

**EVALUASI DAN REKOMENDASI PERBAIKAN *USABILITY*
PADA TRANSFORMASI APLIKASI MYTELKOMSEL
MENGUNAKAN METODE *COGNITIVE WALKTHROUGH***



SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Program Studi Bisnis Digital

Oleh:

Haya Jauza Afifah

2103897

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
KAMPUS DAERAH TASIKMALAYA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2025**

**EVALUASI DAN REKOMENDASI PERBAIKAN *USABILITY*
PADA TRANSFORMASI APLIKASI MYTELKOMSEL
MENGUNAKAN METODE *COGNITIVE WALKTHROUGH***

**Oleh
Haya Jauza Afifah**

**diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Bisnis Program Studi Bisnis Digital**

**© Haya Jauza Afifah
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus, 2025**

**Hak Cipta dilindungi Undang-Undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan
dicetak ulang, di foto copy, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis**

HAYA JAUZA AFIFAH

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

HAYA JAUZA AFIFAH

**EVALUASI DAN REKOMENDASI PERBAIKAN *USABILITY*
PADA TRANSFORMASI APLIKASI MYTELKOMSEL
MENGUNAKAN METODE *COGNITIVE WALKTHROUGH***

disetujui dan disahkan oleh dosen pembimbing:

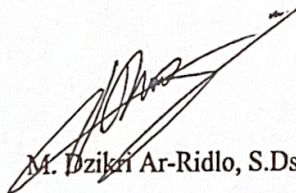
Pembimbing I



Rangga Gelar Guntara S.Kom., M.Kom.

NIP. 920200819880616101

Pembimbing II



M. Dziki Ar-Ridlo, S.Ds., M.Ds.

NIP. 920230219940811101

Mengetahui,

Ketua Program Studi SI Bisnis Digital UPI

Kampus Tasikmalaya



Dr. Syti Sarah Maesaroh., S.P., M.M.

NIP. 920190219900625201

EVALUASI DAN REKOMENDASI PERBAIKAN *USABILITY* PADA TRANSFORMASI APLIKASI MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN METODE *COGNITIVE WALKTHROUGH*

ABSTRAK

Oleh

Haya Jauza Afifah

Sebagai salah satu penyedia layanan telekomunikasi digital terbesar di Indonesia, transformasi Telkomsel menjadi *super app* berpotensi menurunkan *usability* aplikasi karena meningkatnya kompleksitas antarmuka dan alur navigasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *usability* aplikasi, mengetahui tingkat keparahan dan frekuensi masalah, serta mengusulkan rekomendasi perbaikan. Metode yang digunakan adalah Cognitive Walkthrough dengan menerapkan pendekatan dari *Enhanced Cognitive Walkthrough* (ECW) dan *User-Centered Cognitive Walkthrough* (UCCW). Fokus evaluasi mencakup lima fitur, yaitu Login, Cek Masa Aktif, Beli Paket, Jaga Pulsa, dan Produk Kecantikan. Hasil evaluasi mengidentifikasi bahwa Jaga Pulsa mengalami jumlah masalah terbanyak dengan tingkat keparahan paling serius, di mana mayoritas masalah berasal dari kurangnya petunjuk atau indikasi yang jelas (*hidden functions*). *High-fidelity prototype* sebagai rekomendasi perbaikan yang diusulkan dirancang berdasarkan Gutenberg Principle, Fitts Law, dan masukan dari responden. Temuan menunjukkan bahwa rendahnya *discoverability* tidak hanya menghambat pengguna dalam mengetahui fitur dan manfaatnya, tetapi juga mengurangi *learnability* dan pada akhirnya menurunkan *usability*.

