

## DAFTAR PUSTAKA

- Albert, W., Tullis, T., & Albert, B. (2013). *Measuring the User Experience: Collecting, Analyzing, and Presenting Usability Metrics*. Elsevier Science.
- Apari, T. G., Molu, F., Findik, N., & Dalci, M. (2013). User Experience approach in financial services. *2013 The International Conference on Technological Advances in Electrical, Electronics and Computer Engineering (TAEECE)*.  
<http://dx.doi.org/10.1109/taeece.2013.6557308>
- Benyon, D. (2019). *Designing User Experience*. Pearson Educación.
- Brady, M. K., & Cronin, Jr., J. J. (2001). Customer Orientation: Effects on Customer Service Perceptions and Outcome Behaviors. *JOURNAL OF SERVICE RESEARCH*, 3(3), 241-251.
- Claudia, G., & Green, M. (2008). Using Customer Survei Data to Develop Marketing Strategies in College/University Foodservices. *Journal of College & University Foodservice*, 1(1), 39-51.
- Groves R. M. Fowler F. J. Couper M. Lepkowski J. M. Singer E. & Tourangeau R. (2009). *Survei methodology (Second)*. Wiley.
- Heale R, Twycross A Validity and reliability in quantitative studies (2015) *Evidence-Based Nursing* ;18:66-67.
- Hinderks, Andreas & Schrepp, Martin & Domínguez Mayo, Francisco José & Escalona, M.J. & Thomaschewski, Jörg. (2019). Developing a UX KPI based on the User Experience Questionnaire. *Computer Standards & Interfaces*. 65. 10.1016/j.csi.2019.01.007.

- Intanny, V. A., Widiyastuti, I., & Perdani, M. D. K. (2018). Pengukuran Kebergunaan dan Pengalaman Pengguna Marketplace Jogjaplaza.id. *Journal Pekommas*, 3(2), 117. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2018.2030201>
- Kandampully, J. (1998). Service quality to service loyalty: A relationship which goes beyond customer services. *Total Quality Management*, 9(6), 431-443.
- Karimi, J., Toni M, S., & Gupta, Y. P. (2001). Impact of Information Technology Management Practices on Customer Service. *Journal of Management Information Systems*, 17(4), 125-198.
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2015). *Marketing Management, Global Edition*. Pearson Education.
- Kemp, Sarah & Hort, Joanne & Hollowood, T.. (2018). Descriptive Analysis in Sensory Evaluation. 10.1002/9781118991657.
- Kushendriawan, M. A., Santoso, H. B., Putra, P. O. H., & Schrepp, M. (2021). Evaluating User Experience of a Mobile Health Application Halodoc using User Experience Questionnaire and Usability Testing. *Jurnal Sistem Informasi (Journal of Information System)*, 17(1), 58-71.
- Lestari, ETTY PUJI. (2018). Ekonomi Koperasi. Penerbit Universitas Terbuka
- Lohr, S.L. (2021). Sampling: Design and Analysis (3rd ed.). *Chapman and Hall/CRC*. <https://doi.org/10.1201/9780429298899>
- Ntseme, O. J., Nametsagang, A., & Chukwuere, J. E. (2016). RISKS AND BENEFITS FROM USING MOBILE BANKING IN AN EMERGING COUNTRY. *Risk Governance & Control: Financial Markets & Institution*, 6(4), 355-363.

