

**PENERAPAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) UNTUK
MENENTUKAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI PEMBAYARAN
MENGUNAKAN I-SAKU DI JEMBER**

Intan Nur Cahya (1510651063), Wiwik Suharso S.Kom, M.Kom

Fakultas Teknik Program Studi Teknik Informatika

Universitas Muhammadiyah Jember

Nuri34172@gmail.com , wiwiksuharso@unmuhjember.ac.id

i.saku merupakan aplikasi *e-Money* yang sudah berlisensi penerbit uang elektronik di Bank Indonesia, serta tersedia di *platform* iOS dan Android. Aplikasi ini sudah dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi, termasuk setor tunai, belanja, maupun tarik saldo dengan basis token. Secara garis besar permasalahan untuk penelitian ini adalah Untuk Menentukan Faktor-Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam transaksi pembayaran menggunakan *i.saku*. *Quality Faunction Deploypmen* (QFD) dengan tujuan mengetahui berapa banyak responden dalam penerimaan masyarakat terhadap *i.saku* di Jember. Dalam penelitian ini diketahui jawaban responden tentang *i.saku* menunjukkan bahwa penilaian responden dalam penggunaan aplikasi *i.saku* sesuai terhadap kinerja masyarakat. *i.saku* di Jember sudah teraplikasi dengan baik yang nilai untuk kategori jawaban setuju dan sangat setuju secara keseluruhan lebih dari 60% yaitu 80%. *Quality Function Deployment* (QFD) Pembayaran dengan saldo *i.saku* memiliki riwayat transaksi 3,1 & 0,5. *Quality Function Deployment* berpengaruh Menu di aplikasi *i.saku* lengkap 2,9 & 1,4.

Kata kunci : *Untuk Menentukan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Transaksi Pembayaran Menggunakan i.saku dengan metode Quality Function Deployment (QFD).*

I.Pendahuluan

Pembayaran dengan uang digital atau *e-Money* sedang berkembang pesat di Indonesia, hal ini karena kebutuhan

konsumen yang menginginkan kemudahan dalam transaksi jual beli dan jasa. Contoh *e-Money* seperti OVO, Gopay, dan juga *i.saku* yang sering digunakan dalam transaksi di toko retail indomaret.

I.saku merupakan aplikasi *e-Money* yang sudah berlisensi penerbit uang elektronik di Bank Indonesia, serta tersedia di *platform* iOS dan Android. Aplikasi ini sudah dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi, termasuk setor tunai, belanja, maupun tarik saldo dengan basis token. Semua transaksi tersebut bisa dilakukan melalui sekitar 14 ribu gerai Indomaret yang tersebar di seluruh Indonesia. Berbagai jenis promo dan program loyalitas untuk pelanggan Indomaret kini juga mulai disatukan ke dalam aplikasi tersebut. (I.saku, 2018; Setiyoko & Djoko, 2017)

Berkembangnya kemudahan transaksi diharapkan dapat meningkatkan jumlah konsumen dan penjualan, hal ini dapat diperkirakan dari seberapa puas pengguna i.saku dalam transaksi non-tunai untuk belanja di toko retail indomaret. Survei kepuasan pengguna diperlukan untuk mengetahui apakah aplikasi i.saku sudah digunakan secara maksimal atau malah menjadi penghambat dalam peningkatan penjualan.

Seorang konsumen yang puas adalah konsumen yang merasa mendapatkan *value* dari pemasok atau produsen. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau konsumen mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka

kepuasan terjadi kalau konsumen mendapatkan produk yang berkualitas. Kalau *value* bagi konsumen adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Pengukuran dalam survei kepuasan bisa dilakukan dengan meminta pengguna i.saku untuk mengisi angket atau kuisisioner.

