BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Informasi

Pengertian sistem adalah kumpulan orang yang saling bekerja sama dengan ketentuan-ketentuan aturan yang sistematis dan terstruktur untuk membentuk satu kesatuan melaksanakan suatu fungsi untuk mencapai tujuan [5]. Sistem memiliki beberapa karakteristik atau sifat yang terdiri dari komponen sistem, batasan sistem, lingkungan luar sistem, penghubung sistem, masukan sistem, keluaran sistem, pengolahan sistem dan sasaran sistem. Sedangkan pengertian informasi adalah data yang diolah menjadi lebih berguna dan berarti bagi penerimanya dan untuk mengurangi ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan mengenai suatu keadaan [4]

Pengertian sistem informasi adalah kombinasi dari manusia, fasilitas atau alat teknologi, media, prosedur dan pengendalian yang bermaksud menata jaringan komunikasi yang penting, proses atau transaksi tertentu dan rutin, membantu manajemen dan pemakai intern dan ekstern dan menyediakan dasar pengambilan keputusan yang tepat [4]. Sedangkan pengertian sistem informasi lainnya adalah suatu kegiatan dari prosedur-prosedur yang diorganisasikan, apabila dieksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian di dalam [5].

Komponen sistem informasi terdiri dari komputer, instruksi, fakta yang tersimpan, manusia dan prosedur. SI dapat dikategorikan dalam empat bagian:

1. Sistem Informasi Manajemen

2. Sistem Pendukung Keputusan
3. Sistem Informasi Eksekutif
4. Sistem Pemrosesan Transaksi

Sistem informasi juga memiliki beberapa fungsi yang terdiri dari :

1. Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya prantara sistem informasi.
2. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
3. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.
4. Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi.
5. Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi.
6. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru.
7. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.

2.2 *User Experience*

User experience **adalah sikap, tingkah laku dan emosi pengguna saat menggunakan suatu produk, sistem atau jasa** . Pengalaman ini melibatkan persepsi individu berkaitan dengan manfaat yg dirasa, kemudahan yang didapat. *User experience* sangat dinamis, seiring perjalanan waktu persepsi yang dirasakan pengguna bisa berubah sejalan berubahnya lingkungan, kebiasaan dan nilai-nilai [3]

Dalam konteks ini *user experience* yang kita bicarakan adalah bentuk interaksi antara manusia dan komputer (*human-computer interaction* (HCI)) yang meliputi *website*, aplikasi *smartphone* dan aplikasi *desktop* [4].

User experience berkaitan dengan apa yang dirasa oleh pengguna yang berhubungandengan kemudahanan, kenyamanan, efisiensi, kemanfaatan saat mereka menggunakan web, aplikasi *smartphone* dan aplikasi *desktop* [3]

Penerapan *user experience* ini bisa dilihat pada :

1. Proses *checkout* pada web *e-commerce* saat pengguna selesai melakukan pembelian suatu item barang. Apakah proses *checkout*nya mudah atau malah merepotkan.
2. Proses pendaftaran (*sign up*) di suatu *website* berupa *form* isian. Mungkin pembaca sering mengalami kebingungan ketika proses *sign up* dinyatakan gagal karena kesalahan mengisi data namun *website* tidak memberitahu data yang mana yang salah.
3. Navigasi yang membingungkan, di antaranya pengguna bingung sebenarnya dia sedang berada di mana

Ini alasan pentingnya penerapan *user experience* dalam perancangan suatu aplikasi [5]:

1. **Kemudahan bagi pengguna.**

   Website, aplikasi *smartphone*, perangkat lunak *desktop* yang menerapkan *user experience* yang baik akan memberi kemudahan dalam penggunaannya.

2. **Menaikkan kepercayaan pengguna/konsumen pada produk tersebut**

   tingkat kepercayaan pengguna/konsumen sangat dipengaruhi oleh kemampuan produk yang mereka gunakan dalam membantu menyelesaikan masalah mereka.

3. **Menaikkan *conversion rate***

   Bisa dibayangkan seorang pembeli yang harus melewati prosedur pembelian yang begitu panjang dan rumit di suatu situs *e-commerce*, tentu bukan pengalaman yang menyenangkan untuk mereka bagi ke calon pembeli lainnya.

