

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Pengalaman Pengguna

Pengalaman pengguna (*User Experience* atau UX) merupakan konsep yang menggambarkan persepsi, emosi, dan respons pengguna yang muncul sebagai hasil dari interaksi dengan suatu sistem digital. UX tidak hanya berfokus pada aspek kegunaan (*usability*), tetapi juga mencakup dimensi kognitif, afektif, dan kontekstual yang dialami pengguna selama dan setelah proses penggunaan sistem. Penelitian terkini menegaskan bahwa UX bersifat subjektif dan multidimensi karena dipengaruhi oleh karakteristik individu pengguna, tujuan penggunaan, serta konteks lingkungan interaksi dengan sistem digital [6], [7].

Dalam kajian sistem informasi, UX dipahami sebagai kombinasi antara dimensi pragmatis dan dimensi hedonis yang saling melengkapi. Dimensi pragmatis berkaitan dengan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan penggunaan sistem dalam mendukung penyelesaian tugas pengguna. Sementara itu, dimensi hedonis berhubungan dengan kenyamanan, kepuasan, serta kesenangan emosional yang dirasakan pengguna selama berinteraksi dengan sistem. Studi empiris menunjukkan bahwa *usability* merupakan bagian dari UX, namun *usability* yang baik tidak selalu menjamin terciptanya pengalaman pengguna yang positif apabila ekspektasi dan aspek emosional pengguna tidak terpenuhi [8], [9].

Pengalaman pengguna memiliki peran strategis dalam keberhasilan implementasi sistem informasi karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan, kepercayaan, dan niat penggunaan ulang oleh pengguna. Oleh karena itu, UX perlu dievaluasi secara sistematis menggunakan instrumen pengukuran yang telah tervalidasi, salah satunya adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang mampu mengukur berbagai dimensi pengalaman pengguna secara komprehensif. Berbagai penelitian dalam rentang tahun terbaru menunjukkan bahwa hasil evaluasi UX dapat dijadikan dasar perbaikan dan pengembangan sistem guna meningkatkan kualitas layanan serta penerimaan pengguna terhadap sistem digital [10], [11].

2.2 Usabilitas

Usabilitas (*Usability*) merupakan tingkat kemudahan suatu sistem atau aplikasi ketika digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan. Sistem dengan usabilitas yang baik akan memudahkan pengguna dalam memahami fitur, menjalankan fungsi aplikasi, serta menyelesaikan tugas tanpa mengalami kesulitan [12].

Untuk mengukur usabilitas, salah satu metode yang sering digunakan adalah *System Usability Scale* (SUS). Metode ini menggunakan sepuluh pernyataan dengan skala *Likert* untuk menilai kemudahan penggunaan suatu sistem [12].

Pengukuran usabilitas dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) yang menilai kemudahan penggunaan aplikasi berdasarkan persepsi pengguna. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada pengguna aplikasi myXL dan MyTelkomsel, kemudian dianalisis untuk mengetahui tingkat usabilitas dan kualitas pengalaman pengguna dari kedua aplikasi tersebut [12].

2.3 Aplikasi Mobile

Aplikasi *mobile* merupakan perangkat lunak yang dirancang untuk dijalankan pada perangkat bergerak seperti *smartphone* dan tablet yang memungkinkan pengguna mengakses berbagai layanan digital secara cepat, fleksibel, dan interaktif. Perkembangan teknologi *mobile* yang semakin pesat menjadikan aplikasi *mobile* sebagai media utama dalam penyampaian layanan sistem informasi karena dapat digunakan kapan saja dan di mana saja. Selain itu, aplikasi *mobile* mampu memanfaatkan berbagai fitur bawaan perangkat seperti layar sentuh, konektivitas internet, GPS, kamera, serta sistem notifikasi untuk meningkatkan kualitas interaksi pengguna dengan sistem [13].

