

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Pospay dari Aspek Usability Menggunakan Metode Heuristic Evaluation

Nevita Cahaya Ramadani^{1*}, Retno Waluyo²

Sistem Informasi, Universitas Amikom Purwokerto

Jl. Letjend Pol. Soemarto No.127, Watumas, Purwanegara, Indonesia

*e-mail *Corresponding Author*: nevitacahayar1@gmail.com

Abstract

The pospay application is a bill payment application service that can be used for electricity payments, bill payments, and so on. The level of user satisfaction will affect the feasibility of an application. The purpose of this study is to determine the level of satisfaction of users of the pospay application. The method used in this study is the Heuristic Evaluation method. Data collection techniques using questionnaires distributed to 100 users of the Pospay application in Banyumas Regency. Based on the results of data processing, it is known that 84% of respondents answered very well, so it can be concluded that in terms of usability the user is very satisfied with the appearance of the Pospay application.

Keywords: *Evaluation; User Satisfaction; Heuristic Evaluation*

Abstrak

Aplikasi pospay adalah sebuah layanan aplikasi pembayaran tagihan yang dapat digunakan untuk pembayaran listrik, pembayaran tagihan, dan sebagainya. Tingkat kepuasan pengguna akan mempengaruhi kelayakan sebuah aplikasi. Tujuan studi ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi pospay. Metode yang digunakan dalam studi ini metode Heuristic Evaluation. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar ke 100 pengguna aplikasi pospay di Kabupaten Banyumas. Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui sebanyak 84% responden menjawab sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa dari segi usability pengguna sangat puas terhadap tampilan aplikasi pospay.

Kata Kunci: *Evaluasi; Kepuasan Pengguna; Heuristic Evaluation*

1. Pendahuluan

Pos Indonesia bagian dari BUMN Indonesia yang bergerak di bidang pelayanan jasa. Pos memiliki komitmen menjadi pemimpin pasar di Indonesia, dengan menyediakan layanan yang tepat waktu dengan cara menyediakan aplikasi Pospay untuk melayani pembayaran semua tagihan [1]. Pospay mudah digunakan dan tidak perlu repot membayar tagihan di tempat yang berbeda [2]. Pospay telah menggunakan sistem *online* yang mempermudah pengguna dalam pembayaran tanpa harus ke tempat [3]. Layanan Pospay antara lain, pembayaran tagihan, pembayaran pulsa, pembayaran bulanan, dan sebagainya [4]. *System Online Payment Point* merupakan layanan transaksi *online* pembayaran rekening dan tagihan mitra kerja PT. Pos Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan [5]. Berdasarkan wawancara dengan pengguna aplikasi pospay, permasalahan yang dialami dari aspek *usability* diantaranya kurang memahami fitur dari aplikasi pospay, kesulitan mencari tombol bantuan saat terjadi permasalahan. Oleh karena itu diperlukan evaluasi aplikasi pospay dari segi *usability*.

Evaluasi tingkat kepuasan pengguna dari segi *usability* diperlukan karena tingkat *usability* mempunyai dampak diterimanya sebuah sistem, manfaat yang dirasakan oleh pengguna dan keberlangsungan penggunaan sistem oleh pengguna. Semakin tinggi tingkat *usability* sebuah sistem, maka pengguna sudah memahami sistem sesuai dengan kebutuhannya [6][7]. Pengukuran *usability* sistem informasi dapat dilakukan dengan metode *Heuristic evaluation* [8]. *Heuristic evaluation* adalah Metode *Heuristic Evaluation* adalah sebuah metode untuk mengukur *problem usability software* desain antarmukanya [9]. Tujuan studi ini

untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Pospay dengan menggunakan metode *heuristic evaluation*.

2. Tinjauan Pustaka

Beberapa penelitian sebelumnya yang mengukur tingkat kepuasan pengguna diantaranya: penelitian [10] yang melakukan analisis kepuasan penggunaan aplikasi kearsipan menggunakan metode *system usability scale*. Hasil penelitian menyatakan aplikasi kearsipan memiliki performa yang baik dan tingkat kepuasan pengguna terletak pada level puas. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian kami adalah penelitian ini menggunakan metode *system usability scale* dan *Pieces Framework*, sedangkan pada penelitian kami menggunakan *heuristic evaluation*.

