

Nomor Daftar: 021/S/BD/12/VII/2023

**EVALUASI DAN PERBAIKAN UI/UX APLIKASI BSI MOBILE  
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*  
(UEQ) DAN *LEAN UX***

**SKRIPSI**

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



Oleh

Nama: Imam Fauzi

NIM: 1902939

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
KAMPUS TASIKMALAYA**

**2023**

**EVALUASI DAN PERBAIKAN UI/UX APLIKASI BSI MOBILE  
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*  
(UEQ) DAN *LEAN UX***

Oleh  
Imam Fauzi

Diajukan untuk memenuhi sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Bisnis Program Studi Bisnis Digital

© Imam Fauzi  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Juli 2023

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
Dengan dicetak ulang, difoto copy, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

IMAM FAUZI

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**IMAM FAUZI**

**EVALUASI DAN PERBAIKAN UI/UX APLIKASI BSI MOBILE  
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*  
(UEQ) DAN *LEAN UX***

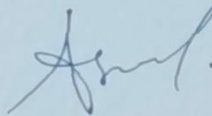
disetujui dan disahkan oleh dosen pembimbing

Pembimbing I



**YOGI PRASETYO, S.Kom., M.Kom**  
NIP. 920200819921124101

Pembimbing II



**ASEP NURYADIN, S.Pd., M.Ed**  
NIP. 920200819931110101

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Bisnis Digital



**ADAM HERMAWAN, S.Kom., MBA**  
NIP. 920190219930105101

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “EVALUASI DAN PERBAIKAN UI/UX APLIKASI BSI MOBILE KOTA TASIKMALAYA MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ) DAN *LEAN UX*” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Tasikmalaya, 03 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

Meterai 10000

Imam Fauzi

1902939

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**EVALUASI DAN PERBAIKAN UI/UX APLIKASI BSI MOBILE MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)* DAN *LEAN UX***” ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar sarjana pada program studi bisnis digital Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Daerah Tasikmalaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kekeliruan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan untuk dijadikan sebagai landasan perbaikan yang berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Tasikmalaya, 03 Juli 2023

Imam Fauzi

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya sehingga tugas akhir yang berjudul **“EVALUASI DAN PERBAIKAN UI/UX APLIKASI BSI MOBILE KOTA TASIKMALAYA MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) DAN LEAN UX*”** ini dapat diselesaikan dengan baik. Selama penelitian ini, tentunya penulis mengalami hambatan secara internal maupun eksternal. Namun berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak penelitian ini berhasil diselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang turut andil dalam penyelesaian penelitian ini diantaranya:

1. Allah SWT atas berkat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sampai saat ini.
2. Bapak Yogi Prasetyo, S.Kom., M.Kom selaku pembimbing satu dan Bapak Asep Nuryadin, S.Pd., M.Ed selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan arahnya kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Adam Hermawan, S.Kom., MBA selaku Ketua Program Studi sekaligus Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis dari awal hingga akhir perkuliahan di Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Bapak dan Ibu Penguji sidang skripsi Rangga Gelar Guntara, S.Kom., M.Kom., Btari Mariska Purwaamijaya, S.H., M.M., Oding Herdiana, S.Kom., M.Kom yang telah memberikan kelulusan kepada penulis sehingga penulis memperoleh gelar Sarjana Bisnis Digital (S.Bns).
5. Seluruh Dosen dan Staff Akademik Program Studi Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan pengalaman dan pengetahuan kepada penulis.
6. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan doa, kesabaran, kasih sayang, serta dukungan material maupun mental kepada penulis untuk segera menyelesaikan studi.
7. Keluarga besar PPM Alihsan yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis selama tinggal di Kota Tasikmalaya.

8. Sahabat dan teman seperjuangan Iyan, Mishella Cahya, Ariza Tifani, Rattu Syahada, Tatin Apriatin, dan Fransiska Perintis yang telah menjadi keluarga dan tempat bekeluh kesah penulis selama berkuliah di Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun penelitian ini lebih baik diterima dengan senang hati oleh penulis. Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan kepada para pembaca.

