



# PERANCANGAN *USER PERSONA* DAN *CUSTOMER JOURNEY MAP* SEBAGAI REPRESENTASI PENGGUNA SISTEM REPOSITORY PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS LAMPUNG

Endah Kurniasari<sup>1\*</sup>; Suci Rahma Safitri<sup>2</sup>; Mardiana<sup>3</sup>

<sup>1</sup>UPT Perpustakaan Universitas Lampung

<sup>2</sup>PS Ilmu Komputer FMIPA Universitas Lampung

<sup>3</sup>PS Teknik Informatika FT Universitas Lampung

\*Korespondensi: [indah.kurniasari@staff.unila.ac.id](mailto:indah.kurniasari@staff.unila.ac.id); [suci.rahmasafitri@gmail.com](mailto:suci.rahmasafitri@gmail.com); [mardiana@eng.unila.ac.id](mailto:mardiana@eng.unila.ac.id)

Disubmit : 15-09-2019  
Direview : 19-09-2019  
Direvisi : 11-03-2020  
Diterima : 19-04-2020

## ABSTRACT

**Introduction.** The University of Lampung (Unila) Library repository system which can be accessed in <http://digilib.unila.ac.id> is used to store all scientific papers of Unila students. On this repository system, users can not only upload, but also download scientific papers files for reading and using as a reference in their papers. The purpose of this study is to design user persona and customer journey map as a representation of the users of the Unila Library repository system.

**Research Methods.** This study uses the strategy plane stage of the five planes framework. The strategy plane stage includes setting business goals, brand identity, segmentation, and research on users of the repository system. The data used as a basis for designing user persona and customer journey map is taken from the Google Analytic repository system and questionnaires distributed to repository system users. Data includes segmentation, acquisition and behaviour.

**Results and Discussion.** The questionnaire data is related to user experience, responses and user satisfaction when using the Unila repository system.

**Conclusion.** The results of this study are in the form of two user persona designs and a customer journey map.

## ABSTRAK

**Pendahuluan.** Sistem repository Perpustakaan Universitas Lampung (Unila) dengan alamat <http://digilib.unila.ac.id> digunakan untuk menyimpan seluruh karya ilmiah (KI) mahasiswa Unila. Pada sistem ini pengguna tidak hanya dapat mengunggah, tetapi juga dapat mengunduh berkas KI untuk kemudian dibaca dan dapat dijadikan referensi dalam penulisan. Tujuan penelitian ini adalah membuat perancangan user persona dan customer journey map sebagai bentuk representasi dari pengguna sistem repository Perpustakaan Unila.

**Metode Penelitian.** Penelitian ini menggunakan tahap strategy plane dari five planes framework. Tahap ini meliputi penetapan tujuan bisnis, identitas merek, segmentasi, dan penelitian terhadap pengguna sistem repository. Data yang digunakan sebagai dasar perancangan user persona dan customer journey map diambil dari Google Analytic sistem repository dan dari kuisioner yang disebarakan kepada pengguna sistem repository pada tahun 2018. Data dari Google Analytic meliputi segmentation, Acquisition dan behaviour.

**Hasil dan Pembahasan.** Data hasil kuisioner terkait dengan pengalaman, tanggapan dan kepuasan pengguna saat menggunakan sistem repository Unila.

**Kesimpulan.** Hasil penelitian ini berupa rancangan dua user persona dan customer journey map.

**Keywords:** User Persona; Customer Journey Map; Google Analytic; Repository; Library

## 1. PENDAHULUAN

Sistem *Institutional Repository* atau biasa disingkat IR dapat didefinisikan sebagai gudang, sehingga bisa mencakup perpustakaan, museum, dan arsip. Institutional Repository mengacu pada penyimpanan dan preservasi informasi digital sebuah organisasi atau aset pengetahuan sebuah organisasi. *Repository* adalah cara yang digunakan setiap institusi akademik untuk memperlihatkan kecakapan intelektual melalui pengumpulan sistematis, serta membuat aksesibilitas dan pelestarian output intelektual (Narendra, 2010). Jenis koleksi yang disediakan pada sebuah IR dapat berupa proposal penelitian, basil penelitian, buku lepas, bahan pengajaran,



buku, data, laporan penelitian, prosiding atau basil seminar, skripsi, tesis, disertasi, dan buku panduan (Ahwan, 2012). Hal utama yang paling penting bagi eksistensi IR sebuah perguruan tinggi, diantaranya untuk menyediakan akses terbuka terhadap karya intelektual institusi kepada khalayak umum (Pandapotan, 2013):

