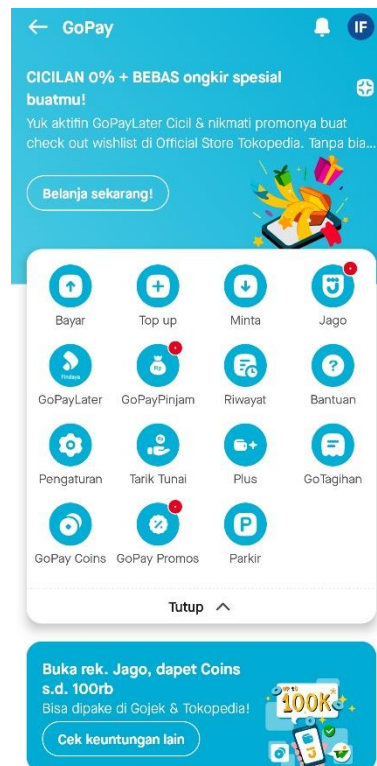


BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

Go-Pay adalah salah satu layanan dompet digital terpopuler di Indonesia. Go-Pay adalah dompet digital yang dikembangkan oleh perusahaan teknologi Indonesia yaitu Gojek. Dompet digital ini memungkinkan pengguna dengan mudah melakukan transaksi keuangan seperti pembayaran tagihan, transfer uang, pembelian pulsa, pembayaran dari berbagai merchant, dan lain-lain. Berikut tampilan Go-Pay yang terintegrasi dengan aplikasi Go-Jek.

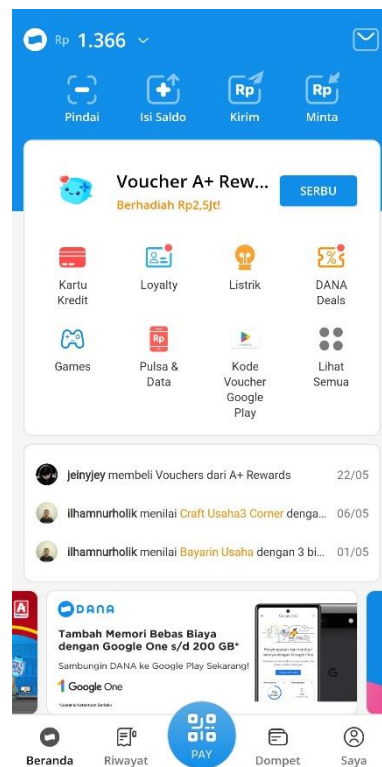


Gambar 2.1 Dompet Digital Go-Pay (Aplikasi Go-Pay, 2023).

Go-Pay terintegrasi dengan aplikasi Gojek yang merupakan platform layanan berbasis aplikasi yang mencakup layanan transportasi, pesan antar makanan, belanja online, dan berbagai layanan lainnya. Pengguna dapat menggunakan Go-Pay untuk membayar layanan di dalam aplikasi Gojek.

Dompot digital Go-Pay menggunakan teknologi keamanan yang ketat untuk melindungi informasi dan transaksi pengguna. Pengguna perlu mengatur PIN atau menggunakan metode autentikasi tambahan untuk melindungi akun mereka.

DANA adalah salah satu dompet digital yang populer di Indonesia, DANA berfungsi sebagai dompet digital yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan uang secara elektronik. Konsep dompet digital didasarkan pada penggunaan teknologi dan aplikasi perangkat seluler untuk menggantikan uang tunai dalam transaksi sehari-hari. Dana tidak jauh berbeda dengan Go-Pay tetapi Dana tidak terintegrasi dengan aplikasi manapun, Dana memiliki Tampilan tersendiri yang dapat dilihat dibawah ini:



Gambar 2.2 Dompet Digital Dana (Aplikasi Dana, 2023)