Penelitian ini melakukan penyebaran kuisisioner kepada para pelanggan gerai indomaret di kabupaten Jember secara acak. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam transaksi pembayaran i.saku melalui kriteria yang ditentukan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD diharapkan dapat menentukan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 I.saku

I.saku adalah merek untuk layanan Uang Elektronik (*Electronic Money*) yang diterbitkan oleh PT IDS, yang memberikan kemudahan bagi Pelanggan dalam melakukan transaksi keuangan (*Cash In, Purchase, Cash Out* dan *Transfer*) melalui media *handphone* (nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server). I.saku bisa digunakan dalam transaksi pembayaran, isi saldo,

tarik tunai dan transfer yang dapat dilakukan oleh pelanggan i.saku, bisa melalui handphone, maupun transaksi yang dapat dilakukan di *merchant-merchant* yang sudah bekerjasama dengan PT INDOMARCO.

Kebanyakan pengguna i.saku melakukan transaksi di toko retail indomaret baik dalam pembelian barang maupun produk digital seperti pulsa, paket data, *voucher game* dan lain-lain.

Kepuasan Pelanggan

Siapun yang terlibat dalam bisnis, sudah pasti mempunyai tanggung jawab terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) adalah persepsi konsumen (*customer*) bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui atau tingkat dimana anggapan terhadap produk sesuai dengan harapan seorang pembeli. Harapan konsumen umumnya merupakan prakiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk.

Seorang konsumen yang puas adalah konsumen yang merasa mendapatkan *Value* dari pemasok atau produsen. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Konsumen mengatakan bahwa *Value* adalah produk yang berkualitas, maka

kepuasan terjadi kalau konsumen mendapatkan produk yang berkualitas. *Value* bagi konsumen adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. *Value* dari konsumen adalah harga yang murah, maka konsumen akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif

Quality Function Deployment (QFD)

Quality Function Deployment (QFD) merupakan pendekatan sistematik yang menentukan tuntutan atau permintaan konsumen kemudian menterjemahkan tuntutan tersebut secara akurat kedalam teknis, *manufacturing*, dan perencanaan produksi yang tepat. QFD meliputi seluruh komponen yang diterapkan dalam rencana pengembangan sekolah dengan target teridentifikasi, QFD dibuat untuk membantu organisasi dalam meningkatkan kualitas produk dalam memahami kebutuhan konsumen dan secara efektif memberi tanggapan kepada kebutuhan konsumen.

QFD adalah metode yang digunakan dalam mendukung dan melaksanakan filosofi TQM (*Total Quality Management*). QFD digunakan dalam berbagai perencanaan. Dalam QFD, semua anggota tim dapat mengambil keputusan secara sistematik untuk memprioritaskan berbagai tanggapan yang mungkin

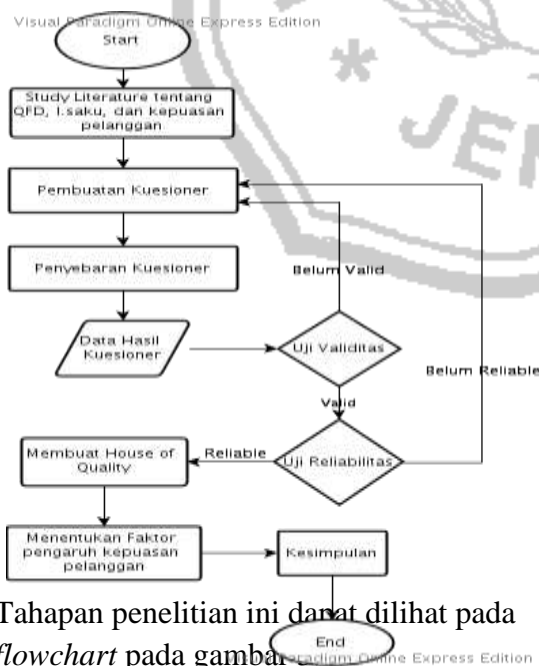
terhadap sekelompok tujuan tertentu. QFD digunakan untuk memperbaiki proses perencanaan, mengatasi permasalahan produk, serta membantu mengadakan perbaikan terhadap pengembangan produk. QFD terdiri dari beberapa tahapan yaitu: (1) penjaminan kualitas produk atau jasa; (2) penjabaran persyaratan konsumen melalui pendapat konsumen (angket, survei); (3) penjabaran karakteristik kebutuhan konsumen (*checklist*); dan (4) pembuatan matriks *House of Quality* yang dimulai dengan penentuan hubungan antara kebutuhan kualitas dan karakteristik kualitas, penerapan sejumlah nilai berdasarkan sejumlah angka tertentu terhadap masing-masing karakteristik kualitas, penyatuan karakteristik kualitas

