seluruh pengujian disimpulkan perolehan hasil skor evaluasi dari buku interaktif berbasis teknologi menunjukkan bahwa respon dari responden sangat positif sehingga dapat dijadikan sebagai media belajar yang interaktif.
6.	“ <i>Research on the Influencing Factors of User Continuance Intention in Mobile Video Live Broadcast Platforms: Based on the Perspective of User Experience</i> ” (Hong & Tang, 2019)	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> dan <i>some related demand theory</i>	Penelitian ini menggabungkan model <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> dengan beberapa teori terkait untuk membangun model teoritis variabel yang berpengaruh terhadap <i>continuance intention</i> pada aplikasi video siaran langsung. Berdasarkan hasil analisis <i>structural equation model</i> menunjukkan bahwa <i>user experience</i> dan pemenuhan kebutuhan memiliki pengaruh positif yang signifikan berdampak pada <i>continuance intention</i> . Berdasarkan desain penelitian, variabel independen yang diukur antaranya <i>perceived usefulness (PU)</i> , <i>perceived ease of use (PEU)</i> , <i>perceived hedonic quality(HQ)</i> dan <i>need</i>

No.	Judul	Metode	Hasil
			<i>fulfillment</i> . Sedangkan variabel <i>user experience</i> sebagai mediator.
7.	“ <i>Identification of Critical Quality Dimensions for Continuance Intention in mHealth Service: Case Study of Onecare Service</i> ”(Kim et al., 2019)	<i>Expectation-disconfirmation Model</i>	Pada penelitian ini mengidentifikasi komponen kualitas kritis untuk <i>continuance intention</i> . Dari hasil pemodelan variabel independen terdiri dari <i>content quality, engagement, privacy, reliability, dan usability</i> . Variabel <i>satisfaction</i> menjadi variabel mediator sedangkan variabel <i>continuance intention</i> menjadi variabel dependen. Dari hasil penelitian variabel yang berpengaruh langsung terhadap <i>continuance intention</i> yaitu <i>content quality</i> dan <i>reliability</i> . Sedangkan variabel <i>engagement, privacy, dan usability</i> berpengaruh pada <i>user satisfaction</i> atau kepuasan pengguna.

Berdasarkan penelitian terdahulu metode UEQ diimplementasikan sebagai alat untuk menguji *user experience* dari suatu sistem. Ada pun penelitian-penelitian yang hanya menggunakan metode *User Experience Questionnaire* saja untuk mengevaluasi suatu sistem. Terdapat pula penelitian yang mengkombinasikan metode *User Experience Questionnaire* dengan *Google Analytics* (Irwansyah et al., 2021). Selain itu, terdapat pula penelitian terdahulu yang menggunakan *User Experience Questionnaire* dan *System Usability Scale* untuk membandingkan

penggunaan *computer-based* dan *mobile-based* pada pelajar dan penelitian pada media pembelajaran dengan 15 responden (Nikou & Economides, 2019).

Dalam penelitian ini memiliki pembeda dari penelitian terdahulu seperti objek yang telah ditentukan dari penelitian ini yaitu menggunakan aplikasi *mobile banking* dengan memperluas cakupan responden penelitian. Dengan menggunakan objek aplikasi JConnect *Mobile* dan minimal 178 responden yang diperoleh dari batasan populasi yang digunakan yaitu Penerima Beasiswa Pendidikan Sidoarjo 2022. Kemudian dari hasil *user experience* dan *usability* tersebut kemudian dihitung pengaruhnya terhadap *continuance intention*. Dan akan diperoleh hipotesis dari suatu variabel yang memiliki pengaruh dan dapat diterima terhadap *continuance intention*.

2.2 Dasar Teori

Adapun pembahasan dari teori-teori yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini ialah.

2.2.1 Aplikasi JConnect Mobile

Aplikasi JConnect *Mobile* adalah aplikasi *mobile* Bank Jatim yang menyediakan layanan transaksi secara *online*. Aplikasi ini pertama kali dirilis pada tahun 2 September 2016. JConnect *Mobile* sebagai wujud strategi serta komitmen dari Bank Jatim untuk menghadirkan layanan digital masyarakat dalam memfasilitasi masyarakat untuk bertransaksi. Aplikasi ini memiliki beberapa fitur antaranya Jatimcode QRIS, Transfer via BI-Fast, isi ulang dompet digital, pembayaran virtual account, setor dan tarik tunai *cardless*. Untuk dapat menggunakan aplikasi JConnect *Mobile*, nasabah dapat melakukan aktivasi langsung melalui aplikasi JConnect *Mobile*.

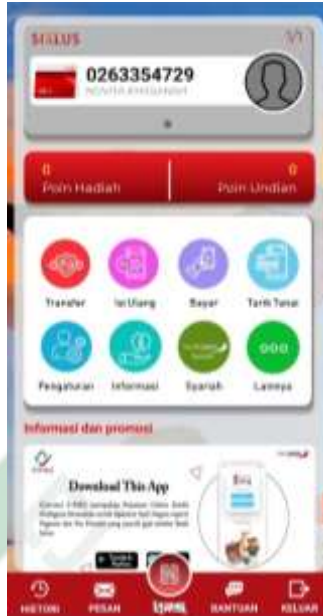
a. Halaman Login JConnect *Mobile*



Gambar 2. 1 Halaman Login JConnect *Mobile*

Saat membuka aplikasi JConnect tampilan pertama yang muncul adalah halaman login. Pengguna dapat memasukkan *password* yang telah terdaftar sebelumnya. Bagi pengguna yang belum terdaftar dapat melakukan aktivasi melalui SMS Banking Bank Jatim di kantor Bank Jatim terdekat. Pada halaman login juga disediakan fitur Lupa Password yang akan diarahkan untuk menghubungi *Call Center*. Pada halaman ini juga dilengkapi dengan fitur Lokasi, Info Produk/Promo, Info Kurs, JConnect E-KMG, dan JConnect E-Loan.

b. Halaman Utama JConnect *Mobile*



Gambar 2. 2 Halaman Utama JConnect *Mobile*

Setelah pengguna berhasil melakukan login, maka akan masuk pada halaman utama dari JConnect *Mobile*. Di halaman ini ada beberapa fitur diantaranya 1) fitur transfer, 2) fitur isi ulang, 3) fitur bayar, 4) fitur tarik tunai, 5) fitur pengaturan, 6) fitur informasi, 7) fitur syariah, 8) fitur lainnya yang berisi info kurs, 9) fitur histori, 10) fitur pesan, 11) fitur QRIS, 12) fitur bantuan, dan 13) fitur keluar.

c. Halaman Transfer JConnect *Mobile*



Gambar 2. 3 Halaman Transfer JConnect *Mobile*

Pada halaman transfer terdapat beberapa pilihan fitur seperti ubah/hapus daftar tujuan transfer, transfer ke rek bank jatim, transfer ke rek bank lain, dan transfer BI-FAST.

d. Halaman Isi Ulang JConnect *Mobile*



Gambar 2. 4 Halaman Isi Ulang

Halaman isi ulang memfasilitasi penggunaanya untuk pembelian PLN prabayar atau pulsa dan paket data. Ada beberapa fitur yang disediakan seperti fitur isi ulang dompet digital, ubah/hapus daftar tujuan isi ulang, pembelian pulsa/paket data, pembelian PLN prabayar, dan *advice* PLN prabayar.

e. Halaman Bayar JConnect *Mobile*



Gambar 2. 5 Halaman Bayar

Pada halaman bayar, terdapat beberapa fitur pembayaran yang dapat digunakan pengguna. Adapun pembayaran yang disediakan seperti PDAM, TV, Telkom, E-Samsat, dan pembayaran lainnya.

f. Halaman Tarik Tunai



Gambar 2. 6 Halaman Tarik Tunai

Halaman ini menyediakan layanan untuk pengguna melakukan transaksi tarik atau setor tunai secara *cardless*. Layanan ini sangat dibutuhkan ketika pengguna tidak membawa kartu ATM dan ingin melakukan penarikan tunai, maka dapat menggunakan fitur ini.

2.2.2 *User Experience*

User Experience mengacu pada sikap atau perilaku pengguna dalam berinteraksi dengan suatu sistem. Perilaku atau sikap dari pengguna yang positif adalah saat sistem dapat menyelesaikan tugas dengan mudah dan cepat. *User experience* juga mencakup apa saja seperti seberapa baik pengguna dalam melakukan navigasi sistem, bagaimana kemudahan penggunaannya, dan bagaimana relevansi konten yang ditampilkan oleh sistem. *User Experience* adalah perjalanan holistik yang dilalui pengguna saat mereka menggunakan suatu produk sistem. Cakupan *user experience* tidak hanya interaksi pengguna dengan sistem, tetapi juga mencakup bagaimana sistem tersebut sesuai dengan proses penyelesaian tugas secara lengkap keseluruhan (Arifin & Maharani, 2021). Terlepas dari apakah berbagai aspek pengalaman berada di bawah kendali langsung sistem atau hanya

terkait dengan sistem, pengalaman keseluruhan dianggap sebagai bagian dari *user experience* dari sudut pandang pengguna (Díaz-Oreiro et al., 2019).

User experience mencakup aspek instrumental, aspek non-instrumental, aspek pragmatis dan aspek hedonis seperti keindahan atau estetika produk, tantangan, stimulasi, dan bagaimana pengguna tertarik pada sistem. *User experience* terdiri dari karakteristik pengguna (keterampilan, latar belakang, usia), keadaan internal (harapan pengguna, motivasi, suasana hati), dan perbedaan budaya (bahasa) (Hassan & Galal-Edeen, 2018). Inti dari *user experience* yaitu memastikan bahwa pengguna mendapatkan nilai dari apa yang sistem berikan kepada mereka.

2.2.3 Usability

Usability adalah metode analisis untuk melakukan evaluasi kualitatif untuk menentukan seberapa mudah suatu sistem saat digunakan oleh pengguna. Aspek *usability* digunakan untuk menguji keberhasilan suatu sistem sebagai tanda bahwa sistem dapat diterima oleh pengguna. Pengujian *usability* dapat diimplementasikan pada semua *platform* (Muhammad Nur Fauzi et al., 2022). *Usability* sebagai faktor penting yang berpengaruh pada keberhasilan suatu *website*. Menurut Nielsen *usability* didefinisikan sebagai pengalaman pengguna saat mengoperasikan sistem. *Usability* berdampak pada pengalaman pengguna yang paling dasar saat pengguna pertama kali menggunakan *website* tersebut (Sidik et al., 2018).

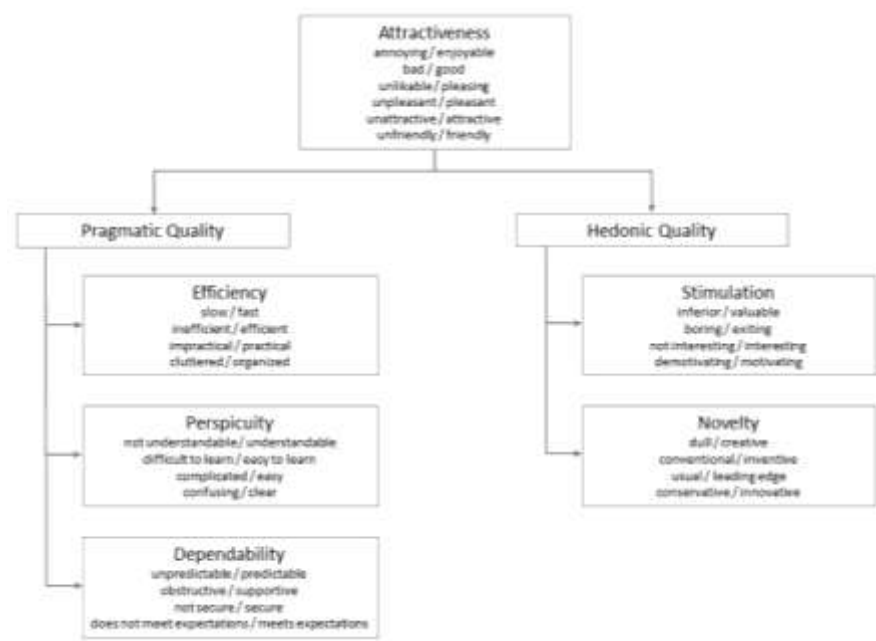
Menurut *International Standard Organization* (ISO) 9241-11, *Usability* diidentifikasi sejauh mana pengguna dalam mengoperasikan sistem secara *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction*.

1. *Effectiveness* : pengukuran ini berkaitan dengan keberhasilan pengguna dalam menyelesaikan tujuannya pada sistem secara tepat dan lengkap.
2. *Efficiency* : pengukuran yang berkaitan dengan efektivitas pengguna yang diperoleh dari usaha saat menyelesaikan tujuannya.
3. *Satisfaction* : pengukuran pada tingkat kenyamanan pengguna ketika menggunakan sistem (Iryanto et al., 2019).

2.2.4 User Experience Questionnaire (UEQ)

User Experience Questionnaire (UEQ) adalah kuesioner yang banyak dipergunakan dalam menilai kesan subjektif dari pengguna berdasarkan *user experience* pada sebuah aplikasi atau *website*. Meskipun *User Experience*

Questionnaire awalnya ditujukan untuk evaluasi produk perangkat lunak, namun sekarang ini juga dapat diterapkan ke setiap jenis produk lainnya seperti digital dan fisik (Henim & Sari, 2020). Mengisi UEQ memakan waktu sekitar 3 sampai 5 menit yang mana UEQ sudah cukup efisien mengenai waktu saat menjawab semua item. UEQ adalah diferensial semantik sebanyak 26 item yang terdiri dari 6 skala pengukuran (Luh et al., 2021). Berikut aspek *user experience* dalam kuesioner:



Gambar 2. 7 Struktur Skala Pada UEQ

Sumber: (Haerani & Rahmatulloh, 2021)

1. *Attractiveness* : kesan dari pengguna terhadap keseluruhan dari sistem. Apakah pengguna suka atau tidaknya pada sistem tersebut.
2. *Perspicuity* : kemudahan pengguna dalam mempelajari penggunaan sistem dan dapat dengan mudah mengenali sistem.
3. *Efficiency* : pengguna dapat dengan mudah untuk menyelesaikan tugas secara efisien dan tidak perlu cara berlebihan.
4. *Dependability* : pengguna merasa dapat mengoperasikan suatu sistem dan dapat memprediksi perilaku sistem.
5. *Stimulation* : ketertarikan pengguna terhadap sistem dan tingkat kesenangan pengguna saat menggunakan sistem.
6. *Novelty* : kualitas sistem dari sisi inovasi dan kreativitas sistem yang membuat pengguna tertarik.

Data kuesioner UEQ kemudian diproses menggunakan *UEQ Analysis Tool* yaitu *tools* yang memiliki format excel untuk mengkonversi nilai UEQ dan menghasilkan *benchmark* dari setiap skala pada UEQ, lalu dibandingkan skor yang dihitung pada masing-masing skala berdasarkan nilai pada tabel 2.2 berikut (G. E. Saputra et al., 2022).

Tabel 2. 2 *Benchmark* Interval Pada Skala UEQ

Aspek	<i>Excellent</i>	<i>Good</i>	<i>Above Average</i>	<i>Below Average</i>	<i>Bad</i>
<i>Attractiveness</i>	> 1,75	> 1,52	> 1,17	> 0,7	≤ 0,7
<i>Perspicuity</i>	> 1,9	> 1,56	> 1,08	> 0,64	≤ 0,64
<i>Efficiency</i>	> 1,78	> 1,47	> 0,98	> 0,54	≤ 0,54
<i>Dependability</i>	> 1,65	> 1,48	> 1,14	> 0,78	≤ 0,78
<i>Stimulation</i>	> 1,55	> 1,31	> 0,99	> 0,5	≤ 0,5
<i>Novelty</i>	> 1,4	> 1,05	> 0,71	> 0,3	≤ 0,3

Dari 6 skala tersebut, kemudian dikelompokkan ke dalam 3 aspek yaitu *Attractiveness* yang terdiri dari 6 item dengan bagian utamanya yaitu sebagai derajat murni yang berkaitan dengan daya tarik sistem. Aspek *pragmatic quality* yang terdiri dari 3 skala yaitu *efficiency*, *perspicuity*, dan *dependability* yang pada masing-masing skala terdapat 4 item pertanyaan dengan fokus utamanya ialah pencapaian tujuan pengguna saat melakukan tugas. Sedangkan aspek *hedonic quality* berisikan dua skala yaitu *stimulation* dan *novelty* yang juga terdiri dari 4 aspek dan berfokus pada perasaan pengguna dengan melibatkan kesenangan dan motivasi (Aditya Pebrialdy Arswanda et al., 2022).

Kelengkapan dari ketiga aspek tersebut menjadikan metode UEQ lebih unggul dibandingkan metode lainnya. Kuesioner pada UEQ memiliki tiap item yang bertolak belakang dari maknanya yang akan menjelaskan suatu sistem yang detail (Haerani & Rahmatulloh, 2021). Masing-masing item terdiri dari 1 sampai 7 level yang dimana terdapat skala nilai -3 yang merepresentasikan jawaban yang negatif, dan skala +3 yang merepresentasikan jawaban paling positif. Sedangkan nilai 0 atau nilai tengah merepresentasikan jawaban netral. Dari 7 level tersebut responden dapat memilih level mana yang mendekati menurut pengalaman

responden pada sistem (Sabukunze & Arakaza, 2021). Berikut pertanyaan pada kuesioner dalam Bahasa Indonesia.

	1	2	3	4	5	6	7	
menyusahkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menyenangkan
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat dipahami
kreatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	monoton
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sulit dipelajari
bermanfaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat
membosankan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mengasyikkan
tidak menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menarik
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat diprediksi
cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	lambat
berdaya cipta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	konvensional
menghalangi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mendukung
baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	buruk
rumit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sederhana
tidak disukai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menggembirakan
lazim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	terdepan
tidak nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	nyaman
aman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak aman
memotivasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memotivasi
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi
tidak efisien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	efisien
jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	membingungkan
tidak praktis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	praktis
terorganisasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	berantakan
atraktif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak atraktif
ramah pengguna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna
konservatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	inovatif

Gambar 2. 8 Kuesioner UEQ

Sumber : (Haerani & Rahmatulloh, 2021)

Total pertanyaan dari kuesioner UEQ tersebut adalah 26 item yang wajib diisi semua oleh responden. Penempatan pertanyaan kuesioner UEQ dilakukan secara acak dengan beberapa pertanyaan dimulai dari sisi negatif ke sisi positif. Dalam pengisian kuesioner UEQ tersebut tidak membutuhkan waktu dan usaha yang banyak.