Tasikmalaya, 03 Juli 2023

Imam Fauzi

**EVALUASI DAN PERBAIKAN UI/UX APLIKASI BSI MOBILE  
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*  
(UEQ) DAN *LEAN UX***

**ABSTRAK**

Imam Fauzi

Bank Syariah Indonesia Mobile (BSI Mobile) merupakan produk digital berupa aplikasi *mobile* yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi BSI Mobile. Pada penelitian terdahulu diketahui terdapat permasalahan *usability* dari BSI Mobile dan kurangnya minat penggunaan aplikasi dengan alasan kurang familiar. Hasil observasi dan evaluasi menggunakan 6 (enam) skala *User Experience Questionnaire* (UEQ) diketahui aplikasi BSI Mobile berada pada kategori “*below average*” untuk skala *attractiveness*, *perspicuity*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* dan “*above average*” untuk skala *efficiency*. Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan adanya permasalahan pengalaman pengguna terkait UI/UX dari aplikasi BSI Mobile. Oleh karena itu, dilakukan perbaikan UI/UX menggunakan metode *Lean UX* untuk meningkatkan pengalaman pengguna BSI Mobile dengan proses dan waktu yang cepat. Perbaikan pengalaman pengguna dilakukan pada area-area tertentu yang dikeluhkan oleh nasabah. UI/UX yang telah dirancang dievaluasi menggunakan *usability testing* dan UEQ untuk mengetahui pengalaman pengguna terhadap aplikasi BSI Mobile yang telah diperbaiki. Hasil Evaluasi terhadap *prototype* aplikasi BSI Mobile menunjukkan adanya peningkatan pengalaman pengguna di mana seluruh skala UEQ berada pada kategori “*excellent*” yang berarti bahwa perbaikan UI/UX yang dibuat dapat menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada aplikasi BSI Mobile.

Kata Kunci: *Pengalaman pengguna, UI/UX, User Experience Questionnaire, Lean UX.*



**EVALUATION AND IMPROVEMENT OF UI/UX ON THE BSI MOBILE  
APPLICATION USING THE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE  
(UEQ) AND LEAN UX METHODS**

**ABSTRACT**

Imam Fauzi

*Bank Syariah Indonesia Mobile (BSI Mobile) is a digital product in the form of a mobile application developed by Bank Syariah Indonesia that aims to provide convenience to customers in carrying out banking transaction activities. The purpose of this research is to improve the user experience of the BSI Mobile application. In previous research, it was found that there were usability problems with BSI Mobile and a lack of interest in using the application for reasons that were less familiar. The results of observation and evaluation using six (six) User Experience Questionnaire (UEQ) scales show that the BSI Mobile application is in the "below average" category for the scales of attractiveness, insight, dependability, stimulation, and novelty and "above average" for scale efficiency. The results of the interviews indicated that there were user experience problems related to the UI and UX of the BSI Mobile application. Therefore, UI/UX improvements were made using the Lean UX method to improve the BSI Mobile user experience with a fast process and time. Improvements to the user experience were carried out in certain areas that were complained about by customers. The UI and UX that have been designed are evaluated using usability testing and UEQ to determine the user experience of the improved BSI Mobile application. The results of the evaluation of the BSI Mobile application prototype show an increase in user experience where the entire UEQ scale is in the "excellent" category, which means that the UI/UX improvements made can solve the problems found in the BSI Mobile application.*

*Keywords: User Experience, UI/UX, User Experience Questionnaire, Lean UX.*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
SURAT PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Batasan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5. Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6. Sistematika Penulisan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1. Kajian Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1. <i>Mobile Banking</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2. <i>User Interface</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3. <i>User Experience</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4. Elemen Desain <i>User Experience</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5. <i>Lean UX</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6. <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i> ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.2. Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1. Desain Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2. Tahap Awal.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1. Studi Literatur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2. Observasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.3. Survei .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.4. Wawancara.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3. Tahap Perbaikan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4. Tahap Akhir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1. Gambaran Umum Aplikasi BSI Mobile .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2. Analisis Kompetitor.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3. Hasil.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1. Tahap Awal.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1.1. Hasil Evaluasi <i>User Experience Questionnaire</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1.2. Hasil Wawancara .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2. Tahap Perbaikan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2.1. <i>Declare Assumptions</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2.2. <i>Create an MVP</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2.3. <i>Run an Experiment</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2.4. <i>Feedback &amp; Research</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3. Tahap Akhir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3.1. Perbandingan Hasil <i>User Experience Questionnaire</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.4. Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1. Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2. Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.1. Bagi Perusahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.2. Bagi Penelitian Selanjutnya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	xvii
RIWAYAT HIDUP.....	98

