

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, ahmad V. R., Suryanto, tri L. M., & Safitri, E. M. (2020). Seminar Nasional Informatika Bela Negara (SANTIKA) Analisis *User Experience* Pengguna Aplikasi KAI ACCESS Menggunakan Metode IPA (Studi Kasus: Masyarakat Surabaya). *SANTIKA (Seminar Nasional Informatika Bela Negara)*, 1, 181–188. www.kai.id,
- Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa', E. (2022). Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 9–15
- Andreas, A. G., Prita Dellia, Rahma, S. R., Nurqomariah, J., Soleha, R., & Sentiawati, I. (2024). Analysis of User Experience (UX) in the Use of the TikTok Shop Application with the HEART Metrics Method. *Journal of Artificial Intelligence and Engineering Applications (JAIEA)*, 3(3), 820–823.
- Annisa, A., Mariatun, I. L., & Sholeh, Y. (2023). Pengaruh Penerapan E-Ticket terhadap Kepuasan Konsumen PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Kamal. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 8(2), 1743.
- Auliazmi, R., Rudyanto, G., & Utomo, R. D. W. (2021). Kajian Estetika Visual Interface Dan User Experience Pada Aplikasi Ruangguru Aesthetic Studies of Visual Interface and User Experience of the Ruangguru Application. *Jurnal Seni Dan Reka Rancang: Jurnal Ilmiah Magister Desain*, 4(1), 21–36.
- Azzahra, N., & Kamayani, M. (2024). Studi Kasus Klik Food dengan Heart

- Framework dan Double Diamond Pada Pengembangan User Experience. *Techno.Com*, 23(2), 446–456. <https://doi.org/10.62411/tc.v23i2.10439>
- Efendy, I. K., Widayanti, S., & Syah, M. A. (2024). *Prodi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur - Indonesia*. 17(2), 515–523.
- Farid, F., Giu, J. D., & Syamsudin, L. D. (2024). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Website Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index(Csi) Pada Program Vokasi Ung. *Journal Of Software Engineering And Communication*, 2(1), 1–5.
- Ferizy, A. I. F. (2024). *Panduan Beli Tiket Kapal Ferry*. Ferizy. https://ferizy.com/topics/news/detail?news_code=66950eed20335e8c20eea31
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114
- Harlim, K., & Setiyawati, N. (2022). Perancangan User Experience Aplikasi Mobile Majuli Menggunakan Metode Design Thinking. *Journal of Information Technology Ampera*, 3(2), 108–123.
- Karima, H. Q., Rachmawaty, D., & Sidik, E. F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Teknik Industri*, 1(2), 94. <https://doi.org/10.30659/jurti.1.2.94-102>
- Kermanshachi, S., Nipa, T. J., & Nadiri, H. (2022). *Service quality assessment and enhancement using Kano model*. 1–17.
- Kristi, R. A., Alifian, M. Z., Nisak, S. L. Z., Abidah, I. S., & Dewi, P. K. (2022).

- Analisis User Experience Aplikasi Tix.Id Menggunakan Heart Framework. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(1), 103–112.
- Muti, A. A., Sari, T. N., & Ahmad, N. H. (2022). Determinasi Patokan Waktu Pabrikasi Dengan Stopwatch Time Study (Studi Kasus Cemilan Sbr). *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 8(1), 36–40.
- Noer, M., Ramadhani, I., Mahardhika, M. I., & Wulansari, A. (2023). Analisis User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Heart Framework Pada Aplikasi Grab Analysis Of User Experience on User Satisfaction Using The Heart Framework In The Grab Application. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5), 2986–6340
- Nowaczyk, M. (n.d.). *Combining HEART With The Goals-Signals-Metrics Process To Determine Which UX Metrics To Use*. USABILITY GEEK. <https://usabilitygeek.com/combining-heart-framework-with-goals-signals-metrics-process-ux-metrics/>
- Nuraieni, F. A., Ravenska, N., & Pradesa, H. A. (2021). *Applying Importance Performance Analyzing Level of Service Quality Analysis (IPA) Method in*. 5(2), 85–93.
- Pasaribu, B. S., Herawati, A., Utomo, K. W., & Aji, R. H. S. (2022). *PENELITIAN* (A. Muhaimin (ed.)). MEDIA EDU PUSTAKA.
- Perdana, D. S., & Banowosari, L. Y. (2024). JURNAL RESTI Evaluating the Bibit App : The HEART Framework Approach in UX. *JURNAL RESTI*, 8(2), 250–257.
- Pristantya, M., Sardi, I. L., & ... (2023). Analisis dan Evaluasi User Experience

- Membaca Buku Digital pada Aplikasi Buku Digital Menggunakan Heart Framework (Studi Kasus: Gramedia Digital). *EProceedings ...*, 10(3), 3677–3689.
- Ramdani, A., Ningrat, N. K., & Hilman, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Cafe Thsub Melalui Pendekatan Service Quality. *Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, 01(01), 70–76.
- Ramdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2025). Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara dan Kuisisioner. *JISOSEPOL: JURNAL ILMU SOSIAL EKONOMI DAN POLITIK*, 3(1), 39–47.
- Roeke, A., & Nurlala, S. (2023). Analisis Kualitas Aplikasi Shopee Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). 5(1).
- Rosyidah, N. A., Priharsari, D., & Rusdianto, D. S. (2021). Evaluasi Pengalaman Pengguna Terhadap Fitur Sistem Informasi Akademik Dengan Metode Kano (Studi Kasus : Mahasiswa Filkom UB). 5(3), 1065–1069.
- Santoso, B., & Alawiyah, T. (2021). Service Quality as A Measurement of Customer Satisfaction of Indonesian Sharia Bank Using Important Performance Analysis Method. 5(2), 291–296.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. 9, 2721–2731.
- Suratno, B., & Shafira, J. (2022). Development of User Interface/User Experience using Design Thinking Approach for GMS Service Company. *Journal of Information Systems and Informatics*, 4(2), 469–494.
- Syahidi, A., & Tolle, H. (2021). Evaluation of User Experience in Translator

Applications (Banjar-Indonesian and Indonesian-Banjar) Based on Mobile Augmented Reality Technology using the UX Honeycomb Method. *Journal of Games, Game Art, and Gamification*, 6(1), 7–13.

Syahputra, R. P., Hardiartama, R., Kristana, B. P., & Wulansari, A. (2023). Analisis User Experience Aplikasi Flip Menggunakan Metode Heart Metrics dan Importance Performance analysis (IPA). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 4(2), 228–236. <https://doi.org/10.33365/jatika.v4i2.2630>

Tanisri, R. H. A., & Istiqomah, I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Pt Jalur Nugraha Ekakurir Kranji. *Industri Inovatif: Jurnal Teknik Industri*, 13(1), 39–44. <https://doi.org/10.36040/industri.v13i1.5252>