Kata Kunci: *Usability, Super App, Cognitive Walkthrough, Enhanced Cognitive Walkthrough, User-Centered Cognitive Walkthrough, MyTelkomsel.*

**USABILITY EVALUATION AND IMPROVEMENT
RECOMMENDATIONS FOR THE MYTELKOMSEL APP
TRANSFORMATION USING COGNITIVE WALKTHROUGH METHOD**

ABSTRACT

By

Haya Jauza Afifah

As one of Indonesia's largest digital telecommunications providers, Telkomsel's transformation into a super app has the potential to decrease the application's usability due to increased interface complexity and navigation flow. This study aims to evaluate the application's usability, to determine the severity level and frequency of issues, and to propose improvement recommendations. The method used for evaluation is Cognitive Walkthrough with the implementation of approaches from Enhanced Cognitive Walkthrough (ECW) and User-Centered Cognitive Walkthrough (UCCW). The evaluation focuses on five features, namely Login, Check Active Period & Quota, Purchase Package, Jaga Pulsa, and Beauty Products. The evaluation results identified that Jaga Pulsa experienced the highest number of issues and the most serious severity level, wherein the majority of issues stem from a lack of clear cues or indications (hidden functions). The recommended improvement in the form of a high-fidelity prototype was designed based on Gutenberg Principle, Fitts' Law, and feedback from respondents. The findings indicate that low discoverability not only prevents users from knowing the existence and benefits of a feature, but also reduces learnability and ultimately lowers usability.

Keywords: *Usability, Super App, Cognitive Walkthrough, Enhanced Cognitive Walkthrough, User-Centered Cognitive Walkthrough, MyTelkomsel.*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2. Manfaat Praktis	8
1.5 Batasan Penelitian	8
1.6 Struktur Organisasi Skripsi.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1. <i>Usability</i>	10
2.1.2. MyTelkomsel	13
2.1.3. <i>Super App</i>	14
2.1.4. <i>User Experience</i>	16
2.1.5. Navigasi	17

2.1.6. <i>Cognitive Walkthrough</i>	18
2.1.6.1 <i>Enhanced Cognitive Walkthrough</i>	20
2.1.6.2 <i>User-Centered Cognitive Walkthrough</i>	21
2.1.7. <i>Wireframe</i>	22
2.1.8. <i>High-fidelity Prototype</i>	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Alur Penelitian.....	29
3.2 Pengumpulan Data.....	30
3.2.1 Identifikasi Masalah.....	30
3.2.2 Studi Literatur	30
3.2.3 Menentukan Responden.....	30
3.2.3.1 Populasi	30
3.2.3.2 Teknik Penarikan Sampel	30
3.2.3.3 Sampel.....	31
3.3 Metode Penelitian.....	32
3.3.1 Metode yang Digunakan.....	32
3.3.2 Tahapan Evaluasi <i>Usability</i> Menggunakan Metode <i>Cognitive Walkthrough</i>	32
3.3.2.1 Pemilihan dan Pemingkatan Tugas	32
3.3.2.2 Penyusunan Spesifikasi Tugas	33
3.3.2.3 Pertanyaan	34
3.3.2.4 Penilaian Jawaban	34
3.3.2.5 Kategorisasi Masalah	35
3.3.2.6 Matriks	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Analisis Fitur pada Aplikasi MyTelkomsel.....	39
4.2 Evaluasi <i>Usability</i> Menggunakan Metode <i>Cognitive Walkthrough</i>	48
4.2.1 Demografis Responden.....	48

