

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulannya sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metodologi *Google's Heart Framework* untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi *mobile* "Flip". Hasil perhitungan menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 80% berdasarkan variabel *Heart* (*Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success*).
2. Berdasarkan pada evaluasi kepuasan pengguna dari ulasan di *Play Store* dan analisis responden menunjukkan bahwa aplikasi "Flip" dapat ditingkatkan dengan memperbarui desain antarmuka, menambahkan fitur menarik, menambahkan fitur pengaduan (FAQ), memastikan fitur relevan, serta meningkatkan stabilitas aplikasi melalui perbaikan *bug* dan dukungan teknis. Implementasi ini diharapkan meningkatkan kepuasan pengguna.

5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, berikut adalah beberapa saran yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi *mobile* "Flip" lebih lanjut:

1. Penelitian ini menggunakan metode *Google's Heart Framework*. Penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan metode lain yang menggabungkan variabel di luar *Heart Framework*, termasuk faktor demografis seperti usia, jenis kelamin, dan latar belakang pendidikan untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pengguna.
2. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan data saat ini menggunakan survei kuesioner. Penelitian berikutnya disarankan untuk menggunakan metode wawancara untuk menggali lebih dalam aspek kepuasan pengguna, sehingga dapat memperoleh wawasan yang lebih mendetail dan mendalam tentang pengalaman pengguna aplikasi *mobile* serupa.

DAFTAR PUSTAKA

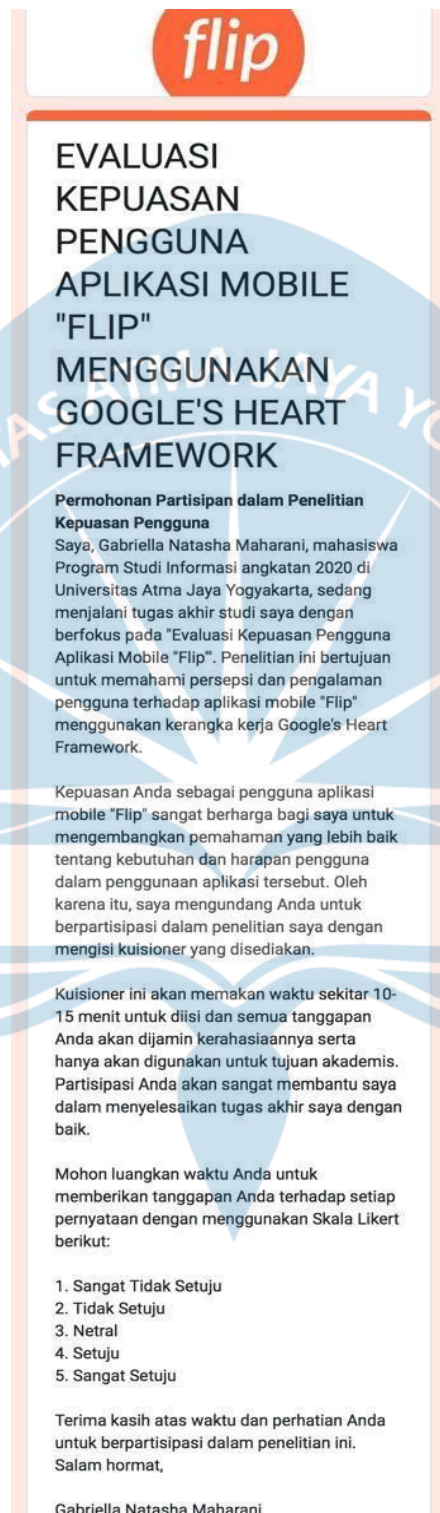
- [1] rezki dwy putra, “analisis kepuasan pengguna aplikasi flip.id menggunakan metode TAM dan EUCS,” *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 2, no. 4, p. 4, 2021.
- [2] Risnawati, Muhammad Wahyuddin Abdullah, and Saiful, “Analisis Kedudukan Aplikasi Flip Sebagai Media Transaksi Transfer Dana; Tinjauan Akad Wakalah,” *Madinah J. Stud. Islam*, vol. 10, no. 2, pp. 170–180, 2023, doi: 10.58518/madinah.v10i2.1683.
- [3] A. A. Setiamy and E. Deliani, “Perbandingan User Experience Aplikasi Digital Wallet,” vol. 2, pp. 5–10, 2019.
- [4] A. Antika, A. Annisah, and W. Handayani, “Benefits of E-Wallet Applications for Student Transactions,” *J. Akuntansi, Keuang. dan Teknol. Inf. Akunt.*, vol. 3, no. 1, pp. 471–478, 2022, doi: 10.36085/jakta.v3i1.3544.
- [5] H. Selvia and P. Syariah, “PERBANDINGAN USER EXPERIENCE APLIKASI DOMPET DIGITAL GO-PAY, OVO DAN DANA PADA MAHASISWA UIN RADEN INTAN LAMPUNG DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM SKRIPSI Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi ,” 2023.
- [6] B. Alsanousi, A. S. Albeshir, H. Do, and S. Ludi, “Investigating the User Experience and Evaluating Usability Issues in AI-Enabled Learning Mobile Apps: An Analysis of User Reviews,” *Int. J. Adv. Comput. Sci. Appl.*, vol. 14, no. 6, pp. 18–29, 2023, doi: 10.14569/IJACSA.2023.0140602.
- [7] I. Michael Page, “Analisis Kesuksesan Aplikasi Flip.Id Berdasarkan Persepsi Pengguna dengan Menggunakan Model Delone And Mclean,” 2022.
- [8] A. Car et al., *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip Menggunakan Metode EUCS*, vol. 47, no. 1, 2023. [Online]. Available: <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2019.01.002><https://doi.org/10.1016/j.cstp.2023.100950><https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2021.04.007><https://doi.org/10.1016/j.trd.2021.102816><https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.03.015><https://doi.org/10.1016/j>
- [9] R. P. Syahputra, R. Hardiartama, B. P. Kristana, and A. Wulansari, “Analisis User Experience Aplikasi Flip Menggunakan Metode Heart Metrics dan Importance Performance analysis (IPA),” *J. Inform. dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 4, no. 2, pp. 228–236, 2023, doi: 10.33365/jatika.v4i2.2630.

