

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GRAB (STUDI KASUS : KOTA PRABUMULIH)

Nur Aini H

Program Studi Sistem Informasi/STMIK Prabumulih

Jalan Patra No. 50, Rt.01/03, Suka Raja, Prabumulih Selatan, Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia

E-Mail : ainihutagalung8@gmail.com

## ABSTRAK

Saat ini, dapat kita lihat perkembangan teknologi pada berbagai aspek sangat berkembang dengan cepat. Pengguna Aplikasi Grab diyakini mampu menjadi salah satu solusi dalam membantu meringankan dan membantu pekerjaan sehari-hari. Di Kota Prabumulih kini tersedia aplikasi yang dapat membantu meringankan pekerjaan sehari-hari. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Grab di Kota Prabumulih dan alat bantu yang digunakan adalah *SPSS Statistics 2.4*. Hasil dari penelitian menunjukkan variabel *usability* menyatakan sudah baik hal tersebut dilihat dari indikator *Learnability* (Kemampuan) mendapat total rata – rata penilaian 4,12, *Satisfaction* (Kepuasan) mendapatkan total rata – rata penilaian 4,04, *Service Interaction* (Layanan interaksi) mendapatkan total rata – rata penilaian 4,07, *Error* (Kesalahan) mendapatkan total rata – rata penilaian 4,11.

**Kata Kunci :** Tingkat kepuasan, pengguna, aplikasi grab, dan SPSS

## 1. PENDAHULUAN

Di era perkembangan ilmu teknologi saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, yang menyentuh semua aspek kehidupan manusia. Peran penting teknologi juga di butuhkan dalam bidang transportasi, perkembangan teknologi pada bidang transportasi saat ini dapat kita lihat pada bagian akses mendapatkan jasa transportasi hanya dengan sentuhan melalui *smartphone* yang secara umum telah dimiliki oleh setiap orang.

Saat ini muncul transportasi yang dapat diakses menggunakan aplikasi pada *smartphone* yang biasa disebut sebagai transportasi *online*. Salah satu perusahaan penyedia layanan jasa transportasi *online* yang kini berkembang dengan pesat yaitu Grab. Grab hadir di Indonesia pada pertengahan tahun 2014 untuk mendorong perubahan sektor transportasi informal agar dapat beroperasi secara profesional. Seiring perkembangannya Grab memunculkan layanan lainnya diantaranya *GrabCar*, *GrabBike*, *GrabTaxi*, *GrabExpress*, *GrabFood*, dan *GrabHitch*.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu pokok menjadi bagian atau komponen sehingga dapat diketahui ciri atau tanda di setiap bagian komponen dan hubungannya satu sama lain hingga fungsinya masing-masing. Analisis dapat juga diartikan sebagai kemampuan memecahkan atau menguraikan suatu materi atau informasi menjadi

komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah di pahami (KBBI, 2018).

Menurut Hanif Al Fattah (2017), analisis adalah proses mempelajari masalah dan kebutuhan organisasi untuk menentukan bagaimana orang, data, dan proses komunikasi dan teknologi informasi dapat meningkatkan pencapaian bisnis.

Secara umum, arti analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilih sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya.

Salah satu bentuk analisis adalah merangkum sejumlah besar data yang masih mentah, untuk selanjutnya diolah menjadi sebuah informasi. Semua bentuk analisis berusaha menggambarkan pola-pola secara konsisten dalam data sehingga hasilnya dapat dipelajari dan diterjemahkan dengan cara mudah, singkat dan penuh arti.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis merupakan penguraian suatu pokok masalah secara sistematis dalam menentukan bagian, hubungan antar bagian serta hubungannya secara menyeluruh untuk memperoleh pengertian dan pemahaman yang tepat.

### 2.2 Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler dalam Adi Supriyatna (2018), kepuasan adalah keadaan yang dirasakan pengguna setelah mengalami suatu kinerja atau hasil yang telah memenuhi berbagai harapannya.

Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana orang tersebut berpartisipasi dalam pengembangan aplikasi. Kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu aplikasi terbilang baik atau buruk.

Menurut Kurnia Anesa, dkk, (2017), kepuasan pengguna sering digunakan sebagai gambaran dari kesuksesan sistem informasi untuk menunjuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut.

Jadi kesimpulan mengenai kepuasan adalah gambaran perasaan seseorang tentang kesannya terhadap hasil kinerja yang dicapai sesuai dengan harapan dan keinginannya.

### 2.3 Pengertian Aplikasi

Menurut Hasan Abdurahman (2014) aplikasi adalah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut, aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpaku pada komputansi yang diinginkan.