ke produk, perancangan produksi dan pengendalian kualitas produk.

Metode QFD akan berjalan jika pelaksanaan tahapan metode tersebut dilaksanakan dengan baik. Tahapan utama yang harus diterapkan dalam melaksanakan metode QFD adalah penjaminan kualitas produk dan jasa, penilaian konsumen terhadap produk dan jasa, pembuatan angket kebutuhan konsumen, survei konsumen, penyusunan daftar periksa serta pembuatan matrik *House of Quality*.

3. Metode Penelitian

A. Alur Penelitian



Tahapan penelitian ini dapat dilihat pada *flowchart* pada gambar

4. Hasil dan Pembahasan

A. Pembuatan Kuisoner

Berkaitan dengan hal itu, kiranya perlu di ketahui bagaimana teknik penyusunan kuisoner yang berlaku didalam suatu riset perilaku konsumen .pada tingkat kepuasan pengguna i-saku. Kuisoner dalam penelitian ini disebarlan kepada pengguna pengguna i-saku, baik yang masih memakai maupun yang pernah memakai. Tingkat persepsi dan harapan digunakan sklaa likert empat tingkat, yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Ke empat tingkat tersebut diberi skor sebagai berikut :

Jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 4. Jawaban setuju (S) diberi skor 3. Jawaban

tidak setuju (TS) diberi skor 2. Jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1.

B. Pengumpulan data

Untuk menentukan jumlah sample awal penelitian peneliti mengambil sample sebanyak (N) 100 orang. Dari 100 orang dengan menyebarkan kuisioner tersebut dimana peneliti membuat pertanyaan yang telah diatur sedemikian rupa untuk mengetahui sejauh mana penerapan QFD pada tingkat kepuasan pengguna

i-saku, baik yang masih memakai ataupun yang penah memakai.

Tabel 4.1.1 Instrumen Penelitian Penerapan Metode QFD .

Kode	Dimensi	Atribut	S	KS	TS	STS
T1	Tangible (Bukti Fisik / Tampilan Aplikasi)	Aplikasi i.saku memiliki tampilan warna yang tidak mencolok				
T2		Aplikasi i.saku memiliki tatanan menu yang pas				
T3		Menu di aplikasi i.saku lengkap				
T4		Tampilan aplikasi i.saku rapi				
T5		Aplikasi i.saku menunjukkan isi saldo yang sesuai				
R6	Reliability (Kehandalan)	Aplikasi i.saku bisa diakses dengan cepat				
R7		Aplikasi i.saku bisa dibuka meski sinyal sedikit				
R8		Login ke aplikasi i.saku tidak membutuhkan waktu yang lama				
R9		Perpindahan dari satu menu ke menu yang lain cepat tanpa terhambat				
R10		Semua menu bisa dibuka dengan baik				
R11		Semua menu bisa digunakan sesuai fungsinya				
S12	Responsiveness (Daya Tanggap / Informasi)	Informasi didalam aplikasi i.saku jelas				
S13		Ada pusat bantuan didalam aplikasi i.saku				
S14		Tanggapan dari pusat bantuan didalam aplikasi i.saku sangat ramah				