4. **Dari segi bisnis user experience dipercaya mampu menaikkan penjualan**

User experience bukanlah pekerjaan yang melibatkan satu atau dua individu untuk menyelesaikan suatu masalah dalam satu malam. *User experience* tidak hanya semata berurusan dengan *user interface* namun aspek dari pengalaman si pengguna secara menyeluruh yang menyangkut konten, *usability*, informasi, termasuk aspek bisnisnya [3]. Sehingga pekerjaan *user experience* melibatkan mereka dengan keterampilan dan spesialisasi berbeda yang melibatkan riset, perencanaan, pengembangan, pengujian. *User experience* adalah pekerjaan tim, mereka berkolaborasi untuk menciptakan sebuah produk

1. *Visual designer*

   Tampilan secara visual mempunyai peranan penting untuk suatu desain web, aplikasi web/*smartphone*, aplikasi*desktop*. Kesan pertama dan tampilan visual yang memanjakan mata tentu memiliki daya tarik tersendiri bagi pengguna.

2. *Front end developer*

   Implementasi terhadap konsep, ide yang telah dituangkan oleh *UX designer* tentu butuh implementasi, adalah pekerjaan *front end developer* untuk implementasinya dengan kode HTML,CSS, Javascript.

3. *Content strategist*

   Website membutuhkan konten yang berbicara kepada publik siapa mereka, apa yang mereka lakukan, kalau mereka berbisnis apa bisnis mereka jalankan, pesan apa yang ingin mereka sampaikan kepada publik. Bagaimana itu dilakukan dan bagaimana strateginya adalah pekerjaan *content strategist.*

4. *Usability expert*

   Memastikan bahwa sistem berfungsi dengan baik, mudah menggunakannya, *user-friendly*. Memastikan user bisa mendapatkan apa yang diinginkan dengan cepat yang dibantu oleh navigasi, *search box*. *Usability expert* menerapkan pola yang bisa dipelajari pengguna saat menggunakan sistem, sehingga walau tanpa dibekali *guideline* si pengguna bisa menggunakan siistem dengan mudah.

5. *Information architect*

   Salah satu syarat terpenuhinya sistem yang mengaplikasikan *user experience* yang benar adalah organisasi konten termasuk diantaranya penataan navigasi dan *link*. Karena hal ini berkaitan dengan informasi yang dicari oleh pengunjung.

6. *User experience designer*

   *User experience designe*r adalah orang yang menentukan visi dari produk

yang akan dihasilkan secara keseluruhan dari sisi *user experience*. Tim akan bekerja berdasarkan *roadmap* yang telah dibuat oleh *user experience designer*. Masing-masing anggota tim kemudian akan bekerja sesuai porsinya masing-masing untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

2.2.1 *End User Computing Satsfaction*

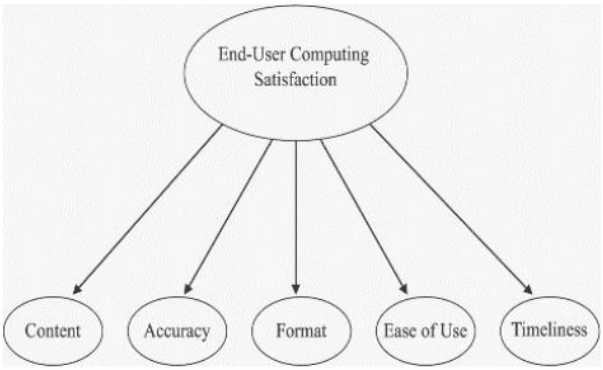
Menurut Doll (1988) dan Torkzadeh (1991) yang dikutip oleh Rasman, End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi [5]. Definisi end user satisfaction dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut [1]. Salah satu unsur penting dalam penerapan sebuah sistem informasi adalah penerimaan terhadap sistem informasi tersebut. Bagi sebuah organisasi, sistem informasi berfungsi sebagai alat bantu untuk pencapaian tujuan organisasi melalui penyediaan informasi [4]. Kesuksesan sebuah sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem dapat memproses masukan dan menghasilkan informasi dengan baik, tetapi juga bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakannya, sehingga mampu mencapai tujuan organisasi [5].

