

Analisis Perbandingan *User Experience* pada Aplikasi Gojek dan Maxim terhadap Mahasiswa Universitas IGM menggunakan Metode *User Experience Questionnaire*

Nabila Dira Saputri¹⁾, Hendra Di Kesuma²⁾, M. Fadhiel Alie³⁾

^{1), 2), 3)} Sistem Informasi, Universitas Indo Global Mandiri

Jl. Jend. Sudirman, Km 4, Kota Palembang, Sumatera Selatan

Email : 2021210115@students.uigm.ac.id¹⁾, hendra.dikesuma@uigm.ac.id²⁾, fadhiel@uigm.ac.id³⁾

ABSTRACT

Everything is changing with the transformation of the digital world, including app-based online motorcycle taxi services. These services have become a major innovation that simplifies users' transportation needs. In Indonesia, Gojek and Maxim are among the popular applications, including within the environment of Universitas Indo Global Mandiri (UIGM) Palembang. Their popularity has drawn attention to understanding the competition and the value they offer. Using the User Experience Questionnaire (UEQ) method, a comparison between Gojek and Maxim reveals the strengths and weaknesses of each. This method evaluates aspects such as attractiveness, efficiency, perspicuity, dependability, stimulation, and novelty. The UEQ questionnaire was distributed to 100 respondents. The analysis results showed that Gojek scored positively on 5 variables (attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, novelty) and neutral on 1 variable (stimulation). Meanwhile, Maxim scored positively on only 1 variable (perspicuity) and above average on 5 variables. The comparison indicates that Gojek significantly outperformed Maxim in 4 variables with higher average scores, making it superior in delivering a better user experience compared to Maxim.

Keywords : Digital transformation, User Experience Questionnaire (UEQ), User Experience, Application Comparison.

ABSTRAK

Segala sesuatu berubah dengan transformasi dunia digital, termasuk layanan ojek online berbasis aplikasi. Layanan ini menjadi inovasi besar yang memudahkan kebutuhan transportasi pengguna. Di Indonesia, Gojek dan Maxim adalah salah satu aplikasi populer, termasuk di lingkungan Universitas Indo Global Mandiri (UIGM) Palembang. Popularitas keduanya memunculkan perhatian untuk memahami persaingan dan nilai yang mereka tawarkan. Melalui metode User Experience Questionnaire (UEQ), perbandingan Gojek dan Maxim mengungkap kekuatan serta kelemahan masing-masing. Metode ini mengevaluasi variabel seperti attractiveness, efficiency, perspicuity, dependability, stimulation, dan novelty. Kuesioner UEQ diberikan kepada 100 responden. Hasil analisis menunjukkan Gojek memiliki 5 variabel dengan evaluasi positif (attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, novelty) dan 1 variabel netral (stimulation). Sementara itu, Maxim hanya memiliki 1 variabel positif (perspicuity) dan 5 variabel di atas rata-rata. Perbandingan menunjukkan Gojek unggul secara signifikan pada 4 variabel dengan rata-rata skor lebih tinggi, menjadikannya lebih unggul dalam memberikan user experience dibandingkan Maxim.

Kata Kunci : Transformasi digital, User Experience Questionnaire (UEQ), Pengalaman Pengguna, Perbandingan Aplikasi.