- [10] N. Hidayat and H. Khotimah, "Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Kegiatan Pembelajaran," *JPPGuseda | J. Pendidik. Pengajaran Guru Sekol. Dasar*, vol. 2, no. 1, pp. 10–15, 2019, doi: 10.33751/jppguseda.v2i1.988.
- [11] N. Sakir, J. N. U. Jaya, and N. Wahyuni, "Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 2, p. 344, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4047.
- [12] R. W. Tyas and N. Azizah, "Analisa Kepuasan Pengguna Dompot Digital DANA Melalui Continuance Use Intention Dengan Expectation Confirmation Model," *J. Ilm. Poli Bisnis*, vol. 14, no. 2, pp. 126–140, 2022, doi: 10.30630/jipb.v0i0.772.
- [13] E. Istianah and W. Yustanti, "Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 4, pp. 36–44, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47882>
- [14] S. A. Septiari, "Analisis Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna OVO Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Digit. Repos. Univ. Jember*, p. 55, 2020.
- [15] M. R. Masitoh, H. A. Wibowo, and K. Ikhsan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee," *Sains Manaj.*, vol. 5, no. 1, pp. 101–119, 2019, doi: 10.30656/sm.v5i1.1515.
- [16] Anna, "Analisis Hubungan Cunsumption Values Terhadap Adopsi Penggunaan Mobile Banking," *Galang Tanjung*, no. 2504, pp. 1–9, 2011.
- [17] Siti Widya and S. N. Fitriah, "Analisis Fikih Muamalah Terhadap Transaksi Transfer Dana Antar Bank Melalui Aplikasi Flip," *Al-Mizan J. Huk. dan Ekon. Islam*, vol. 5, no. 2, pp. 42–61, 2021, doi: 10.33511/almizan.v5n2.42-61.
- [18] 2022) (Iqbal, "Analisis User Experience Aplikasi Mobile Peduli Lindungi Menggunakan Heart Metrics," *γλγ7*, vol. 3, no. 8.5.2017, pp. 2003–2005, 2022, [Online]. Available: www.aging-us.com
- [19] K. Rodden, H. Hutchinson, and X. Fu, "Measuring the user experience on a large scale: User-centered metrics for web applications," *Conf. Hum. Factors Comput. Syst. - Proc.*, vol. 4, pp. 2395–2398, 2010, doi: 10.1145/1753326.1753687.