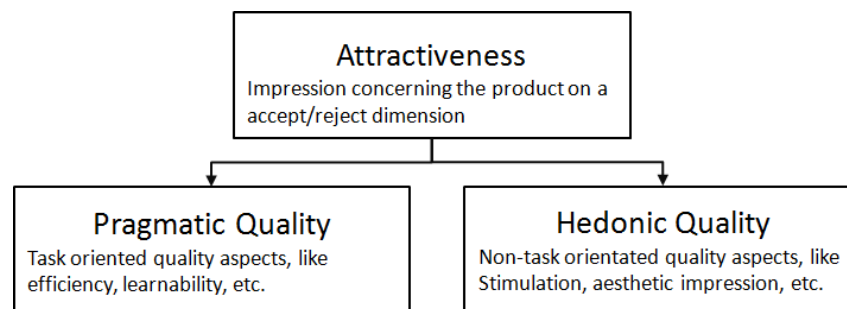
2.2. *User Experience*

User Experience diartikan sebagai kesan keseluruhan pengguna ketika dia berinteraksi dengan suatu produk yang mencakup aspek kualitas pragmatis dan hedonis (Rauschenberger et al. 2013). *User Experience* adalah persepsi, kesan, dan tanggapan pengguna yang dihasilkan dari/atau antisipasi penggunaan suatu sistem, produk, atau layanan. Hal ini mencakup tanggapan aspek kualitas pragmatis dan hedonis suatu produk yang interaktif, yakni produk yang mudah, efektif, dan memberikan pengalaman pengguna yang menyenangkan saat digunakan.

2.3. *Elemen User Experience*

Menurut (Rauschenberger et al. 2013), UX memiliki atribut-atribut skala pragmatic quality yang menunjukkan persepsi pengguna atas aspek teknis yang terfokus pada pencapaian tujuan (pelaksanaan tugas) dalam desain produk secara

cepat dan efisien (*efficiency dimension*), dapat dipahami (*perspicuity dimension*), dan tidak mengekang (*dependability dimension*). Aspek *hedonic quality* berhubungan dengan aspek non-teknis yang berkaitan dengan perasaan pengguna yang melibatkan kesenangan dan motivasi (*stimulation dimension*) dan desain yang inovatif (*novelty dimension*).



Gambar 2.3 Pengelompokan atribut kualitas UX (Rauschenberger et al. 2013).

Dalam penelitian lain (Hassenzahl 2010) membagi *User Experience* model *pragmatic* dan *hedonic* yang terdiri dari lima bagian, yaitu:

a. *Utility*

Utility didefinisikan sebagai kemampuan suatu produk untuk menyediakan fungsi yang diperlukan untuk melakukan suatu tugas (*pragmatic*).

b. *Usability*

Usability didefinisikan sebagai kemampuan suatu produk untuk menyediakan fungsi secara mudah dan efisien (*pragmatic*).

c. *Stimulation*

Stimulation didefinisikan sebagai kemampuan suatu produk untuk memberikan kejutan untuk menarik rasa tertarik dan menyediakan

kesempatan untuk menyempurnakan pengetahuan dan skill (hedonic).

a. Beauty

Beauty didefinisikan sebagai kemampuan suatu produk untuk menimbulkan rasa keindahan (hedonic).

b. Communication identity

Communication identity didefinisikan sebagai kemampuan untuk menyampaikan simbol-simbol yang relevan dengan hal lain (hedonic).

2.4. Framework User Experience

Terdapat berbagai kerangka kerja untuk melakukan penelitian *User Experience*. Beberapa diantaranya adalah *Questionnaire for User Interaction Satisfaction* (QUIS), *Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire* (SUPR-Q), *System Usability Scale* (SUS), *Software Usability Measurement Inventory* (SUMI), dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) (Santoso et al. 2016)

2.4.1 Questionnaire for User Interaction Satisfaction (QUIS)

Questionnaire for User Interaction Satisfaction (QUIS) merupakan tools komersial berbayar yang dikembangkan oleh tim *Human-Computer Interaction Laboratory* (HCIL) di University of Maryland. QUIS dibuat untuk menilai kepuasan subyektif pengguna pada aspek tertentu dari antarmuka manusia dan komputer (Sauro and Lewis 2016).

