

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI GRAB : MENGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)

Indriany Ayunda¹, Rifda Zakeya Humaera², Wildan Nasuhan Yusuf³, Iski Zaliman^{4*},
Nurhaeka Tou⁵, Putri Mentari Endraswari⁶

^{1,2,3,4*5,6}Universitas Bangka Belitung

indrianyayunda9@gmail.com, rifdazakeya@gmail.com, wildany254@gmail.com,
iski.zaliman@ubb.ac.id, nurhaeka@ubb.ac.id, putrimentari@ubb.ac.id

Received: 08-12-2025

Revised: 05-01-2026

Approved: 20-01-2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Grab berdasarkan aspek kegunaan (*usability*) dari perspektif pengguna di Kota Pangkalpinang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *System Usability Scale* (SUS), di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 35 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi Grab, dengan instrumen berupa 18 pernyataan menggunakan skala Likert 1–5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata *System Usability Scale* (SUS) yang diperoleh sebesar 67,2, yang berada pada kategori OK/Fair atau *acceptable*, sehingga mengindikasikan bahwa aplikasi Grab sudah cukup mudah digunakan dan dapat diterima oleh pengguna, meskipun masih terdapat beberapa aspek *usability* yang perlu ditingkatkan. Simpulan, bahwa aplikasi Grab telah memberikan pengalaman penggunaan yang cukup baik dan memuaskan bagi sebagian besar pengguna, namun pengembang masih perlu melakukan perbaikan pada aspek kejelasan navigasi, konsistensi tampilan, dan efisiensi sistem agar tingkat kepuasan pengguna dapat meningkat ke kategori yang lebih baik.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Usability, Aplikasi Grab, System Usability Scale, Pengalaman Pengguna

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi informasi berlangsung sangat pesat dan memberikan perubahan signifikan terhadap pola hidup manusia, terutama dalam meningkatkan efisiensi dan kemudahan aktivitas sehari-hari (Al-Kansa et al., 2023). Salah satu bentuk nyata dari perkembangan teknologi tersebut adalah hadirnya layanan jasa *on-demand* berbasis aplikasi, salah satunya Grab. Grab merupakan perusahaan teknologi asal Singapura yang beroperasi di kawasan Asia Tenggara dan menyediakan layanan transportasi daring, pengantaran makanan dan paket, serta pembayaran digital dalam satu platform terintegrasi (Marpaung & Simanjuntak, 2024). Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna aplikasi Grab, aspek pengalaman pengguna (*user experience*) menjadi faktor yang sangat krusial dalam menjaga tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Aplikasi yang memiliki tingkat kegunaan (*usability*) yang baik akan mendorong pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan (Maulia et al., 2024). Pengalaman pengguna yang positif mencakup kemudahan penggunaan, kenyamanan, serta kejelasan dalam mengakses fitur-fitur yang tersedia.

Berdasarkan data transaksi bulanan, pada 19 Mei 2025 jumlah pengguna aktif aplikasi Grab di Indonesia mencapai sekitar 44,5 juta pengguna. Tingginya jumlah tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Grab telah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat modern, khususnya dalam memenuhi kebutuhan mobilitas dan layanan sehari-hari (Az-Zahra et al., 2022). Aplikasi Grab yang praktis, responsif, dan mampu mengakomodasi berbagai kebutuhan pengguna dinilai dapat meningkatkan

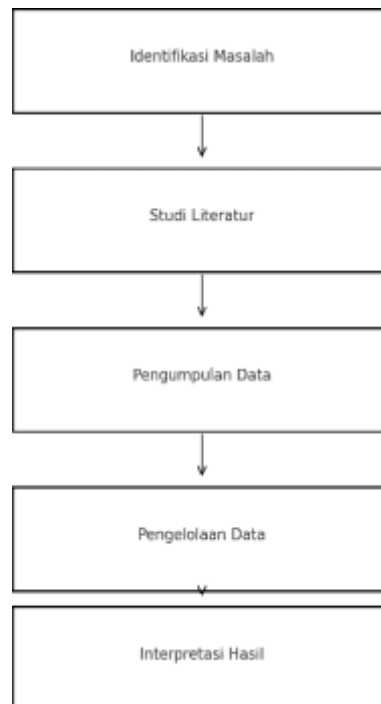
intensitas penggunaan aplikasi secara berulang. Di Kota Pangkalpinang, data kuantitatif mengenai jumlah pengguna aktif Grab relatif sulit diperoleh karena informasi tersebut bersifat internal perusahaan. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pihak Grab cabang Pangkalpinang tidak bersedia membuka data jumlah pengemudi maupun pengguna secara publik (Analisis Pendapatan Pengemudi Ojek Online, 2021). Meskipun demikian, penelitian lokal seperti studi mengenai kepuasan dan loyalitas konsumen minuman kopi pada aplikasi Grab di Kota Pangkalpinang telah menunjukkan bahwa Grab banyak digunakan oleh masyarakat setempat dan dapat dijadikan objek penelitian berbasis persepsi pengguna (Saputra et al., 2024). Di lingkungan mahasiswa Universitas Bangka Belitung, penggunaan aplikasi Grab juga menjadi bagian dari aktivitas harian.