Pada Universitas Lampung, sistem yang berkaitan dalam melakukan penyimpanan dan pencarian referensi karya ilmiah mahasiswa adalah sistem digital repository atau sistem repository dengan alamat <http://digilib.unila.ac.id>. Pada sistem repository Perpustakaan Unila, pengguna tidak hanya dapat mengunggah, tetapi juga dapat mengunduh berkas untuk kemudian dibaca dan dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian. Sistem repository ini memiliki berbagai fitur yang memudahkan pengguna untuk mencari karya ilmiah berupa jurnal, artikel, tesis, disertasi dan semua publikasi ilmiah berdasarkan kategori tahun, penulis, fakultas, serta subjek penelitian. Fitur lain yang memudahkan pengguna adalah dalam pengunduhan berbagai file seperti mengunduh langkah-langkah mengunggah Karya Ilmiah ke sistem repository, mengunduh Format Pengumpulan CD-ROM Karya Ilmiah, dan kemudahan dalam mengunduh file skripsi dan termasuk juga fitur mengunggah Karya Ilmiah ke dalam sistem (Jaya, 2016).

*User Experience (UX)* adalah persepsi dan tanggapan seseorang yang dihasilkan dari penggunaan produk atau sistem atau dapat juga diartikan sebagai perasaan pengguna terhadap setiap interaksi yang sedang dilakukan oleh pengguna terhadap sebuah produk (Winter, 2015). Kebutuhan fungsional pada sebuah sistem sangat penting diperhatikan, namun demikian pada pengembangan sistem tidak kalah pentingnya memerhatikan nilai UX (Garrett, 2012). Menurut Garrett, terdapat lima tahapan penting untuk merancang UX pada sebuah Aplikasi. Tahapan tersebut secara keseluruhan yaitu *strategy plane, scope plane, structure plane, skeleton plane, dan surface plane*. Tahapan ini sangat penting dilakukan untuk merancang User Experience pada sebuah Aplikasi agar lebih mudah digunakan oleh pengguna, seperti yang dilakukan pada perancangan UX aplikasi marketplace oleh (Prakarsa, 2018).

*Persona* dan *customer journey map* merupakan elemen dalam UX untuk menggambarkan kebutuhan pengguna yang lebih besar lagi. *Persona* adalah salah satu elemen dasar dari UX. *Persona* adalah pola dasar dari pengguna yang karakteristiknya menggambarkan kebutuhan pengguna yang lebih besar lagi. *Persona* menceritakan apa yang dilakukan seseorang, alasan mengapa orang tersebut melakukannya, dan hal apa yang diinginkan sebuah produk. UX designer biasanya membuat beberapa data fiksi dengan deskripsi yang lebih detail menggambarkan *persona* asli dari produk yang ada. Ada dua tipe *persona* yaitu *the proto-persona* dan *the user-persona*, yang biasa digunakan oleh UX designers (Tanudjaja, 2017). *The Proto-Persona* merupakan *persona* yang dibuat berdasarkan perkiraan, dibuat saat tidak mendapatkan sumber penelitian user dan berdasarkan penelitian apapun. *The User-Persona* merupakan *persona* yang paling umum untuk digunakan, merupakan narasi pendek dari *user's goals, behaviours, dan pain points*.

*Customer Journey Map* adalah dokumen berupa peta perjalanan pelanggan yang menggambarkan langkah – langkah yang akan dilakukan oleh pelanggan. Permasalahan dari *customer journey map* sendiri adalah tidak adanya standarisasi tahapan dalam pembuatan CJM. Lima tahapan yang paling efektif menurut (Norman, 2017) adalah tahap menentukan ruang lingkup pemetaan, mengumpulkan seluruh data, merumuskan hipotesis keadaan saat ini, memvalidasi atau membatalkan peta perjalanan hipotesis dan menggabungkan dan menciptakan narasi visual.