Penerimaan terhadap sistem informasi dapat diukur dengan beberapa model evaluasi yang sudah dikembangkan saat ini [5]. End-user computing (EUC) mengacu pada sistem di mana non-programmer dapat membuat kerja aplikasi. Model evaluasi ini menekankan pada kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Penilaian kepuasan tersebut dilihat dari 5 buah

perspektif/dimensi yakni, isi (content), keakuratan (accuracy), format, kemudahan pengunaan (ease of use), dan waktu (timeliness) [5]. Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi ukuran dengan metode end-user computing satisfaction menurut Doll & Torkzadeh :

a. Dimensi Content yaitu mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem.
b. Dimensi Accuracy yaitu kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
c. Dimensi Format yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan program aplikasi itu sendiri.
d. Dimensi Ease Of Use yaitu kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
e. Dimensi Timeliness yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Dengan diketahuinya penilaian kepuasan terdiri dari 5 dimensi yaitu isi (content), keakuratan (accuracy), format, kemudahan pengunaan (ease of use), dan waktu (timeliness) maka peneliti membuat hipotesis yang mengacu pada 5 dimensi tersebut, adapun gambarannya sebagai berikut ini :



Gambar 2. 1 Dimensi *End User Computing Satisfaction*

2.2.2 Model *Green and Pearson*

Penelitian mengenai *user experience* dari sisi kepuasan pengguna atau *user satisfaction* juga dilakukan oleh David T. Green, J Michael Pearson (2008) [4]. Green dan Pearson melakukan kajian dengan membandingkan Model Penelitian *Usability* Palmer dan Model Penelitian Agarwal dan Venkatesh terhadap suatu *website* [3].

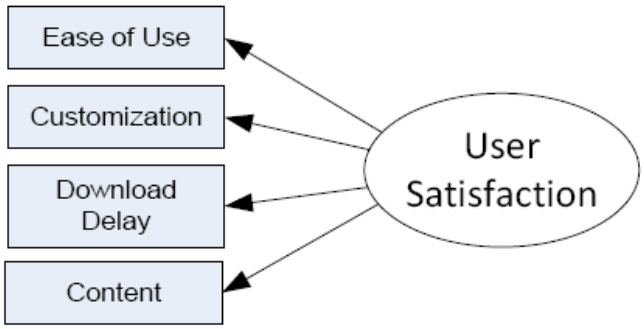
Dari kesimpulan yang dicapai pada penelitian kedua, Green dan Pearson merumuskan 4 dimensi terbaik untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu *website*, yaitu dengan menentukan variabel pengukuran yang dinilai memiliki nilai yang lebih kuat (*robust*) namun sangat sesuai (*parsimonious*) [4].

Keempat variabel pengukuran tersebut adalah :

1. Kemudahan (*Ease of Use*)
2. Personalisasi (*Customization*)
3. Kecepatan Akses pada Aplikasi (*Download Delay*)
4. Informasi (*Content*)

Keempat konstruk inilah yang kemudian menjadi bahan pertimbangan peneliti untuk dilakukan pengujian pada *website* Aplikasi, yang akan dibahas kemudian pada bagian metodologi.

Dari penelitian tersebut, selain didapat empat konstruk yang memberikan nilai signifikan terhadap validitas pengujian, juga didapat suatu model penelitian yang menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dalam mengakses *website* menjadi variabel endogen yang dapat mendorong pengunjung untuk mengakses kembali *website* tersebut. Pada Gambar 2 disajikan model penelitian Green dan Pearson sebagai rujukan untuk penelitian selanjutnya terkait *usablility* [3].



Gambar 2. 2 Dimensi Model *Green and Pearson*

2.3 Skala Psikologi

Guna mencapai tingkat objektivitas yang tinggi, penelitian ilmiah mensyaratkan penggunaan prosedur pengumpulan data yang akurat dan objektif. Pada pendekatan penelitian kuantitatif, data penelitian hanya akan dapat diinterpretasikan dengan lebih objektif apabila diperoleh lewat suatu proses pengukuran yang di samping valid dan reliabel, juga objektif [6].