2.2.5 System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale secara umum metode yang berguna dalam menilai suatu kegunaan atau *usability* dari aplikasi atau *website*. Metode ini juga dikenal sebagai skala survei “*quick and dirty*” untuk mengevaluasi kegunaan yang memungkinkan praktisi dalam mengevaluasi dengan cepat dan mudah (Aziz et al., 2021). Dalam pengumpulan data, metode ini menggunakan kuesioner dan terdapat 10 item pertanyaan untuk menilai *website* tersebut. Pada metode ini, pertanyaan yang bernomor ganjil bermakna positif dan pertanyaan yang bernomor genap

bermakna negatif (Muhammad Nur Fauzi et al., 2022). Dalam menganalisis hasil kuesioner tersebut hanya menggunakan skala likert terhadap 5 skala. Pada skala 1 merepresentasikan bahwa responden merasa ketidaksetujuan terhadap sistem, sedangkan pada skala 5 merepresentasikan responden merasa setuju penuh pada sistem. Hasil dari kuesioner nantinya akan menghasilkan sebuah kategori dalam merepresentasikan tingkat kegunaan atau *usability* dari keseluruhan sistem. Skor pada masing-masing item tidak mewakili dari item itu sendiri (Iryanto et al., 2019).

Hasil kuesioner SUS tidak memerlukan perhitungan yang rumit dan banyak waktu dengan hasil skornya 0-100. Terdapat 10 pertanyaan oleh John Brooke sebagai berikut :

Tabel 2. 3 Kuesioner SUS

No.	Pertanyaan Kuesioner
1	Saya akan sering mengunjungi aplikasi JConnect <i>Mobile</i>
2	Saya menilai aplikasi JConnect <i>Mobile</i> rumit ketika digunakan
3	Saya menilai aplikasi JConnect <i>Mobile</i> ini mudah untuk digunakan
4	Saya memerlukan bantuan teknis saat menggunakan aplikasi JConnect <i>Mobile</i>
5	Saya menilai fitur yang tersedia pada aplikasi JConnect <i>Mobile</i> dibangun dan dirancang dengan baik
6	Saya menilai fitur dan menu dari aplikasi JConnect <i>Mobile</i> banyak yang tidak konsisten
7	Saya menilai kedepannya pengguna akan mudah dalam menggunakan aplikasi JConnect <i>Mobile</i>
8	Saya menilai aplikasi JConnect <i>Mobile</i> sulit untuk digunakan
9	Saya merasa nyaman ketika menjelajahi aplikasi JConnect <i>Mobile</i>
10	Saya perlu mempelajari beberapa hal sebelum menggunakan aplikasi JConnect <i>Mobile</i>

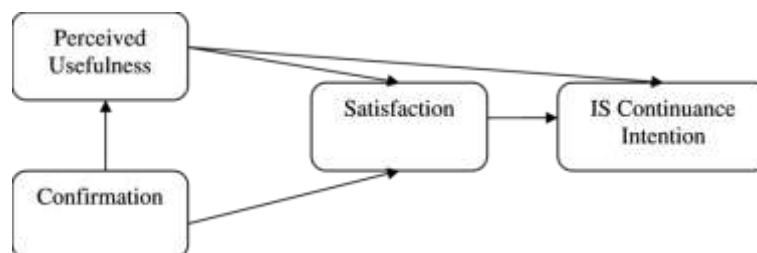
Perhitungan hasil kuesioner dari seluruh skor responden akan diperoleh nilai rata-rata. Kemudian, dalam menentukan *grade* penilaian dapat dilihat tiga kategori yaitu pada *Acceptability range*, *grade scale*, dan *adjective ratings*. Dalam melakukan interpretasi hasil pada metode ini terdapat kategori penilaian skala pada tabel 2.4 berikut ini (A. Saputra, 2019).

Tabel 2. 4 Skala Penilaian Skor SUS

<i>SUS Score</i>	<i>Grade Scale</i>	<i>Adjective Rating</i>	<i>Acceptability</i>
81 - 100	A	<i>Excellent</i>	<i>Acceptable</i>
71 - 80	B	<i>Good</i>	
51 - 70	C	<i>Oke</i>	<i>Marginal</i>
25 - 50	D	<i>Poor</i>	<i>Non Acceptable</i>
< 25	F	<i>Worst Imaginable</i>	

2.2.6 *Expectation Confirmation Model (ECM)*

Dasar dari *Expectation Confirmation Model (ECM)* yaitu *Expectation-Confirmation Theory (ECT)* dalam pemasaran dan *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam teknologi informasi yang berfokus pada kelanjutan penggunaan sistem informasi. Sebuah perubahan penting untuk memahami perilaku manusia dalam penggunaan teknologi karena kelangsungan hidup jangka panjang sistem informasi tergantung pada kelanjutan pengguna daripada penggunaan pertama kali (Persada et al., 2021). Penelitian ini mengadopsi ECM dari *IS Continuance* yang dikembangkan oleh Bhattacharjee pada tahun 2001 (Joo et al., 2017). Penyesuaian model dilakukan untuk menyesuaikan tujuan penelitian ini. Dalam model ECM memiliki 4 variabel yaitu *perceived usefulness*, *confirmation*, *satisfaction*, dan *IS continuance intention*.



Gambar 2. 9 Model *Expectation Confirmation Model (ECM)*

Dalam ECM, *expectation* mengacu pada sejauh mana harapan pengguna terpuaskan, berdasarkan pengalaman menggunakan teknologi, *perceived usefulness* ialah sejauh mana kepercayaan pengguna terhadap kebergunaan dari penggunaan teknologi tersebut, *satisfaction* mewakili perasaan positif yang diperoleh saat evaluasi terhadap menggunakan teknologi, dan *continuance intention* adalah mengacu pada niat untuk membeli kembali teknologi atau melanjutkan penggunaan layanan (Joo et al., 2017). Jika *expectation* terpenuhi melalui penggunaan teknologi informasi, pengguna cenderung puas dan menganggap teknologi itu berguna sehingga memunculkan niat untuk menggunakan teknologi secara terus menerus

2.2.7 *Human Computer Interaction (HCI)*

Human Computer Interaction (HCI) merupakan multidisiplin ilmu yang mendalami seperti desain teknologi, evaluasi sistem serta implementasi pada suatu sistem komputerisasi dalam mempelajari fenomena besar disekitarnya. HCI menggambarkan sistem harus mudah digunakan, memberikan keamanan bagi penggunanya, mudah untuk dimengerti, dan dapat digunakan dalam menyelesaikan tugas (*usability*) (Ghufron et al., 2020). Tujuan *Human Computer Interaction* adalah untuk pengembangan dan perbaikan sistem pada sisi *safety*, *efficiency*, *appeal*, *utility*, *effective*, dan *usability*.

1. *Safety*, yaitu keamanan data, perlindungan file dari gangguan, dan privasi pengguna.
2. *Efficiency*, yaitu mengukur bagaimana pengguna secara cepat dalam menyelesaikan pekerjaan pada sistem sesuai tujuan.
3. *Appeal*, yaitu sistem memiliki tampilan yang menarik dan sederhana.
4. *Utility*, yaitu apa saja jenis layanan yang disediakan sistem, seperti mencetak dokumen.
5. *Effective*, yaitu pengguna mampu mencapai tujuan sesuai yang diharapkan dari sistem, seperti bagaimana untuk mencetak laporan.
6. *Usability*, yaitu tingkat kemudahan sistem untuk dapat digunakan dan dipelajari secara efektif dan efisien agar pengguna merasa puas dengan sistem tersebut (Nugraheny & Tinggi Teknologi Adisutjipto, 2018).

2.2.8 Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel sebagai dua hal yang saling berkaitan yang digunakan untuk menentukan jumlah objek pada penelitian. Populasi adalah jumlah dari seluruh objek penelitian untuk mendapatkan data. Populasi penelitian sangat luas bukan hanya manusia tapi juga dapat berupa tumbuhan, benda, hewan, dan dapat berupa peristiwa yang dapat digunakan sebagai sumber perolehan data penelitian yang sesuai dengan karakteristik dari penelitian tersebut (Ahyar et al., 2020). Dari populasi penelitian akan ditentukan jumlah sampel yang akan digunakan dari banyaknya populasi objek penelitian. Sedangkan sampel adalah banyaknya jumlah objek penelitian yang diperoleh dari populasi dengan menggunakan salah satu teknik pengambilan sampling yang dipilih. Penelitian dengan pengambilan objek menggunakan teknik sampling akan lebih menguntungkan karena berdasarkan pertimbangan-pertimbangan untuk hasil yang valid (Sugiyono, 2016)

Dalam menentukan sampel penelitian, pemilihan teknik sampling yang dapat dilakukan dengan menggunakan *probability sampling* atau *non-probability*. Dari kebutuhan penelitian, responden yang dibutuhkan harus memiliki syarat sesuai kebutuhan penelitian. Sehingga teknik pengambilan sampel yang dipilih yaitu *non-probability* dan metode teknik samplingnya menggunakan *Purposive Sampling* (Ahyar et al., 2020). Sebelum menggunakan teknik *Purposive Sampling* perlu terlebih dahulu menghitung jumlah sampel dari populasi. Untuk mendapat jumlah sampel penelitian dapat menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Banyaknya sampel

N = Banyaknya populasi

E = *error tolerance*

Toleransi kesalahan (*error tolerance*) dapat ditentukan 1%, 5%, 10% atau lainnya. Namun penelitian ini menggunakan tingkat presisi 7% dikarenakan populasi jumlahnya kurang dari 2000 (Mensah et al., 2022).

2.2.9 Skala Likert

Pada kuesioner terdapat skala yang merepresentasikan tingkat intensitas dari sikap responden dalam menilai objek yang diteliti. Dalam menilai kuesioner menggunakan skala likert dapat berjumlah 5 sampai 7 poin tergantung dengan metode yang digunakan (Wu & Leung, 2017). Skala likert merupakan rangkaian pernyataan perilaku/sikap dari responden terhadap objek yang diteliti. Hasil yang diperoleh dari masing-masing item akan dijumlah untuk menghasilkan skor total dari responden. Skala likert terdiri dari 2 bagian yaitu bagian pertanyaan mengenai objek dan bagian kolom skala pernyataan seperti “Sangat Setuju” hingga yang “Sangat Tidak Setuju” (Ahyar et al., 2020).

Tabel 2. 5 Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-Ragu (RG)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

2.2.10 Uji Validitas

Uji validitas pada instrumen penelitian dapat dibuktikan dalam beberapa bukti seperti validitas konten dan validitas kriteria. Uji validitas penelitian digunakan untuk menguji keakuratan dari suatu alat atau kuesioner penelitian yang digunakan sebagai perolehan data dari responden. Instrumen penelitian dikatakan valid jika telah sesuai dengan apa yang seharusnya diukur dalam penelitian. Menurut (Sugiyono, 2016) hasil penelitian bernilai valid jika data penelitian yang telah diperoleh sesuai dengan fakta yang terjadi pada objek. Dalam menguji validitas instrumen penelitian dapat menggunakan *Rumus Product Moment* berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{n(\sum x_i^2) - (x_i)^2} (n\sum y_i^2) - (y_i)^2} \quad (2)$$

Keterangan :

R_{xy} = Koefisiensi korelasi

n = Jumlah responden

- x_i = Nilai setiap item pertanyaan
- y_i = Nilai setiap item kriteria
- Σx = Jumlah nilai dari butir pertanyaan
- Σy = Jumlah skor total item pertanyaan
- N = Jumlah responden

Istrumen penelitian dinyatakan valid jika koefisiensi korelasi yang didapat $> 0,3$. Sedangkan instrumen dikatakan tidak valid apabila korelasinya $< 0,3$ (Sugiyono, 2016).

2.2.11 Uji Reliabilitas

Koefisien reliabilitas suatu tes merujuk pada perhitungan yang menghasilkan konsistensi nilai yang sama. Uji reliabilitas fokus pada pengukuran konsistensi, kondisi, hasil, serta kepercayaan dari metode penelitian. Pengukuran penelitian disebut reliabel apabila nilai yang dihasilkan sama saat pengukuran dilakukan berulang (Mohajan, 2017). Pengujian reliabilitas dilakukan setelah melakukan uji validitas data. Apabila pada uji validitas hasilnya valid, maka perlu dilakukan uji reliabilitas. Sedangkan apabila sebelumnya pada uji validitas hasilnya tidak valid, maka tidak perlu melakukan uji reliabilitas. Salah satu rumus untuk menghitung reliabilitas data dengan menggunakan formula *Cronbach's Alpha*. Dalam pengujian reliabilitas dapat diasumsikan reliabel jika *Cronbach's Alpha* bernilai diatas 0,6 (Janna & Herianto, 2021). Perhitungan nilai *Cronbach's Alpha* dirumuskan sebagai berikut.

$$r = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum Si}{St} \right\} \quad (3)$$

Keterangan :

- r = Nilai reliabilitas
- k = Jumlah butir pertanyaan
- $\sum Si$ = Jumlah varian butir
- St = Varian skor total

2.2.12 SPSS

Statistical Product and Service Solution atau yang disingkat SPSS merupakan sebuah aplikasi yang membantu mengelola serta menganalisis data penelitian kuantitatif. Dengan penggunaan SPSS ini, peneliti dapat mengetahui

validitas dan reliabilitas dari penelitian (Janna & Herianto, 2021). Selain dapat diandalkan dalam menguji konsistensi dari data penelitian, peneliti juga dapat uji normalitas dan reliabilitas dapat dilakukan dengan SPSS. Sehingga, *software* SPSS ini memungkinkan pengolahan dan pengujian dalam jumlah yang banyak (Amos et al., 2021). SPSS memiliki banyak versi yang telah dikembangkan, jadi pengguna dapat menyesuaikan versi yang dipilih dengan kebutuhan dan spesifikasi dari *device* yang digunakan.

2.3 Integrasi Keilmuan

Al-qur'an sebagai landasan hidup bagi seluruh muslim. Selain sebagai landasan hidup, Al-Qur'an juga sebagai sumber dari berbagai ilmu termasuk ilmu tentang teknologi informasi. Dalam memperoleh integrasi keilmuan ini peneliti melakukan wawancara kepada Bu Wiwin Luqna Hunaida, M. Pd. I sebagai dosen di UIN Sunan Ampel Surabaya, mengatakan korelasi dari penelitian ini dengan QS. An-Nur ayat 38:

لِيَجْزِيَهُمُ اللَّهُ أَحْسَنَ مَا عَمِلُوا وَيَزِيدَهُم مِّن فَضْلِهِ وَاللَّهُ يَرْزُقُ مَن يَشَاءُ بِغَيْرِ حِسَابٍ

Artinya : “(Mereka melakukan itu) agar Allah memberi balasan kepada mereka dengan yang lebih baik daripada apa yang telah mereka kerjakan, dan agar Dia menambahkan karunia-Nya kepada mereka. Dan Allah memberi rezeki kepada siapa saja yang Dia kehendaki tanpa batas.”

Dari ayat diatas dijelaskan bahwa apabila manusia melakukan pekerjaan yang baik dan bermanfaat maka Allah akan melimpahkan rahmat dari apa yang telah diupayakan. Kegiatan evaluasi pada suatu produk atau sistem merupakan bentuk usaha untuk meningkatkan ilmu dan *upgrade* suatu sistem agar lebih baik, sehingga dapat memberikan manfaat dan kemudahan bagi penggunanya. Selain ayat tersebut, ayat lain yang berkorelasi dengan topik evaluasi pada sistem ini yaitu QS. At-Taubah ayat 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya “Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kam akan

dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberikan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.

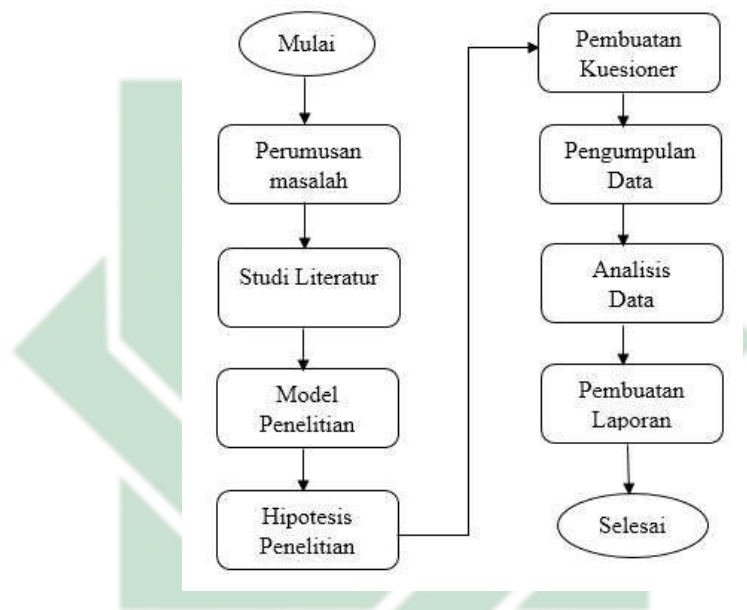
Sebagai bentuk taqwa seorang mukmin ialah pantang putus asa dalam bekerja dan memberikan manfaat pada orang lain. Dalam mengevaluasi suatu sistem merupakan bentuk usaha seseorang dalam memperbaiki suatu layanan agar dapat memberikan manfaat bagi yang menggunakan layanan tersebut. Suatu metode evaluasi sebagai ilmu untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan dan keberkahan dari apa yang telah diperbaiki.



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Pendekatan kuantitatif digunakan pada penelitian ini. Metode kuantitatif bertujuan untuk menanggapi permasalahan penelitian yang dapat direpresentasikan dengan data yang bersifat angka atau numerik dengan didukung dengan hipotesis-hipotesis terkait pada penelitian (Dr. Wahidmurni, 2017).



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

3.1.1 Perumusan Masalah

Tahapan awal penelitian yaitu pembuatan rumusan masalah yang diperoleh pada latar belakang penelitian. Fenomena yang muncul di masyarakat menjadi rumusan masalah penelitian ini dilakukan. Dalam penelitian ini topik yang diteliti yaitu mengevaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) dan kebergunaan (*usability*) serta pengaruhnya terhadap *continuance intention* pada sistem *mobile banking*.

3.1.2 Studi Literatur

Tahap kedua dalam penelitian yaitu melakukan pencarian referensi dari berbagai jurnal, buku, artikel, serta teori relevan dengan topik yang akan diteliti sebagai dasar pengetahuan dan informasi mengenai evaluasi sistem *mobile banking*. Dalam mengukur *user experience* menggunakan metode *User Experience*

Questionnaire. Sedangkan untuk mengukur *usability* menggunakan metode *System Usability Scale*. Kemudian *user experience* dan *usability* tersebut diukur pengaruhnya terhadap *continuance intention* dengan menggunakan teori *Expectation Confirmation Model* (ECM).