Selanjutnya penelitian [11] melakukan evaluasi *website* Pemkot Pekanbaru yang menghasilkan nilai persentase *usability testing* dengan total 63,18% menunjukkan *website* tersebut sudah cukup baik bagi penggunaannya dan total tidak didapatkan nilai 36,81% menunjukkan *website* tersebut kurang baik bagi penggunaannya.

Penelitian lainnya dilakukan oleh [12], yang melakukan evaluasi *usability* aplikasi Simalu. Hasil penelitian menunjukkan aplikasi Simalu tidak memiliki kualitas yang efektif, efisien, dan memenuhi kepuasan pengguna. Perbedaan pada penelitian kami dengan penelitian ini adalah penelitian ini menggunakan evaluasi *usability testing*, teknik *Retrospective Think Aloud* dan *Performance Measurement*, sedangkan pada penelitian kami menggunakan pengolahan data *heuristic evaluation*.

3. Metodologi

3.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang dilakukan dimulai dengan indentifikasi masalah, penyebaran kuesioner, pengumpulan data, analisa data dan hasil pembahasan. Tahapan penelitian dapat dilihat gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Penjelasan Gambar 1 tahapan awal dimulai dengan mengidentifikasi permasalahan yang dialami oleh pengguna aplikasi Pospay. Selanjutnya pembuatan kuesioner dan penyebaran kuesioner menggunakan *Google Forms*. Tahap selanjutnya dilakukan pengumpulan data, pengumpulan data berupa kuesioner yang berisikan pertanyaan terstruktur kepada evaluator [13][14]. Pengukuran jawaban responden menggunakan *skala likert* dengan skala 1-5 [15]. Pengambilan data hasil jawaban reposnden yang terdapat pada *Google Forms*. Analisa data yang digunakan berupa pengujian *validitas* dan pengujian *reliabilitas*. *Uji validitas* digunakan untuk mengetahui kevalidan suatu alat ukur yang dilakukan dengan *uji pearson product moment*. sedangkan *uji Realibilitas* digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur reliable atau tidak reliable dengan rumus *Alpha Cronbach* (α) [16][17].

3.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode Wawancara, kuesioner dan studi pustaka. Melakukan wawancara kepada pengguna aplikasi pospay untuk mengetahui permasalahan penggunaan apdlikasi pospay. Kuesioner terdiri dari pertanyaan yang akan dijawab oleh responden, sehingga diperoleh data jawaban dari responden. Sedangkan studi pustaka digunakan sebagai acuan penelitian yang diperoleh dari arikel ilmiah dan buku.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan dari kelompok yang akan diambil suatu datanya, sedangkan sampel adalah beberapa bagian dari populasi [18]. Populasi pada studi ini merupakan pengguna aplikasi pospay di Kabupaten Banyumas. Kemudian dilakukan teknik *Random Sampling* dalam pengambilan sampel. Sampel yang digunakan pada penelitian yaitu 100 pengguna aplikasi pospay di Kabupaten Banyumas. Menurut [19] responden sebanyak 100 orang dapat digunakan sebagai sample penelitian.

3.4 Metode *Heuristic Evaluation*

Metode *Heuristic Evaluation* adalah sebuah metode untuk mengukur *problem usability software* desain antarmukanya [9]. Menurut [20] terdapat 10 prinsip pada metode *Heuristic Evaluation* menurut tabel 1.

Tabel 1. Prinsip *Usability*

No	Prinsip	Indikator
1	<i>Visibility of System Status</i>	Desain memiliki suatu laporan yang terjadi kepada <i>user</i>
2	<i>Match Between System and Real World</i>	Sistem menerapkan kata - kata yang mudah dipahami <i>user</i>
3	<i>User Control and Freedom</i>	Desain harus mempunyai tombol keluar darurat
4	<i>Consistency and Standards</i>	Desain harus memiliki konsistensi dalam kata, situasi, atau tindakan
5	<i>Error Prevention</i>	Desain harus dapat mencegah terjadinya masalah dengan diberikan tombol pilih konfirmasi kepada <i>user</i> sebelum pengguna melakukan tindakannya
6	<i>Recognition Rather Than Recall</i>	Desain memuat informasi label atau item yang dapat dilihat dan diperoleh Kembali saat diperlukan
7	<i>Flexibility and Efficiency of Use</i>	Sistem bisa melayani <i>user</i> baru dan <i>user</i> lama serta dapat menyamakan tindakannya
8	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	Sistem harus berisikan informasi yang relevan
9	<i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recover From Errors</i>	Sistem mempunyai pesan <i>error</i> yang sederhana dapat menunjukan kesalahan serta menyarankan perbaikan
10	<i>Help and Documentation</i>	Desain menyediakan suatu arsip dokumen yang dapat membantu pengguna untuk membantu dalam memahami menyelesaikan tugas (tombol bantu)

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Aplikasi *Pospay*

System Online Payment Point merupakan layanan transaksi *online* pembayaran rekening dan tagihan mitra kerja PT. Pos Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan [5]. Berikut adalah tampilan aplikasi *pospay* dapat dilihat pada gambar 2.