- [20] A. Unique, “~~濟無~~No Title No Title No Title,” no. 0, pp. 1–23, 2020.
- [21] M. Noer, I. Ramadhani, M. I. Mahardhika, and A. Wulansari, “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,” *J. Ilm. Multidisiplin*, vol. 1, no. 5, pp. 2986–6340, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8047067>
- [22] B. W. Trenggono, A. Faroqi, and A. Wulansari, “Penerapan Metode Heart Metrics dalam Menganalisis User Experience Aplikasi E-Learning,” *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 11, no. 2, p. 471, 2022, doi: 10.35889/jutisi.v11i2.876.
- [23] A. V. Pratama, A. D. Lestari, and Q. Aini, “Analisis User Experience Aplikasi Academic Information System (Ais) Mobile Untuk User-Centered Metrics Menggunakan *Heart Framework*file:///C:/Users/agung/Downloads/Documents/a155-160-suhar-janti.pdf,” *Sistemasi*, vol. 8, no. 3, p. 405, 2019.
- [24] A. C. Zarkasi, A. S. Wardani, and S. Sucipto, “Analisa User Experience Terhadap Fitur Di Aplikasi Zenius Menggunakan *Heart Framework*,” *METHOMIKA J. Manaj. Inform. dan Komputerisasi Akunt.*, vol. 6, no. 6, pp. 174–179, 2022, doi: 10.46880/jmika.vol6no2.pp174-179.
- [25] M. I. A. Ranius, T. Sutabri, and A. Y. Ranius, “Analisis Manajemen Pelayanan PT. KAI Sebagai Pengguna pada Aplikasi KAI ACCESS Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Version 3,” *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 135–140, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.136.
- [26] B. W. Widagdo, M. Handayani, and A. Suharto, “Dampak pandemi COVID-19 terhadap perilaku peserta didik pada proses pembelajaran daring menggunakan metode pengukuran skala likert (studi kasus di Kabupaten Tangerang Selatan),” *J. Teknol. Inf. ESIT*, vol. 15, no. 2, pp. 63–70, 2020.
- [27] S. K. Dewi and A. Sudaryanto, “Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan , Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah,” *Semin. Nas. Keperawatan Univ. Muhammadiyah Surakarta 2020*, pp. 73–79, 2020.
- [28] V. April, N. Andal, K. Ratnasari, U. Sahid, U. Sahid, and E. Korespondensi, “Kepuasan konsumen Cafe Coffite Jakarta Selatan,” vol. 1, pp. 246–259, 2022, [Online]. Available: usahid.ac.id/conference/index.php/snpk/article/view/47
- [29] Salma Luthfiah Yulvi and Mery Citra Sondari, “Analisis User Experience Menggunakan *Heart*

