

# Potensi Aplikasi *Mobile* untuk Pengembangan Usaha berdasarkan Ulasan Pengguna (Studi Kasus: Appon dan Kunci)

Kintani Putri dan Dwinita Larasati  
 Institut Teknologi Bandung  
*e-mail: kintaniptr@gmail.com*

**Abstrak**—Pengembangan aplikasi mobile memiliki posisi penting untuk membantu kebutuhan pengguna, salah satunya adalah para pelaku usaha. Potensinya dapat terus dikembangkan dengan memanfaatkan kekuatan dan peluang yang ada dengan memerhatikan interaksi pengguna pada kegunaan aplikasi mobile. Artikel ini akan memaparkan berbagai potensi yang dapat dikembangkan pada aplikasi mobile dengan studi kasus aplikasi AppOn dan Kunci yang memiliki rating baik bagi pengguna. Data dikumpulkan berdasarkan ulasan pengguna pada aplikasi di Google Play dan diklasifikasi menggunakan metode SWOT. Selanjutnya hasil klasifikasi tersebut dianalisis berdasarkan fungsionalitasnya menggunakan parameter *usability component* yang dapat mengukur kegunaan suatu aplikasi. Ruang lingkup penelitian ini adalah mengidentifikasi fitur aplikasi mobile yang berpotensi membantu pelaku usaha mengembangkan usahanya.

**Kata Kunci**—Aplikasi Mobile, Kebutuhan Pengguna, Kegunaan Aplikasi, Pengembangan Usaha, Metode SWOT.

## I. PENDAHULUAN

USAHA membutuhkan banyak sumber daya sebagai panduan untuk berkembang. Kebutuhan tersebut berpeluang untuk difasilitasi menggunakan aplikasi *mobile*. Dalam aplikasi *mobile*, pengguna terhubung ke sistem sehingga desain yang tepat memiliki peluang untuk berhasil memfasilitasi kebutuhan pengguna [1]. Kebutuhan tersebut dapat ditelaah lebih jauh berdasarkan persepsi pengguna melalui klasifikasi ulasan positif dan negatif [2]. Pengguna dapat mengevaluasi persepsi yang diharapkan sebelumnya dan kinerja produk yang dirasakan setelahnya [3]. Hal tersebut memengaruhi keberlanjutan pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Pada penelitian ini digunakan struktur metode SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities, dan threats*) [4] dan *usability component* [5] untuk mengukur fungsionalitas suatu produk [6]. SWOT digunakan sebagai metode perencanaan untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. SWOT mengidentifikasi faktor internal dan eksternal untuk mencapai tujuan tertentu [7]. Metode SWOT dilakukan untuk mengidentifikasi kelemahan dan peluang sehingga dapat meningkatkan potensi pada pengembangan aplikasi *mobile*. Selanjutnya data yang telah diklasifikasi tersebut dianalisis dengan parameter *usability component* yang dapat mengukur kegunaan dari suatu aplikasi [5]. Studi ini akan menganalisis ulasan pengguna dengan studi kasus aplikasi AppOn dan Kunci. Kedua aplikasi tersebut bertujuan untuk membantu

para pelaku usaha dalam mengembangkan usahanya. AppOn sendiri memiliki fitur untuk berkonsultasi melalui obrolan dengan para ahli serta pengguna dapat belajar dan berpartisipasi dalam program khusus untuk meningkatkan usaha semudah berbelanja *online*. Sedangkan Kunci adalah aplikasi yang menyediakan tempat belajar melalui video *mentoring* dan menyediakan fitur forum diskusi antar pengguna sesuai dengan jenis bidang usahanya.