Dalam konteks pengembangan sistem informasi modern, aplikasi *mobile* tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu operasional, tetapi juga sebagai sarana utama dalam memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Schrepp menjelaskan bahwa keberhasilan suatu aplikasi *mobile* sangat dipengaruhi oleh kualitas pengalaman pengguna dan tingkat usabilitas yang dimiliki aplikasi tersebut. Evaluasi terhadap aplikasi *mobile* tidak hanya menilai kemudahan penggunaan, tetapi juga mencakup aspek efektivitas, efisiensi, serta kepuasan pengguna selama berinteraksi dengan aplikasi [14].

Secara umum, aplikasi *mobile* memiliki beberapa karakteristik utama, yaitu:

1. Portabilitas, karena dapat digunakan di berbagai lokasi dan kondisi.

2. Antarmuka layar sentuh (*touch screen interface*) yang memungkinkan interaksi lebih intuitif.
3. Konektivitas internet, sehingga pengguna dapat mengakses layanan secara *real-time*.
4. Integrasi dengan fitur perangkat, seperti kamera, GPS, sensor, dan notifikasi.

Karakteristik tersebut sangat mempengaruhi kualitas penggunaan aplikasi dan menjadi bagian penting dalam menentukan tingkat usability aplikasi *mobile*. Penelitian Alhadreti menunjukkan bahwa aplikasi dengan antarmuka yang intuitif, navigasi yang mudah, serta respon sistem yang cepat cenderung meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna [15].

Selain memiliki karakteristik khusus, aplikasi *mobile* juga memiliki peran penting dalam sistem informasi, yaitu:

1. Sebagai media utama interaksi pengguna dengan sistem digital.
2. Meningkatkan efisiensi layanan karena memungkinkan akses secara *real-time*.
3. Memperluas jangkauan layanan sistem informasi kepada pengguna secara luas.
4. Mendukung layanan mandiri pengguna (*self-service*) dalam berbagai aktivitas digital.

Dalam bidang telekomunikasi, misalnya, aplikasi MyTelkomsel dan myXL dikembangkan untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan berbagai aktivitas seperti pembelian paket data, pengecekan kuota, pengelolaan nomor, serta akses layanan pelanggan secara mandiri. Aplikasi tersebut dirancang dengan antarmuka yang sederhana dan mudah digunakan agar pengguna dapat mengakses layanan secara cepat dan efisien [3], [4]. Tingginya jumlah unduhan aplikasi pada *platform Google Play Store* juga menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* telah menjadi media utama interaksi antara perusahaan dan pengguna dalam memperoleh layanan digital.

Aplikasi *mobile* memiliki peran yang sangat penting dalam sistem informasi modern karena berfungsi sebagai media utama interaksi pengguna dengan layanan digital. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pengalaman pengguna dan usability aplikasi *mobile* menjadi hal yang penting untuk memastikan aplikasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif, efisien, dan memuaskan [14].

2.4 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu instrumen penelitian dalam mengukur suatu konstruk atau variabel. Instrumen dikatakan reliabel apabila mampu menghasilkan pengukuran yang konsisten terhadap konstruk yang sama ketika digunakan pada kondisi yang sebanding. Reliabilitas

merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kualitas instrumen karena menunjukkan sejauh mana butir-butir pertanyaan mampu mengukur konsep yang sama secara konsisten. Oleh sebab itu, sebelum dilakukan analisis data, instrumen perlu diuji reliabilitasnya agar hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan yang baik. Pelaporan reliabilitas merupakan bagian penting dalam penelitian empiris karena memberikan bukti bahwa instrumen yang digunakan memiliki kualitas pengukuran yang memadai[16].

Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan perangkat lunak *IBM SPSS Statistics*. *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mengukur *internal consistency*, yaitu tingkat keterkaitan antarbutir pertanyaan dalam satu variabel atau konstruk. Nilai *Cronbach's Alpha* berada pada rentang 0 hingga 1. Semakin tinggi nilai yang diperoleh, semakin tinggi pula tingkat konsistensi internal instrumen sehingga instrumen dinilai semakin reliabel. *Cronbach's Alpha* merupakan ukuran reliabilitas yang paling umum digunakan pada penelitian kuantitatif untuk mengevaluasi konsistensi antar *item* dalam suatu skala pengukuran [16], [17].

Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan menu *Analyze → Scale → Reliability Analysis* pada *IBM SPSS Statistics*. Seluruh *item* yang mewakili satu variabel dimasukkan ke dalam kotak *Items*, kemudian model pengujian dipilih *Alpha*. SPSS akan menghasilkan beberapa keluaran, di antaranya tabel *Reliability Statistics* yang menampilkan nilai *Cronbach's Alpha* serta tabel *Item-Total Statistics* yang memuat informasi seperti *Corrected Item-Total Correlation* dan *Cronbach's Alpha if Item Deleted*. Informasi tersebut membantu peneliti dalam mengevaluasi kontribusi setiap *item* terhadap konsistensi keseluruhan instrumen [17].

Dalam penelitian ini digunakan batas minimum *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$ sebagai dasar pengambilan keputusan. Nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,60 hingga 0,70 masih dapat diterima (*acceptable*) terutama pada penelitian yang bersifat eksploratif atau penelitian yang mengembangkan model awal. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$ maka instrumen dinyatakan memiliki konsistensi internal yang memadai dan layak digunakan dalam penelitian. Sebaliknya, apabila nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$ maka reliabilitas instrumen dinilai belum memenuhi kriteria sehingga diperlukan evaluasi terhadap butir-butir pertanyaan yang menyebabkan rendahnya nilai reliabilitas [18].

2.5 User Experience Questionnaire – Short Form (UEQ-SF)

User Experience Questionnaire – Short Form (UEQ-SF) merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna terhadap suatu sistem atau produk

interaktif secara cepat dan efisien. UEQ-SF merupakan versi singkat dari *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang dikembangkan untuk mempermudah proses pengumpulan data pengalaman pengguna tanpa mengurangi validitas pengukurannya. Instrumen ini dirancang untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap kualitas penggunaan sistem, baik dari aspek fungsional maupun aspek emosional, sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pengalaman pengguna terhadap suatu aplikasi atau sistem interaktif. UEQ-SF terbagi menjadi 2 skala yaitu *Pragmatic Quality* dan *Hedonic Quality* dengan 8 pertanyaan yang berhubungan dengan sistem atau produk. Berikut *template* pertanyaan UEQ-SF [10]:

obstructive	o o o o o o o	supportive
complicated	o o o o o o o	easy
inefficient	o o o o o o o	efficient
confusing	o o o o o o o	clear
boring	o o o o o o o	exciting
not interesting	o o o o o o o	interesting
conventional	o o o o o o o	inventive
usual	o o o o o o o	leading edge

Gambar 2. 1 *Template* Pertanyaan UEQ-SF

Setiap pertanyaan tersebut terdapat 7 poin skala *Likert* sebagai jawaban yang akan dipilih berdasarkan pengalaman pengguna. Hasil kuesioner tersebut dapat dihitung dengan menggunakan *tools* yang telah tersedia di *website* resmi UEQ.

Tahapan perhitungan skor UEQ-SF [19]:

1. Konversi skala

Nilai jawaban responden pada skala 1 sampai 7, dikonversi menjadi nilai -3 sampai +3. Nilai (+) bermakna positif, nilai (-) bermakna negatif, dan nilai (0) bermakna netral.

2. Menghitung skor dimensi

Nilai setiap *item* yang telah dikonversi kemudian dihitung rata-ratanya dan dikelompokkan ke dalam dua dimensi utama, yaitu:

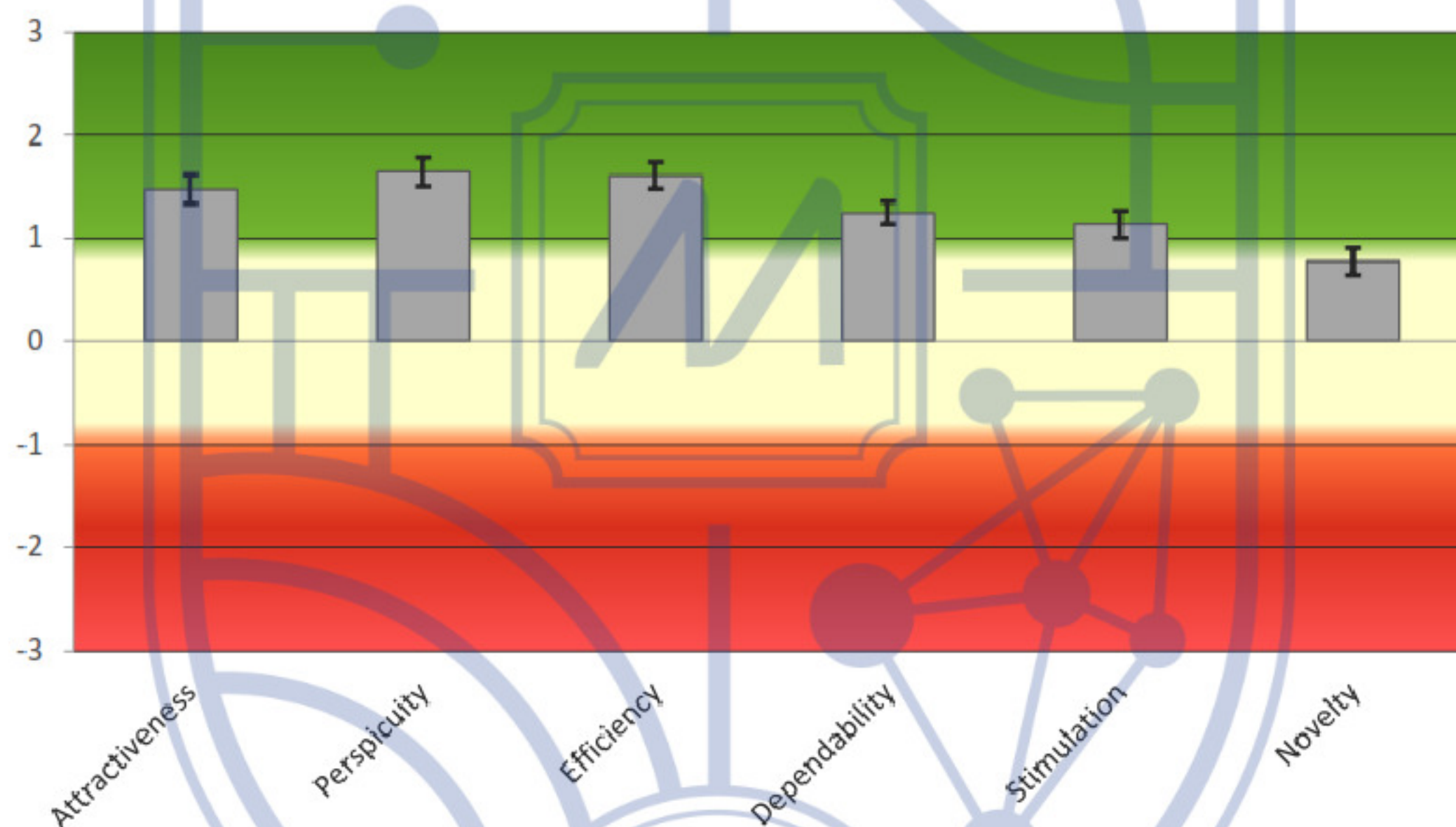
- *Pragmatic Quality*, yaitu rata-rata dari *item* yang berkaitan dengan aspek kegunaan (*usability*), seperti kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kejelasan.
- *Hedonic Quality*, yaitu rata-rata dari *item* yang berkaitan dengan aspek kesenangan pengguna, seperti daya tarik dan inovasi.

3. Interpretasi hasil

Interpretasi hasil pada *User Experience Questionnaire* (UEQ) dilakukan berdasarkan nilai rata-rata yang berada pada rentang skala -3 hingga +3. Rentang nilai tersebut divisualisasikan dalam bentuk grafik yang terbagi menjadi tiga kategori, yaitu negatif, netral, dan positif.

