JITET (Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan)
Vol. 13 No. 2, pISSN: 2303-0577 eISSN: 2830-7062 http://dx.doi.org/10.23960/jitet.v13i2.6426

ANALISIS KEMUDAHAN DAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA GOFOOD MENGGUNAKANAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)

I Gusti Ngurah Arya Wirahadi Pratama Putra[1*],I Nyoman Tri Anindia Putra [2],

[1,2]Sistem Informasi, Universitas Pendidikan Ganesha; Jalan Udayana No.11, Banjar Tegal, Singaraja Bali 81116; (0362) 22570

Received: 8 Maret 2025
Accepted: 27 Maret 2025
Published: 14 April 2025

Keywords:
GoFood, Kepuasan Pengguna, *System Usability Scale*, Pengalaman pengguna

Corespondent Email:
Arya.wirahadi@student.undiksha.ac.id

Abstrak. Penelitian ini bertjuan untuk menganalisis pada tingkat kemudahan pengguna serta kepuasan pengguna terhadap GoFood dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Seiring pesatnya perkembangan teknologi digital, layanan pesan-antar makanan berbasis aplikasi semakin diminati oleh kalangan Masyarakat seperti GoFood. Namun, pengalaman pengguna masih menjadi faktor yang utama dalam menentukan keberlanjutan dalam layanan tersebut. Penelitian ini mengumpulkan data dari 27 pengguna aktif yang menggunakan GoFood melalui kuesioner SUS. Hasil analisis menunjukan bahwa nilai pada rata-rata SUS yang didapat adalah 40,19 yang masuk dalam kategori *not acceptable* ini mengindikasikan bahwa aplikasi masih memiliki beberapa tantangan *usability*, seperti kurangnya intuitif pada antarmuka serta respon aplikasi yang begitu lambat. Perlu adanya peningkatan pada aspek desain *UI/UX* dan kecepatan sistem untuk meningkatkan loyalitas dan pengalaman pengguna.

Abstract. This study aims to analyze the level of user convenience and user satisfaction with GoFood using the System Usability Scale (SUS) method. Along with the rapid development of digital technology, application-based food delivery services are increasingly in demand by the public such as GoFood. However, user experience is still the main factor in determining the desire for the service. This study collected data from 27 active users who use GoFood through the SUS questionnaire. The results of the analysis showed that the average SUS value obtained was 40.19 which is in the unacceptable category, indicating that the application still has several usability challenges, such as lack of transmission on the interface and the application's response is very slow. Improvements are needed in the UI/UX design aspect and speed system to increase user loyalty and experience.

1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi yang semakin maju saat ini, perkembangan dari sektor teknologi berlangsung dengan sangat pesat. Dengan seiring jalannya waktu teknologi memiliki peran yang sangat cukup penting dalam membantu dan memudahkan manusia dalam berbagai aktivitas sehari-hari. Salah satu teknologi yang berkembang pesat adalah internet, yang memungkinkan orang untuk mengakses dan berbagi informasi yang mereka butuhkan. Perubahan digital ini telah memengaruhi banyak aspek kehidupan, termasuk industri makanan. Di Indonesia, pemesanan makanan secara online meningkat pesat, terutama setelah pandemi COVID-19, yang telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan layanan berbasis teknologi[1]

Di tahun 2010 Gojek hadir sebagai layanan transportasi roda dua yang bisa melalui telpon. Kini semakin berjalannya waktu Gojek telah berkembang menjadi platform *mobile on-demand* yang menawarkan beberapa layanan,

termasuk pembayaran, transportasi, dan pengantar makanan. Gojek juga mebangun bisnisnya di bidang pengantaran makanan yaitu GoFood, setelah sukses bisnis sebelumnya di bidang ojek *online* di Indonesia[2] Terdapat layanan yang dicapai GoFood mencapai ke angka 75% dalam menguasi pasar Indonesia GoFood telah sukses untuk membuat penggunanya setia dan percaya ini menunjukan tidak hanya memberikan kebutuhan konsumen melainkan membangun hubungan baik dengan *platform* dan pengguna[3]