- Framework dan Importance Performance Analysis (Studi Pada TikTok Shop),” Indones. J. Educ. Comput. Sci.*, vol. 1, no. 3, pp. 148–159, 2023, doi: 10.60076/indotech.v1i3.245.
- [30] A. G. Andreas, P. Dellia, S. R. Rahma, J. Nurqomariah, and R. Soleha, “Analysis of User Experience (UX) in the Use of the TikTok Shop Application with the HEART Metrics Method,” vol. 3, no. 3, 2024.
- [31] Real Ananda Kristi, Muhammad Zharif Alifian, Siti Lailatul Zahrotun Nisak, Inas Syarifah Abidah, and Putu Kumara Dewi, “Analisis User Experience Aplikasi Tix.Id Menggunakan *Heart Framework*,” *Pros. Semin. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 103–112, 2022, doi: 10.33005/sitasi.v2i1.276.
- [32] P. S. Akuntansi, “Pengukuran User Experience Aplikasi Satu Sehat Dengan Pendekatan Metode Heart Metrics,” vol. 20, no. 1, pp. 105–123, 2022.
- [33] O. V. Tri Utami, C. Wiguna, and D. M. Kusumawardani, “Implementasi dan Pengukuran Pengalaman Pengguna Sistem Informasi Rehabilitasi Korban Penyalahgunaan Napza Menggunakan *Heart Framework*,” *Sistemesi*, vol. 10, no. 2, p. 460, 2021, doi: 10.32520/stmsi.v10i2.1304.

LAMPIRAN



flip

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE "FLIP" MENGGUNAKAN GOOGLE'S HEART FRAMEWORK

**Permohonan Partisipan dalam Penelitian
Kepuasan Pengguna**

Saya, Gabriella Natasha Maharani, mahasiswa Program Studi Informasi angkatan 2020 di Universitas Atma Jaya Yogyakarta, sedang menjalani tugas akhir studi saya dengan berfokus pada "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile "Flip". Penelitian ini bertujuan untuk memahami persepsi dan pengalaman pengguna terhadap aplikasi mobile "Flip" menggunakan kerangka kerja Google's Heart Framework.

Kepuasan Anda sebagai pengguna aplikasi mobile "Flip" sangat berharga bagi saya untuk mengembangkan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan harapan pengguna dalam penggunaan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, saya mengundang Anda untuk berpartisipasi dalam penelitian saya dengan mengisi kuisisioner yang disediakan.

Kuisisioner ini akan memakan waktu sekitar 10-15 menit untuk diisi dan semua tanggapan Anda akan dijamin kerahasiaannya serta hanya akan digunakan untuk tujuan akademis. Partisipasi Anda akan sangat membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir saya dengan baik.

Mohon luangkan waktu Anda untuk memberikan tanggapan Anda terhadap setiap pernyataan dengan menggunakan Skala Likert berikut:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Terima kasih atas waktu dan perhatian Anda untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.
Salam hormat,

Gabriella Natasha Maharani

Lampiran 1. 1 Kriteria Responden



Nama *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Nomor WhatsApp *

Jawaban Anda

Usia *

☐ 17 tahun

☐ 17 - 20 tahun

☐ 21 - 30 tahun

☐ 31 - 40 tahun

☐ diatas 40 tahun

Status *

☐ Pelajar

☐ Mahasiswa

☐ Karyawan/Tenaga Kerja

☐ Yang lain:

**Intensitas menggunakan aplikasi mobile *
Flip dalam satu hari**

☐ 1 - 2 kali

☐ 3 - 4 kali

☐ 5 - 6 kali

☐ diatas 6 kali

**Menu mana yang sering anda gunakan di *
aplikasi mobile Flip**

☐ Transfer

☐ Top Up E-Wallet

☐ Pembelian Pulsa

☐ Pembelian Token Listrik

☐ Flip Globe

☐ Yang lain:

Lampiran 1. 2 Demografi Responden

Happiness

Mengukur tingkat kepuasan dan kebahagiaan pengguna saat menggunakan aplikasi mobile Flip

Saya dapat dengan mudah melakukan transfer antar bank menggunakan aplikasi mobile Flip *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Saya dapat memahami dengan jelas saat * menjelajahi semua fitur yang tersedia di dalam aplikasi mobile Flip

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi mobile Flip untuk melakukan transfer antar bank *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Saya menyukai tampilan desain interface * dari aplikasi mobile Flip

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Lampiran 1. 3 Item Pertanyaan Variabel Happiness

Enggagement

Mengukur sejauhmana pengguna terlibat dalam interaksi dengan aplikasi mobile Flip