Evaluasi sistem merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah layanan digital, karena hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan perbandingan dan perbaikan pada sistem. Bahan evaluasi lain juga dapat diperoleh dari persepsi atau tanggapan pengguna sistem terhadap kinerja sistem, dapat diperoleh dengan menggunakan berbagai cara seperti wawancara, kuisioner, survey dan menggunakan tools/ alat bantu seperti Google Analytics. Google Analytics merupakan layanan



gratis dari Google yang dapat menampilkan statistik pengunjung sebuah sistem secara detail. Google Analytics dapat mempermudah admin mendapatkan data dari sistem repository untuk dijadikan bahan evaluasi sistem. Google mengumpulkan informasi dengan memasukkan kode *Javascript* sederhana ke halaman web, tidak seperti alat analisis web lainnya yang menggunakan *log server file* (Fang, 2007). Kinerja dari Google Analytics merupakan salah satu faktor penting dalam mengevaluasi layanan digital, karena hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan perbandingan dan perbaikan pada sistem. Data dari Google Analytics dapat digunakan untuk menciptakan persona (Sabanovic, 2017) dengan langkah – langkah sebagai berikut :

Langkah 1: Buat segmen

Langkah 2: Gali lebih dalam pada *Acquisition Reports*

Langkah 3: Lihat pada data pencarian situs

Langkah 4: Rancang persona pelanggan dengan *Behavior Reports*

Langkah 5: Siapkan *Event* persona pelanggan dan isi dengan data

Langkah 6: Lengkapi persona pelanggan dengan *Customer Lifetime Value & Conversion Reports*

Permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana merancang *user persona* dan *customer journey map* sistem repository Perpustakaan Unila dari hasil analisis data Google Analytics dan data kuisisioner persepsi, tanggapan dan kepuasan pengguna. Tujuan penelitian ini adalah membuat perancangan *user persona* dan *customer journey map* sebagai bentuk representasi dari pengguna sistem repository Perpustakaan Unila. Manfaat Penelitian diharapkan dapat memudahkan pengguna untuk mendapatkan informasi mengenai sistem *repository* perpustakaan Unila. Selain itu juga akan bermanfaat bagi pengembangan sistem repository pada masa yang akan datang, agar pengembang lebih memerhatikan lagi nilai UX selain memerhatikan kebutuhan fungsional yang harus ada pada sistem tersebut.

## 2. METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tahapan awal dari *five planes framework* oleh (Garrett, 2012) yaitu tahap *strategy plane*. Tahap *Strategy Plane* ini meliputi tujuan bisnis, identitas merek, segmentasi, dan riset pengguna. Tahapan *strategy plane* dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu merancang *user persona* dan *customer journey plan* untuk merepresentasikan pengguna dari sistem repository perpustakaan Unila.

Tools yang digunakan dalam penelitian ini adalah Google Analytics sistem repository tahun 2018 serta wawancara dan kuisisioner yang dibagikan kepada mahasiswa yang akan melakukan verifikasi berkas karya ilmiah pada bulan Januari sampai dengan bulan Juni tahun 2018.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Hasil

Tahapan *strategi plane* meliputi tujuan bisnis, produk dengan identitas merek, segmentasi pengguna, dan penelitian pengguna. Tujuan bisnis yang merupakan tujuan dikembangkannya sistem repository adalah untuk menghimpun berbagai koleksi karya ilmiah digital mahasiswa yang dapat diakses oleh masyarakat luas dengan mudah. Produk berupa Sistem Repository Perpustakaan Unila dengan segmentasi pengguna diambil dari data Google Analytic tahun 2018. Penelitian pengguna dilakukan untuk menganalisis hal-hal yang diharapkan pengguna saat menggunakan sistem repository. Data dari Google Analytic meliputi *segmentation*, *Acquisition* dan *behavior*. Dengan menggunakan hasil analisis, selanjutnya dilakukan perancangan *user persona* dan *customer journey map* sebagai bentuk representasi dari target pengguna sistem repository Perpustakaan Universitas Lampung.

#### 3.1.1. Data Google analytic



Penciptaan tokoh *user persona* dilakukan secara spesifik berdasarkan hasil analisis dari data *google analytic*. Adapun langkah-langkah analisis dilakukan berdasarkan (Sabanovic, 2017) dengan memodifikasi langkah kelima dan enam. Langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut :

### Langkah 1: Buat segmen pengguna

Untuk menentukan segmen pengguna sistem repository Perpustakaan Universitas Lampung, digunakan data dari Google Analytic periode 1 Januari 2018 – 31 Desember 2018. Jumlah pengguna terdapat sebanyak 233.792 pengguna dengan jenis kelamin 61,7% perempuan, 38,3 % laki-laki. Segmen range usia yang teratas adalah pengguna berusia 18-24 tahun sebanyak 74,62 % diikuti urutan kedua range usia 25-34 tahun sebanyak 16,30%. Asal negara teratas sebanyak 96,39% adalah Indonesia dengan kota pengguna teratas adalah Jakarta sebanyak 21,79 %, sedangkan untuk kota Bandar Lampung sendiri sebagai tempat asal sistem repository menempati urutan keempat sebanyak 9,59%. Segmen pengguna dapat dilihat pada gambar 1 berikut.