Semakin berkembang pesatnya layanan pengantar makanan ada juga tantangan untuk menjaga kualitas pengalaman konsumen. Tidak hanya bergantung pada tingkat kecepatan dan pemesanan yang lengkap pengguna terhadap Tingkat kepuasan layanan GoFood, tetapi juga pada seberapa gampang aplikasi GoFood digunakan. Tidak sedikit dari mereka yang menggunakan pesan-antar makanan sering kali mengalami permasalahan yang ada baik dengan tampilan antarmuka[4]. aplikasi terebut dapat membuat mereka kesulitan dan adapun dari pengguna mengalami lambatnya respon atau kesalahan pemesanan yang tidak sesuai[5] Dengan memastikan tingkat kepuasan dan kemudahan pengguna merupakan salah satu aspek yang cukup penting

Kepuasan dan kemudahan pengguna menggunakan sebuah aplikasi merupakan aspek penting yang dipengaruhi oleh kualitas dari layanan tidak hanya mencari produk tetapi juga pengguna ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan[6]. Masukan dari pengguna dapat memberikan informasi yang berharga bagi pengembang dalam mengoptimalkan suatu sistem[7]. Dengan demikian pengembang dapat mengidentifikasikan mana dari aspek yang bekerja dengan baik dan yang mana memerlukan perbaikan

Dilakukannya penelitian ini agar dapat mengetahui pengukuran dan penelitian suatu kepuasan sampai kemudahan pengguna pada aplikasi GoFood menggunakan metode (*System Usability Scale)*[8] Beberapa penelitian sebelumnya menguji pada Tingkat kepuasan pengguna contohnya seperti penelitian dari Hidayah (2024) metode yang digunakan adalah *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang Dimana metode ini menghubungkan variable "*Perceived Usefulness"* dari model TAM. Yang menujukan hasil temuan bahwa factor-faktor seperti konten, kemudahan pengguna memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna[9]

Penelitian lain dari Putri Winaryanto (2024) membahas tentang kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan GoFood di wilayah Jabodetabek dengan menggunakan metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil yang didapat bahwa kepercayaan dan empati memenuhi harapan pengguna namun di bagian keandalan dan penetapan harga masih memerlukan perbaikan[10]

Penelitian ini akan menganalisis kepuasan sampai kemudahan pengguna dalam aplikasi GoFood dengan cara menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) pada pengguna yang aktif

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Gofood

GoFood adalah salah satu layanan pengantaran makanan yang ditawarkan oleh Gojek, sebuah platform yang menyediakan aplikasi untuk berbagai layanan sesuai permintaan. Dengan GoFood, pelanggan dapat memesan makanan dari berbagai restoran dan bahkan gerai kecil melalui aplikasi Gojek. Layanan ini menawarkan kemudahan akses, variasi menu untuk dipilih, serta metode pembayaran yang fleksibel, termasuk opsi pembayaran digital seperti GoPay[11]

2.2 Kemudahan Pengguna *(Usability)*

Kemudahan pengguna atau bisa juga disebut *Usability* adalah faktor penting untuk keberhasilah suatu *web* atau *mobile*, yang Dimana memiliki beberapa aspek yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors* dan *satisfaction*. Dengan meningkatkan *usability* dapat memberikan pengalaman dan keterlibatan pengguna yang lebih baik[12], [13]

2.3 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah salah satu dari aspek evaluasi usability, kepuasan dapat diukur dari seringnya pengalaman pengguna selama menggunakan aplikasi dan juga dapat mempengaruhi persepsi mereka dalam *usability* suatu aplikasi atau sistem. Semakin positif

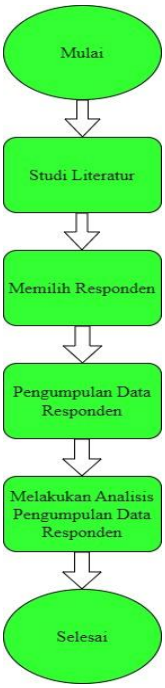
pengalaman yang dirasakan maka akan semakin meningkat kepuasan dari pengguna[14], [15]

2.4 System Usability Scale (SUS)

Metode ini adalah metode yang sering digunakan dalam mengukur Tingkat usability suatu aplikasi dari perspektif pengguna. Dimana metode ini terdiri dari 10 pertanyaan dalam skala *likert* digunakan dalam memberikan Gambaran umum tentang pengalaman dari pengguna[16]. Metode ini juga membantu pengembang mengenali kekurangan dan keunggulan suatu aplikasi, sehingga mereka dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna saat menggunakannya[17]