Menurut kurnia Anesa, dkk (2017), "Aplikasi adalah perangkat lunak yang berbentuk *software* yang berisi kesatuan perintah bahasa pemrograman yang dibuat untuk melaksanakan sebuah pekerjaan yang diinginkan".

Pengertian aplikasi secara umum adalah alat terapan yang difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai kemampuan yang dimilikinya, aplikasi merupakan suatu perangkat komputer ataupun *smartphone* yang siap pakai bagi user.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi adalah rancangan dari sistem yang diterapkan dan difungsikan untuk memproses sebuah data sesuai dengan kemampuan dari sistem untuk menjalankan pekerjaan tertentu sesuai dengan kebutuhan.

## 3. METODE PENELITIAN

Menurut Arikunto (2010), "Metode penelitian merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode, dan penelitian merupakan suatu penyelidikan yang sistematis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan".

Menurut Sugiyono (2015), "Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dan tujuan dengan kegunaan tertentu". Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dan pendekatan deskriptif.

Dengan demikian metodologi penelitian adalah suatu susunan tata cara yang dipergunakan peneliti

dalam melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti hingga menghasilkan kesimpulan penelitian yang berhubungan dengan objek yang diteliti sehingga memberikan pengetahuan bagi peneliti atau pembaca secara umum.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian. Menurut Ali Mulyawan dan Iwan Sidharta (2017), "Metode deskriptif adalah metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar belaka".

### 3.1 Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan berpedoman pada instrumen penelitian menggunakan kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dengan berbagai laporan yang relevan dengan penelitian seperti kemudahan penggunaan, tampilan dan kesalahan yang terjadi pada aplikasi Grab di Kota Prabumulih.

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu :

#### 1. Pengamatan

Melalui metode ini peneliti melakukan pengamatan terhadap pengguna aplikasi Grab di Kota Prabumulih.

#### 2. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan secara tertulis. Peneliti akan membagikan kuesioner kepada pengguna aplikasi Grab di Kota Prabumulih dengan cara *online* melalui sosial media.

#### 3. Studi Pustaka

Yaitu suatu penelitian dengan cara pengumpulan data, informasi dan keterangan melalui buku-buku dan jurnal secara teoritis ilmiah yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti.

### 3.2 Metode Analisa Data

#### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2015), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Prabumulih yang menggunakan aplikasi Grab yang berjumlah 350 orang dengan berbagai jenis umur dan jenis kelamin.

#### 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2015), “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Atau sampel juga bisa disebut sebagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu yang dapat mewakili populasinya. Sampel digunakan jika populasi yang diteliti besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh populasi. Kendala tersebut dapat terjadi karena adanya batasan biaya, tenaga, waktu yang dimiliki peneliti. Sampel yang digunakan dari populasi haruslah benar-benar dapat mewakili populasi yang diteliti.

Jumlah sample yang digunakan menggunakan rumus Slovin yaitu :

(1)

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Batas toleransi kesalahan 0,5

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 350, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 5% dari hasil dan perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{350}{1+350+0,05^2} \qquad n = \frac{350}{1+0,875}$$

$$n = \frac{350}{1+0,0025} \qquad n = 306.25$$

Dari penelitian diatas dapat diketahui bahwa hasil sampel pada penelitian ini yaitu 306.25 dan sampel tersebut dibulatkan menjadi 306 orang.

**Tabel 3.1 Responden dan Karakteristik yang di uji**

Responden	Karakteristik	
Masyarakat Kota Prabumulih	1.	Masyarakat Kota Prabumulih
	2.	Pengguna Aplikasi Grab di Kota Prabumulih
	3.	Usia 15 – 60 Tahun
	4.	Berjenis kelamin laki-laki dan perempuan

**3.3 Uji Validitas**

Menurut Wahyuni (2014) , “validitas adalah suatu ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya”. Menurut Sukatji dalam Yudi Suharsono (2014) , “validitas adalah derajat yang menyatakan suatu test mengukur apa yang harus di ukur”.

**3.4 Uji Reliabilitas**

Menurut Jilly B. Mandey (2013), Reliabilitas adalah suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dengan alat ukur yang dilakukan secara berulang. Menurut Suryabrata (2014), reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya.