3.1.3 Model Penelitian

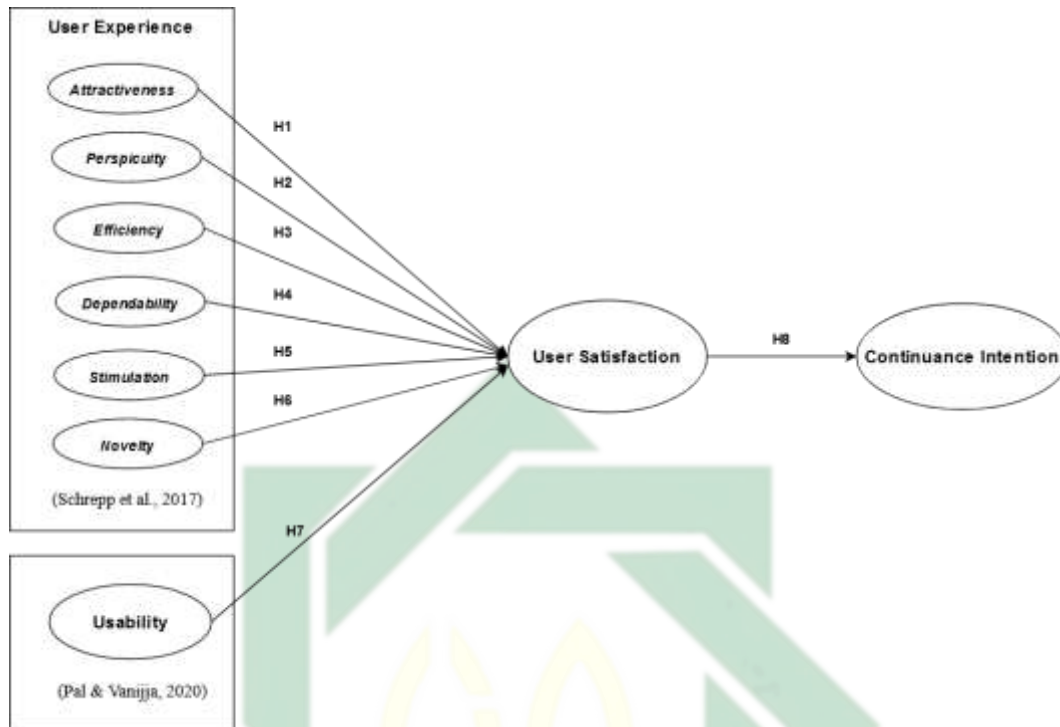
Model yang digunakan yaitu dengan mengadopsi model *Expectation Confirmation Model* (ECM) yang menggunakan variabel utama dari model tersebut yaitu *user satisfaction* dan *continuance intention* dan menambahkan variabel *user experience* dan *usability*. Berikut penjelasan dari masing-masing variabel.

Tabel 3. 1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Referensi
<i>User experience</i>	Mengacu pada bagaimana perilaku pengguna saat menggunakan sebuah sistem.	(Hong & Tang, 2019), (Liu & Pu, 2020)
<i>Usability</i>	Aspek yang menentukan seberapa mudah suatu sistem digunakan oleh pengguna.	(Hong & Tang, 2019), (Liu & Pu, 2020)
<i>User satisfaction</i>	Aspek dalam menilai kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi	(Joo et al., 2017), (Ashfaq et al., 2020)
<i>Continuance intention</i>	Suatu sikap atau minat pengguna untuk terus menggunakan suatu sistem.	(Palullungan, 2022), (Persada et al., 2021)

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

3.1.4 Hipotesis Penelitian



Gambar 3. 2 Model Penelitian

Pada penelitian sebelumnya dilakukan penelitian serupa yang menguji pengaruh *user experience* terhadap kepuasan pengguna dari aplikasi Iflix yang diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif dari *user experience* pada kepuasan pengguna (Rezaldy et al., 2019). Selain itu, juga terdapat penelitian oleh (Alberto Jose Martins et al., 2020) tentang pengaruh *user experience* terhadap *customer satisfaction* bahwa semua indikator variabel saling terikat antar variabel dengan variabel lainnya dan semua pengujian hipotesis bisa diterima pada penelitian tersebut. Dan penelitian dari (Baker-Eveleth & Stone, 2015) yang meneliti pengaruh *usability, expectation, confirmation* yang hasilnya berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* dan *continuance intention*.

Model pada gambar 3.2 merupakan model penelitian yang diadaptasi dari teori ECM yang diterapkan pada *mobile banking*. Pada teori ECM memiliki 4 variabel yaitu *perceived usefulness, confirmation, satisfaction, dan continuance intention*. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan, maka pada penelitian ini mengadopsi 2 variabel yaitu *user satisfaction* dan *continuance intention* sebagai variabel dari ECM yang diadaptasi dengan *user experience* dan

usability. Dengan modifikasi ini sebagai pembanding dari hasil pada ECM murni dengan modifikasi ECM. *User experience* terdiri dari enam aspek yaitu aspek *attractiveness*, aspek *perspicuity*, aspek *efficiency*, aspek *dependability*, aspek *stimulation*, dan aspek *novelty*. Sehingga jumlah variabel dari model penelitian ini yaitu 9 variabel. Berikut ialah hipotesis yang dirumuskan pada penelitian ini:

H1: Apakah *Attractiveness* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*?

H2: Apakah *Perspicuity* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*?

H3: Apakah *Efficiency* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*?

H4: Apakah *Dependability* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*?

H5: Apakah *Stimulation* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*?

H6: Apakah *Novelty* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*?

H7: Apakah *Usability* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*?

H8: Apakah *User Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Continuance Intention*?

3.1.5 Perancangan Kuesioner

Dalam tahapan penyusunan kuesioner ini yaitu dengan pembuatan kuesioner yang berkaitan dengan permasalahan penelitian berdasarkan indikator *User Experience Questionnaire*, *System Usability Scale*, *User Satisfaction*, dan *Continuance Intention* yang kemudian hasil kuesioner tersebut dipergunakan dalam proses pengumpulan data.

3.1.6 Pengumpulan Data

Dalam tahap pengumpulan data, peneliti memperoleh data dari penyebaran kuesioner terhadap responden dan informasi-informasi yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian yang kemudian digunakan sebagai informasi dalam menganalisis masalah untuk menjawab permasalahan penelitian.

3.1.7 Analisis Data

Pada tahapan analisis ini yaitu data yang didapat dari penyebaran kuesioner yang kemudian dianalisis dan dihasilkan informasi baru untuk dipergunakan dalam mendukung keputusan dan kemudian akan dijadikan sebagai kesimpulan dari penelitian ini.

3.1.8 Pembuatan Laporan

Tahapan laporan sebagai tahapan terakhir dari penulisan hasil penelitian yang sudah dilakukan. Tahap pembuatan laporan disesuaikan berdasarkan panduan yang telah ditetapkan oleh pihak prodi.

3.2 Penentuan Sampel

Populasi dari penelitian ini yaitu pengguna dari aplikasi JConnect *Mobile* dengan jumlah sampel yang ditentukan menggunakan teknik *Purposive Sampling* dimana populasi penelitian ini dibatasi yaitu pada penerima Beasiswa Pendidikan Sidoarjo Tahun 2022 yaitu 1.414 mahasiswa. Ketika menggunakan *Purposive Sampling*, maka sampel penelitian memiliki kriteria tertentu yaitu sebagai pengguna aplikasi JConnect *Mobile* dan penerima Beasiswa Pendidikan Sidoarjo Tahun 2022 (Firmansyah et al., 2022). Rumus slovin digunakan untuk perhitungan jumlah sampel dari penelitian ini dengan *error tolerance* 7% yang dirumuskan sebagai berikut:

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

$$n = \frac{1.414}{1 + (1.414 \cdot 0,07^2)}$$

$$n = 178,3416 \text{ dibulatkan } 178$$

Hasil dari perhitungan dengan menggunakan formula slovin dan *error tolerance* sebesar 7%, maka diperoleh sampel minimal yaitu 178 responden agar hasil pengukuran yang dicapai optimal (Mensah et al., 2022).

3.3 Indikator Penelitian

Berdasarkan model penelitian terdapat 9 variabel penelitian dan telah didefinisikan pada masing-masing variabel, berikut merupakan indikator pertanyaan pada masing-masing variabel.

3.3.1 Indikator *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Tabel 3. 2 Indikator Pertanyaan *User Experience*

Variabel	Indikator		Kode	Skala	Referensi
<i>Attractiveness</i> (Daya Tarik)	Menyusah- kan	Menyenangkan	AT1	<i>Likert 7 point scale</i>	(Dirjen et al., 2020)
	Buruk	Baik	AT2		

Variabel	Indikator		Kode	Skala	Referensi
	Tidak disukai	Menggembirakan	AT3	<i>Likert 7 point scale</i>	(Dirjen et al., 2020)
	Tidak nyaman	Nyaman	AT4		
	Tidak atraktif	Atraktif	AT5		
	Tidak Ramah pengguna	Ramah pengguna	AT6		
<i>Perspiciuity</i> (Kejelasan)	Tidak dapat dipahami	Dapat dipahami	PE1		
	Sulit dipelajari	Mudah dipelajari	PE2		
	Rumit	Sederhana	PE3		
	Membingungkan	Jelas	PE4		
<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	Lambat	Cepat	EF1		
	Tidak efisien	Efisien	EF2		
	Tidak praktis	Praktis	EF3		
	Berantakan	Terorganisasi	EF4		
<i>Dependability</i> (Keandalan)	Tidak dapat diprediksi	Dapat diprediksi	DE1		
	Menghalangi	Mendukung	DE2		
	Tidak aman	Aman	DE3		
	Tidak memenuhi ekspektasi	Memenuhi ekspektasi	DE4		
<i>Simulation</i> (Simulasi)	Kurang bermanfaat	Bermanfaat	ST1		
	Membosankan	Mengasyikkan	ST2		
	Tidak menarik	Menarik	ST3		

Variabel	Indikator		Kode	Skala	Referensi
	Tidak memotivasi	Memotivasi	ST4		
<i>Novelty</i> (Kebaruan)	Monoton	Kreatif	NO1		
	Konvensional	Berdaya cipta	NO2		
	Lazim	Terdepan	NO3		
	konservatif	Inovatif	NO4		

3.3.2 Indikator *System Usability Scale* (SUS)

Tabel 3. 3 Indikator Pertanyaan *Usability*

Kode	Pertanyaan Kuesioner	Skala	Referensi
SUS1	Saya akan sering mengunjungi aplikasi <i>JConnect Mobile</i>	<i>Likert 5 point scale</i>	(Nikou & Economides, 2019)
SUS2	Saya menilai aplikasi <i>JConnect Mobile</i> rumit ketika digunakan		
SUS3	Saya menilai aplikasi <i>JConnect Mobile</i> ini mudah untuk digunakan		
SUS4	Saya memerlukan bantuan teknis saat menggunakan aplikasi <i>JConnect Mobile</i>		
SUS5	Saya menilai fitur yang tersedia pada aplikasi <i>JConnect Mobile</i> dibangun dan dirancang dengan baik		
SUS6	Saya menilai fitur dan menu dari aplikasi <i>JConnect Mobile</i> banyak yang tidak konsisten		
SUS7	Saya menilai kedepannya pengguna akan mudah dalam menggunakan aplikasi <i>JConnect Mobile</i>		
SUS8	Saya menilai aplikasi <i>JConnect Mobile</i> sulit untuk digunakan		
SUS9	Saya merasa nyaman ketika menjelajahi aplikasi <i>JConnect Mobile</i>		
SUS10	Saya perlu mempelajari beberapa hal sebelum menggunakan aplikasi <i>JConnect Mobile</i>		

3.3.3 Indikator *User Satisfaction*

Tabel 3. 4 Indikator Pertanyaan *User Satisfaction*

Kode	Pertanyaan Kuesioner	Skala	Referensi
SA1	Saya merasa puas menggunakan aplikasi JConnect <i>Mobile</i>	<i>Likert 5 point scale</i>	(Budirahardjo & Laksmidewi, 2022)
SA2	Saya pikir, saya melakukan keputusan yang benar untuk menggunakan aplikasi JConnect <i>Mobile</i>		
SA3	Menggunakan aplikasi JConnect <i>Mobile</i> ini telah memenuhi ekspektasi saya		
SA4	Aplikasi JConnect <i>Mobile</i> ini merupakan salah satu pilihan terbaik saya		
SA5	Pengalaman yang saya miliki terhadap aplikasi JConnect <i>Mobile</i> ini sudah baik		

3.3.4 Indikator *Continuance Intention*

Tabel 3. 5 Indikator pertanyaan *Continuance Intention*

Kode	Pertanyaan Kuesioner	Skala	Referensi
CI1	Saya bermaksud untuk terus menggunakan aplikasi JConnect <i>Mobile</i> di masa yang akan datang	<i>Likert 5 point scale</i>	(Budirahardjo & Laksmidewi, 2022)
CI2	Saya akan terus menggunakan aplikasi JConnect <i>Mobile</i> ketika saya melakukan transaksi		
CI3	Saya akan lebih sering memakai aplikasi JConnect <i>Mobile</i> kedepannya		
CI4	Saya berniat akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan aplikasi JConnect <i>Mobile</i>		

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap ini pengumpulan data menggunakan kuesioner tujuannya adalah untuk memperoleh data dari pengguna aplikasi *JConnect Mobile*. Kuesioner sebagai salah satu teknik yang dipergunakan dalam mengumpulkan data yang berupa pertanyaan tertulis untuk diberikan kepada responden dengan menggunakan skala pengukuran *Likert*. Karena pengukuran variabel diuraikan menjadi indikator-indikator agar memudahkan dalam penyusunan item instrumen penelitian. Kuesioner kemudian disebarlang langsung kepada responden.

3.5 Instrumen Penelitian

Pada Instrumen penelitian, dilakukan pengukuran kuesioner sebagai berikut:

- Responden memilih jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang tertulis pada angket sebagai dasar penelitian.
- Responden berhak memilih nilai (skor) untuk setiap pertanyaan yang diajukan pada angket sesuai dengan persepsi dari masing-masing responden.
- Responden mengisi kuesioner UEQ kemudian dilanjutkan mengisi kuesioner SUS, *User Satisfaction*, dan *Continuance Intention*.

Skala pada kuesioner UEQ dan SUS memiliki nilai (skor) yang berbeda. Berikut nilai skala pada UEQ.

Tabel 3. 6 Skala UEQ

Skala pada kuesioner	1	2	3	4	5	6	7	
Menyusahkan	○	○	○	○	○	○	○	Menyenangkan
Nilai setelah transformasi	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	

Apabila aspek dari *user experience* pada rentan +1,5 sampai +2, maka hasil pengujian menunjukkan kualitas sistem yang sangat baik. Apabila nilai pada aspek berkisar dari -0,8 sampai +0,8 menunjukkan bahwa hasil evaluasi sistem tersebut netral. Sedangkan jika evaluasi menunjukkan hasil positif, maka nilai yang diperoleh diatas +0,8. Namun sebaliknya, jika hasil evaluasinya negatif, maka nilai yang diperoleh dibawah -0,8.

Sedangkan pada skor nilai dari *System Usability Scale* terdapat lima skala sebagai berikut.

Tabel 3. 7 Skala SUS

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-Ragu (RG)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Dalam menghitung nilai SUS yaitu dengan mengkonversi dari setiap pertanyaan yang bernomor ganjil maka nilai skala dikurangi 1,

$$\text{bobot ganjil} = xi - 1$$

Sementara itu untuk yang nomor genap yaitu dengan 5 dikurangi nilai skala.

$$\text{bobot genap} = 5 - xi$$

Untuk menentukan nilai total yaitu dengan menjumlahkan hasil dari bobot ganjil dan genap dan dikalikan 2,5.

$$\text{Total} = (\text{bobot ganjil} + \text{bobot genap}) * 2,5$$

Karena UEQ dan SUS memiliki skala yang berbeda yaitu 7 poin dan 5 poin, maka untuk skala UEQ dengan 7 poin harus dikonversi ke skala 5 untuk memperoleh indeks yang sama. Konversi poin ini menggunakan rumus yang dikembangkan oleh (Lewis & Sauro, 2020) sebagai berikut:

$$X_5 = (X_7 - 1)(4/6) + 1 \quad (4)$$

Dan diperoleh hasil konversi berikut:

Tabel 3. 8 Konversi skala 7 poin ke 5 poin

7-poin	1	2	3	4	5	6	7
5-poin	1.00	1.67	2.33	3.00	3.67	4.33	5.00

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan supaya diperoleh hasil yang valid dan reliabel.

1. Uji Validitas

Tujuan uji validitas untuk menguji bahwa instrumen penelitian yang digunakan sesuai dengan penelitian. Pada uji validitas terdapat 2 jenis yaitu konvergen dan diskriminan. Pada uji konvergen berlandaskan *loading factor* dimana nilai dari *rule of thumbs* harus diatas 0,7 sedangkan pada uji diskriminan berlandaskan *cross loading* dimana nilai pada *rule of thumbs* diatas 0,7 pada satu variabel.

2. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, kemudian dilakukan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi dan akurasi hasil yang dicapai dari instrumen penelitian. Dalam uji reliabilitas metode yang dapat digunakan ialah *Cronbach's alpha* atau *Composite reliability*. Untuk mengukur nilai batas bawah dari reliabilitas pada suatu konstruk dapat menggunakan metode *Cronbach's alpha*. Sedangkan untuk mengukur nilai reliabilitas yang sebenarnya dapat menggunakan *Composite reliability*. Pengambilan keputusan dari pengujian apabila diperoleh *Cronbach's alpha* nilainya diatas 0,6 (Ghozy et al., 2022).

3.6 Teknik Analisis Data

Jika telah terkumpul hasil kuesioner, untuk memvalidasi kelengkapan suatu data perlu dilakukan pengelompokan jawaban kuesioner berdasarkan kode item dari masing-masing indikator agar lebih mudah untuk menganalisis data. Analisis data dimulai dengan mengkonversi nilai UEQ menggunakan *Data Analysis Tools* dimana *tools* ini berformat Excel yang dapat diunduh melalui *website* UEQ. Kemudian konversi nilai SUS menggunakan *website* *SUS Analysis Toolkit*. Sedangkan dalam menguji signifikansi variabel yaitu dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dikarenakan memiliki variabel independen penelitian yang lebih dari satu yang diuji pengaruhnya terhadap variabel dependen. Dalam melakukan analisis regresi linier pada SPSS yaitu dengan menggunakan fitur *Analyze* kemudian pilih pada bagian *Regression* dan pilih linear.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian



Gambar 4. 1 Logo Aplikasi JConnect *Mobile*

Penelitian ini menggunakan objek penelitian aplikasi M-banking berbasis *mobile* milik Bank Jatim yaitu JConnect *Mobile*. Aplikasi ini dirilis pertama kali pada 2 September 2016. JConnect *Mobile* merupakan wujud strategi serta komitmen dari Bank Jatim untuk menghadirkan layanan digital masyarakat dalam memfasilitasi masyarakat untuk melakukan transaksi dengan lebih mudah. Sebelum melakukan login nasabah harus menginput *password* yang telah diaktivasi, namun jika pengguna lupa dengan *password* nya dapat menggunakan fitur lupa *password* untuk mendapat bantuan. Setelah pengguna login akan ada beberapa fitur yang dimiliki oleh JConnect *Mobile* antaranya Jatimcode QRIS, Transfer via BI-Fast, isi ulang dompet digital, pembayaran virtual account, setor dan tarik tunai *cardless*. Selain itu juga terdapat pada bagian bawah terdapat fitur histori untuk melihat histori transaksi yang telah dilakukan, terdapat fitur pesan, terdapat fitur bantuan yang berisi petunjuk penggunaan dan chat *customer service*, serta pada bagian profil dapat melakukan edit profil akun. Untuk dapat menggunakan aplikasi JConnect *Mobile*, nasabah dapat melakukan aktivasi melalui aplikasi JConnect *Mobile* atau melalui kantor terdekat.