3. METODE PENELITIAN

System Usability Scale (SUS) merupakan metode yang menggunakan pendekatan kuesioner untuk mengukur *Usability* suatu sistem dikembangkan oleh Jhon Brooke pada 1986[18], [19] SUS cukup fleksibel digunakan pada berbagai sistem seperti perangkat lunak, perangkat keras maupun *website* serta membantu mendapatkan umpan balik cepat untuk mengidentifikasikan dan meningkatkan aspek *Usability*. Metode dapat digunakan dengan mudah dan hasilnya berupa skor 0 sampai 100[20]



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Dapat dilihat gambar diagram diatas menggambarkan tahapan dalam suatu proses penelitian, khususnya yang melibatkan pengumpulan dan analisis data dari responden. Dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*[21]. Metode ini memerlukan adanya kuesioner agar lebih mempermudah. Kuesioner merupakan alat yang dapat digunakan dalam menilai pengalaman dan Tingkat kepuassan pengguna menggunakan metode SUS yang cepat dan mudah untuk menguji kegunaan suatu aplikasi[22]

Tabel 1. Daftar Pertanyaan SUS

Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
Saya akan sering menggunakan Memesan GoFood.	1	2	3	4	5
Saya merasa aplikasi GoFood tidak rumit untuk digunakan.	1	2	3	4	5
Saya merasa GoFood mudah digunakan tanpa bantuan atau petunjuk	1	2	3	4	5
Saya merasa pengguna lain akan cepat memahami cara menggunakan aplikasi GoFood.	1	2	3	4	5
Saya merasa GoFood terlalu membingungkan untuk digunakan	1	2	3	4	5
Saya merasa Gofood memberikan pengalaman yang nyaman saat digunakan	1	2	3	4	5
Saya merasa proses pemesanan begitu cepat dan efisien di Gofood	1	2	3	4	5

Saya merasa mudah dalam melakukan pembayaran dalam pemesanan makanan di Gofood	1	2	3	4	5
Saya merasa fitur-fitur Gofood rumit digunakan	1	2	3	4	5
Saya merasa puas dengan kecepatan mencari kurir pengantar makanan di Gofood	1	2	3	4	5

Responden yang dipilih adalah pengguna aktif dari aplikasi GoFood agar dapat mereka memberikan penilaian yang lebih akurat terhadap kuesioner. Tujuan utamanya untuk megukur *usability* sistem beserta efisiensi, efektif, dan memuasakan pengalaman pengguna[23]. Pengertian dari table ini beserta *point* yaitu STS = Sangat tidak setuju (1), TS = Tidak setuju (2), RR = Ragu-ragu (3), S = Sejutu (4), SS = Sangat setuju (5) sikap seseorang dengan memberikan pilihan jawaban Tingkat persetujuan atau ketidak setujuan.[12]

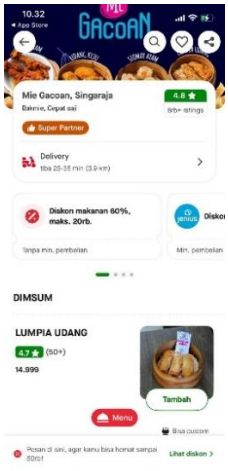
Pada pertanyaan 1,3,5,7, dan 9 *point* kontribusinya adalah 1 dikurangi *point* aslinya, sedangkan untk pertanyaan 2,4,6,8, dan 10 *point* kontribusinya adalah 5 dikurangi *point* aslinya. Kalikan hasil dengan 2,5 untuk mendapatkan nilai keseluruhan[24], [25]

Gambar 2. Halaman utama dari GoFood

Gambar diatas ketikan memasuki GoFood dapat dilihat terdapat beberapa pilihan resto atau tempat makanan yang disarankan oleh GoFood dan tidak hanya itu dapat juga mencari makanan apa yang diinginkan pada logo search.

Gambar 3. Halaman resto terdekat

Selanjutnya jika mengklik pada bagian resto terdekat maka dapat dilihat ada beberapa pilihan resto atau tempat makan yang ada di sekitar pengguna dan disetiap resto memiliki *rating* atau Bintang untuk membantu pengguna dalam memutuskan pembelian.



Gambar 4. Halaman resto

Halaman ini setelah pengguna memilih resto yang diinginkan. Pada halaman tersebut terdapat pilihan makanan yang ada di resto tersebut dan juga pada halaman resto ada pilihan promo yang bisa digunakan.