**Table Variabel Terukur/Indikator**

Kelompok Variabel	Indikator
<i>Learnability</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mudah mempelajari suatu aplikasi</li> <li>• Cepat menguasai suatu aplikasi</li> <li>• Kemudahan menggunakan aplikasi</li> <li>• Mudah untuk di ingat cara menggunakannya</li> <li>• Tidak mendapatkan hambatan dalam penggunaannya</li> </ul>
<i>Satisfaction</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keinginan untuk menggunakan aplikasi kembali</li> <li>• Kepuasan terhadap fitur layanan yang tersedia</li> <li>• Respon dari aplikasi yang sesuai dengan keinginan</li> <li>• Adanya keinginan untuk merekomendasikan penggunaan ke orang lain</li> <li>• Kepuasan terhadap aplikasi tersebut</li> </ul>
<i>Error</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seberapa banyak kesalahan yang ada</li> <li>• Terdapat iklan yang mengganggu pada aplikasi</li> <li>• Terdapat pesan yang tidak jelas</li> <li>• Terdapat menu yang tidak memberikan respon</li> <li>• Aplikasi tidak memberikan respon yang sesuai dengan keinginan pengguna</li> </ul>

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 4.1 Komposisi Tingkat Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentasi
1	Laki - Laki	125 Orang	41,6 %
2	Perempuan	175 Orang	58,3 %
<b>Total</b>		<b>300 Orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data primer yang telah diolah peneliti, tahun 2020.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, untuk pengisian kuesioner yang paling tinggi adalah pada jenis kelamin perempuan sebanyak 220 orang dan telah dihitung presentasi nya sebesar 63,0 %, sedangkan pada jenis kelamin laki – laki sebanyak 130 orang dengan presentasi 37,0 % yang artinya pada jenis kelamin laki – laki adalah responden yang paling rendah.

**Tabel 4.2 Komposisi Tingkat Usia**

No	Usia	Jumlah	Presentasi
1	15 – 19 tahun	46 Orang	15,3 %
2	20 – 24 tahun	105 Orang	35,0 %
3	25 – 29 tahun	70 Orang	23,3 %
4	30 – 34 tahun	39 Orang	13,0 %
5	35 – 39 tahun	27 Orang	9,0 %
6	40 – 45 tahun	13 Orang	4,3 %
<b>Total</b>		<b>300 Orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data primer yang telah diolah oleh peneliti, tahun 2020

Karakteristik responden berdasarkan usia, untuk pengisian kuesioner yang paling tinggi adalah pada usia 20 – 24 tahun sebanyak 120 orang dan setelah dihitung persentasinya sebesar 34,2 %, sedangkan usia 15 – 19 tahun sebanyak 46 orang dan setelah dihitung persentasinya sebesar 13,1 %, pada usia 25- 29 tahun sebanyak 105 orang dan telah dihitung persentasinya sebanyak 30,1 %, pada usia 30 – 34 tahun sebanyak 39 orang dan telah dihitung persentasinya sebesar 11,1 %, pada usia 35 – 39 tahun sebanyak 27 orang dan telah dihitung persentasinya sebesar 7,7 %, sedangkan yang paling rendah pada umur 40 – 45 tahun sebanyak 13 orang setelah dihitung persentasinya sebesar 3,7%.

##### 1. Uji Validitas

Validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggambarkan kesesuaian sebuah pengukuran data dengan apa yang akan diukur.

Dalam pengambilan keputusan untuk menguji validitas butir angka adalah :

1. Jika  $r$  hitung tidak positif dan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sebesar 0,116 maka variabel dikatakan valid.
2. Jika  $r$  hitung tidak positif dan  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel sebesar 0,116 maka variabel dikatakan tidak valid.

Setelah data di dapatkan, pengujian validitas dilakukan dengan mengkorelasikan antar skor item instrumen. Setelah dilakukan pengolahan data dari semua sampel responden pengguna aplikasi Grab di Kota Prabumulih diperoleh hasil seperti dibawah ini :

**Tabel 5.1 Hasil Validitas Seluruh Responden**

No	Pernyataan	R Tabel	R Hitung	Ket
1	Saya merasa puas aplikasi grab digunakan dengan mudah	0,116	0,821	Valid
2	Saya merasa puas aplikasi grab mudah dipelajari dengan cepat	0,116	0,916	Valid
3	Saya merasa puas aplikasi grab mudah di operasikan	0,116	0,963	Valid
4	Aplikasi grab memberikan layanan yang sesuai	0,116	0,965	Valid
5	Aplikasi grab mempunyai banyak fitur – fitur	0,116	0,838	Valid
6	Aplikasi memberikan keamanan terhadap informasi	0,116	0,921	Valid
7	Aplikasi memberikan keamanan saat melakukan transaksi	0,116	0,958	Valid
8	Aplikasi memberikan keamanan terhadap data pribadi	0,116	0,961	Valid
9	Saya merasa puas informasi mudah dibaca	0,116	0,896	Valid
10	Saya merasa puas keamanan transaksi terjamin	0,116	0,787	Valid

Sumber : Data yang diolah peneliti 2020.