4.2 Penyebaran Kuesioner

Penelitian ini melakukan penyebaran kuesioner secara *online* dengan menggunakan *google form* dari awal bulan Maret sampai awal bulan Mei. Penyebaran kuesioner melalui grup WhatsApp dan Telegram dengan tautan berikut: <https://bit.ly/evaluasiJConnect>. Dimana tautan tersebut berisikan sebagai berikut:




 Oleh : Novita Khasanah
 


Kuesioner Evaluasi *User Experience* dan *Usability* Pada JConnect Mobile

KUESIONER EVALUASI USER EXPERIENCE DAN USABILITY PADA APLIKASI JCONNECT MOBILE

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Nama saya Novita Khasanah Mahasiswi Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian yang berjudul "**Evaluasi *User Experience* dan *Usability* Pada JConnect Mobile dan Pengaruhnya Terhadap *Continuance Intention***". Pada kesempatan ini, saya memohon kesediaan saudara/i untuk membantu mengisi kuesioner ini. Kuisisioner ini memiliki beberapa pertanyaan terkait penggunaan Aplikasi JConnect Mobile.

Kriteria responden yaitu:

1. Pengguna Aplikasi JConnect Mobile
2. Penerima Beasiswa Pendidikan Sidoarjo Tahun 2022

Harap mengisi kuesioner singkat ini sesuai dengan pendapat anda. Semua data dan jawaban yang anda berikan dalam penelitian ini akan dijaga kerahasiannya dan tidak akan disebarluaskan hanya untuk kepentingan pengujian saja. Terimakasih telah bersedia menjadi bagian dari penelitian ini.

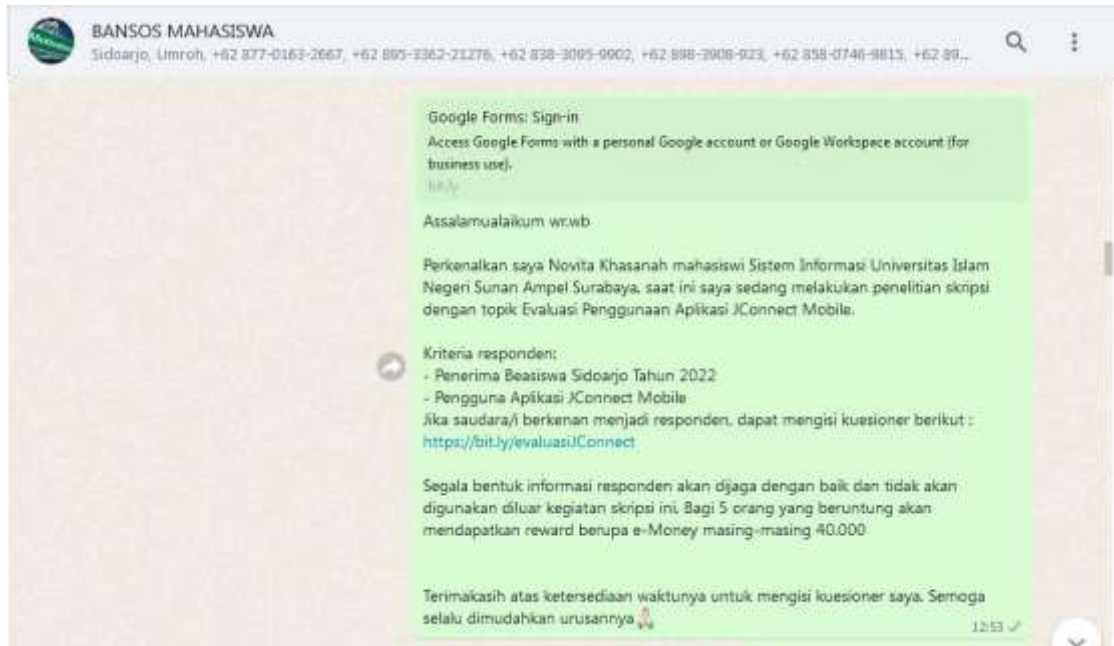
Bagi 5 responden yang beruntung akan mendapatkan reward berupa e-Money masing-masing Rp 40.000 dan akan dihubungi melalui nomor WhatsApp.

Jika terdapat pertanyaan terkait pengisian kuesioner silahkan hubungi melalui:
 Email : novitakha25@gmail.com
 WA : 089514466648

Hormat saya,
 Novita Khasanah

Gambar 4. 2 Tautan Kuesioner

Target dari kuesioner ini yaitu pengguna aplikasi JConnect *Mobile* dan Penerima Beasiswa Sidoarjo Tahun 2022, dimana untuk memastikan bahwa responden valid yaitu dengan mengunggah tangkapan layar akun *mobile* banking dan nama yang diisikan tercantum dalam SK Penerima Beasiswa Sidoarjo Tahun 2022. Apabila responden tidak memenuhi syarat validasi tersebut, maka data responden tersebut dihapus. Pada kuesioner tersebut peneliti mencantumkan nomor dan sosial media untuk membantu responden apabila terdapat pertanyaan dan bantuan dalam melakukan pengisian kuesioner tersebut. Berikut tangkapan layar penyebaran tautan kuesioner sebagai berikut:



Gambar 4. 3 Tangkapan Layar WhatsApp Grup

Pada gambar 4.3 merupakan salah satu proses penyebaran kuesioner dengan mengirimkan melalui WhatsApp Grup Penerima Beasiswa Sidoarjo. Dimana pada grup WhatsApp yang bernama Bansos Mahasiswa ini beranggotakan dari Penerima Beasiswa Sidoarjo 2022 kategori kurang mampu.



Gambar 4. 4 Tangkapan Layar Telegram

Penyebaran kedua yaitu melalui grup telegram. Pada gambar 4.4 merupakan penyebaran kuesioner melalui grup telegram. Karena peneliti tidak memiliki akses untuk mengirim pesan secara langsung, maka peneliti meminta bantuan kepada admin grub tersebut untuk membagikan tautan kuesioner penelitian pada grub beasiswa akademik. Anggota dari grup telegram beasiswa akademik beranggotakan dari penerima Beasiswa Sidoarjo dari kategori ilmu pengetahuan, teknologi dan akademik.



Gambar 4. 5 Tangkapan Layar WhatsApp Grup

Pada gambar 4.5 merupakan penyebaran pada grup WhatsApp yang beranggotakan penerima beasiswa prestasi bidang keagamaan. Sehingga penyebaran kuesioner merata melalui semua grup komunikasi dari semua penerima Beasiswa Sidoarjo Tahun 2022.

4.3 Pengujian Kuesioner

Pengujian kuesioner dilakukan pada target responden yaitu Penerima Beasiswa Sidoarjo Tahun 2022 dengan 35 responden untuk dilakukan uji coba terhadap kuesioner terlebih dahulu. Pada penelitian ini memiliki 9 variabel dengan total 45 item pertanyaan. Kemudian diperlukan uji validitas dan reliabilitas yang bertujuan mengetahui data valid dan reliabel.

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan kepada 35 responden, dimana responden tersebut juga termasuk dalam data besar seluruh responden. Pengujian dilakukan menggunakan SPSS dengan uji validitas *product Moment* atau *Correlations*. Penentuan valid dinilai dari *pearson correlation* > r tabel dan signifikansi kurang dari 0.05 (Sugiyono, 2016). Berikut hasil uji *correlation*.

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas

Indikator	Personal Correlation	r tabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
AT1	.758**	0.334	.000	Valid
AT2	.753**	0.334	.000	Valid
AT3	.691**	0.334	.000	Valid
AT4	.663**	0.334	.000	Valid
AT5	.658**	0.334	.000	Valid
AT6	.794**	0.334	.000	Valid
PE1	.600**	0.334	.000	Valid
PE2	.682**	0.334	.000	Valid
PE3	.664**	0.334	.000	Valid
PE4	.808**	0.334	.000	Valid
EF1	.761**	0.334	.000	Valid
EF2	.723**	0.334	.000	Valid
EF3	.775**	0.334	.000	Valid
EF4	.745**	0.334	.000	Valid
DE1	.815**	0.334	.000	Valid
DE2	.721**	0.334	.000	Valid
DE3	.512**	0.334	.002	Valid
DE4	.686**	0.334	.000	Valid
ST1	.571**	0.334	.000	Valid
ST2	.830**	0.334	.000	Valid
ST3	.784**	0.334	.000	Valid
ST4	.747**	0.334	.000	Valid
NO1	.619**	0.334	.000	Valid

Indikator	Personal Correlation	r tabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
NO2	.680**	0.334	.000	Valid
NO3	.740**	0.334	.000	Valid
NO4	.913**	0.334	.000	Valid
SUS1	.341**	0.334	.047	Valid
SUS2	.606**	0.334	.003	Valid
SUS3	.350**	0.334	.039	Valid
SUS4	.416**	0.334	.013	Valid
SUS5	.561**	0.334	.000	Valid
SUS6	.668**	0.334	.012	Valid
SUS7	.405**	0.334	.016	Valid
SUS8	.554**	0.334	.001	Valid
SUS9	.520**	0.334	.001	Valid
SUS10	.655**	0.334	.000	Valid
SA1	.336**	0.334	.048	Valid
SA2	.786**	0.334	.000	Valid
SA3	.712**	0.334	.000	Valid
SA4	.797**	0.334	.000	Valid
SA5	.307**	0.334	.071	Tidak Valid
CI1	.702**	0.334	.000	Valid
CI2	.868**	0.334	.000	Valid
CI3	.175**	0.334	.131	Tidak Valid
CI4	.795**	0.334	.000	Valid

Tabel diatas merupakan hasil uji validitas yang didapat hasil uji ada 2 indikator tidak valid karena *personal correlation* < r tabel dan signifikansi diatas 0,05 sedangkan indikator lainnya memperoleh *personal correlation* > rtabel dan signifikansi kurang dari 0.05 sehingga indikator kuesioner tersebut dikatakan valid.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Setelah tahap uji validitas dilakukan, kemudian melakukan uji reliabilitas yang dinilai berdasarkan *Cronbach's alpha* harus memiliki nilai > 0,6 agar dikatakan reliabel (Mohajan, 2017). Berikut merupakan hasil uji reliabilitas.

Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas

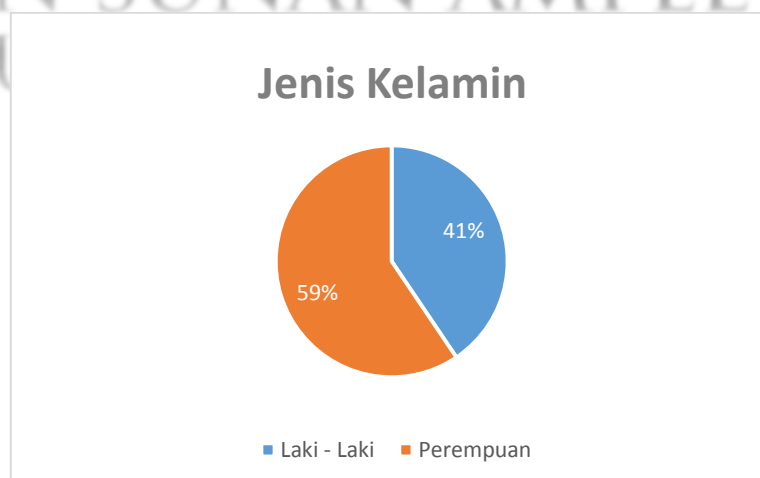
	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Attractiveness	0.811	0.6	Reliabel
Perspicuity	0.636	0.6	Reliabel
Efficiency	0.735	0.6	Reliabel
Dependability	0.634	0.6	Reliabel
Stimulation	0.715	0.6	Reliabel
Novelty	0.700	0.6	Reliabel
Usability	0.674	0.6	Reliabel
User Satisfaction	0.614	0.6	Reliabel
Continuance Intention	0.701	0.6	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.2 hasil uji reliabilitas pada *Cronbach's alpha* seluruh variabel menghasilkan nilai lebih besar dari 0.6, sehingga setiap variabel pada kuesioner mendapat hasil reliabel.

4.4 Analisis Deskripsi Data

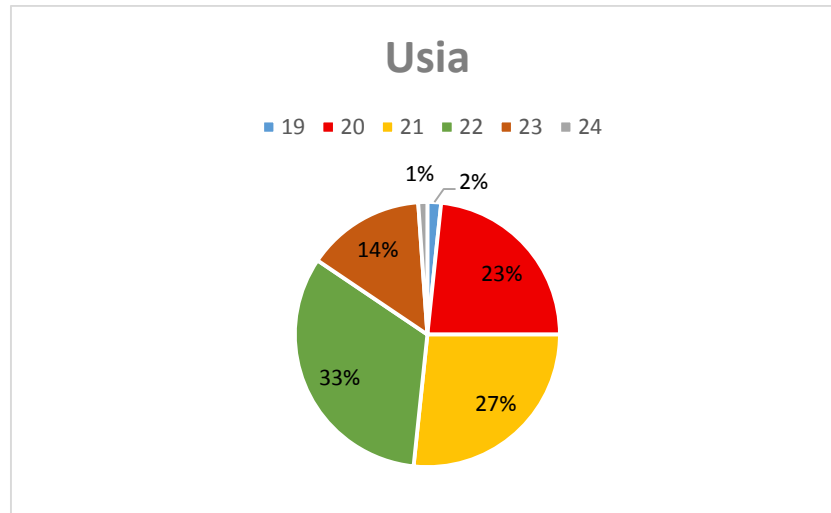
4.4.1 Deskripsi Data Responden

Setelah proses penyebaran kuesioner, kemudian diperoleh jumlah data responden yang valid yaitu 180 responden. Klasifikasi data responden terdiri dari usia, jenis kelamin, lama penggunaan, dan frekuensi penggunaan aplikasi. Berikut demografi dari hasil klasifikasi data responden sebagai berikut:



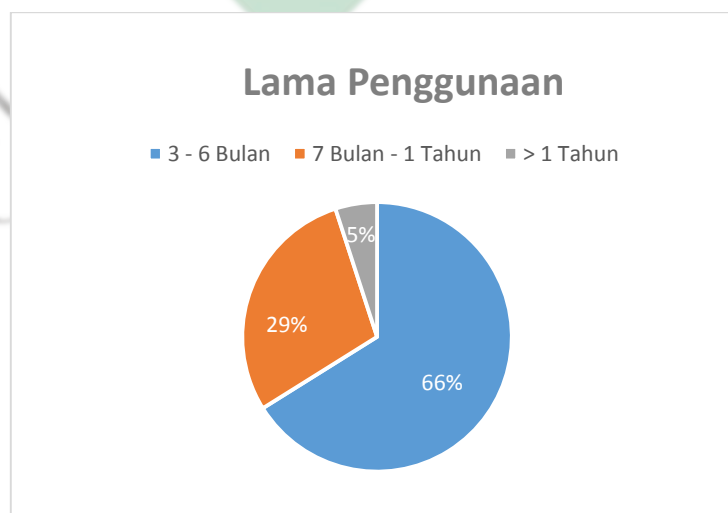
Gambar 4. 6 Demografi Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan Gambar 4.6 merupakan data demografi jenis kelamin responden yaitu laki – laki sebesar 41% atau 73 responden sedangkan perempuan yaitu sebesar 59% atau 107 responden.



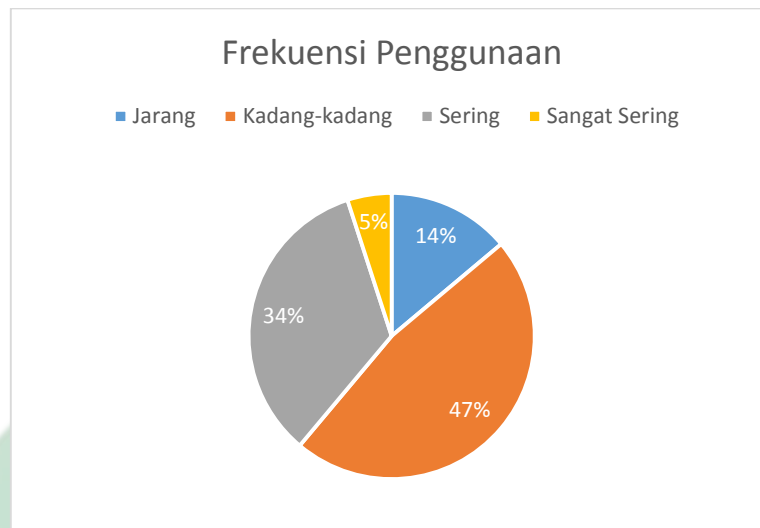
Gambar 4. 7 Demografi Usia Responden

Gambar 4.7 merupakan hasil demografi usia responden yang terdiri dari usia 19-24 tahun. Usia 19 tahun sebanyak 2% atau 3 responden, usia 20 tahun sebanyak 23% atau 42 responden, usia 21 tahun sebanyak 27% atau 48 responden, usia 22 tahun sebanyak 33% atau 59 responden, usia 23 tahun sebanyak 14% atau 26 orang, sedangkan usia 24 tahun sebanyak 1% atau 2 orang.



Gambar 4. 8 Demografi Lama Penggunaan Aplikasi

Berdasarkan Gambar 4.8 adalah hasil demografi lama penggunaan aplikasi oleh responden dengan hasil yaitu telah menggunakan 3 – 6 bulan sebanyak 66% atau 119 responden, yang telah menggunakan selama 7 – 1 tahun sebanyak 29% atau 52 responden, sedangkan yang telah menggunakan lebih dari 1 tahun sebanyak 5% atau 9 responden.



Gambar 4. 9 Demografi Frekuensi Penggunaan Responden

Berdasarkan Gambar 4.9 merupakan hasil demografi frekuensi penggunaan aplikasi oleh responden yang terdiri dari jarang sebanyak 14% atau 25 responden, kadang-kadang sebanyak 47% atau 85 responden, sering sebanyak 34% atau 61 responden, sedangkan sangat sering sebanyak 5% atau 9 responden.