Pengukuran merupakan proses kuantifikasi suatu atribut. Pengukuran yang diharapkan akan menghasilkan data yang valid harus dilakukan secara sistematis. Berbagai alat ukur telah berhasil diciptakan untuk melakukan pengukuran atribut dalam bidang fisik seperti berat badan, luas bidang datar, kecepatan kendaraan, suhu udara, dan semacamnya yang segi validitasnya semua dapat diterima secara universal. Kuantifikasi berat badan dengan mudah dilakukan dengan bantuan alat timbangan badan dan kuantifikasi kecepatan laju kendaraan dilakukan dengan bantuanspeedometer sehingga angka berat badan 45kg atau laju kendaraan 60km/jam memberikan gambaran yang mudah di mengerti oleh hampir semua orang. Validitas, reliabilitas, dan objektivitas hasil pengukuran di bidang fisik tidak lagi menjadi sumber kekhawatiran orang banyak [6].

Pada sisi lain, pengukuran di bidang non fisik (khususnya di bidang psikologi) masih berada dalam taraf perkembangan yang mungkin tidak akan pernah mencapai kesempurnaannya. Beberapa tes dan skala psikologi standar (standar measure) dan yang telah terstandarkan (standarized measure) kualitasnya belum dapat dikatakan optimal. Kemajuan pesat di bidang teori pengukuran psikologi (psikometri) justru menyingkap sisi lemah dari banyak tes yang sudah ada dan sudah lama digunakan [6]. Untunglah, kemajuan teori pengukuran pun memungkinkan kita untuk meningkatkan usaha guna mencapai keberhasilan dalam penyusunan dan pengembangan alat-alat ukur psikologi yang lebih berkualitas.

Pengukuran atribut-atribut psikologis sangat sukar atau bahkan mungkin tidak akan pernah dapat dilakukan dengan validitas, reliabilitas, dan objektivitas yang tinggi [6]. Hal ini antara lain dikarenakan :

Atribut psikologi bersifat latent atau tidak tampak. Oleh sebab itu, apa yang kita miliki hanyalah konstrak yang tidak akan dapat diukur secara langsung [7]. Pengukuran terhadap konstrak laten harus dilakukan lewat indikator perilaku yang belum tentu mewakili domain (kawasan) yang tepat dikarenkan batasan konstrak psikologis tidak dapat dibuat dengan akurasi yang tinggi [7]. Selalu ada kemungkinan terjadinya tumpang-tindih (overlapping) dengan konsep atribut lain. Di samping itu, konstrak psikologis tidak mudah pula untuk dioperasionalkan [8].

Item-item dalam skala psikologi didasari oleh indikator-indikator perilaku yang jumlahnya terbatas. Keterbatasan itu mengakibatkan hasil pengukuran menjadi tidak cukup komprehensif sedangkan bagian dari indikator perilaku yang terbatas itu sangat mungkin pula tumpang-tindih dengan indikator dari atribut psikologiis yang lain [9].

Respons yang diberikan oleh subjek sedikit-banyak dipengaruhi oleh variabel-variabel tidak relevan seperti suasana hati subjek, kondisi dan situasi di sekitar, kesalahan prosedur administrasi, dan semacamnya [6].

Atribut psikologi yang terdapat dalam diri manusia stabilitasnya tidak tinggi. Banyak yang mudah berubah sejalan dengan waktu dan situasi. Interpretasi terhadap hasil ukur psikologi hanya dapat dilakukan secara normatif. Dalam istilah pengukuran, dikatakan bahwa pada pengukuran psikologi terdapat lebih banyak sumber eror [9].

Keterbatasan-keterbatasan pengukuran dalam bidang psikologi inilah yang menjadikan prosedur konstruksi skala-skala psikologi lebih rumit dan harus dilakukan dengan penuh perencanaan dan mengikuti langkah-langkah metodologis

sehingga sumber eror yang mungkin ada dapat ditekan sesedikit mungkin. Permasalahan validitas pengukuran sudah harus diperhitungkan dan diusahakan untuk dicapai sejak dari langkah yaang paling awal sampai pada langkah konstruksi yang terakhir [6].