Gambar 5. Halaman Pemesanan

Berikutnya halaman ini pengguna melakukan pemesanan makanan. Pengguna juga dapat memilih jenis pengiriman sesuai dengan kebutuhan mereka selain itu terdapat rincian pemesanan yang mencakup menu dari apa yang dipesan dan terdapat harga sampai metode pembayaran.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Hasil Kuesioner Pengguna

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
R1	4	5	5	5	2	5	4	5	2	4
R2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R3	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5
R4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4
R5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4
R6	5	4	4	3	2	5	5	4	2	4
R7	3	3	4	4	2	4	4	5	2	5
R8	5	5	5	4	1	5	5	5	1	4
R9	4	4	4	4	2	4	3	5	2	4
R10	4	5	5	4	3	4	4	5	1	4
R11	3	5	4	3	2	4	4	3	2	4
R12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R13	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4
R14	5	5	5	3	1	4	4	5	1	1
R15	5	4	3	3	4	4	3	5	4	5
R16	3	4	4	4	2	4	4	5	1	3
R17	3	4	4	3	2	4	5	5	2	3
R18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R19	5	1	4	5	1	5	4	5	1	5
R20	5	5	4	3	2	4	4	4	2	3
R21	5	5	4	4	2	5	5	4	2	3
R22	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5
R23	4	4	4	4	3	3	1	5	2	4
R24	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
R25	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
R26	5	5	5	4	1	5	4	4	1	4
R27	4	5	5	5	1	5	5	5	1	4

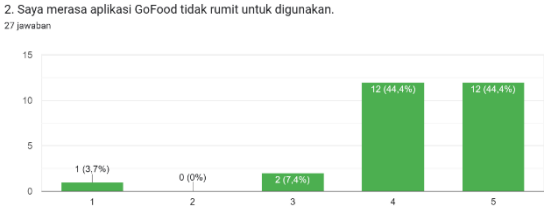
a. Kuesioner Pertama

Pada kuesioner pertama terlihat bahwa 11 orang dari 27 responden memilih skor nomor 5 yang menyatakan sangat setuju

Gambar 6. Kuesioner pertama

b. Kuesioner Kedua

Pada kuesioner kedua terlihat bahwa *point* 4 dan 5 memiliki hasil yang sama yaitu 12 pemilihan dari 27 responden



Gambar 7. Kuesioner kedua

c. Kuesoner Ketiga

Pada kuesioner ini terlihat bahwa 15 orang dari 27 responden kebanyakan memilih *point* 4 yang menyatakan setuju

Gambar 8. Kuesioner ketiga

d. Kuesioner Keempat

Pada kuesioner keempat ini terlihat bahwa 11 orang dari 27 responden kebanyakan memilih *point* 4 yang menyatakan setuju

Gambar 9. Kuesioner keempat

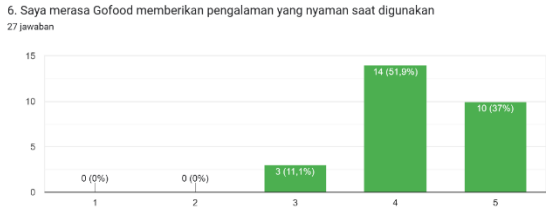
e. Kuesioner Kelima

Pada kuesioner kelima ini terlihat bahwa 9 orang dari 27 responden kebanyakan memilih *point* 2 yang menyatakan tidak setuju

Gambar 10. Kuesioner kelima

f. Kuesioner Keenam

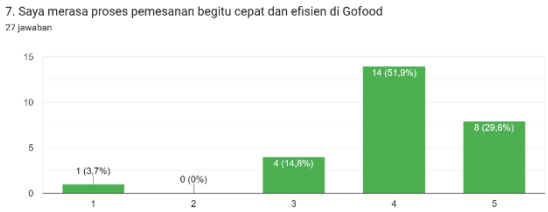
Pada kuesioner keenam ini terlihat bahwa 14 orang dari 27 responden kebanyakan memilih *point* 4 yang menyatakan setuju



Gambar 11. Kuesioner keenam

g. Kuesioner Ketujuh

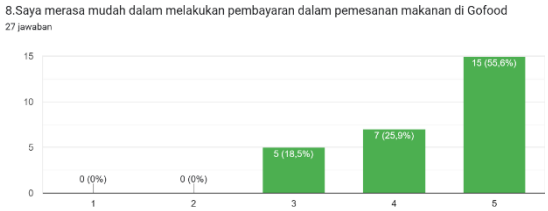
Pada kuesnioner ketujuh ini terlihat bahwa 14 orang dari 27 responden kebanyakan memilih *point* 4 yang menyatakan setuju