Versi saat ini dari QUIS (7.0) berisi kuesioner demografis, pengukuran kepuasan sistem secara keseluruhan dalam enam skala, dan pengukuran yang

tersusun secara hierarkis dari sembilan faktor antarmuka (*screen factor, terminology and system feedback, learning factors, system capabilities, technical manuals, online tutorials, multimedia, teleconferencing, dan software installation*). QUIS tersedia dalam lima bahasa (Inggris, Jerman, Portugis, dan Spanyol). QUIS memiliki versi pendek yang terdiri dari 41 pernyataan dan versi panjang yang terdiri dari 122 pernyataan. Umumnya menggunakan QUIS versi singkat dan hanya menggunakan bagian-bagian yang berlaku pada sistem atau produk.

2.4.2 Standardized User Experience Percentile Rank (SUPR-Q)

SUPR-Q adalah skala peringkat yang dirancang untuk mengukur persepsi kegunaan, kredibilitas/kepercayaan, penampilan, dan loyalitas untuk situs web (Sauro and Lewis 2016). SUPR-Q merupakan merupakan kuesioner komersial dengan lisensi berbayar. SUPR-Q memiliki delapan item pernyataan dengan tujuh pernyataan berskala 5 poin (1 = “Sangat tidak setuju” dan 5 = “Sangat setuju”) dan satu pernyataan terkait kemungkinan untuk merekomendasikan. Pernyataan dalam SUPR-Q dapat dibagi menjadi empat bagian yakni *Usability, Trust, Loyalty, dan Appearance*.

2.4.3 System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) pada awalnya dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986. Saat ini, SUS merupakan salah satu tools yang paling banyak digunakan untuk melakukan pengukuran usability suatu produk atau sistem (Tullis and Albert 2013). SUS terdiri dari 10 pernyataan yang mana pengguna menilai tingkat persetujuan mereka. Separuh pernyataan ditulis secara positif dan separahnya lagi ditulis secara negatif.

SUS telah tersedia secara gratis untuk digunakan untuk mengkaji *usability*, baik untuk tujuan penelitian ataupun untuk penggunaan industri. Terdapat beberapa terjemahan SUS, namun hanya beberapa terjemahan yang telah melalui evaluasi psikometrik. Meskipun SUS awalnya dirancang hanya untuk menilai *usability*.

SUS adalah metrik yang digunakan untuk mengukur *perceived usability*, yang merupakan bagian dari *User Experience*. Untuk mengukur *User Experience* secara keseluruhan, masih perlu untuk menyertakan metrik lain sebagai bagian dari pengukuran (Lewis 2018).

2.5. *User Experience Questionnaire (UEQ)*

User Experience Questionnaire (UEQ) adalah alat evaluasi yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna dari produk, layanan, atau sistem tertentu. UEQ dirancang untuk menilai berbagai aspek pengalaman pengguna, termasuk aspek kognitif seperti kepuasan, pemahaman, dan efisiensi. aspek afektif seperti emosi dan kenikmatan dan aspek umum seperti estetika dan kegunaan.

UEQ terdiri dari serangkaian pertanyaan yang dirancang untuk mengeksplorasi keseluruhan persepsi dan pengalaman pengguna. Pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat berupa pernyataan yang harus dijawab dengan skala Likert dimana responden memilih ekspresi dengan memilih nomor dengan membandingkan kedua belah sisi ekspresi dari pernyataan tersebut.

Dibandingkan dengan QUIS, SUPR-Q, dan SUS, UEQ memberikan keunggulan luar biasa. UEQ memberikan kesan pengalaman pengguna (*user experience*) yang komprehensif, mulai dari aspek kegunaan (*usability*) klasik