Gambar 1. Segmen Pengguna

### Langkah 2: Gali lebih dalam pada *Acquisition Reports* (laporan akuisisi)

Data pada laporan akuisisi menunjukkan saluran traffic yang digunakan pengunjung. Terdapat empat saluran teratas yaitu *Organic Search*, *direct*, *referral*, *social*. *Organic Search* merupakan saluran teratas yang digunakan yaitu sebanyak 38,7 %, ini merupakan pencarian ke mesin pencari dan yang tidak berbayar. Diikuti *Direct* sebanyak 38,6 %, ini merupakan pencarian yang langsung dengan mengetikkan alamat website (URL) *digilib.unila.ac.id* pada browser yang digunakan. *Referral* atau rujukan merupakan kunjungan dari pengunjung yang mengklik link yang ada di



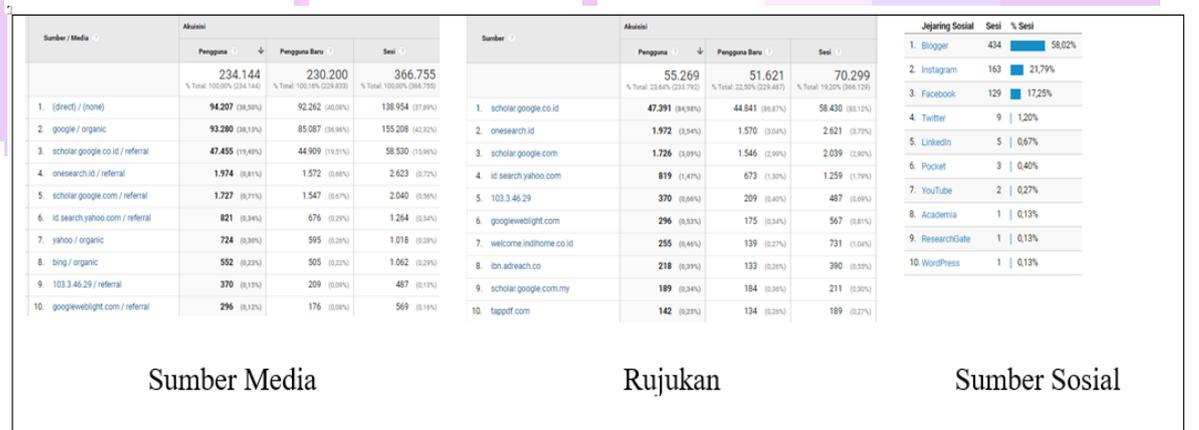
website lain, sebanyak 22,4%. Sedang urutan terendah adalah Social yang merupakan *referral traffic* dari situs-situs social media seperti Instagram, Facebook, Twitter, dan sejenisnya. Laporan akuisisi dapat dilihat pada gambar 2 berikut.



Gambar 2. Laporan akuisisi

### Langkah 3: Lihat pada data pencarian situs

Pada langkah yang ketiga, data pencarian situs dilihat lebih detail. Dari hasil analisis diperoleh sumber media teratas yang digunakan pengguna dalam mencari sistem repository perpustakaan universitas lampung adalah dengan mengetikkan secara langsung alamatnya sebesar 38,50%, dilanjutkan dari mesin pencari *google* sebesar 38,13%. Rujukan teratas yang digunakan adalah *scholar.google.co.id* sebesar 84,98%. Sedangkan sumber social media teratas adalah dari *blogger* sebesar 58,02% disusul *instagram* sebesar 21,79%. Data lengkap pada pencarian situs *digilib.unila.ac.id* dapat dilihat pada gambar 3 berikut.