1. Pendahuluan

Becak dulunya adalah bagian penting dari kehidupan sehari-hari Masyarakat Indonesia sebagai angkutan umum yang banyak dimanfaatkan, sekarang beralih semenjak ada transportasi motor berubah menjadi angkutan umum ojek, zaman dulu ojek hanya ada ojek pangkalan, ojek pangkalan adalah transportasi umum ojek yang biasanya terdapat di jalan – jalan atau pangkalan yang dulu biasa orang gunakan (Kumentas et al., 2022). Sejauh ini transportasi umum ojek pangkalan di Indonesia, tidak semua hal menguntungkan atau nyaman bagi penumpang maupun pengguna jasa ojek pangkalan. Namun semua sekarang berubah ketika dunia digital terus bertransformasi menjadi ojek online yang di dukung oleh aplikasi atau di bidang teknologi informasi. Salah satu inovasi terbesar dari teknologi digital dan informasi adalah layanan ojek online yang memberikan kemudahan dan kenyamanan untuk memenuhi kebutuhan transportasi penggunanya. Angkutan online, atau ojek online, adalah sistem transportasi modern yang beroperasi dengan bantuan internet. Sistem ini menggunakan aplikasi yang dapat diunduh untuk menghubungkan pengguna dengan pengemudi kendaraan pribadi, baik untuk mengangkut orang maupun barang. Aplikasi ini menyederhanakan proses pemesanan dan menyediakan kemudahan akses bagi pengguna.

Saat ini, terdapat banyak aplikasi transportasi online di Indonesia, termasuk Gojek dan Maxim. data dari Nikkei mengungkapkan bahwa Gojek memimpin jumlah pengguna aktif bulanan di Indonesia, setara dengan perusahaan transportasi online terbesar di dunia asal Amerika Serikat (Hereyah & Andriani, 2020). Survei Alvara Research Center juga menunjukkan bahwa layanan transportasi, pemesanan makanan, dan pembayaran elektronik Gojek paling digemari oleh generasi milenial Indonesia. Sementara itu, masyarakat semakin sering menggunakan layanan Maxim untuk mempermudah aktivitas sehari-hari. Keunggulan utama Maxim terletak pada harga yang lebih rendah dibandingkan pesaing, serta berbagai promo menarik yang ditawarkan (Cantika & Rusdianto, 2023).

Nadiem Makarim mendirikan Gojek pada 2010 dan menjadi perintis industri ojek online di Indonesia (Fakhriyah, 2020). Gojek tidak hanya menyediakan transportasi motor, tetapi juga layanan seperti Go-Car, Go-Food, Go-Send, dan Go-Pay, menjadikannya pilihan utama bagi pengguna yang mencari kemudahan sehari-hari. Sementara itu, Maxim, yang berdiri di Rusia sejak 2003, mulai berekspansi ke berbagai negara pada 2014 dan masuk ke Indonesia pada 2018 (Hapizah & Yeni, 2024). Maxim menarik perhatian dengan tarif kompetitif serta layanan beragam, termasuk transportasi motor, Maxim Delivery, Car, Food, Cargo, jasa pembersihan, dan layanan pijat serta spa. Gojek dan Maxim memiliki popularitas tinggi di Indonesia, termasuk di Universitas Indo Global Mandiri (UIGM) Palembang. Hal ini diketahui berdasarkan pengalaman pribadi dan pengamatan di lingkungan sekitar UIGM. Banyak

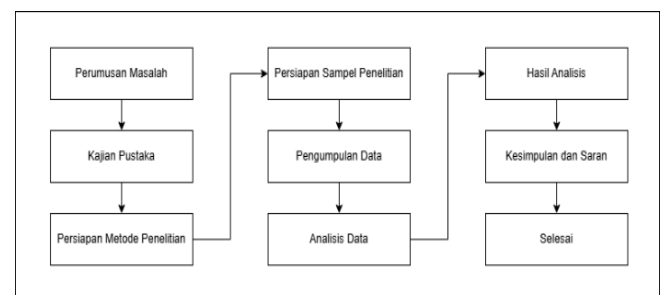
mahasiswa dan masyarakat menggunakan kedua aplikasi ini untuk transportasi, pengiriman barang, dan layanan pesan antar. Oleh karena itu, menarik untuk membandingkan Gojek dan Maxim dalam hal persaingan dan nilai yang mereka tawarkan kepada pelanggan. Mahasiswa UIGM merupakan pengguna aktif transportasi online, sehingga menjadi kelompok penting dalam menilai pengalaman pengguna. Pengalaman ini berperan dalam menentukan kepuasan dan loyalitas, terutama bagi pelajar yang mengandalkan transportasi online dalam aktivitas sehari-hari. Penulis memilih metode UEQ karena telah banyak digunakan dalam studi kasus serupa, seperti analisis pengalaman pengguna pada aplikasi dan perbandingan user experience antar platform. Untuk memperoleh informasi yang lebih relevan mengenai perbandingan Gojek dan Maxim, penelitian ini difokuskan pada mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri (UIGM). Fokus ini bertujuan untuk memahami seberapa luas dan sering aplikasi tersebut digunakan oleh mahasiswa UIGM.