Dalam penelitian ini, ulasan pengguna di *Google Play* menjadi faktor yang dianalisis. Toko aplikasi seperti *Google Play* memungkinkan pengguna untuk meninjau aplikasi dengan memberikan peringkat (1 hingga 5), sehingga pengguna dapat mengamati kekuatan dan kelemahan fitur yang ditawarkan. Sumber data ini menangkap perspektif yang berbeda pada berbagai aspek (seperti fungsionalitas dan manfaat aplikasi). Hasil ulasan pengguna dapat membantu dalam mengatasi kekurangan dalam proses pengembangan, serta memudahkan pengguna dalam mengambil keputusan penting tentang aplikasi apa yang akan memenuhi kebutuhannya sebagai pengguna akhir [8]. Pembahasan yang disajikan memiliki implikasi penting untuk menganalisis ulasan *online* terhadap interaksi pengguna dengan fitur dari kedua aplikasi tersebut. Penelitian ini dapat mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Faktor tersebut dapat dijadikan sebagai potensi pengembangan fitur aplikasi *mobile* yang mengacu pada *usability component* sebagai parameter dalam menganalisis kebutuhan pengguna dalam mengembangkan usaha.

## II. KAJIAN TEORI

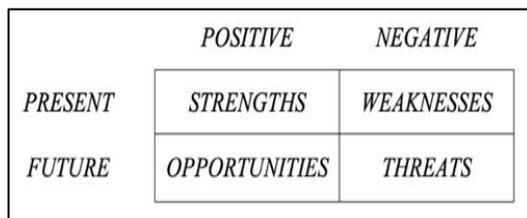
### A. Ulasan Pengguna

Persepsi atau ulasan pengguna mengenai sebuah sistem yang terdapat pada situs terbuka bernilai positif dan negatif yang dapat diklasifikasi [2]. Ulasan pengguna produk cenderung diungkapkan dengan cara ekspresif yang membuat ulasan menjadi lebih komprehensif dan dapat digunakan sebagai dasar untuk evaluasi produk [9]. Ulasan pengguna yang digunakan sebagai evaluasi produk harus diklasifikasi terlebih dahulu untuk menentukan posisi tiap ulasan yang diungkapkan dalam kalimat tersebut bersifat positif atau negatif [2].

Ulasan pengguna merupakan salah satu fitur yang disediakan oleh toko aplikasi *Google Play* supaya pengguna dapat memberikan umpan balik dalam bentuk *rating* dan ulasan dari sisi pengguna untuk aplikasi yang diunduh. Fungsi ulasan disediakan untuk mengizinkan pengguna

Tabel 1.  
Ulasan pengguna mengenai kekuatan fitur

No	Aplikasi	Nama	Point	Ulasan Pengguna	Nilai
S1	Kuncie	WN	Kontennya berguna untuk UMKM	“Ilmunya sangat bermanfaat untuk menjalankan usaha saat ini dengan ragam pilihan belajar tanpa harus keluar rumah dan gratis”	5/5
S2	AppOn	MS	Fitur konsultan sangat membantu	“Fitur konsultan membantu saya yang bingung dengan banyak keperluan, mau konsul tenaga ahli mahal. Keren banget di AppOn terjangkau dan berkualitas. <i>Keep updating</i> fitur lain yang keren”	5/5
S3	AppOn	EH	Fiturnya dibutuhkan pengguna	“Sudah cobain fiturnya. <i>Overall</i> memang ini yg dibutuhkan kami pengusaha, tapi aku kasih masukan supaya konsultannya lebih responsif”	5/5
S4	AppOn	BO	Fitur konsultasi menarik	“Saya sudah coba nih konsultasinya, ditunggu fitur lainnya ya”	5/5
S5	Kuncie	AG	Fitur menarik	“UI/UX estetik, <i>cool</i> , namun tetep <i>smooth</i> . Selain itu, bisa ada <i>feature gamification</i> , bisa <i>comment</i> dan pilihan <i>business scope</i> -nya”	5/5



Gambar 1. Kerangka konsep Metode SWOT.

memberikan komentar dari aplikasi yang telah digunakan, sehingga menyediakan umpan balik yang dapat dievaluasi bagi pengembang aplikasi [10].