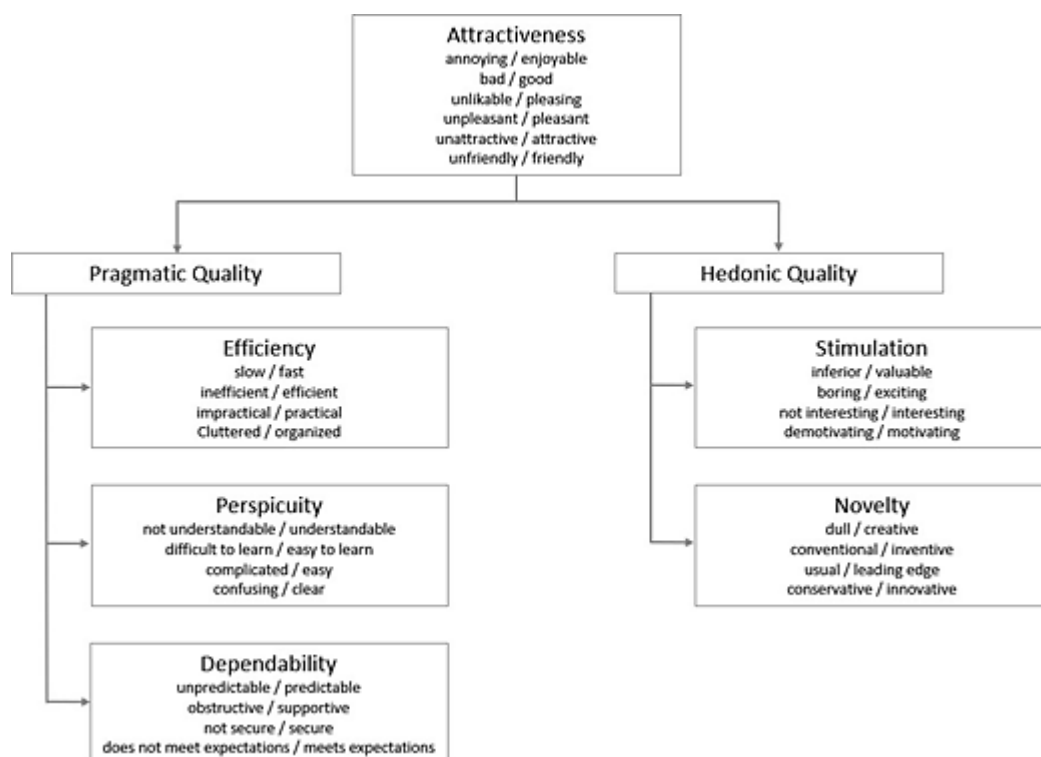
hingga aspek pengalaman pengguna (*user experience*). UEQ juga menyediakan alat analisis untuk menafsirkan hasilnya secara akurat dengan mudah. UEQ juga tersedia secara gratis untuk digunakan tanpa biaya (Santoso et al. 2016).

Beberapa tujuan utama penggunaan UEQ adalah untuk membandingkan level *User Experience* antara dua produk, menguji *User Experience* suatu produk, dan menentukan area perbaikan suatu produk. UEQ memiliki 6 skala pengukuran yang terbagi menjadi 26 item pertanyaan, yaitu (Schrepp 2019):

1. *Attractiveness*: Kesan pengguna terhadap produk secara keseluruhan, suka atau tidak suka.
2. *Perspicuity*: Kemudahan untuk mempelajari cara penggunaan dan menjadi familiar dengan produk.
3. *Efficiency*: Pengguna dapat menyelesaikan suatu tugas dengan cepat dan efisien tanpa usaha yang besar.
4. *Dependability*: Tingkat kontrol yang dirasakan dimiliki oleh pengguna dalam interaksi.
5. *Stimulation*: Tingkat motivasi dan kesenangan pengguna dalam menggunakan produk.
6. *Novelty*: Tingkat inovasi dan kreativitas produk yang dapat menarik perhatian pengguna

Skala tersebut dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu *attractiveness*, *pragmatic quality* dan *hedonic quality* (Intanny, Widiyastuti, and Perdani 2018). Aspek *attractiveness* adalah bagian utama dari UEQ sebagai

dimensi derajat murninya yang berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap daya tarik sistem. Aspek *pragmatic quality* menunjukkan persepsi pengguna atas aspek teknis yang terfokus pada pencapaian tujuan (melaksanakan tugas) dalam desain produk secara cepat dan efisien (*efficiency dimension*), dapat dipahami (*perspicuity dimension*), dan tidak mengekang (*dependability dimension*). Aspek *hedonic quality* berhubungan dengan aspek non-teknis yang berkaitan dengan perasaan pengguna yang melibatkan kesenangan dan motivasi (*stimulation dimension*) dan desain yang inovatif (*novelty dimension*).