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.1 <i>Benchmark</i> Interval Skala UEQ.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian Pengalaman Pengguna.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.1 Analisis Kompetitor .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2 Hasil Nilai Rata-Rata Analisis Statistik Deskriptif Skala UEQ.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.3 Komparasi <i>Benchmark</i> Nilai Rata-Rata UEQ Aplikasi BSI Mobile .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.4 <i>User Assumptions</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.5 <i>Business Assumptions</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6 <i>Proto Persona</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7 <i>Task Completion</i> Skenario <i>Usability Testing</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.8 Nilai Rata-Rata Skala UEQ Tahap Akhir.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.9 Komparasi <i>Benchmark</i> Nilai Rata-Rata UEQ <i>Prototype</i> BSI Mobile .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.10 Perbandingan Nilai Rata-Rata UEQ Awal dan UEQ Akhir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Alasan Masyarakat Menggunakan *Mobile Banking* Tahun 2022  
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1.2 *Rating* Aplikasi *Mobile Banking* di Google Play Store ..... **Error!  
Bookmark not defined.**
- Gambar 1.3 *Review* Pengguna Aplikasi BSI Mobile di Google Play Store... **Error!  
Bookmark not defined.**
- Gambar 2.1 Fase *Lean UX* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.2 Contoh Kuesioner UEQ .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.1 Desain Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Tampilan Desain Aplikasi BSI Mobile**Error!   Bookmark   not  
defined.**
- Gambar 4.2 Diagram Usia.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.3 Diagram Jenis Kelamin .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.4 Diagram Pekerjaan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.5 Diagram Lama Penggunaan Aplikasi BSI Mobile**Error!   Bookmark  
not defined.**
- Gambar 4.6 Diagram Intensitas Penggunaan Aplikasi BSI Mobile..... **Error!  
Bookmark not defined.**
- Gambar 4.7 Komparasi *Benchmark* Nilai *Mean* Aplikasi BSI Mobile..... **Error!  
Bookmark not defined.**
- Gambar 4.8 *Style Guide* BSI Mobile .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.9 *Low Fidelity Design* Menu *Login*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.10 *Low Fidelity Design* Halaman Beranda**Error!   Bookmark   not  
defined.**
- Gambar 4.11 *Low Fidelity Design* Fitur Mutasi ....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.12 *Low Fidelity Design* Menu Transfer **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.13 *Low Fidelity Design* Menu Bayar ....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.14 *Low Fidelity Design* Menu Beli .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.15 *Low Fidelity Design* Menu *E-Wallet***Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.16 *High Fidelity Design* Menu *Login* ...**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.17 *High Fidelity Design* Halaman Beranda**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.18 *High Fidelity Design* Fitur Mutasi ...**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.19 *High Fidelity Design* Menu Transfer**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.20 *High Fidelity Design* Menu Bayar ...**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.21 *High Fidelity Design* Menu Beli .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.22 *High Fidelity Design* Menu *E-wallet***Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.23 Skenario *Login* Aplikasi BSI Mobile**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.24 Skenario Menemukan Fitur Mutasi...**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.25 Skenario Pembayaran PLN .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.26 Skenario Pembelian Voucher HP .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.27 Skenario *Top Up E-Wallet* .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.28 Grafik Komparasi *Benchmark Prototype* BSI Mobile ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.29 Grafik Perbandingan Nilai Rata-Rata UEQ Awal dan UEQ Akhir .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR LAMPIRAN