Gambar 12. Kuesioner ketujuh

h. Kuesioner Kedelapan

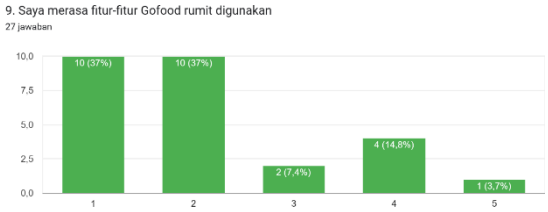
Pada kuesioner kedelapan ini terlihat bahwa 15 orang dari 27 responden kebanyakan memilih *point* 5 yang menyatakan sangat setuju



Gambar 13. Kuesioner kedelapan

i. Kuesioner Kesembilan

Pada kuesioner kesembilan terlihat bahwa *point* 1 dan 2 memiliki hasil yang sama yaitu 10 pemilihan dari 27 responden



Gambar 14. Kuesioner kesembilan

j. Kuesioner Kesepuluh

Pada kuesioner kesepuluh ini terlihat bahwa 14 orang dari 27 responden kebanyakan memilih *point* 4 yang menyatakan setuju

Gambar 15. Kuesinoer kesepuluh

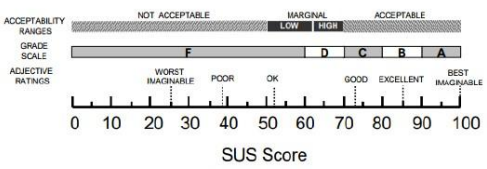
Setelah mendapatkan *point* pada setiap pertanyaan selanjutnya akan melakukan pengitungan menggunakan peraturan metode *System Usability Scale (SUS).*

Tabel 3. Hasil Perhitungan

Hasil Hitungan SUS									
Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10
3	0	4	0	1	0	3	0	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	0	4	0	0	0	4	0	0	0
3	1	3	1	0	1	3	1	0	1
2	1	3	2	3	1	2	0	3	1
4	1	3	2	1	0	4	1	1	1
2	2	3	1	1	1	3	0	1	0
4	0	4	1	0	0	4	0	0	1
3	1	3	1	1	1	2	0	1	1
3	0	4	1	2	1	3	0	0	1
2	0	3	2	1	1	3	2	1	1
3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
2	1	3	1	3	1	3	1	1	1
4	0	4	2	0	1	3	0	0	4
4	1	2	2	3	1	2	0	3	0
2	1	3	1	1	1	3	0	0	2
2	1	3	2	1	1	4	0	1	2
4	0	4	0	4	0	4	0	4	0
4	4	3	0	0	0	3	0	0	0
4	0	3	2	1	1	3	1	1	2
4	0	3	1	1	0	4	1	1	2
4	0	4	0	0	0	4	0	0	0
3	1	3	1	2	2	0	0	1	1
2	1	3	2	3	2	3	2	3	2
2	1	2	2	2	1	3	2	2	1
4	0	4	1	0	0	3	1	0	1
3	0	4	0	0	0	4	0	0	1

Tabel 4. Hasil Jumlah dan Nilai SUS

Responden	Jumlah	Nilai SUS
Responden 1	13	32,5
Responden 2	20	50,0
Responden 3	12	30,0
Responden 4	14	35,0
Responden 5	18	45,0
Responden 6	18	45,0
Responden 7	14	35,0
Responden 8	14	35,0
Responden 9	14	35,0
Responden 10	15	37,5
Responden 11	16	40,0
Responden 12	20	50,0
Responden 13	17	42,5
Responden 14	18	45,0
Responden 15	18	45,0
Responden 16	14	35,0
Responden 17	17	42,5
Responden 18	20	50,0
Responden 19	14	35,0
Responden 20	18	45,0
Responden 21	17	42,5
Responden 22	12	30,0
Responden 23	14	35,0
Responden 24	23	57,5
Responden 25	18	45,0
Responden 26	14	35,0
Responden 27	12	30,0
Nilai Rata-Rata		40,19