4.4.2 Deskripsi Data Variabel

Pada bagian deskripsi data variabel ini merupakan rangkuman dari jawaban responden pada masing-masing variabel. Tujuan dilakukan distribusi data yaitu untuk merepresentasikan jawaban dari responden dengan skala pengukuran yang menggunakan rumus skala interval yang terbagi dalam 5 kelas. Jika dalam penelitian ini menggunakan 7 poin dan 5 poin maka perhitungan menggunakan interval kelas sebagai berikut:

$$\text{Skala Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$7 \text{ poin} = \frac{7-1}{5} = 1,2$$

$$5 \text{ poin} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Tabel 4. 3 Skala Interval Kelas

7-Poin	Keterangan	5-Poin
1,00 – 2,2	Sangat Rendah	1,00 – 1,8
2,21 – 3,4	Rendah	1,81 – 2,6
3,41 – 4,6	Sedang	1,61 – 3,4
4,61 – 5,8	Tinggi	3,41 – 4,2
5,81 – 7,00	Sangat Tinggi	4,21 – 5,00

Dari Tabel 4.1 maka dapat ditentukan interval kelas pada masing-masing variabel yang dihitung berdasarkan total rata-rata dari jawaban responden yang telah diperoleh. Berikut hasil interval kelas dari masing-masing variabel.

4.4.2.1 Variabel *Attractiveness*

Berikut hasil rangkuman variabel *Attractiveness* dari seluruh jawaban responden sebanyak 180 orang sebagai berikut.

Tabel 4. 4 Rata-Rata *Attractiveness*

Item	Jawaban Responden							Mean
	1	2	3	4	5	6	7	
AT1	1	3	4	14	31	93	34	5,7
AT2	0	2	6	7	21	53	91	6,2
AT3	1	1	6	22	58	69	23	5,4
AT4	0	1	9	13	9	80	48	5,8
AT5	4	0	8	17	58	76	17	5,3
AT6	3	2	5	18	31	93	28	5,6
Total Mean								5,7

Berdasarkan Tabel 4.4 variabel *Attractiveness* mendapat total rata-rata sebesar 5,7. Hasil rata-rata tersebut jika dalam skala likert 7 maka memperoleh kategori tinggi. Dengan demikian kesimpulannya bahwa aspek daya tarik aplikasi *JConnect mobile* memberikan kesan menarik bagi penggunanya.

4.4.2.2 Variabel *Perspiciuity*

Berikut hasil rangkuman total jawaban responden pada variabel *Perspiciuity*.

Tabel 4. 5 Rata-Rata *Perspiciuity*

Item	Jawaban Responden							Mean
	1	2	3	4	5	6	7	
PE1	1	2	5	7	23	78	64	6
PE2	1	1	4	9	32	68	65	6
PE3	1	1	8	10	31	64	65	5,9
PE4	1	4	2	14	43	74	42	5,7
Total Mean								5,9

Berdasarkan Tabel 4.5 variabel *Perspiciuity* mendapat total rata-rata sebesar 5,9. Hasil rata-rata tersebut jika dalam skala likert 7 memperoleh kategori sangat tinggi. Dengan demikian kesimpulannya bahwa aspek kejelasan dari aplikasi JConnect *mobile* artinya aplikasi JConnect mampu membuat penggunanya kemudahan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

4.4.2.3 Variabel *Efficiency*

Berikut hasil rangkuman total jawaban responden pada variabel *Efficiency*.

Tabel 4. 6 Rata-Rata *Efficiency*

Item	Jawaban Responden							Mean
	1	2	3	4	5	6	7	
EF1	1	1	8	16	32	78	44	5,7
EF2	3	3	3	13	47	89	22	5,5
EF3	3	1	4	11	39	72	50	5,8
EF4	3	4	3	20	42	72	36	5,5
Total Mean								5,6

Berdasarkan Tabel 4.6 variabel *Efficiency* mendapat total rata-rata sebesar 5,6. Hasil rata-rata tersebut jika dalam skala likert 7 berada pada kategori tinggi. Dengan demikian kesimpulannya bahwa aspek efisiensi dari aplikasi JConnect *mobile* artinya aplikasi JConnect mampu membuat penggunanya menyelesaikan tugas dengan mudah dan tidak memerlukan cara berlebihan.

4.4.2.4 Variabel *Dependability*

Berikut hasil rangkuman total jawaban responden pada variabel *Dependability*.

Tabel 4. 7 Rata-Rata *Dependability*

Item	Jawaban Responden							Mean
	1	2	3	4	5	6	7	
DE1	2	2	9	28	34	69	36	5,5
DE2	1	3	2	18	41	77	38	5,7
DE3	1	0	1	13	27	63	75	6,1
DE4	3	5	3	20	40	82	27	5,5
Total Mean								5,7

Berdasarkan Tabel 4.7 variabel *Dependability* mendapat total rata-rata sebesar 5,7. Hasil rata-rata tersebut jika dalam skala likert 7 mendapat kategori sangat tinggi. Dengan demikian kesimpulannya bahwa aspek ketepatan dari aplikasi *JConnect mobile* mampu membuat pengguna merasa dapat mengoperasikan dan memahami aplikasi tersebut.

4.4.2.5 Variabel *Stimulation*

Berikut hasil rangkuman total jawaban responden pada variabel *Stimulation*.

Tabel 4. 8 Rata-Rata *Stimulation*

Item	Jawaban Responden							Mean
	1	2	3	4	5	6	7	
ST1	1	3	1	11	31	62	71	6,0
ST2	3	7	8	35	57	48	22	5,0
ST3	4	3	7	24	62	60	20	5,2
ST4	1	1	5	32	50	66	25	5,4
Total Mean								5,4

Berdasarkan Tabel 4.8 variabel *Stimulation* mendapat total rata-rata sebesar 5,4. Hasil rata-rata tersebut jika dalam skala likert 7 memperoleh kategori sangat tinggi. Dengan demikian disimpulkan bahwa aspek stimulasi dari aplikasi *JConnect mobile* artinya aplikasi *JConnect* memberikan ketertarikan pengguna terhadap sistem dan kesan senang saat menggunakan sistem.

4.4.2.6 Variabel *Novelty*

Berikut hasil rangkuman total jawaban responden pada variabel *Novelty*.

Tabel 4. 9 Rata-Rata *Novelty*

Item	Jawaban Responden							Mean
	1	2	3	4	5	6	7	
NO1	3	18	28	27	54	34	16	4,5
NO2	5	13	22	29	55	41	15	4,7
NO3	7	11	24	31	33	57	17	4,7
NO4	6	9	23	33	51	49	9	4,7
Total Mean								4,6

Berdasarkan Tabel 4.9 variabel *Novelty* mendapat total rata-rata sebesar 4,6. Hasil rata-rata tersebut jika dalam skala likert 7 memperoleh kategori sedang. Dengan demikian disimpulkan pada aspek kebaruan dari aplikasi JConnect *mobile* artinya aplikasi JConnect aspek inovasi dan kreatifitas dari aplikasi cukup menarik pengguna.

4.4.2.7 Variabel *Usability*

Berikut hasil rangkuman total jawaban responden pada variabel *Usability*.

Tabel 4. 10 Rata-Rata *Usability*

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
SUS1	4	14	13	64	85	4,2
SUS2	84	76	10	8	2	1,7
SUS3	2	5	7	116	50	4,2
SUS4	71	85	13	9	2	1,8
SUS5	3	5	10	89	73	4,2
SUS6	53	98	18	5	6	2,0
SUS7	1	2	16	80	81	4,3
SUS8	73	88	9	7	3	1,8
SUS9	2	5	12	89	72	4,2
SUS10	67	70	15	20	8	2,1
Total Mean						3,0

Hasil pada tabel diatas variabel *Usability* mendapat total rata-rata yaitu 3. Hasil rata-rata tersebut jika dalam skala likert 5 masuk pada kategori sedang. Maka, disimpulkan bahwa aspek kegunaan dari aplikasi JConnect *mobile* pengguna merasakan kegunaan dari aplikasi yang mudah dan dapat dipahami dengan cepat dan tidak memerlukan bantuan sebelum menggunakan aplikasi tersebut.

4.4.2.8 Variabel *User Satisfaction*

Berikut hasil rangkuman total jawaban responden pada variabel *User Satisfaction*.

Tabel 4. 11 Rata-Rata *User Satisfaction*

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
US1	3	5	9	90	73	4,3
US2	1	6	18	83	72	4,2
US3	4	6	15	83	72	4,2
US4	6	8	20	91	55	4,0
Total Mean						4,2

Berdasarkan Tabel 4.11 variabel *User Satisfaction* mendapat total rata-rata sebesar 4,2. Hasil rata-rata tersebut jika dalam skala likert 5 tergolong pada kategori tinggi. Maka, dapat disimpulkan aspek kepuasan pengguna dari aplikasi JConnect *mobile* artinya aplikasi JConnect membuat pengguna merasa puas dari penggunaan aplikasi tersebut.

4.4.2.9 Variabel *Continuance Intention*

Berikut hasil rangkuman total jawaban responden pada variabel *Continuance Intention*.

Tabel 4. 12 Rata-Rata *Continuance Intention*

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
CI1	3	7	17	71	82	4,2
CI2	3	9	16	90	62	4,1
CI3	5	6	17	91	61	4,1
Total Mean						4,1

Berdasarkan Tabel 4.12 variabel *Continuance Intention* mendapat total rata-rata sebesar 4,1. Hasil rata-rata tersebut jika dalam skala likert 5 tergolong pada kategori tinggi. Maka, kesimpulannya aspek keberlanjutan penggunaan dari aplikasi *JConnect mobile* artinya pengguna merasa nyaman menggunakan aplikasi tersebut sehingga berniat untuk melanjutkan penggunaan sistem tersebut.

4.5 User Experience Questionnaire

User Experience Questionnaire merupakan metode untuk mengetahui tingkat pengalaman pengguna terhadap aplikasi *JConnect Mobile*. Pada metode ini terdapat enam skala *user experience* yang terdiri dari skala *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Alat yang digunakan untuk menguji metode ini yaitu *Data Analysis Tools*. Berikut merupakan hasil olah data dengan menggunakan *tool*.

Tabel 4. 13 Rata-rata, Varian, dan Simpangan Baku

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	1,5	1,3	1,1	180	annoying	Enjoyable	Attractiveness
2	2,2	0,8	0,9	180	not understandable	understandable	Perspicuity
3	0,0	2,1	1,5	180	dull	Creative	Novelty
4	2,0	1,2	1,1	180	difficult to learn	easy to learn	Perspicuity
5	1,1	1,7	1,3	180	inferior	Valuable	Stimulation
6	1,0	1,8	1,3	180	boring	Exciting	Stimulation
7	1,1	1,6	1,3	180	not interesting	Interesting	Stimulation
8	1,5	1,6	1,3	180	unpredictable	Predictable	Dependability
9	1,2	1,7	1,3	180	slow	Fast	Efficiency
10	0,2	2,0	1,4	180	conventional	Inventive	Novelty
11	1,7	1,2	1,1	180	obstructive	Supportive	Dependability
12	2,2	1,2	1,1	180	bad	Good	Attractiveness
13	2,0	0,9	1,0	180	complicated	Easy	Perspicuity
14	1,3	1,3	1,1	180	unlikable	Pleasing	Attractiveness
15	1,2	1,5	1,2	180	usual	leading edge	Novelty
16	1,7	1,3	1,2	180	unpleasant	Pleasant	Attractiveness
17	2,0	1,2	1,1	180	not secure	Secure	Dependability
18	1,4	1,2	1,1	180	demotivating	Motivating	Stimulation
19	1,4	1,6	1,3	180	does not meet expectations	meets expectations	Dependability
20	1,6	1,4	1,2	180	inefficient	Efficient	Efficiency
21	1,7	1,3	1,1	180	confusing	Clear	Perspicuity
22	1,8	1,4	1,2	180	impractical	Practical	Efficiency
23	0,9	2,2	1,5	180	cluttered	organized	Efficiency

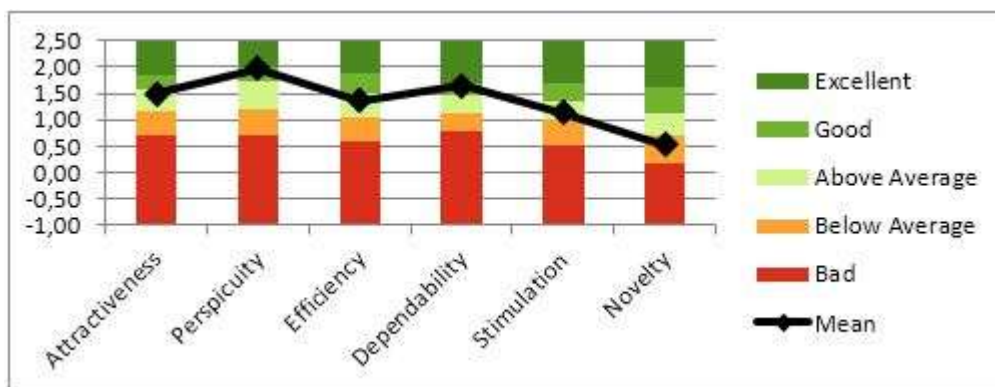
Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
24	1,3	1,3	1,1	180	unattractive	Attractive	Attractiveness
25	1,0	2,2	1,5	180	unfriendly	Friendly	Attractiveness
26	0,8	1,5	1,2	180	conservative	Innovative	Novelty

Berdasarkan Tabel 4.13 merupakan hasil rata-rata, varian, dan simpangan baku dari masing-masing pertanyaan pada *user experience questionnaire*. Hasil rata-rata pada setiap indikator yang bernilai dibawah -0,8 menunjukkan bahwa hasil tersebut negatif. Jika hasil menunjukkan kisaran -0,8 sampai +0,8 menunjukkan hasil netral. Begitu sebaliknya yang memiliki nilai rata-rata diatas +0,8 maka artinya hasil evaluasi bernilai positif (Haerani & Rahmatulloh, 2021). Berdasarkan tabel hasil terdapat tiga indikator yang memiliki hasil evaluasi netral yaitu indikator 3, 10, dan 26. Sedangkan indikator lain memiliki nilai rata-rata diatas +0,8 yang menunjukkan hasil evaluasi positif.

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Attractiveness	↑ 1,498	0,79
Perspiciuity	↑ 1,972	0,55
Efficiency	↑ 1,361	0,90
Dependability	↑ 1,646	0,82
Stimulation	↑ 1,140	0,77
Novelty	→ 0,529	0,84

Gambar 4. 10 Rata-rata dan Varian Setiap Skala

Gambar 4.10 merupakan hasil rata-rata dan varian pada masing-masing skala secara simultan pada setiap skala tersebut. Dari keenam skala tersebut skala *novelty* mendapat nilai rata-rata 0,529 yang artinya netral. Sehingga terdapat tanda panah kuning mengarah ke samping yang menunjukkan skala tersebut memiliki hasil netral. Sedangkan kelima skala lainnya rata-rata yang diperoleh diatas +0,8 yang artinya positif dengan ditandai tanda panda hijau yang mengarah ke atas. Apabila jika terdapat hasil evaluasi negatif dibawah -0,8 maka ditandai dengan panah merah kebawah (N. Saputra et al., 2021).



Gambar 4. 11 Grafik *Benchmark*

Pada gambar 4.11 merupakan grafik *benchmark user experience* pada aplikasi *JConnect Mobile*. Dari grafik tersebut terdapat lima kategori untuk mengetahui posisi *mean* pada masing-masing skala. Pada skala *attractiveness* nilai *mean* berada pada kategori *Above Average*. Pada skala *perspicuity* nilai *mean* berada pada kategori *Good*. Lalu pada skala *efficiency* nilai *mean* berada pada kategori *Above Average*. Skala *dependability* memiliki nilai *mean* dalam kategori *Good*. Skala *stimulation* nilai *mean* berada pada kategori *Above Average*. Sedangkan pada skala *novelty* nilai *mean* berada pada kategori *Below Average*.

Dalam *benchmark* hasil akan diklasifikasikan ke dalam lima kategori yaitu 1) *Excellent*: kisaran 10% hasil terbaik, 2) *Good*: 10% hasil lebih baik dan 75% hasilnya lebih buruk, 3) *Above Average*: 25% hasil lebih baik dan 50% hasil lebih buruk, 4) *Below Average*: 50% hasil lebih baik dan 25% hasil lebih buruk, 5) *Bad*: kisaran hasil terburuk 25%. Hasil interpretasi yang ada pada tabel mengikuti posisi kategori yang diperoleh oleh masing-masing skala (Abdillah, 2019).

Tabel 4. 14 Hasil Benchmark

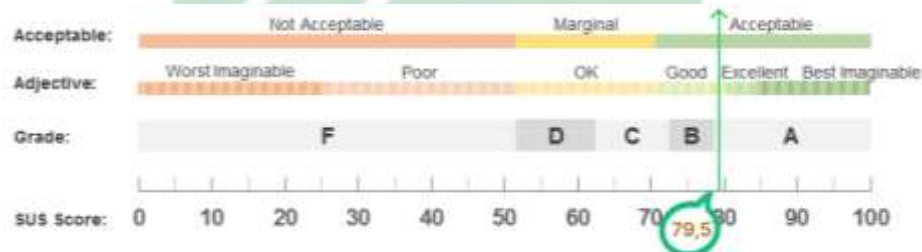
Scale	Mean	Comparison to benchmark	Interpretation
Attractiveness	1,50	Above average	25% of results better, 50% of results worse
Perspicuity	1,97	Good	10% of results better, 75% of results worse
Efficiency	1,36	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Dependability	1,65	Good	10% of results better, 75% of results worse
Stimulation	1,14	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Novelty	0,53	Below Average	50% of results better, 25% of results worse

Berdasarkan tabel *benchmark* diatas, diketahui bahwa ada beberapa skala pada *user experience* aplikasi *JConnect Mobile* memiliki hasil yang positif dengan memperoleh kategori *Above Average* pada skala *attractiveness*, *efficiency*, dan

stimulation. Selain skala tersebut, skala *perspicuity* dan *dependability* berada pada kategori *Good*. Akan tetapi terdapat satu skala yang mendapat *Below Average* yaitu skala *novelty*. Sehingga dari keenam skala tersebut, skala *novelty* perlu ditingkatkan agar dapat mencapai kategori lebih baik dan dapat memberikan pengalaman positif kepada pengguna aplikasi tersebut.

4.6 System Usability Scale

Berdasarkan hasil perhitungan skor SUS menggunakan *System Usability Scale Analysis Toolkit*. Dalam pengkategorian terdapat 3 hasil kategori yang diperoleh dari skor SUS yang sudah diperoleh. Berikut adalah hasil diagram analisis.



Gambar 4. 12 Hasil SUS

Dari Gambar 4.12 tersebut diketahui posisi dari garis lurus berada pada angka 79,5 yang mana angka tersebut masuk dalam *grade* B dan pada kategori skala peringkat (*Adjective* rating) mendapat hasil *Good* serta kategori penerimaan (*Acceptability*) mendapat hasil *Acceptable*. Berikut tabel skala penilaian skor SUS.