Nilai rata-rata yang berada pada rentang -0,8 hingga 0,8 menunjukkan evaluasi netral. Nilai rata-rata di atas 0,8 menunjukkan evaluasi positif, sedangkan nilai rata-rata di bawah -0,8 menunjukkan evaluasi negatif.

Visualisasi interpretasi hasil UEQ ditunjukkan pada Gambar 2.2, dimana area berwarna merah merepresentasikan evaluasi negatif, area berwarna kuning merepresentasikan evaluasi netral, dan area berwarna hijau merepresentasikan evaluasi positif. Grafik tersebut digunakan untuk mempermudah dalam memahami posisi nilai hasil pengukuran pengalaman pengguna.



Gambar 2. 2 Grafik Skala Penilaian UEQ-SF

2.6 System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) merupakan metode evaluasi *usability* yang digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem berdasarkan persepsi pengguna. Metode ini banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi dan aplikasi digital karena memiliki instrumen yang sederhana namun mampu memberikan hasil evaluasi yang reliabel. SUS menggunakan kuesioner dengan sepuluh pernyataan yang dinilai menggunakan skala *Likert* lima tingkat untuk menilai pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan sistem atau aplikasi [20].

Metode SUS dapat diterapkan pada berbagai jenis sistem seperti *website*, aplikasi *mobile*, sistem informasi, maupun perangkat lunak lainnya. Keunggulan utama metode ini adalah kemampuannya untuk memberikan gambaran umum mengenai kualitas *usability* suatu sistem secara cepat tanpa memerlukan proses evaluasi yang kompleks. Oleh karena itu, SUS sering digunakan dalam penelitian *usability* sebagai metode evaluasi awal dalam pengembangan sistem digital [21].

Dalam penelitian *usability* modern, metode SUS juga sering digunakan bersamaan dengan metode lain seperti *User Experience Questionnaire* (UEQ) atau *Heuristic Evaluation* untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif terhadap kualitas pengalaman pengguna dalam menggunakan suatu sistem [22]. Dengan pendekatan tersebut, peneliti dapat mengevaluasi tidak hanya kemudahan penggunaan, tetapi juga kepuasan dan pengalaman pengguna terhadap sistem yang diuji [21].

Instrumen *System Usability Scale* terdiri dari sepuluh pernyataan yang dirancang untuk mengevaluasi berbagai aspek *usability* suatu sistem. Setiap pernyataan dinilai menggunakan skala *Likert* dengan rentang nilai 1 hingga 5, dimana nilai 1 menunjukkan sangat tidak setuju dan nilai 5 menunjukkan sangat setuju terhadap pernyataan yang diberikan [23]. Berikut merupakan 10 pertanyaan pada SUS [24]:

1. Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi.
2. Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan.
3. Saya merasa sistem ini mudah digunakan.
4. Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini.
5. Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya.
6. Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada sistem ini).
7. Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat.
8. Saya merasa sistem ini membingungkan.
9. Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini.
10. Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini.

Tabel 2. 1 Skala Likert

Skala Likert	Skor
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

Sepuluh pernyataan tersebut disusun dengan kombinasi pernyataan positif dan negatif untuk mengurangi jawaban bias dari responden. Pernyataan bernomor ganjil biasanya menggambarkan pengalaman positif dalam menggunakan sistem, sedangkan pernyataan bernomor genap menggambarkan pengalaman negatif seperti kesulitan atau kompleksitas sistem [25].

Struktur pertanyaan dalam SUS dirancang untuk mengukur beberapa aspek *usability* seperti kemudahan penggunaan sistem, kompleksitas sistem, konsistensi fungsi, serta tingkat kepercayaan diri pengguna saat menggunakan sistem tersebut. Dengan jumlah pertanyaan yang relatif sedikit, metode ini memungkinkan pengumpulan data *usability* secara efisien tanpa membebani responden dalam proses pengisian kuesioner [26].