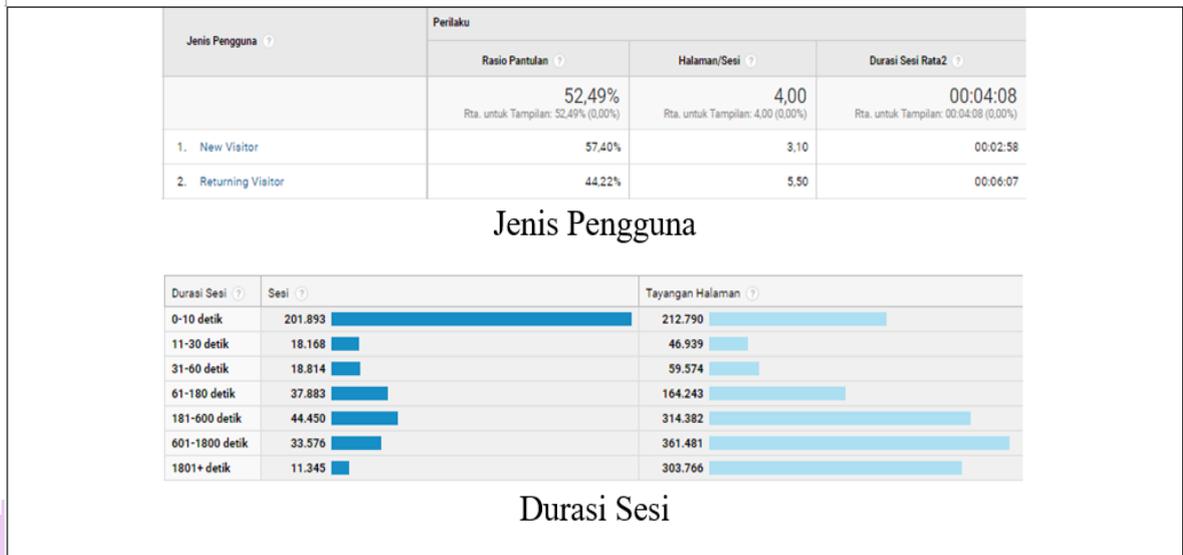
Gambar 3. Data detail pencarian situs

### Langkah 4: Rancang persona pelanggan dengan Behavior Reports (Laporan Perilaku)

Pada Laporan Perilaku, diperoleh rasio pantulan, halaman per sesi, dan durasi sesi rata-rata yang dilakukan pengunjung. Rasio pantulan adalah persentase semua sesi ketika pengunjung hanya melihat satu halaman dan hanya memicu satu permintaan ke server. Rasio pantulan pengunjung baru sebesar 57,40%, sedangkan pengunjung yang kembali sebesar 44,22%. Durasi sesi teratas 0-10 detik sebesar 55,14% dengan jumlah tayangan halaman 14,54%. Sedang di urutan kedua adalah durasi 181-600 detik sebesar 12,14% dengan jumlah tayangan halaman 21,49%.



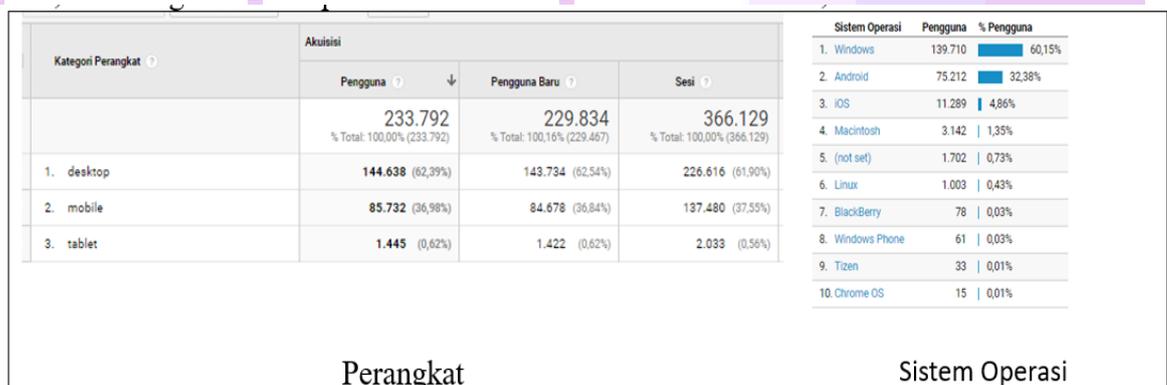
Dari data ini, diasumsikan pengunjung yang baru hanya menggunakan pencarian selintas, membaca pada halaman awal dan tidak melanjutkan pencarian. Untuk pengguna berikutnya diasumsikan pengguna kembali membutuhkan waktu hingga 600 detik dengan jumlah tayang halaman pencarian lebih banyak. Data dari laporan perilaku dapat dilihat pada gambar 4 berikut.



Gambar 4. Laporan Perilaku

### Langkah 5 : Lengkapi persona pengguna dengan data lain

Langkah kelima merupakan langkah yang dimodifikasi sehubungan data *Customer Lifetime Value & Conversion Reports* tidak dimiliki. Data yang dilengkapi adalah data teknologi yang digunakan pengguna, seperti pada gambar 5 berikut. Perangkat teratas yang digunakan adalah desktop sebesar 62,39% dengan sistem operasi teratas adalah Windows sebesar 60,15%.