4.2.2 Pemeringkatan Tugas.....	49
4.2.3 <i>Hierarchical Task Analysis (HTA)</i>	50
4.3 Analisis Evaluasi <i>Usability</i>	52
4.3.1 Matriks <i>Problem Seriousness (PS)</i> vs. <i>Task Importance (TI)</i>	52
4.3.2 Matriks <i>Problem Seriousness (PS)</i> vs. <i>Problem Type (PT)</i>	53
4.3.3 Matriks <i>Problem Type (PT)</i> vs. <i>Task Importance (TI)</i>	54
4.3.4 Matriks <i>Problem Seriousness (PS)</i> vs. <i>Task Number (TN)</i>	55
4.3.5 Matriks <i>Problem Type (PT)</i> vs. <i>Task Number (TN)</i>	56
4.4 Hasil Evaluasi <i>Usability</i>	57
4.5 Pembahasan Evaluasi <i>Usability</i>	62
4.6 Rekomendasi Perbaikan	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 <i>Problem Seriousness</i>	35
Tabel 3.2 <i>Problem Type</i>	35
Tabel 3.3 Matriks	37
Tabel 4.1 Analisis Fitur.....	39
Tabel 4.2 Demografis Responden.....	49
Tabel 4.3 Pemeringkatan Tugas.....	50
Tabel 4.4 Matriks <i>Problem Seriousness</i> (PS) vs. <i>Task Importance</i> (TI)	53
Tabel 4.5 Matriks <i>Problem Seriousness</i> (PS) vs. <i>Problem Type</i> (PT).....	53
Tabel 4.6 Matriks <i>Problem Type</i> (PT) vs. <i>Task Importance</i> (TI)	55
Tabel 4.7 Matriks <i>Problem Seriousness</i> (PS) vs. <i>Task Number</i> (TN)	55
Tabel 4.8 Matriks <i>Problem Type</i> (PT) vs. <i>Task Number</i> (TN)	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Pengguna untuk Aplikasi MyTelkomsel.....	2
Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi MyTelkomsel.....	14
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	29
Gambar 3.2 Diagram HTA.....	33
Gambar 4.1 HTA Menu Utama.....	50
Gambar 4.2 HTA Login MyTelkomsel.....	51
Gambar 4.3 HTA Cek Masa Aktif Kartu dan Kuota	51
Gambar 4.4 HTA Beli Kuota	51
Gambar 4.5 HTA Jaga Pulsa.....	52
Gambar 4.6 HTA Produk Kecantikan.....	52
Gambar 4.7 Menu Beli Paket pada Homepage	59
Gambar 4.8 Tampilan NPS Survei MyTelkomsel	60
Gambar 4.9 Tampilan Fitur Jaga Pulsa.....	61
Gambar 4.10 Diagram Matriks Task Number vs. Problem Seriousness.....	62
Gambar 4.11 Diagram Matriks Task Number vs. Problem Type	63
Gambar 4.12 Contoh Tampilan Pop-Up	65
Gambar 4.14 Contoh Penerapan Gutenberg Principle	66
Gambar 4.15 Contoh Penerapan Fitts Law pada Aplikasi Gojek	67
Gambar 4.16 Wireframe Redesign Jaga Pulsa	68
Gambar 4.17 High-fidelity Prototype Redesign Jaga Pulsa.....	69
Gambar 4.18 <i>Pop-up</i> Jaga Pulsa di <i>Entry Point</i> MyTelkomsel	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian	78
Lampiran 2. Jawaban Responden.....	79
Lampiran 3. Profil <i>Expert</i>	109

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, N. Z. (2024). Optimalisasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Primaku di Wilayah Semi Urban Melalui Pendekatan Design Thinking. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(10). <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/14280>
- Andik, A., & Nuryana, I. K. D. (2023). Analisis Ketergunaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Aplikasi Mobile Siakadu UNESA. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 4(1), 72–81.
- Ariga, A. (2018). Reading Habits Contribute to the Effects of Display Direction on Product Choice. *PLoS ONE*, 13(12), e0209837. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0209837>
- Atkins, B. (2019). *Are Super Apps the Future?*. [Online]. Diakses dari <https://www.forbes.com/sites/betsyatkins/2019/09/03/are-super-apps-the-future/>
- Baquero, A. P. D. (2021). *Super Apps: Opportunities and Challenges*. (Tesis). Master of Science in Engineering and Management, Massachusetts Institute of Technology, Cambridge.
- Bias, R. G., & Mayhew, D. J. (2005). *Cost Justifying Usability*. Morgan Kaufmann.
- Bligard, L. O., & Osvalder, A. L. (2013). Enhanced Cognitive Walkthrough: Development of the Cognitive Walkthrough Method to Better Predict, Identify, and Present Usability Problems. *Hindawi Publishing Corporation*, 1-17. <http://dx.doi.org/10.1155/2013/931698>
- Borgh, M. V. D., Nijssen, E. J., & Schepers, J. J. L. (2023). Unleash the Power of the Installed Base: Identifying Cross-Selling Opportunities from Solution Offerings. *Industrial Marketing Management*, (108), 122-133. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2022.11.010>
- Cardello, J. (2014). *The Difference Between Information Architecture (IA) and Navigation*. [Online]. Diakses dari <https://www.nngroup.com/articles/ia-vs-navigation/>
- Dewi, A. M. K., Wijoyo, S. H., & Perdanakusuma, A. R. (2022). Evaluasi Usability Aplikasi Mobile Banking BCA dengan Menggunakan Usability Testing dan System Usability Scale (Studi Kasus: BCA Kota Singaraja). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 6(10), 4611-4620. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/11640>
- Farouqi, M. I., Aknuranda, I., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Usability pada Aplikasi Go-Jek Dengan Menggunakan Metode Pengujian Usability. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(9), 3110–3117.
- Ferreira, J., Santos, M., & Lima, A. (2024). Improving Interface Efficiency Through Task-Oriented Design. *arXiv preprint*. <https://arxiv.org/abs/2408.12736>
- Garrett, J. J. (2011). *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond* (2nd ed.). New Riders.
- Georgsson, M., Staggers, N., Årsand, E., & Kushniruk, A. (2019). Employing A User-Centered Cognitive Walkthrough to Evaluate a mHealth Diabetes