Saya merasa aplikasi mobile Flip dapat digunakan setiap waktu *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Saya menggunakan aplikasi mobile Flip setiap ingin transfer ke beda rekening bank atau E-Wallet secara berkala *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Saya menggunakan aplikasi mobile Flip sebagai sarana membayar tagihan listrik, BPJS Kesehatan, Zakat, Air PDAM, Data, dan lainnya *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Saya bisa menghabiskan waktu saat menggunakan aplikasi mobile Flip *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Lampiran 1. 4 Item Pertanyaan Variabel Engagement

Adoption

Mengukur seberapa cepat dan seberapa banyak pengguna baru mengadopsi layanan aplikasi mobile Flip

Saya mengetahui cara menggunakan fitur pada aplikasi mobile Flip saat pertama kali menggunakan *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Saya mengetahui berbagai fitur yang disediakan aplikasi mobile Flip dapat digunakan dengan baik *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Saya tahu bagaimana cara mengoperasikan aplikasi mobile Flip *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Saya merasa aplikasi mobile Flip dapat memenuhi kebutuhan transaksi *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Lampiran 1.5 Item Pertanyaan Variabel Adoption

Retention

Mengukur seberapa banyak pengguna yang tetap menggunakan layanan aplikasi mobile Flip dalam jangka waktu tertentu

Saya akan menggunakan aplikasi mobile Flip paling tidak sebulan sekali *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Setelah 2 minggu pemakaian, saya masih menggunakan aplikasi mobile Flip untuk melakukan transaksi *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Fitur aplikasi mobile Flip yang pertama saya gunakan masih tetap saya gunakan sampai sekarang *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Saya akan terus menggunakan aplikasi mobile Flip sebagai solusi praktis untuk transfer antar bank *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Lampiran 1. 6 Item Pertanyaan Variabel Retention

Task Success

Mengukur seberapa efektif pengguna dalam menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan yang pengguna inginkan pada layanan aplikasi mobile Flip

Saya dapat menyelesaikan proses transaksi antar bank menggunakan aplikasi mobile Flip *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Aplikasi mobile Flip membantu saya untuk melakukan transaksi dengan cepat dan tepat *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Saya merasa bahwa aplikasi mobile Flip membuat saya fleksibel dari sisi waktu untuk melakukan transaksi antar bank *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Aplikasi mobile Flip tidak mengalami error saat saya melakukan transaksi *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Lampiran 1.7 Item Pertanyaan Variabel Task Success