Gambar 2.4 Struktur Skala UEQ (Schrepp 2019)

Kelengkapan aspek berupa *attractiveness*, *pragmatic quality* dan *hedonic quality* menjadi keunggulan UEQ dibandingkan metode lainnya. Ketersediaan tools untuk melakukan analisis data dalam bentuk excel memudahkan pengukuran *User Experience* dengan menggunakan UEQ (Kharis, Santosa, and Winarno 2019).

UEQ membantu pengembang dan desainer memahami dan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pengalaman pengguna produk mereka. Dengan menggunakan UEQ, perusahaan dapat mengumpulkan umpan balik yang berharga untuk meningkatkan desain dan kinerja produk mereka agar lebih memenuhi kebutuhan dan preferensi pengguna.

Kuesioner UEQ terdiri dari pasangan atribut yang berlawanan secara makna yang dapat digunakan untuk menggambarkan produk yang sedang diteliti. Lingkaran: Gradasi antara atribut yang bertolak belakang diwakili oleh lingkaran yang terletak di antara mereka. Mereka yang berpartisipasi dapat memilih lingkaran yang lebih dekat dengan perspektif mereka tentang suatu produk.

	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	1
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	2
kreatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	monoton	3
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	4
bermanfaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat	5
membosankan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mengasyikkan	6
tidak menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menarik	7
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	8
cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	lambat	9
berdaya cipta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	konvensional	10
menghalangi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mendukung	11
baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	buruk	12
rumit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sederhana	13
tidak disukai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menggembirakan	14
lazim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	terdepan	15
tidak nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	nyaman	16
aman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak aman	17
memotivasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memotivasi	18
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	19
tidak efisien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	efisien	20
jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	membingungkan	21
tidak praktis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	praktis	22
terorganisasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	berantakan	23
atraktif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak atraktif	24
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	25
konservatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	inovatif	26

Gambar 2.5 Kuesioner UEQ versi Bahasa Indonesia (Schrepp 2019)

2.6. *UEQ Data Analysis Tool*

UEQ Data Analysis Tool yang dapat dimanfaatkan untuk mempermudah proses analisa dan pengolahan data, dikembangkan oleh Dr. Martin Schrepp untuk mempermudah proses analisis dan pengolahan data. *UEQ Data Analysis Tool* tersedia dalam bentuk aplikasi Excel dan dapat diunduh di halaman ueq-online.org.

Untuk memulai pengolahan dan analisis data, peneliti hanya perlu memasukkan data ke dalam lembar kerja Excel. Data statistik yang diperlukan untuk

interpretasi hasil kuesioner akan diolah secara otomatis. Selain itu, hasil penelitian digambarkan dengan beberapa grafik.

2.7. Penelitian Terkait

Dalam Penyusunan penelitian ini, ada beberapa referensi sehingga penulis terinspirasi dan mererensi dari penelitian-penelitian yang sudah ada yang berkaitan dengan latar belakang masalah pada usulan penelitian ini, berikut ini penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu:

Tabel 2.3 Penelitian Terkait

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1	Ade Saputra (2019)	Penerapan Usability pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)	System Usability Scale	Didapatkan hasil SUS Score dengan nilai 46,00 yang secara garis besar bahwa aplikasi tersebut masih perlu dilakukan perbaikan.
2	Ekklesiog a Kaban, Komang Candra Brata, Adam Hendra Brata (2020)	Evaluasi Usability Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Dan Discovery Prototyping Pada Aplikasi PLN Mobile (Studi Kasus PT. PLN)	System Usability Scale dan <i>Discovery Prototyping</i>	Hasil pengujian usability pada PLN Mobile 22,77%. Hasil pengujian usability pada prototype 85,26%. Perbandingan hasil pengujian meningkat 62,49%.
3	Yulmy Satria Mandala Putra, Rinabi Tanamal (2020)	Analisis Usability Menggunakan Metode Use Questionnaire Pada Webstie Ciputra Enterprise System	Use Questionnaire	Variabel kemudahan penggunaan memberikan kontribusi sebesar 6,15% terhadap variabel kegunaan Nagari Mobile Banking, dan variabel kegunaan memberikan kontribusi sebesar 24,3% terhadap variabel kemudahan penggunaan dan kemampuan belajar Nagari Mobile