- Self-management Application: A Case Study and Beginning Method Validation. *Journal of Biomedical Informatics*, 91(103110), 2-15. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jbi.2019.103110>
- Ginting, L., Sianturi, G., & Panjaitan, C. (2021). Perbandingan Metode Evaluasi Usability Antara Heuristic Evaluation dan Cognitive Walkthrough. *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 11(2), 146-157. doi: <https://doi.org/10.34010/jamika.v11i2.5480>
- Google Play Store. (2025). Ulasan Pengguna untuk Aplikasi MyTelkomsel. Diakses dari <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.telkomsel.telkomselcm>
- Granollers, T., & Lores, J. (2006). Incorporation of Users in the Evaluation of Usability by Cognitive Walkthrough. In: Navarro-Prieto, R., Vidal, J. (eds) HCI related papers of Interacción 2004. Springer, Dordrecht. https://doi.org/10.1007/1-4020-4205-1_20
- Gube, J. (2010). *What Is User Experience Design? Overview, Tools and Resources*. [Online]. Diakses dari <https://www.smashingmagazine.com/2010/10/what-is-user-experience-design-overview-tools-and-resources/>
- Hadi, K. R., Az-Zahra, H. M., & Fanani, L. (2018). Analisis Dan Perbaikan Usability Aplikasi Mobile KAI Access Dengan Metode Usability Testing Dan Use Questionnaire. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(9), 2742–2750.
- Haikal, R. I., Agustino, D. P., & Wijaya, I. M. P. P. (2021). Evaluasi User Experience pada Game Genshin Impact menggunakan Metode Cognitive Walkthrough dan Persona. *Jurnal Sistem dan Informatika (JSI)*, 16(1), 17-25. doi: [10.30864/jsi.v16i1.385](https://doi.org/10.30864/jsi.v16i1.385)
- Hardiyanto, M. F., & Andarwati, M. (2024). Perancangan Aplikasi Multi Layanan Berbasis Super App. *JURNAL ELTEK*, 22(1), 17–28. doi: <https://doi.org/10.33795/eltek.v22i1.5053>
- Harinata, A., & Lutfi, A. (2020). Analisis Pengaruh Kelengkapan Fitur dan Desain Navigasi Aplikasi Perbankan Berbasis Mobile Terhadap User Experience Nasabah Individu pada PT Bank Central Asia Tbk. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 4(4), 111–116. doi: <https://doi.org/10.24912/jmbk.v4i4.8671>
- Hernandez, A., & Resnick, M. L. (2013). Placement of Call to Action Buttons for Higher Website Conversion and Acquisition: An Eye Tracking Study. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting*, 57(1), 1042–1046. <https://doi.org/10.1177/1541931213571232>
- Herwanto, D., Hadining, A. F., & Puspasari, R. (2018). Analisis Evaluasi Usability Web Akademik Fakultas Teknik Unsika dengan Model UWIS. *Jurnal Media Teknik dan Sistem Industri*, 2(1), 30-38. doi: <https://doi.org/10.35194/jmtsi.v2i1.275>
- Hoehle, H., & Venkatesh, V. (2015). Mobile Application Usability: Conceptualization and Instrument Development. *MIS Quarterly*, 39(2), 435-472. doi: <https://doi.org/10.25300/MISQ/2015/39.2.08>