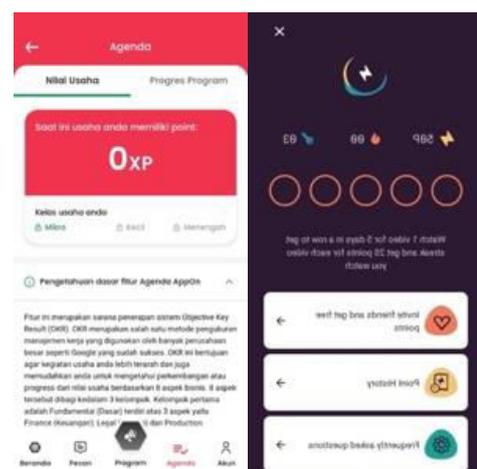
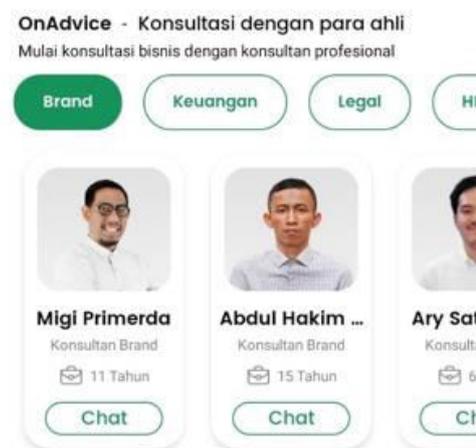
**B. Interaksi Pengguna**

Aplikasi *mobile* selalu berkaitan dengan peran penggunanya, fungsionalitas tersebut dapat dilihat berdasarkan interaksi pengguna dengan sistem yang ada pada aplikasi *mobile*. Pemetaan tersebut berguna untuk mengidentifikasi masalah dan kekurangan dalam interaksi pengguna [6] dan sistem secara internal dan eksternal yang dapat dimanfaatkan dalam memfasilitasi kebutuhan pengguna. Faktor manusia atau interaksi pengguna menjadi penting untuk diperhatikan melihat fungsinya dalam memfasilitasi kebutuhan pengguna [6]. Pengguna dapat memanfaatkan produk yang ada untuk dapat mencapai tujuan dan kebutuhannya [5]. Dalam meningkatkan kegunaan aplikasi, perlu pengamatan pada pengguna mengenai bagaimana interaksinya dengan sistem atau produk (bagaimana produk berhasil memfasilitasi pengguna dan kesulitan yang dialami pengguna dalam menggunakannya) [5]. Hasil dari pengamatan tersebut dapat dimanfaatkan sebagai evaluasi pengalaman interaksi pengguna dengan produk [11].

**III. METODE PENELITIAN**

**A. Instrumen Penelitian**

Studi ini menganalisis AppOn (dengan *rating* 4,83) dan



Gambar 2. Kekuatan fitur dari kedua aplikasi.

Kuncie (dengan *rating* 4,38). Kedua aplikasi tersebut memiliki fungsi yang sama, khususnya dalam memudahkan pengguna membangun usaha. Data ulasan pengguna dari *Google Play* dikumpulkan menggunakan situs unduh ulasan *online* yaitu *AppFollow*. Setiap ulasan memiliki atribut sebagai berikut: (1) nama pengguna (disamarkan); (2) ulasan

Tabel 2.  
Ulasan pengguna mengenai kelemahan fitur

Weaknesses (Present, Negative)					
No	Aplikasi	Nama	Point	Ulasan Pengguna	Nilai
W1	Kuncie	FS	Sulit masuk aplikasi	“Tolong kirim <i>OTP</i> nya lebih cepat. <i>OTP</i> tidak dikirim-kirim sampai <i>request OTP</i> baru tapi sama saja tidak dikirim, alhasil saya hapus aplikasinya nya kalo udah di perbaiki saya kasih bintang 5 lagi”	1/5
W2	Kuncie	ABS	Sulit masuk aplikasi	“Ini sumpah susah banget masuknya udah 3 kali kode nya gak bisa masuk padahal ketik nya bener”	1/5
W3	Kuncie	FB	Fiturnya kurang membantu	“Kayak di Youtube ya. Katanya bisa ngobrol sama mentor tapi ini tidak bisa”	1/5
W4	Kuncie	AD	Fitur dan konten sulit diakses	“Aplikasi ini bagus untuk yang tertarik belajar bisnis. Namun video yang telah ditonton & terbuka kuncinya, tidak dapat diputar ulang. Seharusnya konten yang sudah terbuka tidak perlu menggunakan kunci baru lagi untuk membukanya. Semoga bisa diperbaiki ke depannya. Kolom diskusi itu bagus namun banyak chat tidak relevan dan perlu dikontrol oleh tim”	3/5
W5	AppOn	C	Sulit masuk aplikasi	“Kode verifikasi nya tidak masuk terus ya?”	4/5