A17	Assurance (Jaminan)	Informasi promo didalam aplikasi i.saku akurat				
A18		Pembayaran dengan saldo i.saku sesuai dengan bukti transaksi di indomaret				
A19		Pembayaran dengan saldo i.saku memiliki riwayat transaksi				
A20		Pembayaran dengan aplikasi i.saku menjadi lebih mudah				
A21		Pembayaran dengan aplikasi i.saku menjadi lebih aman				
A22		Pembayaran dengan i.saku bisa dilakukan di gerai indomaret dimana saja				
E23	Empathy (Perhatian)	Notifikasi dari aplikasi i.saku selalu terbaru				
E24		Penanganan error pembayaran dengan i.saku teratasi dengan cepat dan tepat				
E25		Pengguna i.saku selalu ditawarkan promo-promo yang menarik				
E26		Pengguna i.saku tidak pernah mengalami gangguan iklan				

Sumber : (Setiyoko & Djoko, 2017)

Pada penelitian ini menggunakan skala *linkert*, yaitu pemberian nilai pada pilihan yang dibuat oleh responden.

Tabel 4.1.2 Skala Linkert

Skala	Keterangan	Nilai
SS	Sangat setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Kemudian dari hasil survei akan diketahui nilai GAP (selisih dari nilai tertinggi yaitu 4 dikurangi nilai rata-rata tiap item pertanyaan)

$$GAP = 4 - \left(\frac{\sum n}{t}\right) \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan :

GAP = Selisih nilai

4 = Nilai tertinggi dari skala linkert

$\sum n$ = Total nilai yang diperoleh per item pertanyaan

t = jumlah data

C.Pengujian Instrumen

1. Sampel

Menurut Sugiyono (2011:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menentukan sampel dari populasi yang telah ditetapkan, perlu dilakukan suatu pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah n.

$$n = \frac{n}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

E : kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan (e = 0,1).

Maka jumlah sampel yang diperoleh dari total populasi tersebut sebagai berikut :

$$n = \frac{n}{1+Ne^2} = \frac{380}{1+380(0,1)^2} = 79,1$$

• Uji Validitas

Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen.

Rumus uji validitas

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien antara variabel X dan Y

N = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor butir soal

$\sum Y$ = jumlah skor total soal

$\sum X^2$ = jumlah skor kuadrat butir soal

$\sum Y^2$ = jumlah skor total kuadrat butir soal

Tabel 4.1.3 Hasil r hitung dan r tabel

Item	Rhitung	rTabel	Keterangan
T1	0,396	0,164	Valid
T2	0,424	0,164	Valid
T3	0,262	0,164	Valid
T4	0,439	0,164	Valid
T5	0,425	0,164	Valid
R6	0,371	0,164	Valid
R7	0,387	0,164	Valid
R8	0,443	0,164	Valid
R9	0,448	0,164	Valid
R10	0,455	0,164	Valid
R11	0,49	0,164	Valid
S12	0,238	0,164	Valid
S13	0,476	0,164	Valid
S14	0,495	0,164	Valid
S15	0,358	0,164	Valid
S16	0,376	0,164	Valid
A17	0,481	0,164	Valid
A18	0,38	0,164	Valid
A19	0,427	0,164	Valid
A20	0,412	0,164	Valid
A21	0,408	0,164	Valid
A22	0,299	0,164	Valid
E23	0,459	0,164	Valid
E24	0,471	0,164	Valid
E25	0,278	0,164	Valid
E26	0,421	0,164	Valid

Keterangan :

r_{11} = koefisien reliabilitas instrument (total test)

n = jumlah responden

$\sum \sigma^2_i$ = jumlah skor kuadrat butir soal

σ^2_t = jumlah skor total kuadrat butir soal

D.Perhitungan Metode dan Pembuatan HoQ

Pengumpulan data responden melalui kuisoner dilakukan setelah pengujian kuisoner dinyatakan valid dan realibel. Pengumpulan data digunakan untuk menentukan rata-rata nilai kuisoner (Harapan) dan Nilai GAP (selisih nilai).