Tabel 4. 15 Hasil Skala Penilaian SUS

Kategori	Hasil
SUS Skor	79,5
<i>Median</i>	85
<i>Adjective</i>	<i>Good</i>
<i>Grade</i>	B
<i>Acceptability</i>	<i>Acceptable</i>

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa skor SUS pada aplikasi JConnect *Mobile* memperoleh skor yang cukup tinggi sebesar 79,5. Kategori *grade* yang diperoleh yaitu B yang menyatakan baik dari kategori *acceptability* hasilnya

acceptable yang berarti sistem dapat diterima oleh pengguna karena berfungsi dengan baik dan dapat dimengerti penggunaan aplikasi tersebut. Kepuasan responden dalam penggunaan aplikasi ini pada aspek *usability* cukup tinggi yang menunjukkan bahwa kualitas dari aplikasi yang mudah dipahami dan membantu membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas.

4.7 Hasil Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linear berganda syarat yang perlu dilakukan yaitu uji asumsi klasik. Kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala likert 7 dan 5, maka sebelum melakukan uji normalitas perlu melakukan konversi nilai 7 ke 5 agar memiliki indeks yang sama (Debets et al., 2020). Berdasarkan model penelitian yang digunakan, maka terdapat 2 persamaan pengujian yang terdiri 1) persamaan pertama yaitu uji variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7$ terhadap Y_1 dan 2) persamaan kedua yaitu uji Y_1 terhadap Y_2 . Sehingga terdapat dua persamaan untuk dilakukan uji asumsi klasik hingga uji regresi. Berikut hasil uji pada tiap persamaan.

4.7.1 Uji Normalitas

Pada tahap ini dilakukan pengujian yang bertujuan untuk menguji kenormalan dari data penelitian yang telah diperoleh bahwa data pada variabel bebas maupun terikat berdistribusi normal atau tidak (Buheli et al., 2022). Dalam melakukan uji normalitas ini metode yang digunakan terdiri dari metode One Kolmogorov-Smirnov dan diagram Probability Plots. Hasil pengujian sebagai berikut:

a. Hasil Uji Normalitas $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7$ Terhadap Y_1

Berikut hasil uji dari $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7$ Terhadap Y_1 .

Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas Terhadap Y1

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		180
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,27371941
Most Extreme Differences	Absolute	,099
	Positive	,054
	Negative	-,099
Test Statistic		,099
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

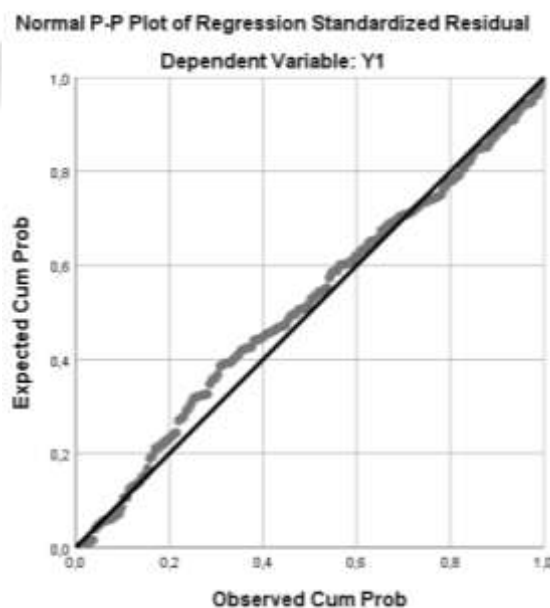
Pada Tabel 4.16 diperoleh hasil uji normalitas dari ketujuh variabel terhadap Y₁ nilai pada *Asymptotic Significance* yaitu 0,000. Hasil tersebut kurang dari 0,05, dengan hasil diatas menunjukkan bahwa pada persamaan pertama ini data tidak terdistribusi dengan normal, dan tidak memenuhi syarat analisis regresi linear berganda. Sehingga diperlukan alternatif lain dari uji normalitas agar membantu data dapat terdistribusi normal. Alternatif lain untuk membantu normalisasi data terdiri dari transformasi data menggunakan logaritma natural (ln), *monte carlo*, dan outlier data (Okto Pazi et al., 2022).

Dalam pengujian ini peneliti menggunakan memilih metode *monte carlo* karena sebelumnya telah melakukan transformasi data dengan logaritma natural(ln) namun tidak terdapat perubahan hasil yang signifikan. Dalam metode *monte carlo* memanfaatkan bilangan acak atau nilai yang *extreme* dengan pengembangan sistematis yang bertujuan mengkaji apakah hasil pengujian tersebut dapat membantu menormalisasi data atau tidak. Langkah untuk menguji *monte carlo* hampir sama dengan uji Kolmogorov-Smirnov namun yang membedakan yaitu pada bagian *Analyze* pilih *Nonparametric Tests* lalu pilih dibagian *Legacy Dialogs* lalu terdapat pilihan *1-Sample K-S*, setelah itu hasil residual dimasukkan pada kolom *Test Variable List* dan pada bagian *Exact* pilih *Monte Carlo* kemudian klik *continue*. Berikut hasil setelah dilakukan uji *monte carlo*.

Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas Monte Carlo

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		180	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	2,27371941	
Most Extreme Differences	Absolute	,099	
	Positive	,054	
	Negative	-,099	
Test Statistic		,099	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,056 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,050
		Upper Bound	,062
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 926214481.			

Dari hasil uji menggunakan *monte carlo* pada Tabel 4.17 terbukti signifikansi meningkat menjadi 0,056. Jika signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian dari hasil persamaan tersebut, data berdistribusi normal yaitu $0,056 > 0,05$ dan memenuhi tahap untuk uji regresi.



Gambar 4. 13 Uji Probability Plot Terhadap Y1

Pada Gambar 4.13 merupakan hasil visualisasi uji normalitas probability plot terhadap Y₁. Berdasarkan hasil plot tersebut, dapat diasumsikan data terdistribusi normal, dengan ditunjukkan distribusi data berada disekitar dan searah dengan garis dan tidak ada yang menjauhi garis.

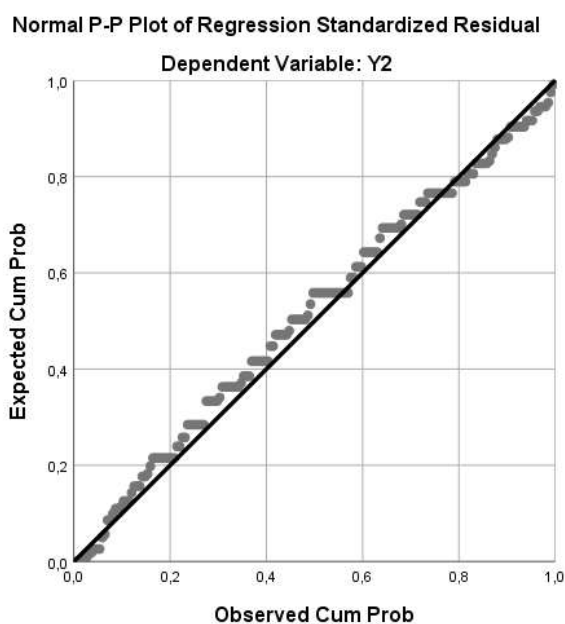
b. Hasil Uji Normalitas Y₁ Terhadap Y₂

Berikut ini merupakan hasil uji normalitas Y₁ terhadap Y₂.

Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas Terhadap Y₂

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		180
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,37716843
Most Extreme Differences	Absolute	,064
	Positive	,060
	Negative	-,064
Test Statistic		,064
Asymp. Sig. (2-tailed)		,068 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Hasil uji normalitas pada persamaan kedua ini tidak memerlukan alternatif lain karena hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan hasilnya normal. Dari tabel 4.18 menunjukkan bahwa variabel Y₁ terhadap Y₂ mendapat perolehan nilai pada *Asymptotic Significance* sebesar 0,068 (0,068>0,05) maka diasumsikan data pada variabel Y₁ terhadap Y₂ telah terdistribusi normal serta memenuhi syarat untuk dalam analisis regresi. Setelah mendapat hasil dari signifikansi, kemudian terdapat visualisasi dari uji normalitas ke bentuk probability plot berikut.



Gambar 4. 14 Uji Probability Plot Terhadap Y2

Dilihat dari Gambar 4.14 merupakan visualisasi uji probability plot terhadap Y₂. Berdasarkan diagram tersebut diketahui sebaran data ada di sekeliling garis dan searah dengan garis serta tidak terdapat data yang menjauhi garis lurus, sehingga disimpulkan hasilnya terdistribusi normal.

4.7.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah pengujian yang bertujuan mendapat hasil nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) sebelum dilakukan analisis regresi untuk mengetahui pada model regresi tersebut apakah terdapat korelasi pada antar variabel independennya. Hasilnya dapat dikatakan tidak berkorelasi jika mendapat skor *tolerance* diatas 0,10 sedangkan skor VIF dibawah 10 (Buheli et al., 2022).

a. Hasil Uji Multikolinieritas X₁, X₂, X₃, X₄, X₅, X₆, X₇ Terhadap Y₁

Tabel 4. 19 Uji Multikolinieritas Terhadap Y1

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	,203	4,918
	X2	,358	2,794
	X3	,258	3,880
	X4	,386	2,590
	X5	,379	2,640

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
	X6	,357	2,800
	X7	,943	1,060

a. Dependent Variable: Y1

Dari hasil pada Tabel 4.19 disimpulkan nilai *tolerance* dari ketujuh variabel tersebut lebih besar dari 0,1. Pada kolom nilai VIF ketujuh variabel independen memperoleh hasil dibawah 10. Berdasarkan hasil nilai dari *tolerance* dan VIF bahwa pada persamaan ini data tidak mengalami multikolinieritas.

b. Hasil Uji Multikolinieritas Y₁ Terhadap Y₂

Berikut ini merupakan hasil uji multikolinieritas Y₁ terhadap Y₂.

Tabel 4. 20 Uji Multikolinieritas Terhadap Y2

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Y1	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Y2

Berdasarkan Tabel 4.20 diperoleh hasil bahwa variabel *User Satisfaction*(Y₁) mendapat hasil dari *tolerance* dan VIF sebesar 1,0 dengan demikian pada persamaan ini kesimpulannya tidak mengalami multikolinieritas.

4.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Tahap selanjutnya yaitu uji heteroskedastisitas yaitu pengujian terhadap perbedaan untuk mengetahui suatu varian residual memiliki ketidaksamaan dari satu pengamatan dengan yang lainnya. Dalam analisis regresi harus bersifat homoskedastisitas yang artinya penyebaran atau variannya sama dan sebaliknya tidak boleh bersifat heteroskedastisitas atau ketidaksamaan varian. Signifikansi dari suatu variabel agar tidak terjadi heteroskedastisitas yaitu lebih besar 0,05 jika mendapat dibawah itu akan terjadi heteroskedastisitas (Buheli et al., 2022).

a. Hasil Uji Heteroskedastisitas X₁, X₂, X₃, X₄, X₅, X₆, X₇ Terhadap Y₁

Berikut ini merupakan uji heteroskedastisitas pada persamaan yang pertama.

Tabel 4. 21 Uji Heteroskedastisitas Terhadap Y1

Coefficients ^a		
Model		Sig.
1	(Constant)	,330
	X1	,366
	X2	,323
	X3	,495
	X4	,427
	X5	,073
	X6	,629
	X7	,997

a. Dependent Variable: ABS

Dari Tabel 4.21 ketujuh variabel mendapat hasil signifikansi diatas 0,05, dimana hasil tersebut merepresentasikan bahwa dari persamaan data bersifat homoskedastisitas dan tidak mengalami heteroskedastisitas.

b. Hasil Uji Heteroskedastisitas Y₁ Terhadap Y₂

Berikut ini merupakan hasil uji heteroskedastisitas variabel *User Satisfaction*(Y₁) terhadap *Continuance Intention*(Y₂).

Tabel 4. 22 Uji Heteroskedastisitas Terhadap Y2

Coefficients ^a		
Model		Sig.
1	(Constant)	,000
	Y1	,089

a. Dependent Variable: ABS

Pada Tabel 4.22 diperoleh hasil bahwasanya variabel *User Satisfaction*(Y₁) memperoleh nilai signifikansi diatas 0,05 yaitu 0,089 yang diasumsikan data bersifat homoskedastisitas.

4.7.4 Uji Autokorelasi

Tahap uji ini dirancang untuk menguji adanya korelasi dari suatu model berdasarkan residual dari suatu pengamatan. Dalam mengetahui hasil autokorelasi pada model regresi yaitu dengan menguji menggunakan metode Uji Durbin-Watson. Interpretasi model apabila tidak terdapat autokorelasi yaitu $D_u < DW < 4 - D_u$

dU, jika terjadi autokorelasi akan menghasilkan interpretasi $dL < DW < dU$ atau $DW > 4-dL$ (Syaputra, 2021).

a. Hasil Uji Autokorelasi $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7$ Terhadap Y_1

Berikut ini merupakan uji heteroskedastisitas pada persamaan yang pertama.

Tabel 4. 23 Uji Autokorelasi Terhadap Y_1

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,753 ^a	,567	,549	1,56691	1,846

a. Predictors: (Constant), $X_7, X_3, X_2, X_6, X_5, X_4, X_1$

b. Dependent Variable: Y_1

Berdasarkan Tabel 4.23 diketahui Durbin-Watson mendapat nilai 1,846. Kemudian membandingkannya dengan nilai Tabel DW yang memiliki banyak variabel (k) = 7 dari 180 responden maka $dL = 1,676$ dan $dU = 1,837$. Maka hasil $4-dL = 2,324$ dan nilai $4-dU = 2,162$, dan diperoleh hasil dari $dU < DW < 4-dU$ yaitu $1,837 < 1,846 < 2,162$. Kesimpulannya dari hasil tersebut tidak terdapat autokorelasi dari suatu periode dalam satu variabel.

b. Hasil Uji Autokorelasi Y_1 Terhadap Y_2

Berikut ini merupakan hasil uji autokorelasi dari Y_1 terhadap Y_2 .

Tabel 4. 24 Uji Autokorelasi Terhadap Y_2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,889 ^a	,790	,789	1,46332	1,888

a. Predictors: (Constant), Y_1

b. Dependent Variable: Y_2

Berdasarkan Tabel 4.24 hasil dari Durbin-Watson yaitu 1,888. Kemudian membandingkannya dengan Tabel DW yang memiliki banyak variabel (k) = 1 dan jumlah sampel sebanyak 180 maka $dL = 1,745$ dan $dU = 1,767$. Dan hasil dari $4-dL = 2,255$ dan nilai $4-dU = 2,232$, maka hasil $dU < DW < 4-dU$ yaitu $1,767 < 1,888 < 2,232$. Dari hasil tersebut diperoleh kesimpulan bahwa pada persamaan ini juga tidak mengalami autokorelasi dari suatu periode dalam satu variabel.

4.8 Hasil Uji Hipotesis

4.8.1 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda bertujuan untuk mengetahui hasil hipotesis penelitian yang telah diusulkan. Hasil tersebut dapat diketahui pada tabel *coefficients* yang dilihat pada kolom T hitung dan signifikansi pada tiap variabel independen terhadap dependen. Hasil dari uji regresi dipaparkan sebagai berikut.

a. Uji Regresi Linier Berganda X₁, X₂, X₃, X₄, X₅, X₆, X₇ Terhadap Y₁

Berikut merupakan uji regresi linier berganda dari persamaan yang pertama.

Tabel 4. 25 Uji Regresi Linear Berganda Terhadap Y₁

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-1,667	1,951		-,855	,394
	X1	,114	,065	,154	1,772	,078
	X2	,297	,092	,234	3,219	,002
	X3	,227	,099	,212	2,283	,024
	X4	,098	,084	,097	1,168	,244
	X5	-,145	,092	-,117	-1,570	,118
	X6	,223	,086	,177	2,580	,011
	X7	,292	,060	,256	4,871	,000

a. Dependent Variable: Y₁

Tabel 4.25 merupakan hasil nilai koefisien B berdasarkan persamaan berikut:

$$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + e$$

$$Y_1 = -1,667 + 0,114X_1 + 0,297X_2 + 0,227X_3 + 0,098X_4 - 0,145X_5 + 0,223X_6 + 0,292X_7 + e$$

Berikut penjelasan dari persamaan diatas:

1. Nilai konstanta (a) sebesar - 1,667. Nilai tersebut menyatakan jika *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, *Novelty*, dan *Usability* sama dengan nol (0) maka *User Satisfaction* mengalami penurunan 1,667.
2. Nilai koefisien regresi X₁ sebesar 0,114. Nilai tersebut menyatakan jika *Attractiveness* ditingkatkan satu satuan *User Satisfaction* akan bertambah 0,114.

3. Nilai koefisien regresi X_2 sebesar 0,297. Nilai tersebut menyatakan jika *Perspiciuity* ditingkatkan satu satuan *User Satisfaction* akan bertambah 0,297.
4. Nilai koefisien regresi X_3 sebesar 0,227. Nilai tersebut menyatakan jika *Efficiency* ditingkatkan satu satuan *User Satisfaction* akan bertambah 0,227.
5. Nilai koefisien regresi X_4 sebesar 0,098. Nilai tersebut menyatakan jika *Dependability* ditingkatkan satu satuan *User Satisfaction* akan bertambah 0,098.
6. Nilai koefisien regresi X_5 sebesar 0,145. Nilai tersebut menyatakan jika *Stimulation* ditingkatkan satu satuan *User Satisfaction* akan bertambah 0,145.
7. Nilai koefisien regresi X_6 sebesar 0,223. Nilai tersebut menyatakan jika *Novelty* ditingkatkan satu satuan *User Satisfaction* akan bertambah 0,223.
8. Nilai koefisien regresi X_7 sebesar 0,292. Nilai tersebut menyatakan jika *Usability* ditingkatkan satu satuan *User Satisfaction* akan bertambah 0,292.

b. Uji Regresi Linier Berganda Y_1 Terhadap Y_2

Tabel 4. 26 Uji Regresi Linier Berganda Terhadap Y_2

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	5,419	,611		8,873	,000
	Y_1	,439	,036	,670	12,041	,000

a. Dependent Variable: Y_2

Tabel 4.26 merupakan hasil nilai koefisien B berdasarkan persamaan sebagai berikut:

$$Y_2 = a + b_1 Y_1 + e$$

$$Y_2 = 5,419 + 0,439 Y_1 + e$$

Berikut pemaparan berdasarkan persamaan berikut:

1. Nilai konstanta (a) yaitu 5,419. Nilai tersebut menyatakan jika *User Satisfaction* sama dengan nol (0) maka *Continuance Intention* mengalami kenaikan 5,419.
2. Nilai koefisien regresi Y_1 yaitu 0,439. Hasil tersebut menyatakan *User Satisfaction* ditingkatkan satu satuan *Continuance Intention* akan bertambah 0,439.