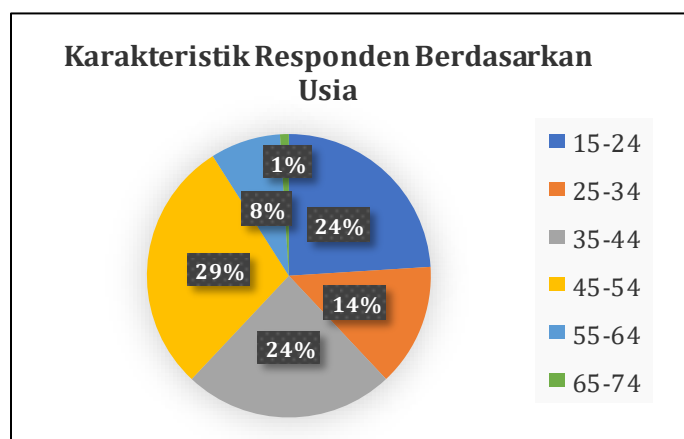


Gambar 2. Tampilan Aplikasi *Pospay*

Pospay adalah aplikasi berbasis rekening Giropos yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk transaksi keuangan serta layanan pos menggunakan handphone. Aplikasi pospay memiliki fitur berupa fitur transfer, fitur QRIS, fitur informasi saldo transfer, fitur pembayaran, dan sebagainya [21]. Pospay mudah digunakan dan tidak perlu repot membayar tagihan di tempat yang berbeda [2]. Pospay telah menggunakan sistem *online* yang mempermudah pengguna dalam pembayaran tanpa harus ke tempat [3]. Layanan Pospay antara lain, pembayaran tagihan, pembayaran pulsa, pembayaran bulanan, dan sebagainya [4].

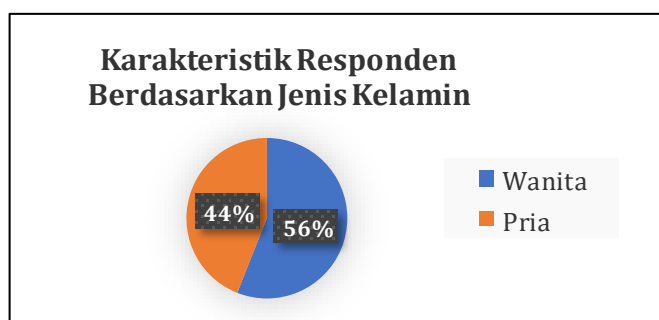
4.2 Karakteristik responden

Karakteristik responden pada studi ini adalah pengguna aplikasi Pospay di Kabupaten Banyumas, responden dikelompokkan berdasarkan usia dan jenis kelamin. Responden berdasarkan usia terdapat pada gambar 2. yang menunjukkan bahwa 29 orang (29%) responden berusia 45-54 tahun, 24 orang (24%) responden pada usia 15-24 tahun, 24 orang (24%) responden pada usia 35-44 tahun, 14 orang (14%) responden pada usia 25-34 tahun, 8 orang (8%) responden pada usia 55-64 tahun, 1 orang (1%) responden pada usia 65-74 tahun, seperti pada gambar 2.



Gambar 3. Karakteristik Responden Usia

Sedangkan responden berdasarkan jenis kelamin terdapat pada gambar 3 yang menunjukkan bahwa 56 orang (56%) responden wanita dan 44 orang (44%) responden pria, seperti pada gambar 3.