- Onn, C. W., & Sorooshian, S. (2013). Mini Literature Analysis on Information Technology Definition. *Information and Knowledge Management*, 3(2), 139-140.
- Pangestu, Kevin K., Suryanto Tri Lathif M., Pratama, Arista (2023). USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) SEBAGAI METODE PENGUKURAN EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA VIRTUAL CAMPUS TOUR UPN. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 442-451.
- Populix. (2022, May). *Consumer Preference Towards Banking and E-Wallet Apps*. Populix. Retrieved May 22, 2023, from <https://info.populix.co/en/report/consumer-preference-towards-banking-and-e-wallet-apps/>
- Ratmoko, E., & Pakereng, M. (2022). ANALISIS USER EXPERIENCE MAHASISWA TERHADAP SISTEM INFORMASI SIASAT MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE. *Jurnal Teknik Informasi Dan Komputer (Tekinkom)*, 5(1), 11–18. <https://doi.org/10.37600/tekinkom.v5i1.498>
- Saleh, A. M., Abuaddous, H. Y., Enaizan, O., & Ghabban, F. (2021). User experience assessment of a COVID-19 tracking mobile application (AMAN) in Jordan. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 23(2), 1120. <https://doi.org/10.11591/ijeecs.v23.i2.pp1120-1127>

- Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2017). Construction of a Benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ). *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 4, 40-44.
- Schrepp, Martin & Hinderks, Andreas & Thomaschewski, Jörg. (2014). Applying the User Experience Questionnaire (UEQ) in Different Evaluation Scenarios. *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence* 383-392. 10.1007/978-3-319-07668-3\_37.
- Shaikh, A. A., & Karjaluoto, H. (2015). Mobile banking adoption: A literature review. *Telematics and Informatics*, 32, 129-142.
- Wijaya, I. N. S. W., Santika, P. P., Iswara, I. B. A. I., & Arsana, I. N. A. (2021). Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(2), 217. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2020762763>
- Yu, Qi & Che, Xiaoping & Ma, Siqi & Pan, Shirui & Yang, Yuxiang & Xing, Weiwei & Wang, Ximeng. (2018). A Hybrid User Experience Evaluation Method for Mobile Games. *IEEE Access*. 6. 10.1109/ACCESS.2018.2859440.
- Zhafirah, Yumna & Kamal, Irsyad. (2023). User Experience (Ux) Analysis on New Livin' by Mandiri Application in Jabodetabek Using User Experience Questionnaire. *International Journal of Management and Business Economics*. 1. 148-154. 10.58540/ijmebe.v1i3.200.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Berikut ini adalah pertanyaan yang akan didistribusikan kepada responden:

Assalamualaikum Wr. Wb

Kepada anggota Koperasi Wanita Sejahtera yang terhormat,

Perkenalkan saya Riordan Jaka Rachmadi mahasiswa Program Studi D4 Pemasaran Digital Universitas Negeri Jakarta. Dalam rangka mengevaluasi kepuasan anggota terhadap aplikasi Coop Access, saya mengadakan survei sebagai bagian dari penelitian berjudul **“Evaluasi *User Experience* Aplikasi Coop Access dengan Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) pada Koperasi Simpan Pinjam”**. Karakteristik responden yang saya butuhkan adalah:

- Anggota aktif Koperasi Wanita Sejahtera
- Menggunakan aplikasi Coop Access selama 6 bulan terakhir

Oleh karena itu saya memohon ketersediaan bapak/ibu anggota Kopwantera yang memenuhi karakteristik di atas untuk mengisi survei ini.

Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu, saya ucapkan terimakasih yang sebesar besarnya

Hormat saya,

Riordan Jaka Rachmadi

### **Pertanyaan Penyaring**

1. Apakah anda merupakan anggota aktif Koperasi Wanita Sejahtera?

- Ya
- Tidak (stop mengisi)

2. Apakah anda menggunakan aplikasi Coop Access selama 6 bulan terakhir?

- Ya
- Tidak (stop mengisi)

### **Petunjuk Pengisian**

Untuk melakukan asesmen atau evaluasi terhadap produk dimaksud, silakan mengisi kuisisioner berikut ini. Kuisisioner terdiri dari pasangan atribut bertolak belakang secara makna yang dapat merepresentasikan produk. Lingkaran-lingkaran yang berada di antara atribut merepresentasikan gradasi antar atribut yang bertolak belakang. Anda dapat mengekspresikan persetujuan terhadap atribut yang ada dengan cara memilih lingkaran yang lebih dekat dengan impresi Anda.