4.8.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Pada tahap uji F variabel independen akan diuji secara simultan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap variabel dependen. Di tahap pengujian ini akan dibandingkan dari hasil F_{hitung} terhadap F_{tabel} dan melihat nilai signifikansi. Apabila pada hasil signifikansi diperoleh kurang dari 0,05 yang berarti variabel mempunyai pengaruh secara simultan. Namun, jika hasilnya berlawanan atau diatas 0,05 artinya variabel independen tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Syaputra, 2021).

a. Hasil Uji F $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7$ Terhadap Y_1

Berikut merupakan uji F pada persamaan pertama.

Tabel 4. 27 Uji F Terhadap Y_1

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	669,431	7	95,633	32,988	,000 ^b
	Residual	498,630	172	2,899		
	Total	1168,061	179			

a. Dependent Variable: Y_1

b. Predictors: (Constant), $X_7, X_5, X_2, X_6, X_4, X_1, X_3$

Pada Tabel 4.27 ialah hasil uji F hitung sebesar 32,988. Berdasarkan kriterianya pada persamaan ini yang memiliki tujuh variabel dengan sebanyak 180 sampel dan tingkat probabilitas 0,05 sehingga F_{tabel} yang diperoleh yaitu 2,063. Sehingga kesimpulan dari hasil uji F pada persamaan ini yaitu F hitung nilainya diatas F tabel ($32,988 > 2,063$) dan signifikan yaitu 0,000, maka ketujuh variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh terhadap Y_1 .

b. Hasil Uji F Y_1 Terhadap Y_2

Berikut hasil uji F Y_1 Terhadap Y_2 .

Tabel 4. 28 Uji F Terhadap Y_2

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	276,510	1	276,510	144,978	,000 ^b
	Residual	339,490	178	1,907		
	Total	616,000	179			

a. Dependent Variable: Y_2

b. Predictors: (Constant), Y_1

Dari hasil F hitung yang diperoleh pada Tabel 4.28 yaitu sebesar 144,978. Pada uji F ini F tabel ditentukan dari variabel independen yang digunakan ada satu dan sampel sebanyak 180 dengan probabilitas 0,05 dan memperoleh F tabel 3,893. Sehingga kesimpulannya pada persamaan ini variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y_2 karena nilai F hitung lebih besar ($144,978 > 3,893$) dan signifikansi sebesar 0,000.

4.8.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T)

Tahap pengujian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa variabel independen secara parsial dan pengaruh signifikansinya terhadap variabel dependen. Dalam mengetahui hasil uji T dengan membandingkan T hitung yang diperoleh apakah lebih dari T tabel. Jika hasil T hitung lebih dari T tabel maka berpengaruh positif, jika sebaliknya maka berpengaruh negatif. Sedangkan pada signifikansi apakah signifikansinya diatas 0,05 atau dibawah 0,05. Jika memperoleh dibawah 0,05 maka hasilnya signifikan, jika hasilnya sebaliknya maka tidak terdapat pengaruh signifikan (Syaputra, 2021).

a. Hasil Uji T $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7$ Terhadap Y_1

Berikut merupakan uji T pada persamaan yang pertama.

Tabel 4. 29 Uji T Terhadap Y_1

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-1,667	1,951		-,855	,394
	X1	,114	,065	,154	1,772	,078
	X2	,297	,092	,234	3,219	,002
	X3	,227	,099	,212	2,283	,024
	X4	,098	,084	,097	1,168	,244
	X5	-,145	,092	-,117	-1,570	,118
	X6	,223	,086	,177	2,580	,011
	X7	,292	,060	,256	4,871	,000

a. Dependent Variable: Y_1

Dari Tabel 4.29 diperoleh hasil pengujian yang kemudian dibandingkan dengan T tabel. Dengan persamaan $df = n - k$ maka diperoleh hasil T tabel sebesar 1,974. Berikut penjelasan masing-masing variabel.

1. Hasil T hitung dari variabel *Attractiveness*(X_1) yaitu 1,772 dengan signifikansi yaitu 0,078. T hitung yang didapat kurang dari T tabel dan signifikansi diatas 0,05. Kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan dari variabel X_1 terhadap Y_1 .
2. Hasil T hitung pada variabel *Perspicuity*(X_2) yaitu 3,219 dengan signifikansi yaitu 0,002. T hitung yang didapat lebih dari T tabel dan signifikansi dibawah 0,05. Kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel X_2 terhadap Y_1 .
3. Hasil T hitung pada variabel *Efficiency*(X_3) yaitu 2,283 dengan signifikansi 0,024. T hitung yang didapat lebih dari T tabel dan signifikansi dibawah 0,05. Kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel X_3 terhadap Y_1 .
4. Hasil T hitung pada variabel *Dependability*(X_4) yaitu 1,168 dan nilai signifikansi yaitu 0,244. T hitung yang didapat kurang dari T tabel dan signifikansi diatas 0,05. Kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan dari variabel X_4 terhadap Y_1 .
5. Hasil T hitung pada variabel *Stimulation*(X_5) yaitu -1,570 dan nilai signifikansi sebesar 0,118. T hitung yang didapat kurang dari T tabel dan signifikansi diatas 0,05. Kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan dari variabel X_5 terhadap Y_1 .
6. Hasil T hitung pada variabel *Novelty*(X_6) yaitu 2,580 dan nilai signifikansi sebesar 0,011. T hitung yang dihasilkan lebih dari T tabel dan signifikansi dibawah 0,05. Kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel X_6 terhadap Y_1 .
7. Hasil T hitung pada variabel *Usability*(X_7) yaitu 4,871 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. T hitung yang dihasilkan lebih dari T tabel dan signifikansi dibawah 0,05. Kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel X_7 terhadap Y_1 .

b. Hasil Uji T Y₁ Terhadap Y₂

Berikut hasil uji T variabel *User Satisfaction*(Y₁) Terhadap *Continuance Intention*(Y₂).

Tabel 4. 30 Uji T Terhadap Y2

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,419	,611		8,873	,000
	Y1	,439	,036	,670	12,041	,000

a. Dependent Variable: Y2

Berdasarkan hasil dari tabel 4.30 T hitung yang di dapat dari persamaan kedua ini yaitu 12,041 dan signifikansi 0,000. T tabel diperoleh dari persamaan $df = n-k$ yang dimana pada persamaan ini T tabel sebesar 1,973. Berdasarkan hasil tersebut T hitung mendapat nilai yang lebih besar dengan signifikansi dibawah 0,05. Dengan demikian kesimpulan dari persamaan ini terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel Y₁ terhadap Y₂.

4.8.4 Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Analisis ini bertujuan untuk menghitung besaran rasio atau persentasi pada variabel independen terhadap variabel dependen. Pada uji regresi linear berganda yang merepresentasikan proporsi adalah *Adjusted R Square* (R²). Semakin besar nilai R², semakin besar persentase variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Hasil analisis pada tiap persamaan dijelaskan sebagai berikut.

a. Hasil Uji Koefisien Determinasi X₁, X₂, X₃, X₄, X₅, X₆, X₇ Terhadap Y₁

Berikut merupakan uji koefisien determinasi variabel pada persamaan pertama.

Tabel 4. 31 Uji Koefisien Determinasi Terhadap Y1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,757 ^a	,573	,556	1,70265

a. Predictors: (Constant), X7, X5, X2, X6, X4, X1, X3

Berdasarkan Tabel 4.31 hasil analisis pada *Adjusted R Square* (R²) memperoleh hasil yaitu 0,556 yang artinya variabel pendukung berpengaruh sebesar 55,6%. Sedangkan 44,4% sisanya berasal dari variabel lainnya diluar penelitian ini.

b. Hasil Uji Koefisien Determinasi Y₁ Terhadap Y₂

Berikut hasil uji koefisien determinasi variabel Y₁ Terhadap Y₂.

Tabel 4. 32 Uji Koefisien Determinasi Terhadap Y₂

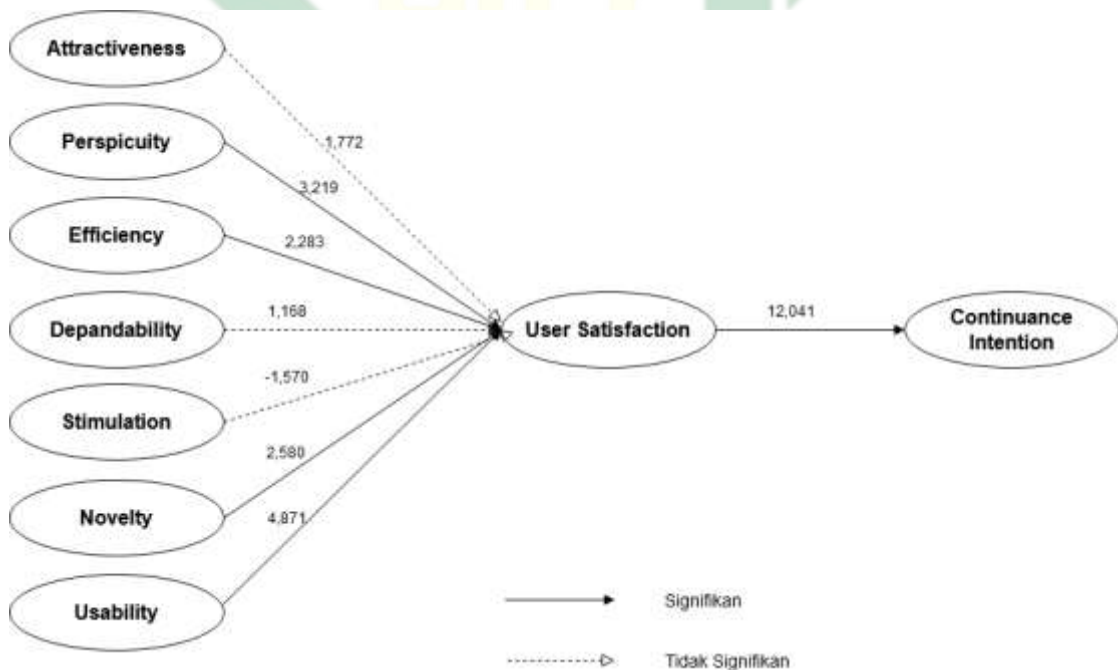
Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,670 ^a	,449	,446	1,38103

a. Predictors: (Constant), Y₁

Dari Tabel 4.33 pada kolom Adjusted R Square (R^2) menunjukkan hasil yang didapat yaitu 0,446 artinya pada persamaan ini variabel pendukung berpengaruh sebesar 44,6%. Sedangkan 55,4% sisanya berasal dari variabel lainnya diluar penelitian ini.

4.9 Pembahasan Hipotesis

Setelah dilakukan analisis terhadap 180 responden penerima Beasiswa Sidoarjo Tahun 2022, dari 8 hipotesis yang diusulkan, 5 hipotesis diterima sedangkan 3 lainnya ditolak. Hasil pengujian model yang diusulkan sebagai berikut.



Gambar 4. 15 Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan Gambar 4.15 berikut pemaparan dari masing-masing hipotesis.

H1. Apakah *Attractiveness*(X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*?

Berdasarkan hasil analisis Uji T hasil dari T hitung yaitu 1,772 dimana hasil tersebut kurang dari T tabel yaitu 1,974 sehingga tidak ada pengaruh positif dari variabel *attractiveness* terhadap *user satisfaction*. Nilai signifikansi yang diperoleh yaitu 0,078 dimana berdasarkan signifikansi tidak terdapat signifikansi pada variabel *attractiveness* terhadap *user satisfaction*.

Hipotesis ini sesuai dengan penelitian (Rezaldy et al., 2019). Hal ini menunjukkan bahwa daya tarik(*attractiveness*) yang dirasakan pengguna terhadap aplikasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna, dikarenakan kurangnya daya tarik yang dirasakan pengguna aplikasi dan pengguna merasakan aplikasi tidak atraktif.

H2. Apakah *Perspiciuity*(X₂) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*?

Berdasarkan hasil analisis Uji T hasil T hitung yaitu 3,219, hasil tersebut lebih dari T tabel yang nilainya sebesar 1,974. Berdasarkan hasil terdapat pengaruh positif dari variabel *perspiciuity* terhadap *user satisfaction*. Dari hasil signifikansi memperoleh hasil 0,002 dimana berdasarkan hasil signifikansi terdapat pengaruh signifikansi pada variabel *perspiciuity* terhadap *user satisfaction*.

Hipotesis ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Alberto Jose Martins et al., 2020) bahwa aspek kejelasan dari fitur dan kejelasan dari proses transaksi yang diselesaikan oleh pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna setiap melakukan transaksi. Kejelasan dalam aspek ini juga mencakup kemudahan ketika menggunakan fitur-fitur yang tersedia dan dapat dengan mudah mengenali alur penyelesaian proses transaksi.

H3. Apakah *Efficiency*(X₃) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*?

Dari analisis Uji T didapat hasil T hitung yaitu 2,283 dan lebih besar dari T tabel. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan variabel *efficiency* berpengaruh positif terhadap variabel *user satisfaction*. Hasil signifikansi yang diperoleh yaitu 0,024 yang kurang dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa

terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel *efficiency* terhadap *user satisfaction*.

Hipotesis ini relevan dengan hasil penelitian (Rezaldy et al., 2019). Hasilnya menunjukkan bahwa korelasi pada pengguna dan produk terhadap kepuasan pengguna apabila dilakukan secara cepat dan efisien maka pengguna merasa lebih praktis dan cepat dalam memakai aplikasi. Oleh karena itu semakin tingginya efisiensi penggunaan aplikasi maka dampaknya terhadap kepuasan pengguna juga semakin tinggi.

H4. Apakah *Dependability*(X₄) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*?

Hasil analisis Uji T didapat nilai T hitung yaitu 1,168 dan lebih kecil dari T tabel (1,974). Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan variabel *dependability* berpengaruh negatif terhadap *user satisfaction*. Dari hasil signifikansi diperoleh 0,244 dan lebih besar dari 0,005. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan dari variabel *dependability* terhadap *user satisfaction*.

Namun hipotesis ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Alberto Jose Martins et al., 2020). Perbedaan hasil ini bisa dipengaruhi oleh objek yang diteliti serta responden penelitian. Dari segi responden dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti lama penggunaan, frekuensi penggunaan, dan pemahaman mereka terhadap teknologi informasi. Dalam penelitian ini ketepatan aplikasi tidak memberikan kepuasan penggunaannya yang dapat disebabkan dari proses waktu proses transaksi yang tidak tepat dan menunggu beberapa saat untuk menyelesaikan transaksi.

H5. Apakah *Stimulation*(X₅) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*?

Berdasarkan hasil Uji T mendapat nilai -1,570 pada T hitung dan hasilnya kurang dari T tabel. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *stimulation* berpengaruh negatif terhadap variabel *user satisfaction*. Hasil signifikansi yang diperoleh yaitu 0,118 lebih dari 0,05. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan dari variabel *stimulation* terhadap *user satisfaction*.

Hipotesis ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rohmah & Ary, 2021) bahwa tingkat kesenangan atau perasaan ketika menggunakan suatu sistem tidak memberikan kepuasan pengguna saat menggunakannya. Hal tersebut dapat dikarenakan karena sistem dirasa kurang menarik sehingga saat menggunakannya pengguna kurang merasakan kesenangan dan ketertarikan terhadap sistem.

H6. Apakah *Novelty*(X₆) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*?

Dari Uji T mendapat hasil T hitung yaitu 2,580 dan signifikansi sebesar 0,011. Dari perolehan tersebut hasil T hitung yang lebih dari T tabel dengan signifikansi kurang dari 0,05, maka diperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel *Novelty* terhadap *User Satisfaction*.

Hipotesis ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rohmah & Ary, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa kreativitas atau inovasi pada aplikasi mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Semakin tinggi kreatifitas sebuah aplikasi kepuasan dan ketertarikan pengguna terhadap aplikasi semakin besar.

H7. Apakah *Usability*(X₇) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*?

Berdasarkan analisis Uji T diperoleh hasil 4,871 pada T hitung. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilainya lebih dari T Tabel. Sehingga kesimpulannya terdapat pengaruh positif dari variabel *Novelty* terhadap *User Satisfaction*. Sedangkan pada signifikansi kurang dari 0,05 yaitu diperoleh 0,000. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel *Novelty* terhadap *User Satisfaction*.

Hipotesis ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Lengkong et al., 2021). Hal ini menunjukkan bahwa *usability*(kegunaan) suatu sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Pengguna akan merasa puas jika kegunaan dari sebuah sistem dapat membantu menyelesaikan tugas dengan mudah dan dapat dipahami oleh pengguna. Semakin sebuah sistem mudah digunakan dan dipahami maka akan meningkatkan kepuasan pengguna.

H8. Apakah *User Satisfaction*(Y₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuance Intention*?

Berdasarkan analisis Uji T mendapat nilai 12,041 dengan Thitung yang lebih besar dari T tabel. Dari hasil tersebut menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dari variabel *User Satisfaction* terhadap *Continuance Intention*. Pada signifikansi memperoleh 0,000 yang kurang dari 0,05. Kesimpulan dari hasil tersebut yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel *user satisfaction* terhadap *continuance intention*.

Hipotesis ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Husin et al., 2021) bahwa kepuasan merupakan perasaan kumulatif yang telah dikembangkan oleh pengguna selama berinteraksi berulang dengan layanan sistem. Dimana saat pengguna merasa puas dengan hasil dan layanan aplikasi tersebut maka akan menimbulkan kenyamanan yang dapat meningkatkan perasaan untuk ingin terus menggunakan aplikasi tersebut.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan pengumpulan, pengkajian dan analisis data pada bab hasil dan pembahasan berikut kesimpulan yang dapat diambil:

1. Pada aspek *User Experience* dengan metode *User Experience Questionnaire* menghasilkan bahwa skala *Perspicuity* dan *Dependability* mendapat kategori “*Good*”. Skala *Attractiveness*, *Efficiency*, dan *Stimulation* mendapat kategori “*Above Average*”. sedangkan Skala *Novelty* mendapat “*Below Average*”. Sehingga dari aspek *User Experience* disimpulkan skala *novelty* kebaruan dan kreatifitas aplikasi perlu perbaikan untuk meningkatkan inovasi dari aplikasi tersebut. Pada aspek *Usability* dengan menggunakan *System Usability Scale* diperoleh skor 79,5. Dengan hasil tersebut disimpulkan bahwa tingkat *usability* dari aplikasi JConnect cukup tinggi dengan mendapat kategori *Grade* yaitu “B”, kategori skala peringkat memperoleh hasil “*Good*” dan kategori penerimaan mendapat *Acceptable*. Dengan perolehan yang cukup tinggi ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi dapat dipahami oleh pengguna sehingga dapat membantu pengguna untuk menyelesaikan tugas tanpa memerlukan bantuan sebelum menggunakannya.
2. Berdasarkan hasil pada 8 hipotesis diperoleh hasil 5 hipotesis diterima sedangkan 3 lainnya ditolak. Hipotesis diterima terdiri dari variabel *Perspicuity*, *Efficiency*, *Novelty*, dan *Usability* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* dan variabel *User Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Continuance Intention*. Sedangkan hipotesis hipotesis yang ditolak yaitu terdiri dari variabel *Attractiveness*, *Dependability*, dan *Stimulation* terhadap variabel *User satisfaction*. Dengan hasil analisis tersebut dapat dijadikan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada aplikasi JConnect *Mobile* dengan memprioritaskan variabel yang berpengaruh signifikan terhadap keberlanjutan penggunaan (*Continuance Intention*).