- Holzinger, A. (2005). Usability Engineering Methods For Software Developers. *Communications of the ACM*, 48(1), 71-74. doi: <https://doi.org/10.1145/1039539.1039541>
- Imansari, R. S. (2016). *Analisis Pengaruh Usability Website Menggunakan Standar ISO 9241-11 Terhadap Tingkat Retensi Pelanggan pada Tokopedia.com dengan Partial Least Square (PLS)*. (Skripsi). Universitas Brawijaya, Malang.
- Interaction Design Foundation. (2016a). *Navigation in UX/UI Design*. [Online]. Diakses dari <https://www.interaction-design.org/literature/topics/navigation>
- Interaction Design Foundation. (2016b). *What is Usability?*. [Online]. Diakses dari <https://www.interaction-design.org/literature/topics/usability>
- Interaction Design Foundation. (2016c). *What are Wireframes?*. [Online]. Diakses dari <https://www.interaction-design.org/literature/topics/wireframe>
- Interaction Design Foundation. (2016d). *What is Discoverability?*. [Online]. Diakses dari <https://www.interaction-design.org/literature/topics/discoverability>
- Interaction Design Foundation. (2018). *What are High-Fidelity Prototypes?*. [Online]. Diakses dari <https://www.interaction-design.org/literature/topics/high-fidelity-prototypes>
- Jacobsen, N. E., & John, B. E. (2018). Two Case Studies in Using Cognitive Walkthrough for Interface Evaluation (Version 1). Carnegie Mellon University. <https://doi.org/10.1184/R1/6611126.v1>
- Khalisatifa, A., & Ibrahim, A. (2025). Usability Evaluation of an E-Commerce Integrated with a Fan Community Platform Using Cognitive Walkthrough. *Journal of Applied Informatics and Computing*, 9(1), 79–88. <https://doi.org/10.30871/jaic.v9i1.8865>
- Kusumawardhana, I. M. H., Wardani, N. H., & Perdanakusuma, A. R. (2019). Evaluasi Usability Pada Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7708–7716. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/6052>
- Lestari, I. R. (2023). Pengukuran Usability Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan System Usability Scale (SUS) terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 9(1), 25–32.
- Lewis, C., Polson, P., Wharton, C., & Ricman, J. (1990). Testing A Walkthrough Methodology for Theory-based Design of Walk-Up-and-Use Interfaces. *Conf. Hum. Factors Comput. Syst. - Proc.*, 235-242. doi: <https://doi.org/10.1145/97243.97279>
- Lidwell, W., Holden, K., & Butler, J. (2010). *Universal principles of design* (2nd ed.). Rockport Publishers.
- Mackenzie, I. S. (2018). *Fitts Law*. John Wiley & Sons.
- Mayorga, O. E. A., & Yoo, S. G. (2025). One Time Password (OTP) Solution for Two Factor Authentication: A Practical Case Study. *Journal of Computer Science*, 21(5), 1099–1112. <https://doi.org/10.3844/jcssp.2025.1099.1112>