Contoh:

atraktif ○ ● ○ ○ ○ ○ tidak atraktif

Respon ini berarti Anda menilai aplikasi produk tersebut lebih atraktif dibanding tidak atraktif

Tidak ada jawaban salah atau benar. Silahkan menjawab tanpa tekanan dan berikan impresi yang orisinal.

Anda merasa aplikasi Coop Access....							
Menyusahkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Menyenangkan
Dari segi kemudahan, aplikasi Coop Access....							
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat dipahami
Menurut anda, aplikasi Coop Access....							
kreatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	monoton
Anda menilai aplikasi Coop Access....							
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sulit dipelajari
Anda merasa aplikasi Coop Access....							
Bermanfaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat
Menurut anda, aplikasi Coop Access....							
membosankan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mengasyikan
Anda merasa aplikasi Coop Access....							
tidak menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menarik
Ketika anda menggunakan aplikasi Coop Access, aplikasi tersebut							
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat diprediksi
Anda menilai aplikasi Coop Access....							
Cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Lambat
Anda merasa aplikasi Coop Access....							
Berdaya cipta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Konvensional
Dari segi kemudahan, aplikasi Coop Access....							
Menghalangi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mendukung

menurut anda, aplikasi Coop Access....							
baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	buruk
Dari segi kemudahan, aplikasi Coop Access....							
rumit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sederhana
Anda merasa aplikasi Coop Access....							
tak disukai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menggembirakan
Menurut anda, aplikasi Coop Access....							
lazim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	terdepan
Ketika anda menggunakan aplikasi Coop Access, aplikasi tersebut....							
tidak nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	nyaman
Menurut anda, aplikasi Coop Access....							
aman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak aman
Anda merasa aplikasi Coop Access....							
Memotivasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memotivasi
Anda menilai aplikasi Coop Access....							
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi
Ketika anda menggunakan aplikasi Coop Access, aplikasi tersebut....							
tidak efisien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	efisien
Menurut anda, aplikasi Coop Access....							
jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mbingungkan
Anda merasa aplikasi Coop Access....							
tidak praktis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	praktis



Dari segi kemudahan, aplikasi Coop Access....							
Terorganisasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	berantakan
Menurut anda, aplikasi Coop Access....							
atraktif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak atraktif
Dari segi kemudahan, aplikasi Coop Access....							
ramah pengguna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna
Anda menilai aplikasi Coop Access....							
konservatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	inovatif



## HASIL TURNITIN

Skripsi Riordan Jaka R 290524

### ORIGINALITY REPORT

**38%**  
SIMILARITY INDEX

**37%**  
INTERNET SOURCES

**5%**  
PUBLICATIONS

**5%**  
STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://journal.arimbi.or.id">journal.arimbi.or.id</a> Internet Source	26%
2	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1%
4	Submitted to Universitas Raharja Student Paper	1%
5	<a href="http://repository.dinamika.ac.id">repository.dinamika.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://dspace.umkt.ac.id">dspace.umkt.ac.id</a> Internet Source	<1%
8	<a href="http://id.scribd.com">id.scribd.com</a> Internet Source	<1%
9	<a href="http://www.neliti.com">www.neliti.com</a> Internet Source	<1%

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Riordan Jaka Rachmadi**, akrab disapa Joko lahir di Sidoarjo 16 September 2001. Penulis merupakan anak ke-dua dari Bapak Rachmat Wibowo dan Ibu Bariyati Rochimah. Penulis mengenyam pendidikan dasar di SDN Pengasinan VIII pada tahun 2007 – 2013, lalu melanjutkan pendidikan menengah di SMPN 16 Kota Bekasi pada tahun 2013 – 2016, dan pendidikan akhir di SMAN 3 Kota Bekasi pada tahun 2016 - 2019. Pendidikan terakhir yang ditempuh oleh Penulis adalah di Universitas Negeri Jakarta Prodi Pemasaran Digital (2019 – 2024)