Tabel 3.  
Ulasan pengguna mengenai peluang fitur

Opportunities (Future, Positive)					
No	Aplikasi	Nama	Point	Ulasan Pengguna	Nilai
O1	Kuncie	AA	Fitur masuk aplikasi	“Tolong sediakan fitur daftar menggunakan facebook atau gmail tidak harus nomer <i>handphone</i> ”	1/5
O2	Kuncie	SP	Fitur masuk aplikasi	“Seharusnya ada akun <i>guest</i> sebelum daftar. Daftar nya sulit”	1/5
O3	Kuncie	M	Fitur memilih resolusi video	“Tambahin fitur pilih resolusi video pemateri”	2/5
O4	Kuncie	RS	Konten perlu dibuat lebih menarik	“Videonya harus lebih menarik jangan cuma ada orangnya saja tapi harus ada seperti gambaran yang semenarik mungkin”	4/5
O5	AppOn	PJ	Fitur penjelasan aplikasi	“Aplikasi ini tuh buat bantuan UMKM yah?”	4/5
O6	AppOn	BM	Fitur konsultasi	“Ini sebenarnya sudah bagus, tapi konsultan nya masih sedikit, bisa ditambahin lagi”	4/5
O7	AppOn	AH	Fitur penjelasan mengenai <i>benefit</i> aplikasi	“Ini aplikasi untuk UMKM ya, kira-kira keuntungan yang didapat setelah pakai aplikasi ini apa ya?”	4/5
O8	AppOn	RWP	Fitur mendaftar lebih dari satu usaha	“Saya sudah masukin data usaha, kalo usaha saya ada 2 bisa tidak ya?”	5/5
O9	AppOn	RF	Tambahan fitur lain	“Ini fitur-fiturnya cuma segini? Atau akan ada tambahan lainnya?”	5/5
O10	AppOn	AJ	Fitur penjelasan mengenai aplikasi	“Ini UMKM nya sampai penjual keliling juga bisa ya? Terus harus pakai fitur yg mana ya?”	5/5

pengguna; (3) nilai/rating. Rating yang diberikan pengguna adalah nilai numerik mulai dari 1 s.d. 5 (terburuk s.d. terbaik). Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif. Data ulasan pengguna tersebut diklasifikasi menggunakan metode SWOT yang kemudian dianalisis fungsionalitasnya menggunakan parameter

*usability component* untuk menilai kegunaan aplikasi. Proses penelitian ini menghasilkan rangkuman dan rekomendasi tentang peluang yang dapat dilakukan dalam pengembangan aplikasi *mobile* untuk pengguna dalam membangun usaha.

Tabel 4.  
Ulasan pengguna mengenai ancaman fitur.

Threats (Future, Negative)					
No	Aplikasi	Nama	Point	Ulasan Pengguna	Nilai
P1	Kuncie	IT	Aplikasi tidak kompatibel	“Aplikasi tidak kompatibel pada <i>handphone</i> saya dan otomatis tertutup sendiri”	1/5
P2	AppOn	AC	Fitur untuk konsultan	“Cara gabung jadi pekerja <i>online</i> -nya gimana ya?”	5/5

Tabel 5.  
Klasifikasi fungsionalitas aplikasi.

Positive Strengths		Negative Weaknesses	
Present	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konten edukasi bisnis</li> <li>• Fitur konsultasi</li> <li>• Penghargaan dengan <i>experience point</i> (XP)</li> <li>• Forum dapat berpotensi dikembangkan menjadi fitur unggulan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>OTP login</i> sulit masuk</li> <li>• Fitur konsultasi dengan mentor lebih berguna dari pada sekadar menonton video <i>mentoring</i> yang hanya bisa ditonton sekali sehari</li> <li>• Fitur diskusi banyak chat yang tidak relevan</li> </ul>	
	Opportunities		Threats
Future	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fitur login kedalam aplikasi, menggunakan <i>Gmail</i> maupun media sosial lainnya atau fitur <i>guest login</i></li> <li>• Fitur untuk mendaftarkan lebih dari satu usaha juga diperlukan pengguna.</li> <li>• Fitur diskusi sangat berguna bagi pelaku usaha</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi perlu dibuat kompatibel dengan <i>smartphone</i> versi terdahulu</li> <li>• Fitur mitra pekerja sebagai konsultan juga perlu disediakan untuk membuka kesempatan kolaborasi yang semakin luas.</li> </ul>	