5.2 Saran

Setelah dipaparkan hasil penelitian beserta kesimpulannya, berikut saran yang diajukan oleh peneliti yaitu:

1. Penelitian ini hanya mencakup aspek *user experience* dan *usability* untuk mengukur kepuasan pengguna dan keberlanjutan penggunaan aplikasi. Untuk itu penelitian selanjutnya dapat menambahkan aspek lain seperti kepercayaan (*trust*) dan kualitas layanan (*service quality*) untuk mengukur tingkat kepuasan dan keberlanjutan penggunaan.
2. Responden dari penelitian ini yaitu Penerima Beasiswa Sidoarjo Tahun 2022 dengan rentan umur 19 hingga 24 tahun. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas pengambilan responden dari semua kalangan.
3. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh aspek *novelty* (kebaruan) aplikasi JConnect *Mobile* nilainya masih dibawah rata-rata, maka penulis menyarankan untuk memperbaiki kreativitas dan inovasi pada desain aplikasi agar menarik perhatian pengguna.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, L. A. (2019). Analisis Aplikasi Mobile Transportasi Online Menggunakan User Experience Questionnaire pada Era Milenial dan Z. *JSINBIS (Jurnal Sistem Informasi Bisnis)*, 9(2), 204–211. <https://doi.org/10.21456/VOL9ISS2PP204-211>
- Aditya Pebrialdy Arswanda, M., Caesar, C., Sihombing, J., Prima Laia, A., & SIFO Mikroskil, J. (2022). Evaluasi Pengalaman Mahasiswa Mikroskil pada Aplikasi OneDrive Menggunakan UEQ. *Jurnal SIFO Mikroskil*, 23(1), 61–72. <https://doi.org/10.55601/JSM.V23I1.876>
- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March). CV Pustaka Ilmu Group.
- Alberto Jose Martins, M., Riyanto, S., & Proffesor Magister Management Mercubuana Jakarta, A. (2020). The Effect of User Experience on Customer Satisfaction on Netflix Streaming Services in Indonesia. In *International Journal of Innovative Science and Research Technology* (Vol. 5, Issue 7). www.ijisrt.com573
- Amos, A., Spss, D., Jumlah, U., Besar, S., Purwanto, A., Asbari, M., & Santoso, T. I. (2021). Analisis Data Penelitian Marketing: Perbandingan Hasil antara Amos, SmartPLS, WarpPLS, dan SPSS Untuk Jumlah Sampel Besar. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2(4), 216–227. <https://doi.org/10.7777/JIEMAR.V2I4.178>
- Arifin, S., & Maharani, L. (2021). Assessing User Experience of a Mobile Application Using Usability Questionnaire Method. *Applied Information System and Management (AISM)*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.15408/AISM.V4I1.20265>
- Ashfaq, M., Yun, J., Yu, S., & Loureiro, S. M. C. (2020). I, Chatbot: Modeling the determinants of Users' Satisfaction and Continuance Intention of AI-Powered Service Agents. *Telematics and Informatics*, 54, 101473. <https://doi.org/10.1016/J.TELE.2020.101473>

- Aziz, N. S., Sulaiman, N. S., Hassan, W. N. I. T. M., Zakaria, N. L., & Yaacob, A. (2021). A Review of Website Measurement for Website Usability Evaluation. *Journal of Physics: Conference Series*, 1874(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1874/1/012045>
- Baker-Eveleth, L., & Stone, R. W. (2015). Usability, Expectation, Confirmation, and Continuance Intentions To Use Electronic Textbooks. *Http://Dx.Doi.Org/10.1080/0144929X.2015.1039061*, 34(10), 992–1004. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2015.1039061>
- Budirahardjo, M., & Laksmidewi, D. (2022). Faktor yang Mendorong Intensi untuk Melanjutkan Penggunaan Dompot Digital: Studi Pada Pengguna di Pulau Jawa. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)*, 8(2), 444–444. <https://doi.org/10.17358/JABM.8.2.444>
- Buheli, F., Rohandi, M., & Oliy, S. (2022). Hubungan Pengalaman Pengguna Kuliah Daring Terhadap Hasil Belajar Mahasiswa Pada Mata Kuliah Logika Matematika. *Inverted: Journal of Information Technology Education*, 2(1), 26–36. <https://doi.org/10.37905/INVERTED.V2I1.12901>
- Debets, M. P. M., Scheepers, R. A., Boerebach, B. C. M., Arah, O. A., & Lombarts, K. M. J. M. H. (2020). Variability of residents' ratings of faculty's teaching performance measured by five- And seven-point response scales. *BMC Medical Education*, 20(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/S12909-020-02244-9/TABLES/4>
- Díaz-Oreiro, I., López, G., Quesada, L., & Guerrero, L. A. (2019). Standardized Questionnaires for User Experience Evaluation: A Systematic Literature Review. *Proceedings 2019*, Vol. 31, Page 14, 31(1), 14. <https://doi.org/10.3390/PROCEEDINGS2019031014>
- Dirjen, S. K., Riset, P., Pengembangan, D., Dikti, R., Yulianto, D., Hartanto, R., & Santosa, P. I. (2020). Evaluation on Augmented-Reality-Based Interactive Book Using System Usability Scale and User Experience Questionnaire. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 4(3), 482–488. <https://doi.org/10.29207/RESTI.V4I3.1870>
- Dr. Wahidmurni, W. (2017). *Pemaparan Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Firmansyah, D., Pasim Sukabumi, S., & Al Fath Sukabumi, S. (2022). Teknik

- Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927/JIPH.V1I2.937>
- Ghozy, M., Panama¹, S., Kadek, I., & Nuryana², D. (2022). Model Kepuasan Mahasiswa Jurusan Teknik Informatika UNESA terhadap Digital Library dengan Pieces Framework, Usability Testing, dan Information System Success. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(4), 45–52. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47971>
- Ghufron, K. M., Kusuma, W. A., & Fauzan, F. (2020). Penggunaan User Persona Untuk Evaluasi dan Meningkatkan Ekspektasi Pengguna Dalam Kebutuhan Sistem Informasi Akademik. *SINTECH (Science and Information Technology) Journal*, 3(2), 90–99. <https://doi.org/10.31598/SINTECHJOURNAL.V3I2.587>
- Haerani, E., & Rahmatulloh, A. (2021). Analisis User Experience Aplikasi Peduli Lindungi untuk Menunjang Proses Bisnis Berkelanjutan. *SATIN - Sains Dan Teknologi Informasi*, 7(2), 01–10. <https://doi.org/10.33372/STN.V7I1.762>
- Hassan, H. M., & Galal-Edeen, G. H. (2018). From Usability to User Experience. *ICIIBMS 2017 - 2nd International Conference on Intelligent Informatics and Biomedical Sciences*, 2018-Janua, 216–222. <https://doi.org/10.1109/ICIIBMS.2017.8279761>
- Henim, S. R., & Sari, R. P. (2020). User Experience Evaluation of Student Academic Information System of Higher Education Using User Experience Questionnaire. *Jurnal Komputer Terapan*, 6(Vol. 6 No. 1 (2020)), 69–78. <https://doi.org/10.35143/jkt.v6i1.3582>
- Hong, J., & Tang, L. (2019). Research on The Influencing Factors of User Continuance Intention in Mobile Video Live Broadcast Platforms: Based on The Perspective of User experience. *Proceedings - International Joint Conference on Information, Media, and Engineering, IJCIME 2019*, 342–347. <https://doi.org/10.1109/IJCIME49369.2019.00075>
- Husin, H., Iqbal Jurusan Kesehatan Politeknik Negeri Jember Jember, M., & Balafif, S. (2021). Studi Kualitas Website Ahligizi.id dan Dampaknya

- Terhadap Continuance Intention Pengguna. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Terapan*, 8(2), 96–100. <https://doi.org/10.25047/JTIT.V8I2.243>
- Irwansyah, M. A., Novriando, H., & Apriandi, R. (2021). Analisis User Experience Aplikasi Bujang Kurir Menggunakan Google Analytics(GA). *JEPIN (Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika)*, 7(1), 64–69. <https://doi.org/10.26418/JP.V7I1.43588>
- Iryanto, M. U. A., Putra, W. H. N., Dwi, A., & Herlambang. (2019). Evaluasi Usability Aplikasi SIAP TARIK Dengan Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS) Pada Puskesmas Tarik Sidoarjo. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7708–7716.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Joo, Y. J., Park, S., & Shin, E. K. (2017). Students' Expectation, Satisfaction, and Continuance Intention to Use Digital Textbooks. *Computers in Human Behavior*, 69, 83–90. <https://doi.org/10.1016/J.CHB.2016.12.025>
- Kim, K. H., Kim, K. J., Lee, D. H., & Kim, M. G. (2019). Identification of Critical Quality Dimensions for Continuance Intention in mHealth Services: Case Study of Onecare Service. *International Journal of Information Management*, 46, 187–197. <https://doi.org/10.1016/J.IJINFOMGT.2018.12.008>
- Laurence, J., & Kaburuan, E. R. (2021). Evaluation of User Experience on Digital Learning Platform Website Using System Usability Scale (Case Study: Pijar Mahir). *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(6), 1595–1606. <https://doi.org/10.17762/TURCOMAT.V12I6.2735>
- Lengkong, O., Dawn Tumewu, M., Thelma, N., & Lumintang, T. (2021). Analisis Usability Pada Aplikasi M-Commerce Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan USE (Usefulness, Satisfaction, Ease of Use) Questionnaire. *CogITO Smart Journal*, 7(1), 182–192. <https://doi.org/10.31154/COGITO.V7I1.311.182-192>
- Lewis, J., & Sauro, J. (2020). *How to Convert Between Five- and Seven-Point*

- Scales – MeasuringU*. <https://measuringu.com/convert-point-scales/>
- Liu, N., & Pu, Q. (2020). Factors Influencing Learners' Continuance Intention Toward One-to-one Online Learning. *Https://Doi.Org/10.1080/10494820.2020.1857785*.
<https://doi.org/10.1080/10494820.2020.1857785>
- Luh, N., Gitajayanti, D., Satwika, I. P., Istri, A. A., Paramitha, I., Studi, P., & Informasi, S. (2021). Evaluasi Sistem Informasi Skripsi dan Tugas Akhir STMIK Primakara (PRISKA) Menggunakan Metode Usability Testing. *KARMAPATI (Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika)*, 10(1), 59–67. <https://doi.org/10.23887/KARMAPATI.V10I1.31770>
- Mahardika, J. (2022). *18 Bank Raih Penghargaan Bank Terbaik 2022*. 30 Mei 2022. <https://investor.id/finance/295207/18-bank-raih-penghargaan-bank-terbaik-2022>
- Maulani, T. J., & Suprpto, A. R. P. (2021). Evaluasi User Experience Menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ)(Studi Kasus: Website Superprof. co. id dan Zonaprivat. com). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer E-ISSN*, 2548(6), 964X.
- Mensah, F., Shi, G., Yu, Q., Boadi, E. B., Andam, F. A., & Bofah, N. A. (2022). The Impact of Resettlement in Urban Market Redevelopment on Income Inequality, Its Determinants, and Implications for the Resettled Population: Applying the Kejetia New Market Exemplar, Ghana. *Sustainability (Switzerland)*, 14(24), 16682. <https://doi.org/10.3390/SU142416682/S1>
- Miftah, Z., & Sari, I. P. (2020). Analisis Sistem Pembelajaran Daring Menggunakan Metode Sus. *Research and Development Journal of Education*, 1(1), 40–48. <https://doi.org/10.30998/RDJE.V1I1.7076>
- Mochammad Aldi Kushendriawan, Harry Budi Santoso, Panca O. Hadi Putra, & Martin Schrepp. (2021). Evaluating User Experience of a Mobile Health Application 'Halodoc' using User Experience Questionnaire and Usability Testing. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(1), 58–71. <https://doi.org/10.21609/jsi.v17i1.1063>
- Mohajan, H. K. (2017). Two Criteria for Good Measurements in Research: Validity

and Reliability. *Annals of Spiru Haret University. Economic Series*, 17(4), 59–82. <https://doi.org/10.26458/1746>

Muhammad Nur Fauzi, A., Triayudi, A., Diana Sholihati, I., Informasi, S., Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional Ps Minggu, F., Jakarta Selatan, K., Khusus Ibukota Jakarta, D., & Korespondensi ABSTRAK, P. (2022). Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Kearsipan Menggunakan System Usability Scale dan Pieces Framework. *JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 7(1), 231–239. <https://doi.org/10.29100/JIPI.V7I1.2452>

Mutiasari, A. I. (2020). *Perkembangan Industri Perbankan di Era Digital*. IX(2), 32–41.

<http://www.jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/IAB/article/download/541/451>

Nikou, S. A., & Economides, A. A. (2019). A Comparative Study Between a Computer-Based and a Mobile-Based Assessment: Usability and User Experience. *Interactive Technology and Smart Education*, 16(4), 381–391. <https://doi.org/10.1108/ITSE-01-2019-0003>

Nugraheny, D., & Tinggi Teknologi Adisutjipto, S. (2018). Pengolahan Data Kuisioner Pengguna Website Menggunakan Metode Pengurutan Quicksort Guna Tercapainya Tujuan Human Computer Interaction. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 9(1), 587–596. <https://doi.org/10.24176/SIMET.V9I1.2019>

Okto Pazi, M., Subroto Politeknik Ilmu Pemasarakatan, M., Kata kunci, A., & Kepemimpinan, G. (2022). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN KEPALA RUTAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI RUTAN KELAS IIB BENGKULU. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 8(2), 894–904. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jkh/article/view/59554>

Palullungan, D. (2022). Pemodelan Continuance Intention Dalam Kasus Penggunaan Dompot Digital di Kalangan Mahasiswa. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 15(2). <https://doi.org/10.30813/JIEMS.V15I2.3768>

Persada, S. F., Miraja, B. A., Nadlifatin, R., Belgiawan, P. F., Perwira Redi, A. A. N., & Lin, S. C. (2021). Determinants of Students' Intention to Continue Using

- Online Private Tutoring: An Expectation-Confirmation Model (ECM) Approach. *Technology, Knowledge and Learning*, 27(4), 1081–1094. <https://doi.org/10.1007/S10758-021-09548-9/FIGURES/2>
- Rezaldy, I., Trianasari, N., Si, S., & Stat, M. (2019). Pengaruh User Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Pengguna Aplikasi Iflix : The Effect Of User Experience On Customer Satisfaction In Iflix Application Users. *EProceedings of Management*, 6(1), 491. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/8940>
- Rohmah, S., & Ary, M. (2021). Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pinjaman Online Menggunakan Metode Usability Testing Dan User Experience Questionnaire (Studi kasus pada Akulaku dan Kredivo Indonesia). *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 13(1). <https://doi.org/10.36706/JSI.V13I1.15085>
- Rombe, Y. (2020). Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitaliasi Jasa Perbankan Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusat. *Jurnal Ekonomika*, 4(2), 34–44. <https://doi.org/10.37541/EKONOMIKA.V4I2.500>
- Sabukunze, I. D., & Arakaza, A. (2021). User Experience Analysis on Mobile Application Design Using User Experience Questionnaire. *Indonesian Journal of Information Systems*, 4(1), 15–26. <https://doi.org/10.24002/IJIS.V4I1.4646>
- 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 Dan Ilmu Komputer*, 3(7), 6526–6537.
- Saputra, A. (2019). Penerapan Usability pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). *JTIM: Jurnal Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 1(3), 206–212. <https://doi.org/10.35746/JTIM.V1I3.50>
- Saputra, G. E., Khalida, R., & Nurmalika, R. (2022). Evaluation of User Experience TLX Training Gate For Competitive Programing 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>
- Saputra, N., Wijaya, W., Santika, P. P., Ary, I. B., Iswara, I., Nyoman, I., & Arsana, A. (2021). Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(2), 217–226. <https://doi.org/10.25126/JTIK.2020762763>
- Sari, F. (2022). *Ini Daftar BPD dengan Aset Terbesar di Indonesia*. 19 Mei 2022. <https://keuangan.kontan.co.id/news/ini-daftar-bpd-dengan-aset-terbesar-di-indonesia?page=1>
- Shahdia, U. N. Q., Romadhan, M. I., & Rizqi, M. (2022). Fungsi Humas Bank Jatim sebagai Fasilitator Komunikasi dalam Mensosialisasikan Mobile Banking JConnect. *Seminar Nasional Hasil Skripsi*, 1(01). <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/snhs/article/view/937>
- Sidik, A., Sn, S., Ds, M., Islam, U., Muhammad, K., & Al-Banjari, A. (2018). Penggunaan System Usability Scale (SUS) Sebagai Evaluasi Website Berita Mobile. *Technologia : Jurnal Ilmiah*, 9(2), 83–88. <https://doi.org/10.31602/TJI.V9I2.1371>
- Sidoarjo, P. (2022). *SK Penerimaan Beasiswa Pendidikan Tinggi*. <https://www.sidoarjokab.go.id/sk-penerimaan-beasiswa-pendidikan-tinggi>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta.
- Syaputra, M. A. (2021). Pengaruh Kegunaan, Informasi, Layanan Interaksi, User Interface Dan User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Website Detik.Com Metode Webqual 4.0, User Experience Questionnaire (Ueq) Dan Eight Golden Rules. *JISICOM (Journal of Information System, Informatics and Computing)*, 5(2), 274–293. <https://doi.org/10.52362/JISICOM.V5I2.625>
- Ulfah, N. M., Mutmainah, K., & Romandhon, R. (2022). Minat Penggunaan Mobile Banking Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi. *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Perbankan Syariah*, 2(3), 110–128. <https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/jamasy/article/view/3299>
- Umar, R., Ifani, A. Z., Ammatulloh, F. I., & Anggriani, M. (2020). Analisis Sistem Informasi Web LSP UAD Menggunakan User Experience Questionnaire

(UEQ). *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 4(2), 173–178.

<https://doi.org/10.46880/JMIKA.VOL4NO2.PP173-178>

Wu, H., & Leung, S. O. (2017). Can Likert Scales be Treated as Interval Scales?—A Simulation Study. *Http://Dx.Doi.Org/10.1080/01488376.2017.1329775*, 43(4), 527–532. <https://doi.org/10.1080/01488376.2017.1329775>

Wulandari, I. R., & Farida, L. D. (2018). Pengukuran User Experience Pada E-Learning di Lingkungan Universitas Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Mantik Penusa*, 2(2), 146–145. <https://e-jurnal.pelitanusantara.ac.id/index.php/mantik/article/view/483>

Yuwono, R., Wibowo, A., Wijoyo, S. H., & Rokhmawati, R. I. (2019). Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Dengan Menggunakan Usability a dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada JakOne Mobile dan BCA Mobile). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(6), 5666–5673.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A