Mahasiswa memanfaatkan layanan Grab untuk transportasi menuju kampus, pemesanan makanan melalui GrabFood, serta pengiriman barang dan dokumen. Kemudahan akses, efisiensi waktu, dan fleksibilitas layanan menjadikan Grab sebagai solusi praktis dalam mendukung aktivitas akademik maupun organisasi mahasiswa. Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua pengguna merasa puas terhadap pengalaman menggunakan aplikasi Grab. Beberapa kendala masih sering ditemui, seperti antarmuka yang kurang intuitif, navigasi aplikasi yang membingungkan, serta respons sistem yang lambat pada kondisi tertentu (Handayani & Maria, 2025). Kondisi tersebut menimbulkan kesenjangan antara harapan pengguna dengan kualitas *usability* yang dirasakan (Alfiqie et al., 2018). Oleh karena itu, diperlukan suatu metode evaluasi yang mampu mengukur tingkat kemudahan penggunaan aplikasi secara objektif dan sistematis.

Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengevaluasi *usability* sebuah sistem adalah System Usability Scale (SUS). Metode SUS merupakan instrumen pengukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu sistem dapat dipahami, dipelajari, dan digunakan secara nyaman oleh pengguna. Metode ini menggunakan sejumlah pernyataan yang dinilai oleh responden untuk menghasilkan skor akhir yang mencerminkan tingkat kelayakan dan kepuasan pengguna terhadap sistem (Napitupulu & Hidayati, 2024). Metode SUS dipilih karena mampu memberikan gambaran yang ringkas namun akurat mengenai efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam berinteraksi dengan suatu aplikasi. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan efektivitas penggunaan metode SUS dalam mengevaluasi aplikasi digital. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan et al. (2021) menunjukkan bahwa evaluasi dan perbaikan aplikasi layanan rumah sakit menggunakan metode Usability Testing dan SUS mampu meningkatkan skor usability secara signifikan.

Penelitian lain oleh Kholili (2022) pada sistem pembayaran digital QRIS menunjukkan bahwa meskipun sistem berada pada kategori *acceptable*, masih diperlukan perbaikan untuk meningkatkan tingkat penerimaan pengguna. Selain itu, penelitian Munzir dan Wardany (2022) pada sistem informasi e-Office Disnakertrans Provinsi Riau memperoleh skor SUS kategori *Marginal High*, sementara penelitian Apriliansyah dan Halim (2024) pada website Dapodik menghasilkan skor *OK* namun masih memerlukan peningkatan pada beberapa aspek antarmuka. Penelitian oleh Kurniawan et al. (2024) juga menunjukkan bahwa tingkat kemudahan penggunaan sistem informasi akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

METODE PENELITIAN



Gambar 1. Diagram Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan dan kegunaan (usability) aplikasi Grab berdasarkan persepsi pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah System Usability Scale (SUS), karena metode tersebut mampu memberikan gambaran yang ringkas namun komprehensif mengenai tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem berbasis aplikasi. Objek penelitian adalah aplikasi Grab yang digunakan oleh masyarakat Kota Pangkalpinang, dengan fokus responden pada mahasiswa Universitas Bangka Belitung sebagai bagian dari pengguna aktif layanan Grab dalam aktivitas sehari-hari. Tahap awal penelitian dimulai dengan identifikasi masalah, yaitu adanya indikasi ketidakpuasan sebagian pengguna terhadap aplikasi Grab, seperti tampilan antarmuka yang kurang intuitif, navigasi yang membingungkan, serta respons aplikasi yang dinilai kurang stabil pada kondisi tertentu. Permasalahan ini menjadi dasar dilakukannya evaluasi usability guna mengetahui sejauh mana aplikasi Grab telah memenuhi aspek kemudahan penggunaan dan kenyamanan pengguna. Untuk memperkuat landasan penelitian, dilakukan studi literatur yang mencakup teori tentang aplikasi layanan on-demand, konsep user experience, usability pada aplikasi mobile, serta kajian terhadap metode System Usability Scale (SUS) dari penelitian-penelitian terdahulu yang relevan.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner System Usability Scale (SUS) kepada pengguna aplikasi Grab di Kota Pangkalpinang. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 35 orang, dengan kriteria pernah menggunakan aplikasi Grab minimal satu kali dan bersedia mengisi kuesioner secara lengkap. Kuesioner terdiri dari 18 pernyataan yang disusun menggunakan skala Likert 1–5 untuk menilai persepsi responden terhadap kemudahan penggunaan aplikasi Grab. Data yang dikumpulkan mencakup identitas umum responden serta jawaban terhadap seluruh pernyataan SUS. Data hasil pengisian kuesioner selanjutnya melalui tahap pengolahan dan analisis data.