Gambar 5. Teknologi yang digunakan

### 3.1.2. Data Kuisiner dan Wawancara

Kuisiner dibagikan kepada mahasiswa yang akan melakukan verifikasi berkas karya ilmiah setelah melakukan unggah mandiri pada bulan Januari sampai dengan bulan Juni tahun 2018. Kuisiner berupa persepsi, tanggapan dan kepuasan pengguna. Kuisiner diberikan kepada 78 responden dengan hasil yang diperoleh bahwa tingkat kepuasan pengguna pada layanan verifikasi karya ilmiah adalah sangat memuaskan yang dilihat dari faktor akses informasi, cara dan sikap petugas/pustakawan dalam memberikan layanan, serta sarana dan prasarana. (Kurniasari, 2018). Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pengetahuan, pengalaman dan harapan pengguna, terkait

kegiatan sebelum hingga setelah penggunaan sistem repository, dilakukan wawancara kepada pengguna.

## 3.2. Pembahasan

### 3.2.1 User Persona

Setelah diperoleh data hasil analisis pada langkah-langkah diatas, selanjutnya adalah menciptakan karakter fiksi. Berdasarkan hasil analisis dengan mengambil data segmentasi, dirancang 2 user persona. Dua tokoh user persona yang dirancang merupakan representasi pengguna masing-masing dari dalam (internal) dan luar (eksternal) Unila. Hal tersebut dimaksudkan untuk memberikan gambaran kebutuhan pengguna secara utuh. Sebagai User persona ditampilkan pada gambar 6 dan gambar 7 sebagai berikut :

User Persona 1 :

<p>Aries Dhikya</p>  <p>Laki-laki, 24 tahun Hobi : musik, travelling, fotografi Perangkat : smartphone</p>	<p>Aries adalah mahasiswa Strata I Unila tahun ke enam. Aries baru selesai mengerjakan skripsinya dan bersiap siap akan wisuda. Periode wisuda sebelumnya Aries terlambat menyelesaikan pengesahan karya ilmiah yang menjadi syarat pendaftaran, sehingga batal ikut wisuda. Aris terlambat menyelesaikan kuliahnya dibandingkan dengan teman temannya karena terlalu asyik dengan pekerjaannya sebagai reporter di Surat Kabar Lampung Jaya yang ditekuni sejak dua tahun yang lalu. Aries juga aktif terlibat dengan Asosiasi Mahasiswa IK di Jakarta, dan secara aktif menghadiri pertemuan sosial yang diselenggarakan oleh asosiasi tersebut.</p> <p>Aries sadar bahwa dirinya sebenarnya mampu untuk wisuda lebih cepat, hanya saja waktunya habis untuk pekerjaannya. Selain itu Aries merasa persyaratan yang dibutuhkan untuk wisuda sangat banyak termasuk harus mengunggah karya ilmiah atau skripsinya yang telah disahkan baik tingkat program studi maupun fakultas. Dan Aries belum memiliki hak akses ke dalam sistem tersebut.</p> <p>Untuk itu, Aries kemudian datang ke Perpustakaan Unila untuk mencari informasi akses ke sistem repository yang dibutuhkan untuk mengunggah karya ilmiahnya. Aries juga bertanya mengenai waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi karya ilmiah jika sudah diunggah nanti.</p> <p>Aries pada dasarnya senang bahwa karya ilmiahnya dapat ditampilkan di sistem repository dan dia juga akan bersedia untuk membagikan penelitian kelompok yang lain yang sudah diterbitkan di tempat lain dengan akses terbuka melalui sistem repository Unila.</p>
--	---