				Banking. Kemudahan penggunaan Hanagari Mobile Banking. 52%, dan variabel kepuasan berkontribusi 15,36% terhadap kemudahan penggunaan Nagari Mobile Banking.
4	Fara Della Nur Annisa, Joy Nashar Utama Jaya, Surmiati (2022)	Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi E-Wallet OVO dan Go-Pay Dengan Metode User Experience Questionnaire	User Experience Questionnaire (UEQ)	Hasil analisis pengalaman penggunaan pada aplikasi e-wallet Go-Pay menunjukkan bahwa responden memiliki impresi yang positif terhadap aplikasi e-wallet Go-Pay. Hal ini terlihat dari nilai mean dari 26 item yang menunjukkan positive evaluation (memiliki nilai mean > 0,8). Berdasarkan mayoritas item pada UEQ yang mendapatkan positive evaluation juga tentu saja akan menghasilkan positive evaluation pada 6 skala UEQ.
5	Raden Siti Nabila Putri Fasabuma, Herman Tolle, Satrio Hadi Wijoyo (2020)	Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pemesanan Tiket Bioskop Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) dan Heuristic Evaluation (HE)	User Experience Questionnaire (UEQ)	Berdasarkan pengukuran UEQ, user experience aplikasi Cinepolis mendapatkan nilai bad pada skala attractiveness, dependability, stimulation, dan novelty, serta nilai below average pada skala perspicuity, dan efficiency. Sedangkan aplikasi Cinema 21 mendapatkan nilai good pada skala perspicuity, efficiency, dependability, dan stimulation serta nilai above average pada skala attractiveness dan novelty.
6	Muhammad Azmi, Agi Putra Kharisma, Muhammad Aminul Akbar (2019)	Evaluasi User Experience Aplikasi Mobile Pemesanan Makanan Online dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus GrabFood)	<i>Design Thinking</i> dan SEQ	Penelitian ini berhasil membuat rekomendasi perbaikan desain aplikasi dalam bentuk prototype yang berhasil meningkatkan usability.
7	Abid Bagus Kurniawan,	Evaluasi dan Perbaikan Pengalaman Pengguna	User Experience Questionnaire (UEQ)	Berdasarkan pengukuran dengan UEQ, skala attractiveness, perspicuity, efficiency, dan novelty mendapatkan kategori bad. Skala dependability, dan

	Ismiarta Aknuranda, Andi Reza Perdanakusuma (2019)	Menggunakan User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation pada Aplikasi Mobile Info BMKG		stimulation mendapatkan nilai “good”. Penelitian ini juga berhasil menemukan 17 masalah berdasarkan heuristic evaluation.
8	Syamsul Arifin, Lisa Maharani (2021)	Assessing User Experience of a Mobile Application Using Usability Questionnaire Method	USE Questionnaire	Pengukuran tingkat usability pada aplikasi Eden Farm dengan menggunakan USE Questionnaire menunjukkan bahwa parameter usefulness mendapatkan nilai 85%, ease of learning 82%, ease of use 80%, dan satisfaction 79%
9	Hutami Damayanti, Aprilia Tri Purwandari (2020)	Evaluasi User Experience Website Studentdesk Universitas Al-Azhar Indonesia	<i>Usability testing</i> , QUIS (Questionnaire for User Interface Satisfaction), ASQ (After Scenario Questionnaire)	Tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan situs studentdesk UAI sudah baik, tetapi perlu perbaikan pada elemen usability yaitu dalam sub-dimensi informativeness, efficiency, directness, dan user support.
10	Ahmad Nur Hidayat (2020)	Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Dompot Digital (Studi Kasus Pada OVO dan Dana)	User Experience Questionnaire (UEQ)	Aplikasi Dana mendapatkan nilai yang lebih baik dalam parameter error during task performance dan number of clicks during task completion, sedangkan aplikasi OVO mendapatkan nilai yang lebih baik pada parameter time per completed task dan task success rate. Pengukuran dengan UEQ menunjukkan nilai yang positif, dimana aplikasi Dana lebih baik pada aspek attractiveness, perspicuity, dependability, dan novelty. Sedangkan aplikasi OVO mendapatkan nilai lebih baik pada aspek efficiency dan stimulation.