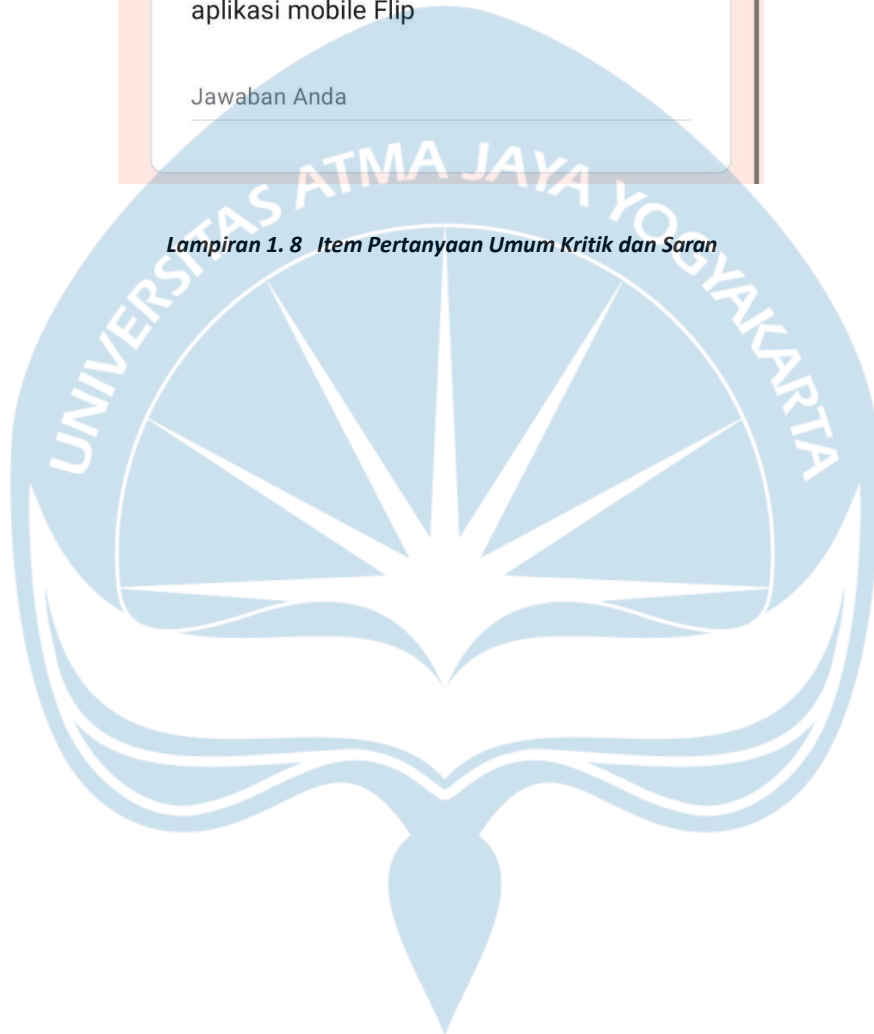
Umum

Jawablah secara singkat

Berikan kritik dan saran untuk perbaikan *
fitur tambahan yang dapat meningkatkan
aplikasi mobile Flip

Jawaban Anda

Lampiran 1. 8 Item Pertanyaan Umum Kritik dan Saran



Untitled3 [DataSet2] - IBM SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Search application

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1	H1	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
2	H2	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
3	H3	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
4	H4	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
5	TOTAL_H	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
6	E1	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
7	E2	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
8	E3	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
9	E4	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
10	TOTAL_E	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
11	A1	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
12	A2	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
13	A3	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
14	A4	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
15	TOTAL_A	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
16	R1	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
17	R2	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
18	R3	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
19	R4	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
20	TOTAL_R	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
21	T1	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
22	T2	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
23	T3	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
24	T4	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
25	TOTAL_T	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Nominal	Input
26											
27											
28											
29											
30											
31											

Data View Variable View

Lampiran 1. 9 Variabel View

Untitled3 [DataSet2] - IBM SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Search application

Visible: 25 of 25 Variables

	H1	H2	H3	H4	TOTAL_H	E1	E2	E3	E4	TOTAL_E	A1	A2	A3	A4	TOTAL_A	R1	R2	R3	R4	TOTAL_R	T1	T2
1	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	3	4	5	4	16	5	5
2	4	5	5	5	19	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	5	5
3	5	4	4	5	18	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18	5	4
4	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5
5	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19	4	5
6	5	5	5	4	19	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	5	4
7	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	5	4
8	5	4	4	5	18	4	4	5	5	18	4	5	4	4	18	4	4	4	5	17	5	5
9	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18	5	4
10	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	4	5
11	5	3	5	3	16	5	3	5	4	17	5	3	5	4	17	5	3	5	4	17	5	3
12	5	4	5	4	18	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18	5	4	3	4	16	5	4
13	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18	5	4
14	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	5	5
15	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17	5	4
16	5	4	4	4	17	3	5	3	4	15	5	4	5	4	18	4	4	4	3	15	5	4
17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5
18	5	5	4	4	18	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	4	4
19	1	5	5	5	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4
20	5	5	5	5	20	5	5	5	1	16	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	4	4
21	5	4	5	5	19	5	4	3	2	14	4	5	5	5	19	3	2	2	4	11	5	5
22	5	4	4	4	17	4	4	2	2	12	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	4
23	5	5	5	4	19	5	5	3	2	15	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5
24	5	4	5	4	18	5	4	3	4	16	4	4	4	5	17	2	4	4	5	15	5	5
25	3	4	3	5	15	4	4	5	4	17	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3
26	5	4	5	4	18	5	5	1	1	12	4	4	4	5	17	1	4	5	5	15	5	5
27	5	5	5	5	20	5	5	5	1	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5
28	4	4	4	4	16	4	2	2	2	10	3	4	4	4	15	2	2	2	2	8	4	4
29	5	5	5	4	19	5	5	1	1	12	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	5	5