Gambar 6. User Persona 1

## User Persona 2 :

<p><b>Desy Arinasari</b></p>  <p>Perempuan, 21 tahun Hobi : film, novel sastra Perangkat : smartphone dan laptop</p>	<p>Desy adalah mahasiswa Strata I sebuah perguruan tinggi di Jakarta merencanakan mulai menulis skripsinya semester ini. Mulai semester lalu, Desy mulai mencari artikel / karya ilmiah dengan topik penelitian berkaitan dengan skripsi yang direncanakannya. Desy menginginkan ada sistem repository yang mudah dan dapat memperoleh karya ilmiah yang dicari dengan cepat. Pengalaman sebelumnya Desy sulit menemukan sesuai topik yang diinginkan karena cara penelusuran kurang tepat.</p> <p>Desy mulai mencari dengan menggunakan kata kunci pada mesin pencari dan menemukan sistem repository Perpustakaan Unila. Namun frustrasi terbesarnya adalah ketika dia mengetahui bahwa dia tidak memiliki akses ke bab pembahasan suatu karya ilmiah. Desy hanya dapat membaca bab selain itu. Jika saja Desy berada di Unila, dia akan dapat menggunakan fasilitas cetak mandiri dengan menghubungi petugas terlebih dahulu.</p> <p>Desy kemudian berusaha menghubungi petugas Perpustakaan Unila melalui email perpustakaan untuk bertanya dan meminta akses akan bab yang dimaksud, akan tetapi respon yang diharapkan tidak segera diperoleh. Jika saja ada kontak petugas maupun penulis karya ilmiah tersedia pada sistem, Desy akan senang dapat menghubunginya.</p>
---	--

Gambar 7. User Persona 2

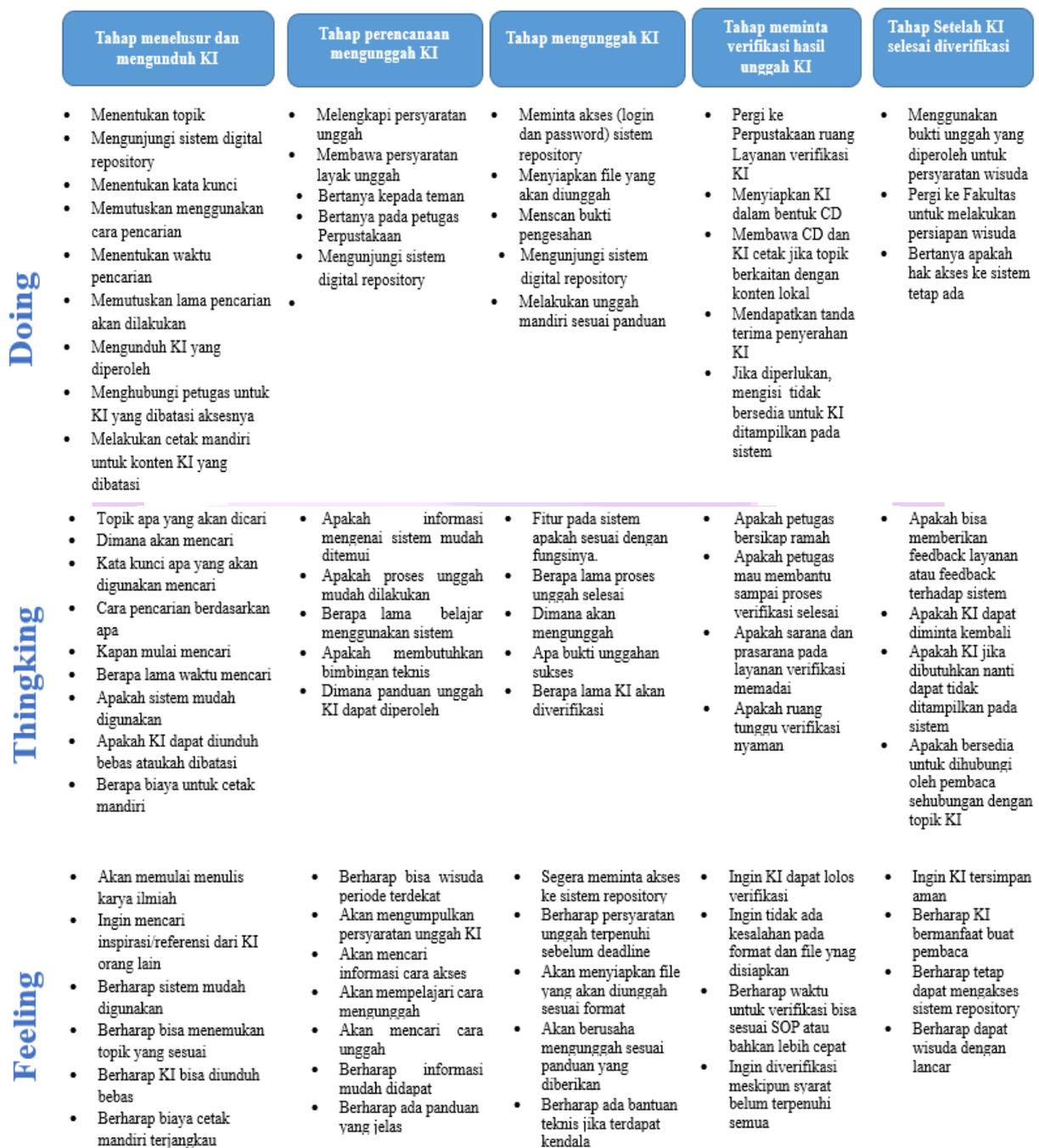
### 3.2.2. Customer Journey Map

Pembuatan *Customer Journey Map* berdasarkan analisis dari hasil kuisisioner dan wawancara terkait kegiatan sebelum hingga setelah penggunaan sistem repositori.