Tabel 6.  
Analisis *usability component*

<i>Learnability</i>	Fitur konsultasi dianggap mudah dipahami dan digunakan pelaku usaha untuk mengonsultasikan bisnisnya dengan efisien.
<i>Efficiency</i>	Pelaku usaha merasa efisien ketika dapat membangun usahanya secara menyeluruh hanya dengan menggunakan satu fitur untuk berkonsultasi langsung dengan ahli.
<i>Memorability</i>	Pelaku usaha akan menggunakan aplikasi kembali ketika membutuhkan konsultasi atau program pelatihan langsung dari tenaga profesional.
<i>Errors</i>	Sulit masuk ke dalam aplikasi membuat pelaku usaha enggan untuk menggunakan aplikasi, selain itu jika aplikasi membutuhkan spesifikasi <i>smartphone</i> yang tinggi maka penggunaan aplikasi akan terhambat.
<i>Satisfaction</i>	Selain tampilan yang mudah dipahami, pelaku usaha merasa sangat terfasilitasi jika mendapatkan penghargaan berupa XP yang dapat ditukarkan kembali.

**B. Metode SWOT**

Penelitian ini menggunakan kerangka SWOT untuk mengklasifikasikan ulasan pengguna terhadap aplikasi yang menjadi studi kasus dapat dilihat pada Gambar 1. Metode SWOT akan didasarkan pada dua kategori berikut; (1) faktor yang berpengaruh positif (kekuatan dan peluang) dan (2) faktor yang berdampak negatif (kelemahan dan ancaman), dengan asumsi bahwa kekuatan dan kelemahan merupakan ciri dari keadaan saat ini (sekarang), peluang dan ancaman diharapkan di masa depan fenomena (masa depan). Metode SWOT dilakukan berdasarkan ulasan pengguna yang datanya telah dikumpulkan sebelumnya [4].

**C. Usability Component**

Parameter *usability component* digunakan untuk menilai seberapa mudah produk dapat digunakan pengguna. *Usability component* mengacu pada metode untuk meningkatkan kemudahan pengguna [6]. Terdapat 5 komponen kualitas, diantaranya; *learnability* (untuk menganalisis kemudahan pengguna dalam menyelesaikan tugas saat menggunakan sebuah produk); *efficiency* (untuk menganalisis kecepatan pengguna dalam melakukan tugas); *memorability* (untuk menganalisis seberapa mudah pengguna kembali menggunakan sebuah produk); *errors* (untuk menganalisis seberapa parah kesalahan yang ada dan

seberapa mudah pengguna dapat pulih kembali); *satisfaction* (untuk menganalisis kesenangan pengguna ketika menggunakan sebuah produk) [5]. Hal tersebut dapat menentukan seberapa penting atau mudah sistem tersebut diinginkan pengguna pada sistem atau produk [12].

**IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Strength Point**

Berdasarkan data yang dapat dilihat pada Tabel 1, kedua aplikasi memiliki kekuatan yang bernilai positif bagi pengguna untuk masa sekarang (Gambar 2). Dalam ulasan S1, pengguna aplikasi Kuncie merasa mendapatkan banyak ilmu yang bermanfaat untuk menjalankan usahanya dengan beragam pilihan *video* edukasi tanpa harus keluar rumah dan tidak harus mengeluarkan uang. Pada aplikasi AppOn seperti ulasan S2, S3, dan S4 pengguna merasa sangat terbantu dengan adanya fitur konsultasi *chat* dengan pakar di bidangnya. Berdasarkan ulasan diatas, ditemukan bahwa *strengths point* dari kedua aplikasi tersebut adalah konten edukasi bisnis yang menarik, fitur konsultasi dengan ahli, dan gamifikasi (dengan menonton *video* atau menjalankan *quest* dan mendapatkan poin), serta dapat berinteraksi sesama pelaku usaha sesuai dengan pilihan ruang lingkup usahanya.