Gambar 16. Skala Nilai SUS

Dari gambar diatas hasil nya pada tingkatan *Acceptability Ranges* terhadap GoFood masuk dalam kategori *Not Acceptable*, sedangkan ditingkatan *Grade Scale* terhadap GoFood masuk dalam *Grade* F, dan yang terakhir dapat dilihat memalui tingkatan *Adjective Rating* terhadap Gofood masuk dalam kategori

Poor. Ini menunjukan bahwa pengalaman pengguna yang kurang memuaskan

5. KESIMPULAN

Dari hasil tersebut terhadap penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* pada GoFood, didapatkan bahwa tingkat dari kemudahan pengguna pada aplikasi Gofood masih berada dalam tingkat yang dengan mendapatkan hasil rata-rata 40,19 yang masuk didalam kategori not *acceptable*.
2. Masih terdapat beberapa permasalahan seperti tampilan yang kurang *user friendly*, proses pemesanan yang begitu rumit serta aplikasi yang lambat. Perlu adanya peningkatan kecepatan aplikasi, serta menyerdehanakan tampilan, dan juga membuat layanan pelanggan makin responsive dengan begitu, pengalaman dari pengguna bisa lebih baik dan meningkatkan loyalitas pengguna.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih ditujukan kepada dosen pemrograman mobile yang telah membantu dalam membimbing serta mendukung pada saat melakukan penelitian

DAFTAR PUSTAKA

[1] L. N. Tri Wijaya Kusuma, D. Puspita Andriani, A. Nur Cahyawati, dan R. A. W, "Analisis Dampak Penyebaran COVID-19 Terhadap Daya Beli Konsumen Berbasis Digital Platform. (Studi Kasus Mitra Go-Food, Gojek Region Malang)," Des 2021.

[2] M. Hasbi, A. Shiddiqi, S. Rahmadhani, dan J. Nasution, "Jurnal Islamic Circle DAMPAK GO FOOD TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN BISNIS KULINER (Studi Kasus Usaha Bisnis Kuliner di Kecamtan Medan Area)," Jun 2022, [Daring]. Tersedia pada: www.gojek.com

[3] N. Alya Insani dan P. Nina Madiawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung," vol. 4, no. 3, 2020.

[4] G. Bagus *dkk.*, "PENGUJIAN USABILITY PADA APLIKASI E-SAKIP KABUPATEN BULELENG MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING," *INSERT: Information System and Emerging Technology Journal*, vol. 1, no. 2, 2020.

[5] F. L. Octaviani dan E. R. Cahyadi, "Persaingan Platform Digital Layanan Pesan-Antar Makanan di Provinsi DKI Jakarta," *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, Sep 2022, doi: 10.17358/jabm.8.3.973.

[6] G. Pujana, I. Made Ardwi Pradnyana, I. Ketut Resika Artha, K. Kunci, K. Pengguna, dan S. Negeri, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-RAPOR MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DI SMP NEGERI 1 SUKASADA," 2023. [Daring]. Tersedia pada: http://ditpsmp.kemdikbud.go.id/erapor/

[7] A. Saninah, W. Prihartono, dan C. L. Rohmat, "ANALISIS SENTIMEN ULASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI PEMBELAJARAN BERBAHASA DUOLINGO MENGGUNAKAN ALGORITMA NAÏVE BAIYES CLASSIFIER," *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 13, no. 1, Jan 2025, doi: 10.23960/jitet.v13i1.5691.

[8] E. Kurniawan, A. Nata, dan S. Royal, "PENERAPAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) DALAM PENGUKURAN KEBERGUNAAN WEBSITE PROGRAM STUDI DI STMIK ROYAL," 2022. [Daring]. Tersedia pada: http://jurnal.goretanpena.com/index.php/JSSR

[9] N. Hidayah dan A. Nugroho, "Analisis Kepuasan Pengguna Layanan GoFood pada Aplikasi Gojek Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction di Kota Salatiga," *JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, vol. 9, no. 4, hlm. 1855–1868, Nov 2024, doi: 10.29100/jipi.v9i4.5509.

[10] A. Putri Winaryanto, D. Tri Puspa Wahyuni, J. Zia Soetadi, U. Pendidikan Indonesia, dan S. Rubby Rahman Tsani, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Go-Food Di Wilayah JABODETABEK Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis," 2024.

[11] B. Saputra dan N. Anisa, "Analisis Kepuasan Layanan GoFood dengan Metode User Experience Questionnaire," *Majalah Ilmiah METHODA*, vol. 14, no. 3, hlm. 396–402, Des 2024, doi: 10.46880/methoda.Vol14No3.pp396-402.