Setiap jawaban responden dikonversi sesuai dengan aturan perhitungan System Usability Scale (SUS), yaitu dengan menyesuaikan skor pernyataan positif dan negatif, kemudian dijumlahkan dan dikalikan dengan faktor pengali sehingga menghasilkan skor akhir pada rentang 0–100 untuk setiap responden. Nilai SUS per responden kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh nilai rata-rata usability aplikasi Grab secara keseluruhan.

Tahap terakhir adalah interpretasi hasil, di mana nilai rata-rata SUS yang diperoleh dibandingkan dengan standar interpretasi SUS yang mencakup kategori Poor, Marginal, OK, Good, hingga Excellent. Interpretasi ini digunakan untuk menilai tingkat kepuasan dan kemudahan penggunaan aplikasi Grab berdasarkan persepsi pengguna, serta untuk mengaitkan hasil penelitian dengan permasalahan yang telah diidentifikasi pada tahap awal penelitian. Dengan alur metodologi tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang objektif dan terukur mengenai tingkat usability aplikasi Grab di Kota Pangkalpinang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.
Hasil Data Kuesioner Responden

Resp	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	3	3	5	4	3	3	2	5	3	3	4	3	3	5	3	4	4	3
2	5	1	5	5	5	1	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	2	4	2	4	2	5	2	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4
...
35	3	2	5	2	4	3	5	3	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa data diperoleh dari 35 responden yang mengisi 18 item pernyataan pada kuesioner System Usability Scale (SUS). Skor yang diberikan responden berada pada rentang 1 hingga 5, yang menunjukkan tingkat ketidaksetujuan hingga sangat setuju terhadap setiap pernyataan usability aplikasi Grab. Secara umum, mayoritas responden memberikan skor 3 hingga 5, yang menunjukkan bahwa pengguna cenderung memiliki persepsi cukup positif hingga positif terhadap kemudahan penggunaan aplikasi Grab. Skor tinggi banyak muncul pada pernyataan yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan, konsistensi fitur, serta keinginan untuk terus menggunakan aplikasi, yang mengindikasikan bahwa aplikasi Grab relatif mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna. Namun demikian, masih ditemukan skor rendah (1 dan 2) pada beberapa pernyataan tertentu, khususnya pada item yang berkaitan dengan kompleksitas sistem, kebutuhan bantuan teknis, serta kebingungan dalam penggunaan awal aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum aplikasi Grab dinilai mudah digunakan, sebagian pengguna masih mengalami kendala pada aspek tertentu, terutama bagi pengguna baru atau pada kondisi penggunaan tertentu.

Variasi skor antarresponden juga menunjukkan adanya perbedaan pengalaman penggunaan. Beberapa responden memberikan skor yang konsisten tinggi pada hampir seluruh pernyataan, yang menandakan tingkat kepuasan usability yang sangat baik. Sebaliknya, terdapat responden yang memberikan skor fluktuatif antara tinggi dan

rendah, yang mengindikasikan bahwa pengalaman penggunaan aplikasi Grab belum sepenuhnya seragam bagi seluruh pengguna. Dari sisi distribusi jawaban, pernyataan bernada positif cenderung memperoleh skor lebih tinggi dibandingkan pernyataan bernada negatif. Hal ini sejalan dengan karakteristik metode SUS, di mana pengguna lebih mudah mengidentifikasi aspek kemudahan dibandingkan kesulitan penggunaan secara detail. Meski demikian, keberadaan skor rendah tetap menjadi indikator penting adanya aspek usability yang masih perlu ditingkatkan.