Data View Variable View

Lampiran 1. 10 Data View

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	385	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	20

Correlations

[DataSet1]

		Correlations																	
		H1	H2	H3	H4	TOTAL_H	E1	E2	E3	E4	TOTAL_E	A1	A2	A3	A4	TOTAL_A	R1	R2	R3
H1	Pearson Correlation	1	.406**	.454**	.351**	.734**	.399**	.372**	.178**	.150**	.354**	.396**	.350**	.398**	.468**	.528**	.289**	.399**	.324**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.003	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.00
	N	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	38
H2	Pearson Correlation	.406**	1	.344**	.371**	.705**	.345**	.303**	.309**	.247**	.411**	.382**	.386**	.349**	.466**	.520**	.358**	.373**	.421**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.00
	N	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	38
H3	Pearson Correlation	.454**	.344**	1	.491**	.775**	.448**	.493**	.139**	.094	.363**	.407**	.435**	.468**	.556**	.610**	.275**	.377**	.355**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	.006	.064	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.00
	N	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	38
H4	Pearson Correlation	.351**	.371**	.491**	1	.758**	.498**	.458**	.403**	.371**	.588**	.421**	.500**	.351**	.500**	.583**	.378**	.458**	.415**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.00
	N	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	38
TOTAL_H	Pearson Correlation	.734**	.705**	.775**	.758**	1	.571**	.550**	.349**	.293**	.581**	.540**	.565**	.526**	.670**	.755**	.438**	.541**	.510**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.00
	N	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	38
E1	Pearson Correlation	.399**	.345**	.448**	.498**	.571**	1	.448**	.294**	.199**	.609**	.327**	.423**	.358**	.526**	.535**	.329**	.307**	.367**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.00
	N	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	38
E2	Pearson Correlation	.372**	.303**	.493**	.458**	.550**	.448**	1	.184**	.215**	.580**	.387**	.405**	.431**	.541**	.577**	.433**	.504**	.437**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.00
	N	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	38
E3	Pearson Correlation	.178**	.309**	.139**	.403**	.349**	.294**	.184**	1	.673**	.816**	.372**	.386**	.256**	.273**	.425**	.360**	.363**	.330**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.006	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.00
	N	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	38
E4	Pearson Correlation	.150**	.247**	.094	.371**	.293**	.199**	.215**	.673**	1	.804**	.403**	.374**	.169**	.223**	.390**	.289**	.314**	.282**
	Sig. (2-tailed)	.003	<.001	.064	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.00
	N	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	38

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Unicode:ON

Classic

Lampiran 1. 12 Uji Validitas

Frequencies

		Statistics																		
		H1	H2	H3	H4	TOTAL_H	E1	E2	E3	E4	TOTAL_E	A1	A2	A3	A4	TOTAL_A	R1	R2	R3	R4
N	Valid	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385	385
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.39	4.25	4.24	4.22	17.11	4.28	4.20	3.85	3.71	16.04	4.16	4.18	4.30	4.35	16.98	4.12	4.11	4.14	4.26
Std. Error of Mean		.038	.038	.040	.042	.118	.042	.044	.060	.063	.151	.044	.040	.036	.040	.122	.048	.047	.044	.043
Range		4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4
Minimum		1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1
Maximum		5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5

Lampiran 1. 13 Hasil Olah Mean, Minimum, dan Maximum

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE "FLIP" I ☆

Kirim

G

Pertanyaan

Jawaban 390

Setelan

390 jawaban

Lihat di Spreadsheet

Menerima jawaban

Ringkasan

Pertanyaan

Individual

Nama

390 jawaban

Dimas

Rachel

Chika sabad

10:07

23/07/2024

Lampiran 1. 14 Hasil Responden