### B. Weaknesses Point

Terdapat juga beberapa kelemahan, terutama ketika pengguna ingin masuk ke dalam aplikasi dapat dilihat pada Tabel 2. Kedua aplikasi tersebut menggunakan nomor ponsel dan kode *OTP* untuk login pengguna. Namun seperti pada paparan W1, W2, dan W5, kode *OTP* tidak langsung masuk ke *SMS* pengguna. Selain itu, pengguna aplikasi Kunci merasa fitur untuk mengobrol dengan mentor lebih berguna ketimbang sekadar menonton *video mentoring*.

### C. Opportunities Point

Bagaimanapun, aplikasi *mobile* memberikan peluang baru untuk membantu pengguna membangun usahanya dapat dilihat pada Tabel 3. Salah satunya adalah untuk menyelesaikan kelemahan aplikasi yang dialami pengguna, perlu adanya penambahan fitur untuk masuk ke dalam aplikasi menggunakan *Gmail* maupun media sosial lainnya. Bahkan pengguna merasa perlu adanya fitur *guest login* untuk mempermudah pengguna baru yang ingin mengetahui kegunaan aplikasi tersebut. Pada paparan O3 pengguna merasa aplikasi Kunci perlu memberikan fitur untuk memilih resolusi *video mentoring*. Selain itu, *video mentoring* juga perlu dibuat lebih menarik dengan gambar dan animasi pendukung. Fitur untuk mendaftarkan lebih dari satu usaha juga diperlukan pengguna seperti pada paparan O8. Pengguna juga banyak bertanya mengenai kegunaan aplikasi dan keuntungan yang diterima jika menggunakan aplikasi tersebut. Maka dari itu diperlukan fitur untuk menjelaskan bagaimana aplikasi itu digunakan dan apa saja keuntungan yang didapat.

### D. Threats Point

Terdapat ancaman yang berdampak negatif terhadap kegunaan aplikasi di masa mendatang, antara lain aplikasi yang tidak kompatibel pada *smartphone* yang dapat menghambat aplikasi tersebut untuk terus digunakan berkelanjutan dapat dilihat pada Tabel 4. Hal lain yang menjadi ancaman negatif ke depannya adalah tidak tersedianya fitur mitra, sehingga mengurangi peluang kerjasama yang lebih luas antar *stakeholder*.

### E. Klasifikasi SWOT

Hasil klasifikasi dari ulasan pengguna tersebut dijabarkan berdasarkan fungsionalitasnya ke dalam bagan SWOT dengan faktor yang berpengaruh positif dan berdampak negatif yang dapat dilihat pada Tabel 5.

Berdasarkan ulasan pengguna terhadap kedua aplikasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa fitur aplikasi *mobile* berpotensi untuk membantu pengguna dalam membangun usahanya. Metode SWOT dilakukan untuk mengklasifikasikan dan mengetahui bagaimana pengguna berinteraksi dengan fitur yang tersedia. Namun, fungsionalitas aplikasi harus dianalisis lebih lanjut dalam hal *usability component* bagi pengguna.

### F. Usability Component

Dari hasil klasifikasi menggunakan SWOT tersebut, selanjutnya data dianalisis lebih lanjut menggunakan parameter *usability component* untuk mengetahui fungsinya yang dapat dilihat pada Tabel 6.