Tujuannya adalah mendapatkan penilaian perbandingan mengenai *user experience* dari pelayanan aplikasi Gojek dan Maxim. Serta mengenal kelebihan dari setiap aplikasi Gojek dan Maxim. Dan mengajukan saran tentang bagaimana mengoptimalkan variabel-variabel tertentu agar meningkatkan kinerja pengguna dalam menggunakan aplikasi Gojek dan Maxim. Manfaatnya agar dapat mengevaluasi seberapa efektif aplikasi Gojek dan Maxim dalam memenuhi kebutuhan berdasarkan pengalaman yang dimiliki, serta mendapatkan wawasan mengenai variabel-variabel dan hal-hal yang perlu dioptimalkan agar pengguna Gojek dan Maxim merasa lebih puas.

2. Metodologi Penelitian

2.1 Tahapan Penelitian

Alur penelitian ini dijabarkan secara detail pada Gambar berikut ini :



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berikut ini penjelasan uraian mengenai tahapan penelitian pada metodologi penelitian

a. Perumusan Masalah

Penelitian ini akan berfokus pada masalah utama terkait “Bagaimana Perbandingan *User Experience* Pada Aplikasi Gojek dan Maxim Terhadap Mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire*?”

b. Kajian Pustaka

Informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian dikumpulkan melalui penelusuran referensi dari jurnal dan penelitian terdahulu, tahap ini bertujuan untuk membantu penulis dalam memahami dan menguasai dasar-dasar teori penelitian (Habibah et al., 2020).

c. Persiapan Metode Penelitian

Pada tahap ini, penulis menyiapkan segala kebutuhan instrumen penelitian. Instrumen penelitian dirancang berdasarkan standar User Experience Questionnaire (UEQ) karena metode ini yang digunakan dalam penelitian

d. Persiapan Sampel Penelitian

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik area sampling, di mana pengambilan sampel dilakukan berdasarkan populasi penelitian dibatasi pada wilayah tertentu. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah wilayah Universitas Indo Global Mandiri (UIGM) yang diambil dari mahasiswa UIGM sendiri.

e. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar dan dikelola oleh penulis. Proses ini dimulai dengan merancang pertanyaan, kemudian menyebarkan kuesioner Tujuannya guna mendapatkan informasi yang relevan (Sanmorino, 2019; Sanmorino & Isabella, 2017), dan pemahaman mendalam tentang topik penelitian (Aguss, 2021), dan diakhiri dengan pengumpulan data dari hasil survei. Kuesioner dibuat menggunakan *Google Form* menjadi alat bantu dalam penyebaran kuesioner melalui media sosial. secara daring, serta secara langsung kepada mahasiswa UIGM.

f. Analisis Data

Karena di dalam penelitian ini membandingkan 2 (dua) aplikasi data yang telah di dapat akan di analisis per aplikasi Sebagai proses yang kompleks, analisis mencakup kegiatan menguraikan, pembedaan, dan pengelompokan informasi berdasarkan kriteria yang jelas (Syahidin & Adnan, 2022). Sehingga kita dapat mencapai pemahaman yang akurat dan makna keseluruhan (Anggraini, 2022), setelah selesai di analisis per aplikasi tentunya juga akan memiliki hasil yang berbeda maka pada tahap ini juga akan dilakukan analisis perbandingan pada tiap aplikasi. Perbandingan merupakan proses menilai dua hal atau objek untuk mengetahui persamaan dan perbedaannya melalui tahapan tertentu (Rejeki WH, 2020), sehingga dilipatkan hasil yang lebih maksimal untuk perbandingan aplikasi Gojek dan Maxim.