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

4.3 Hasil Pengelolaan Metode Heuristic Evaluation

Langkah pertama melakukan pengolahan data kuesioner untuk mengetahui indeks persentase menggunakan persamaan 1 [9].

$$\text{Rumus indeks \%} = \frac{\sum \text{skor yang diperoleh}}{\sum \text{skor max}} \times 100 \quad (1)$$

Hasil dari penghitungan kriteria dilakukan analisis kedalam distribusi nilai dan presentase dengan skala penilain yang digolongkan menjadi lima kategori, untuk 81 % - 100 % : kategori sangat baik, 61 % - 80 % : kategori baik, 41 % - 60 % : kategori cukup, 21 % - 40 % : kategori tidak baik dan 0 % - 20 % kategori sangat tidak baik [9]. Dapat dilihat dari hasil pengolahan data kuesioner diperoleh hasil seperti pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Pengolahan Data

Kode Sub Variabel	Skala Likert					Total	Indeks Persentase	Kategori
	STS	TS	RR	S	SS			
P1.1	0	0	10	9	41	31	86%	Sangat Baik
P1.2	0	0	4	57	39	435	87%	Sangat Baik
P2.1	0	0	12	56	32	420	84%	Sangat Baik
P2.2	0	0	0	52	48	448	90%	Sangat Baik
P3.1	0	0	0	62	38	438	88%	Sangat Baik
P3.2	0	0	4	59	37	433	87%	Sangat Baik
P4.1	0	0	14	51	35	421	84%	Sangat Baik
P4.2	0	16	0	54	30	398	80%	Baik
P5.1	0	0	12	57	31	419	84%	Sangat Baik
P5.2	0	0	10	60	30	420	84%	Sangat Baik
P6.1	4	0	0	57	39	427	85%	Sangat Baik
P6.2	0	14	1	62	23	394	79%	Baik
P7.1	12	0	2	54	32	394	79%	Baik
P7.2	0	0	0	64	36	436	87%	Sangat Baik
P8.1	0	0	12	58	29	414	83%	Sangat Baik
P8.2	0	0	11	57	32	421	84%	Sangat Baik
P9.1	0	13	3	61	23	394	79%	Baik
P9.2	0	0	4	57	39	435	87%	Sangat Baik
P10.1	0	0	4	57	39	435	87%	Sangat Baik
P10.2	0	0	13	57	30	417	83%	Sangat Baik
Rata – rata	0.85	2.15	5.8	57.05	34.15	421.5	84.30%	Sangat Baik

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4, tingkat kepuasan pengguna aplikasi pospay berdasarkan sepuluh prinsip heuristic evaluation dapat diuraikan, yaitu:

1) Prinsip *Visibility of System Status*

Penilaian pertanyaan P1.1 mendapatkan hasil sebesar 86% dan pertanyaan P1.2 mendapatkan hasil sebesar 87%. Sehingga pada prinsip *visibility of system status* diperoleh tingkat kepuasan pengguna sebesar 87% yang termasuk kedalam kategori sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa pengguna dapat memahami setiap ikon, tombol pada halaman serta informasi pada aplikasi pospay.

2) Prinsip *Match Between System and Real World*

Penilaian pertanyaan P2.1 mendapatkan hasil sebesar 84% dan pertanyaan P2.2 mendapatkan hasil sebesar 90%. Sehingga pada prinsip *match between system and real world* diperoleh tingkat kepuasan pengguna sebesar 87% yang termasuk kedalam kategori sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa pengguna dapat dengan mudah memahami Bahasa, gambar, dan warna pada setiap halaman aplikasi pospay.

3) Prinsip *User Control and Freedom*

Pertanyaan P3.1 mendapatkan hasil sebesar 88% dan pertanyaan P3.2 mendapatkan hasil sebesar 87%. Sehingga pada prinsip *user control and freedom* diperoleh tingkat kepuasan pengguna sebesar 87,5% yang termasuk kedalam kategori sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa pengguna dapat berinteraksi dengan mudah dan memahami setiap perintah pada aplikasi pospay.

4) Prinsip *Consistency and Standards*

Penilaian pertanyaan P4.1 mendapatkan hasil sebesar 84% dan pertanyaan P4.2 mendapatkan hasil sebesar 80%. Sehingga pada prinsip *consistency and standards* diperoleh tingkat kepuasan pengguna sebesar 82% yang termasuk kedalam kategori sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa desain serta penggunaan huruf dan kalimat pada aplikasi pospay memiliki konsistensi.