2.3.1 Reliabilitas

Teknik reliabillitas yang digunakan pada pengujian kali ini berdasarkan Model Rasch dimana terdapat reliabilitas item dengan kriteria [10]. Reliabilitas item yang tinggi menunjukkan bahwa instrumen ini adalah cukup memadai dan boleh digunakan untuk melakukan penelitian yang sesungguhnya

Reliabilitas diterjemahkan dari kata reliability yang berarti hal yang dapat dipercaya (tahan uji). Sebuah tes dikatakan mempunyai reliabilitas yang tinggi jika tes terebut memberikan data hasil yang ajeg (tetap) walaupun diberikan pada waktu yang berbeda kepada responden yang sama [9]. Hasil tes yang tetap atau seandainya berubah maka perubahan itu tidak signifikan maka tes tersebut dikatakan reliabel. Oleh karena itu reliabilitas sering disebut dengan keterpercayaan, keterandalan, keajegan, konsistensi, kestabilan, dan sebagainya. Reliabilitas menyangkut masalah ketepatan alat ukur. Ketepatan ini dapat dinilai dengan analisa statistik untuk mengetahui kesalahan ukur. Reliabilitas lebih mudah dimengerti dengan memperhatikan aspek pemantapan, ketepatan, dan homogenitas. Suatu instrumen dianggap reliabel apabila instrumen tersebut dapat dipercaya sebagai alat ukur data penelitian [9].

Definisi teoretis dari reliabilitas adalah proporsi keragaman skor tes yang disebabkan oleh keragaman sistematis dalam populasi peserta tes. Jika terdapat

keragaman sistematis yang lebih besar dalam suatu populasi dibanding dengan populasi lainnya, seperti dalam semua siswa sekolah negeri dibandingkan hanya dengan kelas tertentu, tes akan mempunyai reliabilitas lebih besar untuk populasi yang lebih bervariasi [6]. Reliabilitas adalah karakteristik bersama antara tes dan kelompok peserta tes. Reliabilitas tes bervariasi dari suatu kelompok dengan kelompok lainnya [6].

Reliabilitas dapat diukur dari tiga kriteria, yaitu stability, dependability, dan predictability [7]. Stability menunjukkan keajekan suatu tes dalam mengukur gejala yang sama pada waktu yang berbeda. Dependability menunjukkan kemantapan suatu tes atau seberapa jauh tes dapat diandalkan. Predictability menunjukkan kemampuan tes untuk meramalkan hasil pada pengukuran gejala selanjutnya. Menurut perhitungan product-moment dari pearson, ada tiga macam reliabilitas, yaitu

1. Koefisien stabilitas (coefficient of stability) adalah jenis reliabilitas yang menggunakan teknik test and retest, yaitu memberikan tes kepada sekelompok individu, kemudian diadakan pengulangan tes pada kelompok yang sama dengan waktu yang berbeda. Cara memperoleh koefisien stabilitas adalah dengan mengorelasikan hasil tes pertama dengan hasil tes kedua dari kelompok yang sama, tes yang sama, pada waktu yang berbeda.
2. Koefisien konsistensi internal (coefficient of internal consistency) adalah reliabilitas yang didapat dengan jalan mengorelasikan dua buah tes dari kelompok yang sama, tetapi diambil dari butir-butir yang bernomor genap

untuk tes yang pertama dan butir-butir bernomor ganjil untuk tes yang kedua. Teknik ini sering juga disebut split-half method.

Koefisien ekuivalen (coefficient of equivalence) adalah jika mengorelasikan dua buah tes yang paralel pada kelompok dan waktu yang sama. Mertode yang digunakan untuk memperoleh koefisien ekuivalen adalah metode dengan menggunakan dua buah bentuk tes yang paralel (equivalen) atau disebut equivalence forms method [7].

2.3.2 Validitas

Validitas adalah suatu derajat ketepatan/kelayakan instrumen yang digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur [9]. Validitas adalah derajat yang menunjukkan dimana suatu tes mengukur apa yang hendak diukur [8]. Validitas mengacu sejauh mana akurasi suatu tes atau skala dalam menjalankan fungsi pengukurannya [8].

Dari ketiga pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa validitas adalah derajat keetepatan atau kelayakan instrumen yang digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur serta sejauh mana instrumen tersebut menjalankan fungsi pengukurannya .