Tahapan kegiatan menggunakan sistem dibagi menjadi 5 bagian yaitu :

1. Tahap menelusur dan mengunduh karya ilmiah
2. Tahap perencanaan mengunggah karya ilmiah
3. Tahap mengunggah karya ilmiah
4. Tahap meminta verifikasi hasil unggah karya ilmiah
5. Tahap setelah karya ilmiah selesai diverifikasi

Dari hasil wawancara dan kuisisioner yang kembali, maka dapat dipetakan menjadi perancangan *Customer Journey Map* seperti yang terdapat pada gambar 8 berikut :



Gambar 8. Customer Journey Map Sistem Repository Unila

#### 4. KESIMPULAN

Tahapan *strategi plane* pada penelitian ini yang meliputi tujuan bisnis, produk dengan identitas merek, segmentasi pengguna, dan penelitian pengguna ini, mampu menjadi kerangka kerja dasar bagi perancangan *user persona* dan *customer journey map*. Dua buah *user persona* yang berhasil dirancang merupakan dua representasi dari pengguna sistem repository yang berstatus pengguna internal sebagai mahasiswa di Universitas Lampung dan pengguna eksternal (luar) dari Universitas Lampung. *Customer journey map* yang dirancang juga menggambarkan tahapan perjalanan dari dua karakteristik persona yang telah dirancang sebelumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahwan, M. A. (2012). *Ketersediaan koleksi digital UNDIP Institutional Repository dalam memotivasi pemustaka menyusun tesis di Perpustakaan Program Studi Magister Linguistik Universitas Diponegoro*.  
<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=74911&val=4723>
- Fang, W. (2007). Using Google Analytics for Improving Library Website Content and Design: A Case Study. *Library Philosophy & Practice*, 9 (3),1–17.
- Garrett, J.J. (2012), *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond, Second Edition*. New Riders.
- Jaya, I. S., (2016), *Pengaruh Penggunaan Website [www.digilib.unila.ac.id](http://www.digilib.unila.ac.id) Terhadap Kepuasan Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Mengenai SKRIPSI Bagi Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung*.  
<http://digilib.unila.ac.id/24576/3/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>,
- Kurniasari, E., (2018), Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Verifikasi Karya Akhir Pada Perpustakaan Universitas Lampung. *Jurnal Tawit Pustaka*, 3 (3).
- Maness, J.M., Miaskiewicz, T., & Sumner, T. (2008). Using Personas to Understand the Needs and Goals of Institutional Repository Users. *D-Lib Magazine*, 14 (9/10).
- Narendra, A. P. (2014). Perpustakaan Digital dan Repositori Institusi Universitas (Sharing Pengalaman di UNIKA Soegijapranata Semarang). 12, (1).
- Pandapotan H., & Daniel. (2013). Perencanaan dan Pengembangan *Institusional Repository*: "Studi Kasus di Perpustakaan ITS Surabaya". *Pusat Riset Digital Library*.
- Prakarsa, AIG., & Ardiansyah, F. (2018), Perancangan User Experience Aplikasi Marketplace Paket Wisata Indonesia untuk Wisatawan Lokal. *Jurnal Ilmu Komputer Agri-Informatika*, 5 (1), 51 – 60, <https://jurnal.ipb.ac.id/index.php/jika/article/view/22281>
- Sabanovic, E. (2017, September), *How to Create USEFUL Customer Personas Using Your Google Analytics Data*, <https://www.objeqt.com/blog/customer-personas-google-analytics/>
- Sundt, A., & Davis, E. (2017). User Personas as a Shared Lens for Library UX. *Journal Of Library User Experience*, 1 (6).
- Tanudjaja, C. (2017). *Mengenal Persona dalam User Experience*.  
<https://sis.binus.ac.id/2017/05/12/mengenal-persona-dalam-user-experience/>.
- Winter, J. (2015). *What is User Experience?* <https://www.usertesting.com/blog/2015/08/13/what-is-user-experience>.