- 5) Prinsip *Error Prevention*
Pertanyaan P5.1 mendapatkan hasil sebesar 84% dan pertanyaan P5.2 mendapatkan hasil sebesar 84%. Sehingga pada prinsip *error prevention* diperoleh tingkat kepuasan pengguna sebesar 84% yang termasuk kedalam kategori sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa pengguna dapat meminimalisir kesalahan dengan menggunakan tombol bantuan.
- 6) Prinsip *Recognition Rather Than Recall*
Penilaian pertanyaan P6.1 mendapatkan hasil sebesar 85% dan pertanyaan P6.2 mendapatkan hasil sebesar 79%. Sehingga pada prinsip *recognition rather than recall* diperoleh tingkat kepuasan pengguna sebesar 82% yang termasuk kedalam kategori sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa aplikasi pospay menyajikan informasi dan komponen antarmuka yang mudah diingat oleh pengguna
- 7) Prinsip *Flexibility and Efficiency of Use*
Penilaian pertanyaan P7.1 mendapatkan hasil sebesar 79% dan pertanyaan P7.2 mendapatkan hasil sebesar 87%. Sehingga pada prinsip *flexibility and efficiency of use* diperoleh tingkat kepuasan pengguna sebesar 83% yang termasuk kedalam kategori sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa pengguna dapat menggunakan navigasi dengan mudah.
- 8) Prinsip *Aesthetic and Minimalist Design*
Penilaian pertanyaan P8.1 mendapatkan hasil sebesar 83% dan pertanyaan P8.2 mendapatkan hasil sebesar 84%. Sehingga pada prinsip *aesthetic and minimalist design* diperoleh tingkat kepuasan pengguna sebesar 83,5% yang termasuk kedalam kategori sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa aplikasi pospay memiliki desain yang simple dengan warna yang konsisten.
- 9) Prinsip *Help Users Recognize, Diagnose, and Recover From Errors*
Penilaian pertanyaan P9.1 mendapatkan hasil sebesar 79% dan pertanyaan P9.2 mendapatkan hasil sebesar 87%. Sehingga pada prinsip *help users recognize, diagnose, and recover from errors* diperoleh tingkat kepuasan pengguna sebesar 83% yang termasuk kedalam kategori sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa pengguna memahami pesan error yang terjadi saat menggunakan aplikasi pospay.
- 10) Prinsip *Help and Documentation*
Pertanyaan P10.1 mendapatkan hasil sebesar 87% dan pertanyaan P10.2 mendapatkan hasil sebesar 83%. Sehingga pada prinsip *help and documentation* diperoleh tingkat kepuasan pengguna sebesar 85% yang termasuk kedalam kategori sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa tombol panduan untuk melakukan intruksi selanjutnya yang mudah dimengerti oleh pengguna.

4.4 Pembahasan

Metode *Heuristic Evaluation* merupakan sebuah metode untuk mengukur *problem usability software* desain antarmukanya. Pada metode heuristic evaluation dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dari segi usability sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh [11]. Evaluasi tingkat kepuasan pengguna dari segi *usability* diperlukan karena tingkat *usability* mempunyai dampak diterimanya sebuah sistem, manfaat yang dirasakan oleh pengguna dan keberlangsungan penggunaan sistem oleh pengguna. Maka dengan menggunakan metode heuristic evaluation untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi pospay dari segi usability didapatkan bahwa 84.30% responden menyatakan sangat puas terhadap tampilan yang terdapat pada aplikasi pospay.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan menggunakan metode heuristic evaluation dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi pospay di Wilayah Kabupaten Banyumas memiliki persentase sebesar 84.30% yang berkategori sangat baik, artinya dari segi usability pengguna sangat puas dengan tampilan desain aplikasi pospay yang minimalis dan fitur yang mudah digunakan. Rekomendasi untuk masa mendatang yaitu pada tampilan pada menu riwayat transaksi sebaiknya jangan dihapus secara otomatis, sehingga pengguna dapat melihat riwayat transaksi sewaktu-waktu.