**No table of contents entries found.**



## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D. A., & Krisnaningsih, D. (2023). *PENGARUH PENGGUNAAN BSI MOBILE TERHADAP KEPUASAN*. 6.
- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).
- Aisyiyah, B. M. (2019). Analisis User Interface Dalam Aplikasi Mobile Library Ipusnas. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 5(1), 726. <https://doi.org/10.20961/jpi.v5i1.33968>
- Al-Shamaileh, O., & Sutcliffe, A. (2023). Why people choose Apps: An evaluation of the ecology and user experience of mobile applications. *International Journal of Human Computer Studies*, 170(November 2022), 102965. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2022.102965>
- Alawiyah, F. F., & Canta, D. S. (2022). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 344–350. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1574>
- Angelia, D. (2022). *Aplikasi Mobile Banking Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia 2022 - GoodStats*. <https://goodstats.id/article/aplikasi-mobile-banking-paling-banyak-digunakan-masyarakat-indonesia-2022-Vb18i>
- Annisa, F. D. N., Jaya, J. N. U., & Surmiati. (2022). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi E-Wallet OVO dan GOPAY Dengan Metode User Experience Questionnaire. *Journal of Information System Research*, 3(3), 250. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i3.1527>
- Arifin, A.-M. B., P, B. P. P., & Nirwana, A. (2022). Redesain Website Marketplace Yulibu com Untuk Meningkatkan User Experience Pengguna Dengan Metode Lean UX. *Sainsbertek Jurnal Ilmiah Sains & Teknologi*, 3(1), 91–108. <https://doi.org/10.33479/sb.v3i1.191>
- Arifiyanti, A. A., Shantika, N. R., & Syafira, A. O. (2022). *ANALISIS SENTIMEN ULASAN PENGGUNA BSI MOBILE PADA*. 283–288.

- Ariyoga, D. A., Sukmaaji, A., & Sunarti, D. (2022). *Analisis Dan Perancangan Ui/Ux Aplikasi E-Commerce Berbasis Pada Model Lean User Experience*. *11(2)*, 81–94.
- Bancin, I. W. D., & Jannah, N. (2022). Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Pembayaran E-Commerce: Studi Kasus pada Mahasiswa UINSU. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, *2(2)*, 1487–1499.
- BSI. (2021a). *Aman Santai Pakai BSI Mobile - Bank Syariah Indonesia Mobile*. <https://bsimobile.co.id/aman-santai-pakai-bsi-online/>
- BSI. (2021b). *BSI Mobile, Sahabat dalam Finansial, Sosial, dan Spiritual - Bank Syariah Indonesia Mobile*. <https://bsimobile.co.id/bsi-mobile-sahabat-dalam-finansial-sosial-dan-spiritual/>
- Budiastuti, D., & Bandur, A. (2018). Validitas dan Reliabilitas Penelitian. In *Binus*. [www.mitrawacanamedia.com](http://www.mitrawacanamedia.com)
- Cresswell. (2013). Reserachmdesing 5Thmedition. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Danuri, M. (2019). Development and transformation of digital technology. *Infokam*, *XV(II)*, 116–123.
- Darmawan, D. (2017). Development of Traditional Market Location in Tasikmalaya City. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, *26(2)*, 110. <https://doi.org/10.17509/jpis.v26i2.8241>
- Gothelf, J., & Seiden, J. (2014). *Lean UX*. <https://doi.org/10.1145/2639189.2670285>
- Guo, F. (2012). *More Than Usability: The Four Elements of User Experience, Part I*:: *UXmatters*. <https://www.uxmatters.com/mt/archives/2012/04/more-than-usability-the-four-elements-of-user-experience-part-i.php>
- Hasibuan, F., Setiawan, H., Ali, E., Studi, P., Informatika, T., & Interface, U. (2023). PROTOTYPE DESIGN USER INTERFACE SISTEM. *Jurnal Sistem Informasi*, *5(1)*, 137–148.
- Haugeland, I. K. F., Følstad, A., Taylor, C., & Alexander, C. (2022). Understanding the user experience of customer service chatbots: An experimental study of chatbot interaction design. *International Journal of Human Computer Studies*,