Tabel 1.
Hasil Perhitungan

Skor Hasil Hitung																		Jumlah	Nilai SUS
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18		
3	3	5	4	3	3	2	5	3	3	4	3	3	5	3	4	4	3	39	54,2
5	1	5	5	5	1	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	68	94,4
3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	50	69,4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	50,0
3	2	4	2	4	2	5	2	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	54	75,0
4	3	4	2	5	2	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	50	69,4
3	1	5	1	5	3	5	1	5	1	5	5	3	5	5	5	3	5	64	88,9
3	2	4	1	5	2	5	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	55	76,4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	61,1
5	2	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	45	62,5
3	2	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	47	65,3
4	2	4	2	4	2	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	52	72,2
2	2	4	2	4	4	5	3	2	5	2	5	2	2	2	4	5	2	37	51,4
5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	2	4	2	3	2	3	2	2	34	47,2
4	3	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	4	3	5	3	5	4	48	66,7
5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	2	3	4	3	2	41	56,9
4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	3	2	2	4	4	5	4	41	56,9
5	4	5	5	3	2	4	5	4	4	3	2	4	4	2	5	5	5	43	59,7
4	4	5	4	4	2	4	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	4	54	75,0
4	5	3	2	4	2	4	5	4	5	5	4	2	4	2	4	5	4	42	58,3
4	5	4	5	2	4	2	5	5	2	5	5	4	4	5	4	5	4	44	61,1
4	4	5	5	4	2	3	4	5	5	5	4	2	4	5	5	4	5	47	65,3
4	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	46	63,9
5	2	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	48	66,7

4	2	4	4	4	2	4	5	5	1	5	5	4	4	4	5	4	5	55	76,4
4	2	5	4	5	2	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	52	72,2
4	2	4	5	5	2	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	3	53	73,6
4	2	4	4	5	2	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	60	83,3
4	2	4	5	4	2	4	3	4	2	4	5	5	5	4	4	5	4	54	75,0
4	2	4	5	4	4	4	5	4	2	5	5	4	5	5	4	5	5	52	72,2
4	2	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	48	66,7
4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	48	66,7
2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	42	58,3
4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	48	66,7
3	2	5	2	4	3	5	3	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	53	73,6
Skor Rata-rata (Hasil Nilai)																		67,2	
Keterangan Hasil																		OK/Fair	

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai rata-rata SUS sebesar 67,2. Mengacu pada kategori penilaian SUS, nilai tersebut termasuk dalam rentang 50–69, yang menunjukkan kategori OK/Fair. Artinya, aplikasi Grab memiliki tingkat kepuasan yang cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan untuk mencapai kategori Good atau Excellent agar dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal.

Berdasarkan hasil perhitungan System Usability Scale (SUS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 67,2, yang menempatkan aplikasi Grab pada kategori “Acceptable”. Skor ini menunjukkan bahwa aplikasi sudah cukup mudah digunakan, namun masih belum mencapai tingkat kegunaan yang sangat baik. Menurut Brooke (1996), skor pada rentang 50–70 termasuk kategori marginal usability, sedangkan nilai di atas 70 menunjukkan tingkat kegunaan yang lebih optimal. Artinya, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa pengalaman pengguna sudah berada pada level yang dapat diterima, tetapi masih memiliki ruang untuk perbaikan. Jika dilihat dari kecenderungan jawaban pada 18 pernyataan SUS, sebagian besar responden memberikan penilaian positif pada aspek kemudahan dipelajari, kenyamanan dasar, serta konsistensi tampilan. Hal ini terlihat dari tingginya skor pada pernyataan-pernyataan seperti kemudahan memahami fitur, keterhubungan antar-menu, serta kemudahan proses pemesanan. Temuan ini sejalan dengan teori Nielsen (1993) yang menyebutkan bahwa learnability dan satisfaction adalah elemen penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Namun, beberapa pernyataan bernilai negatif seperti navigasi yang membingungkan, perlunya mempelajari fitur lebih dalam, serta sistem yang kadang tidak stabil menunjukkan bahwa aspek efisiensi dan kejelasan antarmuka masih menjadi kelemahan. Faktor-faktor inilah yang kemungkinan besar menahan skor usability agar tidak mencapai kategori “Good” atau “Excellent”.