- 1) Hasil Penyebaran Kuisoner Tabel 4.3.8 Hasil dari akhir kuisoner
Rumus rata-rata harapan dan nilai GAP

- Rata-rata skor = $\frac{\text{total skor}}{\text{Jumlah item}}$

Rata-rata skor = $\frac{104}{26}$

= 3,2

- Nilai Gap (Selisih dari nilai tertinggi yaitu 4 dikurangi nilai rata-rata tiap item pertanyaan)

$GAP = 4 - \left(\frac{\sum n}{t}\right)$

Keterangan :

GAP = Selisih nilai

4 = Nilai tertinggi dari skala linkert

- Uji Realibilitas

Instrumen dapat dikatakan reliabel bila digunakan beberapa kali akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas adalah suatu indeks yang menentukan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu kuisoner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu .Menghitung reliabilitas dengan menggunakan rumus

Alpl $r_{11} = \left[\frac{n}{(n - 1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$

Σn = Total nilai yang diperoleh per item pertanyaan

t = jumlah data

$$GAP = 4 - \left(\frac{104}{100}\right) = 2,96$$

Tabel 4.1.4 Hubungan

Hubungan	
Kuat	●
Sedang	○
Lemah	▽

Hubungan ini menggambarkan antar faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sesuai dengan hasil yang diperoleh dari pengolahan data survei, kemudian diaplikasikan ke dalam house of quality untuk mengetahui ikatan antara indikator kepuasan dengan factor yang mempengaruhinya.

1).Pembuatan *House of Quality* dan penentuan factor Requirement menyatakan faktor fungsi dari pendapat responden, Costumer requirment merupakan faktor pengaruh kepuasan pelanggan. Pemberian data hubungan berdasarkan dari pendapat responden terhadap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Tabel 4.1.5 HoQ

No	Fungsional Requirement	Costumer Requirement							
		Bukti fisik/ tampilan aplikasi i.saku	Kehandalan dan aplikasi i.saku	Daya tanggap dan ketersediaan informasi	Jaminan keamanan data dan materi	Perhatian dari customer service	Target Hasil	Nilai rata-rata kuesioner	Nilai GAP
1	Aplikasi i.saku memiliki tampilan warna yang tidak mencolok	○					4	2,9	1,4
2	Aplikasi i.saku memiliki tatanan menu yang pas	▽					4	3,0	1,4
3	Menu di aplikasi i.saku lengkap	○					4	2,9	1,4
4	Tampilan aplikasi i.saku rapi	▽					4	3,0	1,3
5	Aplikasi i.saku menunjukkan isi saldo yang sesuai	▽					4	3,0	1,2
6	Aplikasi i.saku bisa diakses dengan cepat		●				4	2,7	0,9
7	Aplikasi i.saku bisa dibuka meski sinyal sedikit		●				4	3,1	0,8