- 161(April 2021). <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2022.102788>
- Henim, S. R., & Sari, R. P. (2020). User Experience Evaluation of Student Academic Information System of Higher Education Using User Experience Questionnaire. *Jurnal Komputer Terapan*, 6(Vol. 6 No. 1 (2020)), 69–78. <https://doi.org/10.35143/jkt.v6i1.3582>
- Hinderks, A., Schrepp, M., Domínguez Mayo, F. J., Escalona, M. J., & Thomaschewski, J. (2019). Developing a UX KPI based on the user experience questionnaire. *Computer Standards and Interfaces*, 65, 38–44. <https://doi.org/10.1016/J.CSI.2019.01.007>
- Inan, D. I., Hidayanto, A. N., Juita, R., Soemawilaga, F. F., Melinda, F., Puspacinantya, P., & Amalia, Y. (2023). Service quality and self-determination theory towards continuance usage intention of mobile banking. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 14(2), 303–328. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-01-2021-0005>
- Intanny, V., Widiyastuti, I., Dolorosa Kusuma Perdani, M., Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Penelitian Komunikasi dan Informatika Yogyakarta, B., Imogiri Barat Km, J., Bantul, K., & Yogyakarta, D. (2018). Measuring Usability and User Experience of The Marketplace of Jogjaplaza.id Using UEQ and USE Questionnaire. *Jurnal Pekommas*, 3(2), 117–126. <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/pekommass/article/view/2030201>
- ISO 9241-210:2019(en), *Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems*. (n.d.). Retrieved January 25, 2023, from <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-210:ed-2:v1:en>
- Jocelyn, J., & Sutanto, R. P. (2022). Penerapan Metode Lean UX dan Design Sprint Pada Pembuatan dan Pengembangan Aplikasi Aryanna. *Jurnal DKV Adiwarna*, 1, 9. <https://www.plainconcepts.com/lean-ux-methodology/>
- Joo, H. (2017). A study on understanding of UI and UX, and understanding of design according to user interface change. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12(20), 9931–9935.
- Kathleen, A., Sutanto, R. P., & Pranayama, A. (2021). Analisis Perbandingan *User flow* Dari Aplikasi E-Catalogue Ifurnholic. *Jurnal DKV Adiwarna, Universitas Kristen Petra*, 1(18).

<https://publication.petra.ac.id/index.php/dkv/article/view/11269>

- Kurniawan, A. B., Aknuranda, I., & Perdanakusuma, A. R. (2019). Evaluasi dan Perbaikan Pengalaman Pengguna Menggunakan User Experience Questionnaire ( UEQ ) dan Heuristic Evaluation ( HE ) Pada Aplikasi Mobile Info BMKG. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(5), 4997–5006.
- Kushendriawan, M. A., Santoso, H. B., Putra, P. O. H., & Schrepp, M. (2021). Evaluating User Experience of a Mobile Health Application ‘Halodoc’ using User Experience Questionnaire and Usability Testing. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(1), 58–71. <https://doi.org/10.21609/jsi.v17i1.1063>
- Kusnandar, V. B. (2022). *Komposisi Penduduk Beragama Islam Tasikmalaya Terbesar di Jawa Barat*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/02/23/komposisi-penduduk-beragama-islam-tasikmalaya-terbesar-di-jawa-barat>
- Muzdalipah, & Mahmudi. (2023). *DIGITALISASI PERBANKAN SYARIAH: PENGGUNAAN BSI Magister Akuntansi , Ekonomi , Universitas Islam Indonesia*. 12(1), 12–21.
- Nielsen, J. (2000). *Why You Only Need to Test with 5 Users*. <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>
- Norman, D., & Nielsen, J. (1998). *The Definition of User Experience (UX)*. <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>
- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>
- Pangestu, D. (2022). Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile. *Jurnal Muamalat Indonesia - Jmi*, 2(2), 72–86. <https://doi.org/10.26418/jmi.v2i2.58961>
- Pangistu, L. A. M., Azhari, A., & Aktawan, A. (2019). Visualisasi Informasi Website International Conference Berdasarkan Web-Quality Framework. *Mobile and Forensics*, 1(2), 85–101. <https://doi.org/10.12928/mf.v1i2.1282>
- Pradipta, oka ananta, & Sukarsa, i made. (2022). Pengembangan UI Aplikasi