Daftar Referensi

- [1] H. Warsono, D. R. Qurniawati, H. Sitorus, and S. M. Fajar S., "Inovasi Layanan MPospay dan Free Pick Up Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Kantor Pos Semarang 50000)," *JPSI (Journal Public Sect. Innov.*, vol. 2, no. 2, p. 44, 2018, doi: 10.26740/jpsi.v2n2.p44-50.
- [2] R. S. Dewi, "Analisis Sistem dan Prosedur Pembayaran PDAM Melalui Pospay Guna Mendukung Pengendalian Intern (Studi Pada Kantor Pos Pusat Kabupaten Nganjuk)," vol. 15, no. 1, pp. 1–8, 2014.
- [3] M. Betriana, "Analysis of pospay program contribution to income at prabumulih pos office 31100," vol. 5, no. 1, pp. 468–469, 2021.
- [4] L. Hakim, "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Sistem Online Payment Point Bank," *J. Bina Mulia Huk.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–10, 2018, doi: 10.23920/jbmh.v3n1.8.
- [5] R. Arisandi, "Penerapan System Online Payment Point (Sopp) Dalam Pembayaran Rekening Listrik Di Pt . Pos (Persero) Cabang Kota Samarinda," *eJournal Ilmu Pemerintah.*, vol. 1, no. 2, pp. 575–587, 2013, [Online]. Available: ejournal.ip.fisip.unmul.ac.id.
- [6] S. K. Hendra and S. K. Yulyani Arifin, "Web-based Usability Measurement for Student Grading Information System," *Procedia Comput. Sci.*, vol. 135, pp. 238–247, 2018, doi: 10.1016/j.procs.2018.08.171.
- [7] T. K. Ahsyar, Husna, and Syaifullah, "Evaluasi Usability Sistem Informasi Akademik SIAM Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," *Semin. Nas. Teknol. Informasi, Komun. dan Ind.*, vol. 11, no. November, pp. 163–170, 2019.
- [8] K. Islam and D. Agushinta Rahayu, "Evaluasi Antarmuka Website Tokopedia menggunakan Metode Heuristic," *Energy - J. Ilm. Ilmu-Ilmu Tek.*, vol. 8, no. 1, pp. 33–38, 2018.
- [9] D. Rusvinasari, A. Setyanto, and M. R. Arief, "Analisis User Interface pada Aplikasi Mobile Pelaporan Online Menggunakan Heuristic Evaluation," *Respati*, vol. 15, no. 1, pp. 12–20, 2020, doi: 10.35842/jtir.v15i1.326.
- [10] A. M. Nur Fauzi, A. Triayudi, and I. D. Sholihati, "Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Kearsipan Menggunakan System Usability Scale Dan Pieces Framework," *JIPi (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.*, vol. 7, no. 1, pp. 231–239, 2022, doi: 10.29100/jipi.v7i1.2452.
- [11] N. Dalimunthe, F. Nazari, K. Purba, and A. Adawiyah, "Evaluasi Website Pemko Pekanbaru Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 2, pp. 245–250, 2019, doi: 10.24014/rmsi.v5i2.8243.
- [12] N. Luh Putri Ari Wedayanti, N. Kadek Ayu Wirdiani, and I. Ketut Adi Purnawan, "Evaluasi Aspek Usability pada Aplikasi Simalu Menggunakan Metode Usability Testing," *J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi)*, vol. 7, no. 2, pp. 113–124, 2019, doi: 10.24843/jim.2019.v07.i02.p03.
- [13] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, "Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online," *J. Sains dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.
- [14] M. Muchlis, A. Christian, and M. P. Sari, "Kuesioner Online Sebagai Media Feedback Terhadap Pelayanan Akademik pada STMIK Prabumulih," *Eksplora Inform.*, vol. 8, no. 2, pp. 149–157, 2019, doi: 10.30864/eksplora.v8i2.215.
- [15] S. Bahrin, S. Alifah, and S. Mulyono, "Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran dan Penjualan Berbasis Web," *J. Transistor Elektro dan Inform.*, vol. 2, no. 2, pp. 81–88, 2017, [Online]. Available: <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/El/article/view/3054>.
- [16] N. M. Janna and Herianto, "Artikel Statistik yang Benar," *J. Darul Dakwah Wal-Irsyad*, no. 18210047, pp. 1–12, 2021.
- [17] H. Hanna, "Pengaruh Efisiensi, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking di BNI Syariah Cabang Cirebon," *Iai Bunga Bangsa Cirebon Tahun 2019*, pp. 1–67, 2019.
- [18] J. Jama, "Populasi Dan S a M P E L," pp. 1–13, 2019.
- [19] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [20] L. M. Ginting, G. Sianturi, and C. V. Panjaitan, "Perbandingan Metode Evaluasi Usability

- Antara Heuristic Evaluation dan Cognitive Walkthrough,” *J. Manaj. Inform.*, vol. 11, no. 2, pp. 146–157, 2021, doi: 10.34010/jamika.v11i2.5480.
- [21] A. Metallici and R. Rohendi, “(Survey Of Pospay Application Users Of High School Students in Ujung berung) Pengaruh Digital Marketing Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Pospay (Survey Pengguna Aplikasi Pospay Siswa Sita Di Ujung berung),” vol. 3, no. June, pp. 1635–1642, 2022.