2.6. Matriks Penelitian

Matriks penelitian menjelaskan tentang beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini serta perbedaan yang ada pada setiap penelitiannya. Berikut tabel untuk matriks penelitian:

Tabel 2.4 Matriks Penelitian

No	Judul	Ruang Lingkup Penelitian								Penulis
		Analisis								
		Discovery Prototyping	Heuristic Evaluation	Use Experience Questionnaire	After Scenario Questionnaire	Questionnaire for User Interface Satisfaction	Design Thinking	System Usability Scale	Usability Testing	
1.	Penerapan Usability pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)						V			Ade Saputra
2.	Evaluasi Usability Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Dan Discovery Prototyping Pada Aplikasi PLN Mobile (Studi Kasus PT. PLN)	V					V			Ekklesioga Kaban, Komang Candra Brata, Adam Hendra Brata
3.	Analisis Usability Menggunakan Metode Use Questionnaire Pada Webstie Ciputra Enterprise System								V	Yulmy Satria Mandala Putra, Rinabi Tanamal
4.	Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi E-Wallet OVO dan Go-Pay Dengan Metode User Experience Questionnaire			V						Fara Della Nur Annisa, Joy Nashar Utama Jaya, Surmiati

No	Judul	Ruang Lingkup Penelitian								Penulis	
		Analisis									
		Discovery Prototyping	Heuristic Evaluation	Use Experience Questionnaire	After Scenario Questionnaire	Questionnaire for User Interface Satisfaction	Design Thinking	System Usability Scale	Usability Testing		Use Questionnaire
5.	Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pemesanan Tiket Bioskop Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) dan Heuristic Evaluation (HE)		V	V							Raden Siti Nabila Putri Fasabuma, Herman Tolle, Satrio Hadi Wijoyo
6.	Evaluasi User Experience Aplikasi Mobile Pemesanan Makanan Online dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus GrabFood)						V				Muhammad Azmi, Agi Putra Kharisma, Muhammad Aminul Akbar
7.	Evaluasi dan Perbaikan Pengalaman Pengguna Menggunakan User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation pada Aplikasi Mobile Info BMKG		V	V							Abid Bagus Kurniawan, Ismiarta Aknuranda, Andi Reza Perdanakusuma
8.	Assessing User Experience of a Mobile Application Using Usability Questionnaire Method								V	V	Syamsul Arifin, Lisa Maharani
9.	Evaluasi User Experience Website Studentdesk Universitas Al-Azhar Indonesia				V	V				V	Hutami Damayanti, Aprilia Tri Purwandari

No	Judul	Ruang Lingkup Penelitian								Penulis
		Analisis								
		Discovery Prototyping	Heuristic Evaluation	Use Experience Questionnaire	After Scenario Questionnaire	Questionnaire for User Interface	Design Thinking	System Usability Scale	Usability Testing	
10.	Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Dompot Digital (Studi Kasus Pada OVO dan Dana)			V						Ahmad Nur Hidayat
11.	Analisis Perbandingan User Experience Pada Dompot Digital Go-Pay Dan Dana Dengan Metode User Experience Questionnaire (Ueq)			V						Ilham Firmansyah

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat persamaan maupun perbedaan dalam penggunaan metode analisis *User Experience*. Terdapat pada beberapa penelitian bahwasanya dilakukannya penelitian berdasarkan wilayah dan studi kasus tertentu, hal tersebut tentu dapat mempengaruhi hasil dari penelitian tersebut. Dapat ditarik kesimpulan bahwasanya penelitian analisis *User Experience* bergantung pada data responden berdasarkan wilayah maupun studi kasus tertentu sehingga hasil yang didapatkan sesuai dengan tujuan dari penelitian tersebut.

Dalam penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* sebagai mana penelitian yang dilakukan oleh Fara Della Nur Annisa, Joy Nashar Utama Jaya, Surmiati (2022), Raden Siti Nabila Putri Fasabuma, Herman Tolle, Satrio Hadi Wijoyo (2020), Abid Bagus Kurniawan, Ismiarta Aknuranda, Andi Reza Perdanakusuma (2019) dan Ahmad Nur Hidayat (2020). Perbedaan terdapat pada parameter yang diuji serta aplikasi yang akan di ujikan dalam penelitian.