[12] N. Tri, A. Putra, I. Gede, A. Chandra Wijaya, I. Kadek, dan D. Saputra, "USABILTY TESTING GAME PUBG MOBILE DENGAN METODE SYSTEM USABILTY SCALE (SUS)," *JURNAL TEKNIK INFORMATIKA*, vol. 2, no. 2, 2023.

[13] I. G. W. Rudiartha, I. M. A. Pradnyana, dan P. Y. Pratiwi, "Evaluasi Usability Sistem Taring Dukcapil Menggunakan Metode Usability Testing dan Pendekatan UCD," *Techno.Com*, vol. 23, no. 2, hlm. 433–445, Mei 2024, doi: 10.62411/tc.v23i2.10079.

[14] B. B. Akbar, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," 2022.

[15] W. Gede *dkk.*, "SINTECH Journal | 218 Penerapan Metode E-Service Quality Terhadap Pengukuran Tingkat Kepuasan Penggunaan Marketplace," *SINTECH JOURNAL*, 2022, [Daring]. Tersedia pada: https://doi.org/10.31598

[16] P. Y. Pratiwi, I. M. Ardwi Pradnyana, dan N. K. Winda Damayanti, "Usability Analysis on Digital Library Information System using System Usability Scale (SUS)," dalam *Proceedings - IEIT 2023: 2023 International Conference on Electrical and Information Technology*, Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc., 2023, hlm. 293–298. doi: 10.1109/IEIT59852.2023.10335582.

[17] N. I. Luh, G. E. Aprilianti, N. Tri, A. Putra, dan S. Stikom Indonesia, "ANALISIS SISTEM INFORMASI SMA NEGERI 1 KERAMBITAN MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE," *Majalah Ilmiah UNIKOM*, vol. 19, no. 1, 2021.

[18] W. Indrianti, M. Rudi Sanjaya, D. R. Indah, D. Kurniawan, dan A. Saputra, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Tiktok Shop Menggunakan System Usability Scale (SUS)," 2023.

[19] Y. Thamilarasan, R. R. Raja Ikram, M. Osman, L. Salahuddin, W. Y. Wan Bujeri, dan K. Kanchymalay, "Enhanced System Usability Scale using the Software Quality Standard Approach," *Engineering, Technology and Applied Science Research*, vol. 13, no. 5, hlm. 11779–11784, Okt 2023, doi: 10.48084/etasr.5971.

[20] I. A. G R W Astari dan I. T. Nyoman Putra, "ANALISIS SISTEM INFORMASI KEMDIKBUD PADA SD NEGERI 2 DAWAN KLOD DENGAN SYSTEM USABILITY SCALE," *Jurnal Informatika dan Komputer) Akreditasi KEMENRISTEKDIKTI*, vol. 4, no. 1, 2021, doi: 10.33387/jiko.

[21] R. R. Putra, R. Yasirandi, dan M. M. Qusyairi, "Evaluation of Travel App's Usability Using the System Usability Scale Method," *Scientific Journal of Informatics*, vol. 11, no. 2, hlm. 439–450, Mei 2024, doi: 10.15294/sji.v11i2.4509.

[22] Z. Miftah dan I. P. Sari, "ANALISIS SISTEM PEMBELAJARAN DARING MENGGUNAKAN METODE SUS," *Research and Development Journal of Education*, vol. 1, no. 1, hlm. 40, Okt 2020, doi: 10.30998/rdje.v1i1.7076.

[23] O. Suria, "A Statistical Analysis of System Usability Scale (SUS) Evaluations in Online Learning Platform," *Journal of Information Systems and Informatics*, vol. 6, no. 2, hlm. 992–1007, Jun 2024, doi: 10.51519/journalisi.v6i2.750.

[24] A. M. Deshmukh dan R. Chalmeta, "Validation of system usability scale as a usability metric to evaluate voice user interfaces," *PeerJ Comput Sci*, vol. 10, 2024, doi: 10.7717/peerj-cs.1918.

[25] M. Sulistiyono, Habib Dwi Prajoto, dan Bernadhed, "Evaluating the User-Friendliness of a Mobile Application for Outpatient Food Monitoring: A System Usability Scale (SUS) Approach," *Jurnal Riset Informatika*, vol. 6, no. 1, hlm. 29–36, Des 2023, doi: 10.34288/jri.v6i1.264.