Setelah kuesioner diberikan kepada responden, proses perhitungan skor kontribusi dapat dilakukan dengan beberapa aturan berikut [23]:

1. Pada pertanyaan urutan ganjil dikurangi 1 nilai. Misalkan pertanyaan nomor 1 skor yang diberikan 4 maka 4 dikurangi dengan 1. Sehingga pertanyaan nomor 1 skor kontribusi menjadi 3.
2. Pada pertanyaan urutan genap kurangi skor dari 5. Misalnya pertanyaan nomor 2 skor yang diberikan 3 maka 5 dikurangi dengan 3. Sehingga pertanyaan nomor 2 skor menjadi 2.
3. Tambahkan skor dari pertanyaan nomor genap dan ganjil kemudian hasil penjumlahan dikali dengan 2,5.

Adapun rumus perhitungan skor kontribusi dengan metode SUS sebagai berikut [27]:

$$\text{Skor SUS} = ((Q1 - 1) + (5 - Q2) + (Q3 - 1) + (5 - Q4) + (Q5 - 1) + (5 - Q6) + (Q7 - 1) + (5 - Q8) + (Q9 - 1) + (5 - Q10)) \times 2,5 \dots \dots (2.1)$$

Dimana:

Q1 – Q10 : Skor masing-masing pertanyaan

Aturan perhitungan skor kontribusi tersebut berlaku pada 1 responden. Jika skor dari responden telah didapatkan maka langkah berikutnya adalah mencari skor rata-rata dengan menjumlahkan semua hasil skor kemudian dibagi dengan jumlah responden. Dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \dots \dots \dots (2.2)$$

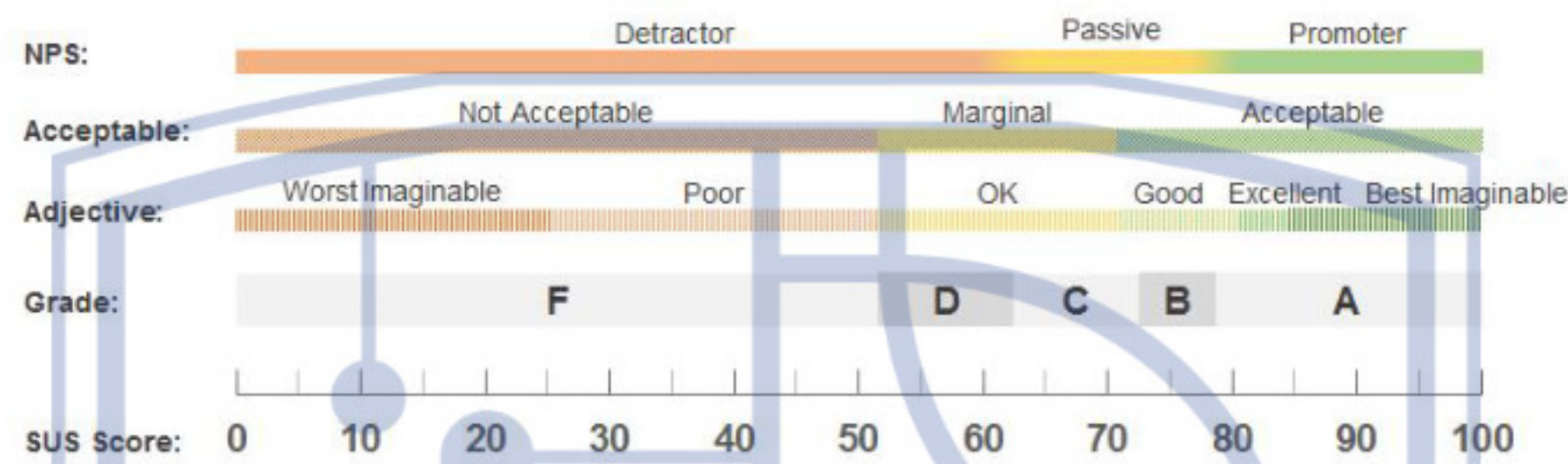
Dimana:

$\bar{x}$: Skor rata-rata

Σx : Jumlah skor SUS

N : Jumlah responden

Hasil dari skor rata-rata tersebut kemudian dilanjutkan dengan menentukan *grade* (rentang) nilai berdasarkan ketentuan rentang nilai SUS yang terdiri dari *grade scale*, *adjective rating*, *acceptability range*, dan NPS. Yang dapat dilihat pada gambar berikut ini [28]:



Gambar 2. 3 Rentang Nilai SUS

Interpretasi hasil skor SUS dijelaskan sebagai berikut [28]:

Tabel 2. 2 Interpretasi Hasil Skor SUS

<i>Grade</i>	<i>SUS</i>	<i>Percentile Range</i>	<i>Adjective</i>	<i>Acceptable</i>	<i>NPS</i>
A+	84.1 – 100	96 – 100	<i>Best Imaginable</i>	<i>Acceptable</i>	<i>Promoter</i>
A	80.8 – 84	90 – 95	<i>Excellent</i>	<i>Acceptable</i>	<i>Promoter</i>
A-	78.9 – 80.7	85 – 89		<i>Acceptable</i>	<i>Promoter</i>
B+	77.2 – 78.8	80 – 84		<i>Acceptable</i>	<i>Passive</i>
B	74.1 – 77.1	70 – 79		<i>Acceptable</i>	<i>Passive</i>
B-	72.6 – 74.0	65 – 69		<i>Acceptable</i>	<i>Passive</i>
C+	71.1 – 72.5	60 – 64	<i>Good</i>	<i>Acceptable</i>	<i>Passive</i>
C	65.0 – 71.0	41 – 59		<i>Marginal</i>	<i>Passive</i>
C-	62.7 – 64.9	35 – 40		<i>Marginal</i>	<i>Passive</i>
D	51.7 – 62.6	15 – 34	<i>OK</i>	<i>Marginal</i>	<i>Detractor</i>
F	25.1 – 51.6	2 – 14	<i>Poor</i>	<i>Not Acceptable</i>	<i>Detractor</i>
F	0 - 25	0 – 1.9	<i>Worst Imaginable</i>	<i>Not Acceptable</i>	<i>Detractor</i>

Maka jika hasil skor SUS = 78. Interpretasi hasil skor SUS sebagai berikut:

Tabel 2. 3 Contoh Interpretasi Hasil Skor SUS

Skor SUS	78
----------	----

<i>Grade scale</i>	B+
<i>Adjective Rating</i>	<i>Excellent</i>
<i>Acceptability Range</i>	<i>Acceptable</i>
<i>Net Promoter Score</i>	<i>Passive</i>

Berdasarkan contoh hasil perhitungan skor SUS, diperoleh skor sebesar 78. Skor tersebut termasuk dalam kategori *Grade B+*, dengan *adjective rating excellent*. Sistem dapat diterima oleh pengguna. Namun berdasarkan kategori *Net Promoter Score*, sistem termasuk dalam kategori *Passive*, yang menunjukkan bahwa pelanggan cukup puas, namun kurang antusias dalam merekomendasikan sistem kepada pengguna lainnya.

2.7 Rumus Slovin

Rumus Slovin merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel dalam suatu penelitian berdasarkan ukuran populasi dan tingkat kesalahan (*margin of error*) yang ditetapkan. Metode ini banyak digunakan dalam penelitian sosial dan kesehatan, khususnya pada pembahasan teknik *sampling*, karena memberikan pendekatan yang sederhana dalam menentukan jumlah sampel yang representatif [29].

Rumus Slovin dirumuskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2} \dots \dots \dots (2.3)$$

Keterangan:

- n : jumlah sampel
- N : jumlah populasi
- E : tingkat kesalahan (*margin of error*)

Penggunaan rumus Slovin bertujuan untuk memperoleh jumlah sampel yang representatif terhadap populasi sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi populasi secara umum. Dalam penelitian ini, rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah responden yang akan mengisi kuesioner evaluasi usability dan pengalaman pengguna pada aplikasi MyTelkomsel dan myXL.