- Mobile Konsultasi Karir Menggunakan Metode Lean UX. *Jurnal Ilmiah Teknologi Dan Komputer*, 3(1), 1–11.  
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/jitter/article/download/84782/43682>
- Pramesti, W. E., Setianingsih, W. E., & S, I. P. (2023). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia ( BSI ) Cabang Jember*. 8(1), 29–38.
- Prasetyo, Y., Purwaamijaya, B. M., & Maesaroh, S. S. (2022). *Jurnal Mantik Website Design and Development to Help Create and Develop a Business to Increase the Number of MSMEs*. 6(3).
- Prayoga, N., Afni, N., Andicha Putra, P., & Efendi, Y. (2022). Pengembangan UX Aplikasi Panji Wedding Organizer Kota Pekanbaru Menggunakan Metode Lean UX. *SATIN - Sains Dan Teknologi Informasi*, 8(2).  
<https://doi.org/10.33372/stn.v8i2.863>
- Putro, S., Kurniawan, M. P., & Kunci -Lapor Bantul, K. (2019). Penerapan Metode UEQ dan Cooperative Evaluation untuk Mengevaluasi User Experience Laporan Bantul Implementation Methods of UEQ and Cooperative Evaluation to Evaluate User Experience Laporan Bantul. *Citec Journal*, 6(1), 27–37.
- Rochmawati, I. (2019). Iwearup.Com User Interface Analysis. *Visualita*, 7(2), 31–44. <https://doi.org/10.33375/vslt.v7i2.1459>
- Rombe, E., Zahara, Z., Santi, I. N., & Rahadhini, M. D. (2021). Exploring E-mobile banking implementation barriers on indonesian millennial generation consumers. *International Journal of Data and Network Science*, 5(4), 579–586. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.8.010>
- Rosala, M. (2021). *How Many Participants for a UX Interview?*  
<https://www.nngroup.com/articles/interview-sample-size/>
- Santoso, A. J., Hadi Wijoyo, S., & Perdanakusuma, A. R. (2022). Evaluasi Usability Aplikasi Bank Syariah Indonesia Mobile menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (Studi Kasus : KCP Trenggalek Sudirman 1). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(2), 793–801. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Saputra, A. C., & Saragih, A. S. (2022). KLASIFIKASI RATING APLIKASI ANDROID DI GOOGLE PLAY STORE MENGGUNAKAN ALGORITMA

- GRADIENT BOOST Agus Sehatman Saragih. *Oktober*, 6(1), 18–29.
- Schrepp, M. (2019). User Experience Questionnaire Handbook Version 8. URL: [https://www.researchgate.net/publication/303880829\\_User\\_Experience\\_Questionnaire\\_Handbook\\_Version\\_2](https://www.researchgate.net/publication/303880829_User_Experience_Questionnaire_Handbook_Version_2). (Accessed: 02.02. 2017), 1–15. [www.ueq-online.org](http://www.ueq-online.org)
- Schrepp, M., & Hinderks, A. (2014). *Applying the User Experience Questionnaire ( UEQ ) in Different Evaluation Scenarios Applying the User Experience Questionnaire ( UEQ ) in different evaluation scenarios*. January 2015. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-07668-3>
- Schrepp, M., & Thomaschewski, J. (2019). Design and Validation of a Framework for the Creation of User Experience Questionnaires. *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 5(7), 88. <https://doi.org/10.9781/ijimai.2019.06.006>
- Sharma, S. K., & Sharma, M. (2019). Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services: An empirical investigation. *International Journal of Information Management*, 44(September 2018), 65–75. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.013>
- Sodik, F., Nur Zaida, A., & Zulmiati, K. (2022). Analisis Minat Penggunaan pada Fitur Pembelian Mobile Banking BSI: Pendekatan TAM dan TPB. *Journal of Business Management and Islamic Banking*, 1(1), 35–53. <https://doi.org/10.14421/jbmib.2022.011-03>
- Supriyono, N. D., Aziz, A., & Harianto, W. (2019). Analisis User Interface Dan User Experience Pada Game Perang Komando Menggunakan Metode Heuristic Evaluation. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2, 95–101.
- Syafie, S. (2022). Kesiapan Teknologi Informasi Perbankan hadapi Revolusi Industri era 4.0. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(1), 533–546. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i1.1540>
- Tazkiyah, S., & Arifin, A. (2021). Perancangan Ui/Ux pada Website Laboratorium Energy Menggunakan Aplikasi Figma. *Jurnal Teknologi Terpadu*, 7(1), 15–22. <https://media.neliti.com/media/publications/493730-water-ph-and-turbidity-control-system-in-0a553e14.pdf>

- Utama, A. S. (2021). Digitalisasi Bank Konvensional dan Bank Syariah. *Jurnal Ilmu Hukum, Perundang - Undangan Dan Pranata Sosial*, 6(2), 113–126.
- Vollenwyder, B., Petralito, S., Iten, G. H., Brühlmann, F., Opwis, K., & Mekler, E. D. (2023). How compliance with web accessibility standards shapes the experiences of users with and without disabilities. *International Journal of Human-Computer Studies*, 170(March 2022), 102956. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2022.102956>
- Zainul, Z. R., Ayumiati, & Zakia, Y. (2018). Memperkuat Daya Saing Bank Syariah Dengan Meningkatkan Kemampuan Teknologi Informasi. *Liquidity*, 1(1), 32–41. <https://doi.org/10.32546/lq.v1i1.152>