8	Login ke aplikasi i.saku tidak membutuhkan waktu yang lama			●				4	3,0	0,8
9	Perpindahan dari satu menu ke menu yang lain cepat tanpa terhambat			●				4	2,7	0,8
10	Semua menu bisa dibuka dengan baik			●				4	3,1	0,7
11	Semua menu bisa digunakan sesuai fungsinya			●				4	3,0	0,7
12	Informasi didalam aplikasi i.saku jelas				●			4	2,9	0,7
13	Ada pusat bantuan didalam aplikasi i.saku				●			4	3,1	0,7
14	Tanggapan dari pusat bantuan didalam aplikasi i.saku sangat ramah				●			4	3,2	0,7
15	Tanggapan dari pusat bantuan didalam aplikasi i.saku sangat cepat				●			4	2,8	0,7
16	Pusat bantuan didalam aplikasi i.saku bisa diakses kapan saja				●			4	3,0	0,7
17	Informasi promo didalam aplikasi i.saku akurat					●		4	3,1	0,7
18	Pembayaran dengan saldo i.saku sesuai dengan bukti transaksi di indomaret					●		4	3,0	0,6
19	Pembayaran dengan saldo i.saku memiliki riwayat transaksi					●		4	3,1	0,5
20	Pembayaran dengan aplikasi i.saku menjadi lebih mudah					●		4	2,9	0,6
21	Pembayaran dengan aplikasi i.saku menjadi lebih aman					●		4	3,0	0,7
22	Pembayaran dengan i.saku bisa dilakukan di gerai indomaret dimana saja					●		4	3,1	0,7
23	Notifikasi dari aplikasi i.saku selalu terbaru						●	4	2,9	0,6
24	Penanganan error pembayaran dengan i.saku teratasi dengan cepat dan tepat						●	4	3,1	0,7
25	Pengguna i.saku selalu ditawari promo-promo yang menarik						●	4	2,9	0,9
26	Pengguna i.saku tidak pernah mengalami gangguan iklan						●	4	2,9	0,8

Target nilai adalah nilai kepuasan maksimal berdasarkan skala linkert yang berarti nilainya adalah 4. Nilai rata-rata kuesioner didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner dan nilai GAP di hitung dengan persamaan 1,yaitu target hasil dikurangi dengan nilai rata-rata kuesioner . Semakin kecil nilai GAP yang dihasilkan,semakin tinggi nilai kepuasan pelanggan,sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi Bukti fisik/tampilan aplikasi i.saku secara sedang.

E.Penutup

A.Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1.)Dari hasil pengolahan data dengan metode *Quality Fuction Deployment* (QFD), faktor-faktor yang harus diperbaiki untuk kepuasan konsumen dalam transaksi pembayaran menggunakan isaku berdasarkan nilai *operasi goal* adalah melakukan peningkatan kualitas aplikasi i.saku dalam memberikan pelayanan semakin meningkat dan nyaman.

2.)Atribut pelayanan dari aplikasi yang harus di perhatikan oleh perusahaan drmi upaya peningkatan kepuasan konsumen adalah Aplikasi i.saku bisa diakses dengan cepat -0,9. Respon yang baik saat menerima pembayaran dengan saldo i.saku sesuai dengan bukti transaksi di indomaret -0,3, Aplikasi i.saku memiliki tampilan warna yang tidak mencolok -1,4, Pengguna i.saku tidak pernah mengalami gangguan iklan -0,8

B.Saran

Bagi peneliti yang lain bisa melakukan perbandingan terhadap penelitian ini dengan menggunakan model penelitian evaluasi sistem informasi yang berbeda dengan tujuan untuk mengetahui perbandingan model penelitian evaluasi sistem informasi.

F.Daftar Pustaka

Wahyuni, N. (n.d.). *Binus University*. Retrieved 7 7, 2019, from Uji Validitas dan Reliabilitas: <http://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>

Anggraeni, M., Desrianty, A., & Yuniar. (2013). Rancangan Meja Dapur Multifungsi Menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* , 1, 159-169.

Aria, P. (2018, 2 26). *Kata Data*. Retrieved 3 Mei, 2019, from Kata Data: <https://katadata.co.id/berita/2018/02/26/isa-ku-uang-elektronik-milik-grup-salim-kantongi-izin-bi>

Isaku, P. I. (2018, 1 1). *i.saku*. Retrieved 3 Juni, 2019, from i.saku web site: <https://www.i-saku.com/Tnc>

Setiyoko, A., & Djoko, I. (2017). ANALISIS FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI INDOMARET DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD). *Program Studi Teknik Industri, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya* .

Rahadi, D. R. (2014). Pengukuran *Usability* Sistem Menggunakan *Use Questionnaire* pada Aplikasi Android. *Jurnal Sistem Informasi (SJI)* , 6, 661-671.