Berdasarkan hasil pengujian validitas dari kuesioner, diperoleh gambaran hasil  $r$  hitung menunjukkan bahwa lebih besar dari  $r$  tabel yaitu

0,116. Maka dapat disimpulkan seluruh indikator pernyataan atau pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid, yang artinya kuesioner yang digunakan dalam penelitian dapat menjadi tolak ukur indikator variabel *usability* untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi.

**2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala menggunakan alat ukur yang sama.

Uji reliabilitas ini hanya digunakan terhadap butir – butir yang valid, dimana butir – butir yang valid diperoleh melalui uji validitas. Teknik yang digunakan pada reliabilitas yaitu teknik perhitungan dengan menggunakan komputer program *SPSS for Windows* versi 24 (*Alpha Cronbach*).

**Tabel Hasil Reliabilitas Seluruh Responden**

**Tabel Reliability Statistics**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.974	.975	10

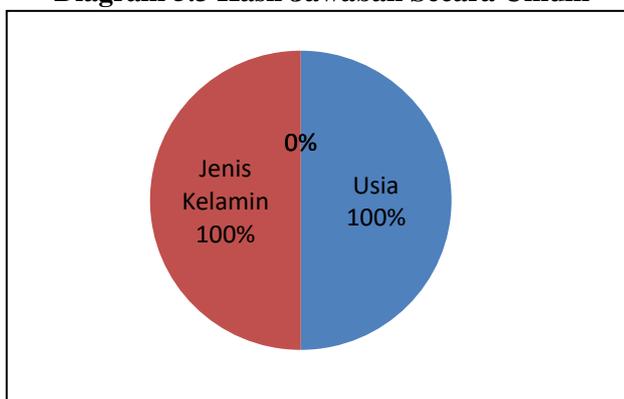
**3. Hasil Analisis Deskriptif**

Setelah melakukan penelitian dan melakukan proses pengumpulan data serta pengolahan data yang diperoleh dari jawaban kuesioner yang disebarkan oleh penulis kepada responden maka diperoleh hasil dibawah ini.

**4.1 Hasil Responden Secara Umum**

Berikut ini data yang menunjukkan deskripsi responden secara umum :

**Diagram 5.3 Hasil Jawaban Secara Umum**

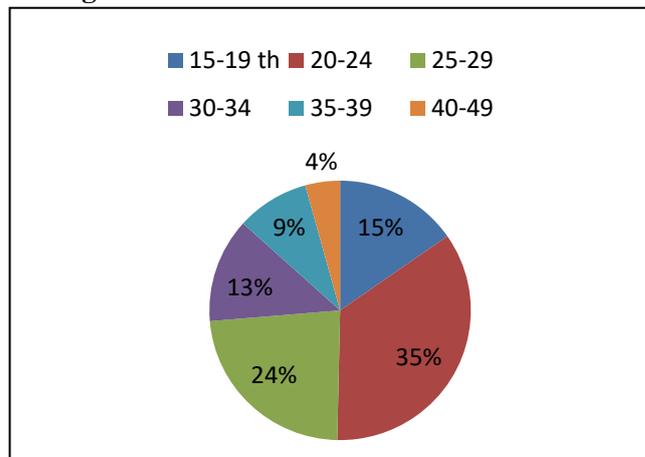


Berdasarkan perolehan diatas dapat dilihat apabila pengumpulan kuesioner dan diperoleh dari seluruh responden masyarakat Kota Prabumulih.

Dengan demikian responden menjawab seluruh pertanyaan dengan baik.

**4.2 Hasil Responden Berdasarkan Usia**

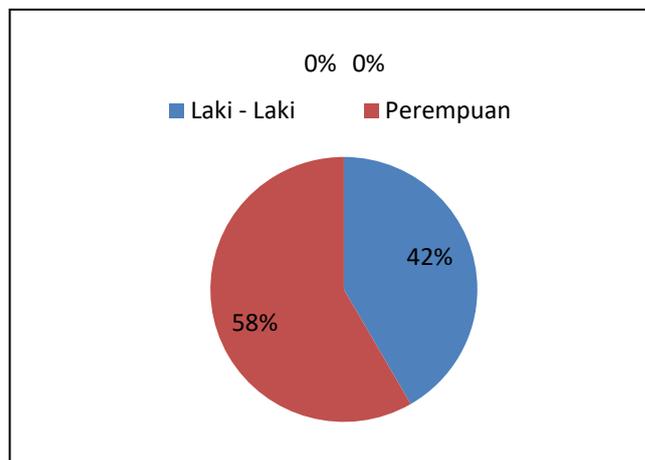
**Diagram 5.3 Hasil Jawaban Berdasarkan Usia**