Validitas merupakan produk dari validasi. Validasi adalah suatu proses yang dilakukan oleh penyusun atau pengguna instrumen untuk mengumpulkan data secara empiris guna mendukung kesimpulan yang dihasilkan oleh skor instrument [9]. Sedangkan validitas adalah kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur sasaran ukurnya.Dalam mengukur validitas perhatian ditujukan pada isi dan kegunaan instrumen. Validitas terdiri dari validitas internal dan validitas eksternal

[6]. Validitas internal meliputi validitas konstruk dan validitas isi, sedangkan validitas eksternal meliputi validitas empiris yang di dalamnya ada validitas kongkuren, validitas prediktif, dan validitas sejenis [6].

Definisi validitas tes atau validitas alat ukur adalah sejauh mana tes itu mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur [8]. Teknik validitas yang digunakan adalah validitas isi (content validity) karena peneliti melakukan expert judgement kepada ahli untuk mengukur sejauh mana isi dari alat ukur benar-benar menggambarkan apa yang akan diukur. [7].

Validitas isi (content validity). Merujuk pada sejauh mana tes, yang merupakan seperangkat soal-soal, dilihat dari isinya memang mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur. Ukuran sejauh mana ini ditentukan berdasar derajat representatifnya isi tes itu bagi isi hal yang akan diukur. Validitas isi tes ditentukan melalui pendapat profesional (profesional judgement) dalam proses telaah soal. Dengan menggunakan spesifikasi tes yang telah dikembangkan (telah ada) orang melakukan analisis logis untuk menetapkan apakah soal-soal yang telah dikembangkan memang mengukur (representatif bagi) apa yang dimaksudkan untuk diukur.

2.4 Kerangka Pemikiran

2.4.1 Penggabungan Metode *EUCS* dan *Green and Pearson*

Penelitian yang diusulkan akan mengkombinasikan 2 metode yaitu *End User Computing Satisfaction* dan Model *Green and Pearson*. Proses yang dilakukan yaitu dengan menganalisis atribut-atribut yang ada pada masing-masing metode untuk menghasilkan nilai atau bobot dari *user satisfaction* dari kedua metode. Kemudian dari kedua hasil *user satisfaction* tersebut akan dianalisa sejauh

mana pengaruhnya terhadap penerimaan (*acceptance*) dari user untuk suatu aplikasi. Berikut gambaran mengenai penelitian yang akan dilakukan :

Tabel 2.1 Penggabungan Metode *EUCS* dan *Green and Pearson*

	Content	Accuracy	Easy of Use	Format	Customization	Download Delay
EUCS (1998)	✔	✔	✔	✔		
Green and Pearson (2004)	✔		✔		✔	✔
Penelitian yang diusulkan (2017)	✔	✔	✔	✔	✔	✔

2.5 Penelitian yang Relevan

Terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian yang diajukan. Penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

a. Yoel Indra Kusuma Rasman [5], dengan judul *Gambaran Hubungan Unsur-Unsur End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok.* Penelitian tersebut menggunakan metode EUCS seperti pada penelitian yang akan dilakukan.

b. Sigit Hadi Prayoga dan Dana Indra Sensuse [4], dengan judul *Analisis Usability Pada Aplikasi Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).* Penelitian tersebut menggunakan metode Green Pearson untuk memperoleh kesimpulan dari masing-masing atribut yang ada pada metode Green Pearson. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa metode Green Pearson merupakan pengembangan dari metode-metode user experience sebelumnya.

c. Prasetyo Budi Widodo [11], dengan judul *Reabilitas dan Validitas Konstruk Skala Konsep Diri Untuk Mahasiswa Indonesia.* Penelitian tersebut menggunakan skala psikologi untuk menentukan reabilitas dan validitas konsep diri mahasiswa Indonesia.

d. Selvi Zulmiaty, Wiradhika Pratiwi [10], dengan judul *Alat Ukur Kualitas Kehidupan Kerja*. Penelitian tersebut menggunakan skala psikologi untuk menentukan reliabilitas dan validitas kualitas kerja pada suatu perusahaan.

e. Sumaryono, dengan judul *Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dengan Intensitas Penggunaan Kartu Prabayar*. Penelitian tersebut menggunakan pengukuran skala kepuasan konsumen.

f. Haerul Isra Harun, dengan judul *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen pada Mahasiswa Pengguna Game Pointblank*. Penelitian ini menggunakan metode skala psikologi dalam mengukur kepuasan konsumen terhadap *game Pointblank.*