KESIMPULAN

Bahwa aplikasi Grab secara umum telah memiliki tingkat kegunaan yang cukup

baik dan dapat diterima oleh pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa aplikasi Grab relatif mudah dipelajari, cukup nyaman digunakan, serta mampu mendukung aktivitas sehari-hari seperti transportasi, pemesanan makanan, dan pengiriman barang. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa aspek usability yang dinilai kurang optimal, terutama terkait kejelasan navigasi, efisiensi interaksi, dan stabilitas sistem pada kondisi tertentu, yang menyebabkan pengalaman penggunaan belum sepenuhnya seragam bagi seluruh pengguna. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan dan pengembangan lebih lanjut pada aspek antarmuka dan kinerja sistem agar tingkat kepuasan pengguna dapat meningkat dan mencapai kategori usability yang lebih baik, seperti Good atau Excellent, di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Kansa, A., Rahmawati, D., & Putri, N. A. (2023). Perkembangan teknologi informasi dan dampaknya terhadap pola hidup masyarakat modern. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 7(2), 101–110. <https://doi.org/10.1234/jtik.v7i2.2023>
- Alfiqie, M. R., Pratama, A. R., & Nugroho, E. (2018). Analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas usability aplikasi mobile. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(1), 45–54. <https://doi.org/10.21609/jsi.v14i1.2018>
- Analisis Pendapatan Pengemudi Ojek Online. (2021). Laporan Penelitian Sosial Ekonomi Transportasi Daring di Kota Pangkalpinang. Pangkalpinang: Institusi Penelitian Lokal.
- Apriliansyah, R., & Halim, A. (2024). Evaluasi usability website Dapodik menggunakan metode System Usability Scale (SUS). *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi*, 10(1), 55–64. <https://doi.org/10.31294/jisi.v10i1.2024>
- Az-Zahra, H. M., Amalia, R., & Putra, D. S. (2022). Analisis pertumbuhan pengguna aplikasi layanan transportasi daring di Indonesia. *Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*, 6(3), 211–220. <https://doi.org/10.25273/jiki.v6i3.2022>
- Brooke, J. (1996). SUS: A quick and dirty usability scale. In P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, & I. L. McClelland (Eds.), *Usability Evaluation in Industry* (pp. 189–194). London: Taylor & Francis.
- Handayani, S., & Maria, E. (2025). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi transportasi daring. *Jurnal Manajemen dan Teknologi Informasi*, 9(1), 33–42. <https://doi.org/10.32497/jmti.v9i1.2025>
- Kholili, M. (2022). Evaluasi usability sistem pembayaran digital QRIS menggunakan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 8(2), 98–106. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v8i2.2022>
- Kurniawan, A., Prasetyo, B., & Lestari, D. (2024). Pengaruh kemudahan penggunaan sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna. *Jurnal Sistem Informasi Akademik*, 5(1), 1–10. <https://doi.org/10.31004/jsia.v5i1.2024>
- Maulia, R., Fadillah, N., & Sari, P. (2024). Pengaruh usability aplikasi mobile terhadap loyalitas pengguna layanan digital. *Jurnal Teknologi Informasi*, 11(2), 120–129. <https://doi.org/10.24127/jti.v11i2.2024>
- Marpaung, J., & Simanjuntak, R. (2024). Model bisnis dan integrasi layanan pada platform Grab di Asia Tenggara. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital*, 3(2), 85–94. <https://doi.org/10.5678/jmbd.v3i2.2024>
- Munzir, M., & Wardany, K. (2022). Evaluasi usability sistem informasi e-Office

- Disnakertrans Provinsi Riau menggunakan metode SUS. *Jurnal Informatika*, 9(3), 150–158. <https://doi.org/10.31289/jinfo.v9i3.2022>
- Napitupulu, D., & Hidayati, N. (2024). Pengukuran usability sistem informasi menggunakan metode System Usability Scale (SUS). *Jurnal Rekayasa Sistem Informasi*, 6(1), 23–31. <https://doi.org/10.29207/jrsi.v6i1.2024>
- Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. San Diego: Academic Press.
- Ramadhan, F., Utomo, A. P., & Santoso, H. B. (2021). Evaluasi dan perbaikan usability aplikasi layanan rumah sakit menggunakan usability testing dan SUS. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 4(2), 67–76. <https://doi.org/10.25047/jtik.v4i2.2021>
- Saputra, A., Pratama, Y., & Lestari, M. (2024). Pengaruh kepuasan dan loyalitas konsumen minuman kopi pada aplikasi Grab di Kota Pangkalpinang. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(1), 40–49. <https://doi.org/10.33373/jmp.v8i1.2024>