Dari penjelasan di atas, diketahui bahwa *usability component* perlu dianalisis untuk memastikan lebih lanjut

bagaimana meningkatkan fitur aplikasi di masa mendatang. Pengguna membutuhkan aplikasi yang dapat memfasilitasi kebutuhan dalam meningkatkan usahanya.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan ulasan pengguna terhadap kedua aplikasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi *mobile* memiliki potensi untuk memfasilitasi pengguna mengembangkan usahanya. Potensi tersebut dapat dilihat berdasarkan ulasan pengguna yang menjelaskan bagaimana interaksi pengguna dengan aplikasi *mobile*. Ulasan pengguna yang telah melalui analisis sentimen melalui metode SWOT terlihat memiliki ragam keunggulan dan peluang fitur yang harus terus dikembangkan dengan mengevaluasi kelemahan dan ancaman yang akan mempengaruhi ke depannya, mengacu pada komponen *usability* yang dapat memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi *mobile*. Penelitian ini merekomendasikan penelitian selanjutnya untuk lebih memperhatikan interaksi pengguna berdasarkan ulasan yang pengguna berikan sebagai umpan balik dalam menggunakan aplikasi *mobile*, terutama fitur dan konten yang perlu diperkuat agar dapat mempermudah aktivitas pengguna dalam menjalankan aplikasi sesuai kebutuhannya.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih diberikan kepada Beasiswa Unggulan

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang memfasilitasi penelitian ini, serta Dr. Dana Waskita, S.S., M.A., Yani Suryani, S.S., M.Hum., dan Dr. Tri Sulistyningtyas, S.S., M.Hum. yang telah membantu proses penulisan artikel.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Susilo, F. D. Wijaya, and R. Hartanto, "Perancangan dan Evaluasi User Interface Aplikasi Smart Grid Berbasis Mobile Application," *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi (JNTETI)*, vol. 7, no. 2, Jun. 2018, doi: 10.22146/jnteti.v7i2.416.
- [2] D. P. Santoso and W. Wibowo, "Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Buzzbreak Menggunakan Metode Naïve Bayes Classifier pada Situs Google Play Store," *Jurnal Sains dan Seni ITS*, vol. 11, no. 2, Jul. 2022, doi: 10.12962/j23373520.v11i2.72534.
- [3] M. A. K. Wijayanti, S. F. Persada, and N. Nareswari, "Analisis Faktor Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Perusahaan Daerah Air Minum," *Jurnal Sains dan Seni ITS*, vol. 10, no. 1, Aug. 2021, doi: 10.12962/j23373520.v10i1.60071.
- [4] J. Stal and G. Paliwoda-Pekosz, *A SWOT Analysis of Using Mobile Technology in Knowledge Providing in Organisations*. 2018.
- [5] J. Nielsen, "Usability 101: Introduction to Usability," <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>, Jan. 03, 2012.
- [6] C. D. Wickens, J. Lee, Y. D. Liu, and S. Gordon-Becker, *Introduction to Human Factors Engineering (2nd Edition)*. USA: Prentice-Hall, Inc., 2003.
- [7] J. Felicitta and J. G. Jayanthi, "The impact of M-commerce in global perspectives: a SWOT analysis," 2009.
- [8] T. Alelyani, A. Ghosh, L. Moralez, S. Guha, and P. Wisniewski, "Examining Parent Versus Child Reviews of Parental Control Apps on Google Play," 2019, pp. 3–21.
- [9] A. Priyanto and M. R. Ma'arif, "Analisis Voice Of Customer dari Ulasan Pengguna Produk Smartphone pada Online Marketplace Menggunakan Text Mining," *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, vol. 7, no. 1, pp. 1–8, 2022, doi: 10.32493/informatika.v7i1.14471.

- [10] A. E. Sari, S. Widowati, and K. M. Lhaksana, "Klasifikasi Ulasan Pengguna Aplikasi Mandiri Online di Google Play Store dengan Menggunakan Metode Information Gain dan Naive Bayes Classifier," *eProceedings of Engineering*, vol. 6, no. 2, 2019.
- [11] E. Susilo, F. D. Wijaya, and R. Hartanto, "Perancangan dan Evaluasi User Interface Aplikasi Smart Grid Berbasis Mobile Application," *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi*, vol. 7, no. 2, Jun. 2018, [Online]. Available: <https://journal.ugm.ac.id/v3/JNTETI/article/view/2764>
- [12] M. Audi, R. I. Rokhmawati, and H. M. Az-Zahra, "Analisis Aspek Usability dan User Experience Website dan Aplikasi Mobile Radio Streaming (Studi Pada Website dan Aplikasi Mobile Radio Prambors)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 2, no. 12, pp. 6391–6400, Aug. 2018.