- Nayebi, M., Kuznetsov, K., Zeller, A., & Ruhe, G. (2023). User Driven Functionality Deletion for Mobile Apps. In *Proceedings of Requirements Engineering (RE) 2023*. arXiv preprint. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2305.19384>
- Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. San Francisco: Morgan Kaufmann.
- Nielsen, J. (2000). *Why You Only Need to Test with 5 Users*. [Online]. Diakses dari <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>
- Nielsen Norman Group. (2019). *How to Measure Learnability of A User Interface*. [Online]. Diakses dari <https://www.nngroup.com/articles/measure-learnability/>
- Muttaqin, A. N., Sandy, M. D. H., & Lubis, M. (2025). Penerapan Law Of UX Dalam Analisis Desain Antarmuka Aplikasi Shopee. *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi (JURSISTEKNI)*, 7(2), 783-795. <https://doi.org/10.52005/jursistekni.v7i2.473>
- Norman, D. A., & Draper, S. W. (Eds.). (1986). *User Centered System Design: New Perspectives on Human-Computer Interaction*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Norman, D. A. (2013). *The design of everyday things* (Revised and expanded ed.). Basic Books.
- Ozalp, & Guven. (2025). The Impact of Smartphone Addiction and Posture on the Prevalence of Hand Pain Among University Students. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-6804988/v1>
- Prayoga, S. H., & Sensuse, D. I. (2012). Analisis Usability pada Aplikasi Berbasis Web dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction). *Jurnal Sistem Informasi*, 6(1), 70-79. doi: <https://doi.org/10.21609/jsi.v6i1.278>
- Purwono. (2008). *Studi Kepustakaan*. [Online]. Diakses dari https://e-journal.usd.ac.id/index.php/Info_Persadha/article/view/25/21
- Rahadiasta, R. I., Wijoyo, S. H., & Az-Zahra, H. M. (2019). Evaluasi User Experience Pada Game FORTNITE MOBILE Menggunakan Metode Enhanced Cognitive Walkthrough. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(9), 9114–9123. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/6351>
- Rahman, S. R., & Fardous, J. (2020). *Effects of Value-Added Service on Customer Retention: A Case Study on Telenor Bangladesh* [Bachelor's thesis, Linnaeus University]. DiVA Portal. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:lnu:diva-106832>
- Rogers, Y., Sharp, H., & Preece, J. (2011). *Interaction design: Beyond human-computer interaction* (3rd ed.). Wiley.
- Rudd, J., Ken, S., & Scott, I. (1996). Low vs. High-fidelity Prototyping Debate. *Interactions*, 3(1), 76–85. <https://doi.org/10.1145/223500.223514>
- Setiawan, R., Nurhayati, A., & Prabowo, Y. (2022). User Experience Analysis of MyTelkomsel App Using UEQ Method. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 10(1), 50–59.

Haya Jauza Afifah, 2025

EVALUASI DAN REKOMENDASI PERBAIKAN USABILITY PADA TRANSFORMASI APLIKASI MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN METODE COGNITIVE WALKTHROUGH

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Sia, W. C., Tiu, R. A., & Tangsoc, J. C. (2017). A User Experience Evaluation for Wendy's Online Delivery Website Geared towards Improving Customer Experience. *IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management (IEEM)*, 1853–1857. doi: 10.1109/IEEM.2017.8290212.
- Sibarani, M. (2021). Usability and User Satisfaction Rate Evaluation on E-Learning Application from Student's Perspective Using Nielsen Usability Method. *ResearchGate*. <https://www.researchgate.net/publication/357855873>
- Sidiq, M. G. G. (2023). *Evaluasi Dan Perbaikan User Experience Website Bisnis Digital UPI Dengan Metode Design Thinking*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Sitorus, D. P. (2024). Analisis Faktor Keberhasilan Aplikasi E-Commerce dalam Meningkatkan Penjualan di Era Digital. *Modem: Jurnal Informatika Dan Sains Teknologi*, 3(1), 57–66. doi: <https://doi.org/10.62951/modem.v3i1.335>
- Sumarsono, & Nur Iffadah, Y. (2024). Evaluasi Uji Kegunaan Repositori Menggunakan Model Nielsen Attributes Of Usability. *Jurnal Perangkat Lunak*, 6(3), 370-381. <https://doi.org/10.32520/jupel.v6i3.3371>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Telkomsel. (2023). *MyTelkomsel App Overview*. Diakses dari <https://www.telkomsel.com/mytelkomsel>
- Telkomsel. (2024). *MyTelkomsel Hadir sebagai Super App yang Memberikan Kemudahan Transaksi dan Layanan*. Diakses dari <https://www.telkomsel.com/about-us/news/mytelkomsel-hadir-sebagai-super-app-yang-memberikan-kemudahan-transaksi-dan>
- Wang, J., Xu, Z., Wang, X., & Lu, J. (2022). A Comparative Research on Usability and User Experience of User Interface Design Software. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications (IJACSA)*, 13(8), 21-29. doi: <http://dx.doi.org/10.14569/IJACSA.2022.0130804>
- Wiwesa, N. R. (2021). User Interface dan User Experience untuk Mengelola Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 3(2), 17-31.
- Yassierli, Vinsensius, & Mohamed, M. S. S. (2018). The Importance of Usability Aspect in M-Commerce Application for Satisfaction and Continuance Intention. *Makara Journal of Technology*, 22(3), 149-158. doi: <https://doi.org/10.7454/mst.v22i3.3655>