2.8 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan pada penelitian selanjutnya penelitian ini digunakan untuk menjadi dasar penelitian yang akan dilakukan.

Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Rizky Brema Tarigan, Randi Farhan Al-Khair, Azmi Ramilda Marpaung [30]	2024	Evaluasi Pengalaman Pengguna dan Usabilitas pada Aplikasi MyTelkomsel dengan Metode UEQ-SF dan SUS	<i>User Experience (Pragmatic Quality, Hedonic Quality), Usability (Kemudahan Pengguna, Efisiensi, Kepuasan)</i>	UEQ-SF skala <i>Pragmatic quality</i> dengan rata-rata nilai 1,82 dengan skala konsistensi 0,61 serta nilai alpha 0,86. UEQ-SF skala <i>Hedonic quality</i> dengan rata-rata nilai 1,62 dengan skala konsistensi 0,65 serta nilai alpha 0,88. Rata rata nilai UEQ-SF secara keseluruhan 1,72, maka aplikasi MyTelkomsel masuk dalam kategori <i>Excellent</i> . Hasil skor SUS adalah 65,84 dengan <i>Acceptability Range</i> adalah <i>Marginal</i> , <i>Grade Scale</i> kelas D, dan <i>Adjective Range</i> di skala OK.
2	Regita Ceza Dara Denanta, Mardiana Andarwati [31]	2026	Evaluasi UI/UX pada Aplikasi myXL dan myIM3 Menggunakan Metode UEQ+	UEQ+	Aplikasi myXL memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dalam sebagian besar aspek, aplikasi myIM3 unggul dalam kemudahan pemhaman penggunaan aplikasi. Berdasarkan hasil analisis IPA, aspek kebaruan pada myXL, dan aspek stimulasi interaksi pada myIM3 menjadi prioritas utama ntuk ditingkatkan.
3	Aditia Krista Pinem, Zovinchky Kanner, Frans Rivaldo Manutur Sitinjak [19]	2024	Evaluasi Pengalaman Pengguna dan Usabilitas pada Aplikasi Capcut dengan Metode UEQ-SF dan SUS	<i>User Experience (Pragmatic Quality, Hedonic Quality), Usability (Kemudahan Pengguna,</i>	Skala konsistensi untuk <i>Pragmatic quality</i> memiliki <i>mean</i> 0,55 dan nilai alpha 0,83. Skala <i>Hedonic quality</i> memiliki <i>mean</i> 0,53 dan nilai alpha 0,82. <i>Confidence interval</i> pada data responden mempunyai skala nilai

				Efisiensi, Kepuasan)	positif dengan rentang nilai lebih besar dari +1. Hasil skor SUS adalah 57,610565 yang sedikit dapat diterima pada skala F, dan nilai sifat pada skala OK.
4	Isnaeni Rachmawati, Resad Setyadi [32]	2023	Evaluasi <i>Usability</i> Pada Sistem Website Absensi Menggunakan Metode SUS	<i>Usability</i>	Skor akhir rata-rata berdasarkan perhitungan metode SUS yaitu 58,35, skala nilai D, posisi cabang kata sifat berada pada level “ok”.
5	Tita Alisya, Muhammad Luthfi Hamzah, Eki Saputra, Tengku Khairil Ahsyar, Syaifullah [33]	2023	Evaluasi <i>User Experience</i> pada Dompot Digital ShopeePay Menggunakan Metode SUS dan UEQ	<i>Usability, User Experience</i>	Skor akhir SUS adalah 75, dimana termasuk kategori <i>Acceptable</i> , dengan <i>Adjective rating</i> ‘Good’, dan mendapatkan <i>Grade</i> ‘C’. Hasil akhir UEQ menunjukkan bahwa pengguna memberikan pandangan yang baik terhadap dompet digital ShopeePay, tetapi perlu meningkatkan skala daya tarik dengan memperbaiki tampilan aplikasi ShopeePay.