Berdasarkan perolehan data, dapat dilihat dimana responden usia 15 sampai 19 tahun berjumlah 46 orang, responden usia 20 sampai 24 tahun berjumlah 105 orang, responden usia 25 sampai 29 tahun berjumlah 70 orang, responden usia 30 sampai 34 tahun berjumlah 39 orang, responden berusia 35 sampai 39 tahun berjumlah 27 orang dan pada usia 40 sampai 45 tahun berjumlah 13 responden.

**4.3 Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

**Diagram 5.5 Hasil Jawaban Berdasarkan Jenis Kelamin**



Berdasarkan perolehan data, dapat dilihat dimana responden berjenis kelamin laki – laki sebanyak 125 orang, dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 175 orang.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan kesimpulan secara keseluruhan dari penelitian yang dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi grab pada masyarakat kota prabumulih dengan menggunakan kuesioner dan perhitungan *SPSS for windows* versi 24. Berdasarkan hasil analisis tersebut penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut

1. Dari variabel *usability* terdapat empat komponen indikator, setiap indikator komponen memiliki pernyataan jumlah seluruh ada 10 pernyataan dengan 300 responden masyarakat Kota Prabumulih menjawab dengan jawaban tertinggi setuju sebanyak 261 responden dan jawaban terendah sangat tidak setuju sebanyak 1 responden.
2. Tanggapan responden terhadap tingkat kepuasan aplikasi grab di kota prabumulih berdasarkan hasil perhitungan dari pengukuran variabel *usability* menyatakan sudah baik hal tersebut dilihat dari indikator *Learnability* (Kemampuan) mendapatkan total rata – rata penilaian
3. Masyarakat Kota Prabumulih sebagai pengguna sangat terbantu dengan adanya aplikasi Grab karena dapat membantu meringankan atau membantu pekerjaan sehari – hari.

### Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut.

1. Dari hasil penelitian berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada pengguna aplikasi grab di kota prabumulih disarankan agar membenahi masalah pada menu *maps* atau lokasi, karena sering tidak akurat dalam mencari lokasi.
2. Selalu melakukan pengembangan terhadap aplikasi Grab sehingga menjadi aplikasi transportasi dengan keunggulan yang dimiliki.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adi Supriatna. 2018. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online Dengan Kerangka Pieces*. Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika. Vol.3, No.2 Desember 2017. ISSN : 2477-698X
- [2] Ali Mulyawan, Iwan Shidarta. 2013. *Analisis Deskriptif Pemasaran Jasa Di STMIK Mardira Indonesia*. Jurnal Computech & Bisnis. Vol.7, No.1, Juni 2013. : ISSN : 2442-4943.
- [3] Anil Hukmah, Harfinah. 2018. *Analisis Faktor Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Grab Di Makassar*. Jurnal Communication Of Sciences. Vol.1, No.1 September 2015. ISSN : 2088-1762.
- [4] Ari Kunto. 2010. *Aplikasi Metode Penelitian*. Jakarta : BUMI AKSARA.
- [5] Hanif Al Fattah. 2017. *Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School Dengan Metode Webqual 4.0*. Jurnal Informasi Interaktif. Vol.2, No.2 April 2018. E-ISSN : 2338-137X.
- [6] Hasan Abdurahman. 2014. *Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti*. Jurnal Computech & Bisnis. Vol.8, No.2 Desember 2014. ISSN : 2442-4943.
- [7] Jilly Bernadette Mandey. 2013. *Promosi, Distribusi, Harga Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Rokok Surya Promild*. Jurnal EMBA. Vol.1, No.4, Desember 2013. ISSN : 2303-1174.
- [8] Kurnia Anesa. 2017. *Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Xamp Editor Sebagai Aplikasi Ujian Sekolah Berbasis Komputer Di SMKN 3 Pariaman Menggunakan Metode Satisfaction*. Jurnal VOTEKNIKA. Vol.5, No.2 Juli 2017. ISSN : 2303-3295.
- [9] Sigit Hadi Prayoga, Dana Indra Sensue. 2013. *Analisis usability Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna*. Bandung
- [10] Sri Lestari. 2014. *Analisis Usability Website UMKM Binaan BPPKU Kota Bandung*. Journal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan. Vol.1, No.1 Desember 2014. ISSN : 2407-3911.
- [11] Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.