g. Hasil Analisis

Dalam bagian ini akan ditampilkan informasi yang diperoleh dari analisis user experience pada aplikasi Gojek dan Maxim. Hasil tersebut berupa perhitungan dari pengukuran pada metode UEQ, dapat diketahui tingkat kegunaan dan kepuasan pengguna dalam

mengenakan aplikasi Gojek dan Maxim, hasil Perbandingan dari aplikasi Gojek dan Maxim. Selain itu, dari pengukuran yang didapat diketahui indikator mana yang berpengaruh baik atau buruk pada aplikasi tersebut, sehingga bisa dijadikan acuan untuk perbaikan pada aplikasi tersebut dan Perbandingan pada kedua aplikasi tersebut.

h. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran, yang didasarkan pada analisis data sebelumnya, akan dipaparkan pada tahap ini, memberikan saran terhadap 2 (dua) aplikasi tersebut dan memberikan saran juga kepada responden terdahadap Perbandingan aplikasi tersebut.

2.2 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian, populasi merujuk pada seluruh elemen yang menjadi objek atau subjek dengan karakteristik tertentu yang relevan dengan penelitian, Sampel adalah bagian dari populasi yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian dan berfungsi sebagai representasi karakteristik populasi secara keseluruhan (Sulistiyowati, 2023). Penelitian ini berfokus pada populasi mahasiswa aktif semester ganjil tahun ajaran 2024/2025 di Universitas Indo Global Mandiri (UIGM). Untuk sampel, peneliti memilih teknik Slovin sebagai cara untuk menentukan jumlah sampel yang representatif (Husen, 2023). Rumus Slovin yang digunakan untuk tujuan tersebut yakni

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

Untuk nilai n ukuran sampel, nilai N ukuran populasi dengan 3,770 mahasiswa dan nilai e dengan margin of error 10% atau 0,1 dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{3770}{1 + 3770 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{3770}{1 + 3770 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{3770}{1 + 37,7} \quad (2)$$

$$n = \frac{3770}{38,7}$$

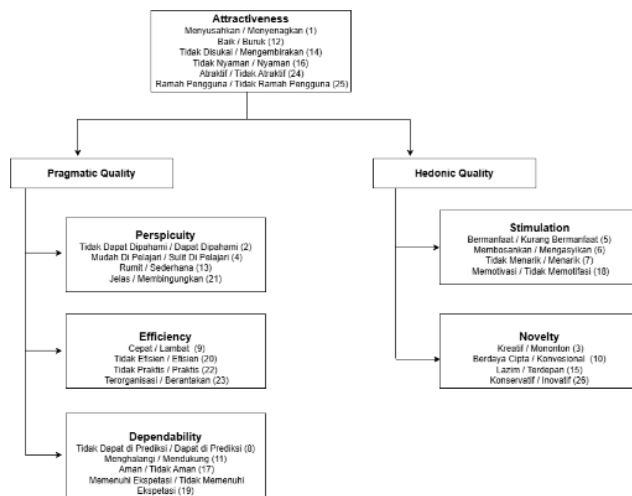
$$n = 97,4$$

Karena ukuran sampel harus berupa angka bulat, maka nilai di atas dibulatkan menjadi 100 mahasiswa oleh peneliti.

2.3 Pengumpulan Data Menggunakan UEQ

Pengukuran *User Experience (UX)* pada aplikasi menjadi lebih mudah dengan menggunakan *UEQ*, sebuah alat atau kuesioner yang dirancang agar efisien.

Menurut (Kresnanto et al., 2020). Dalam handbook yang dibuat oleh (Schrepp, 2019) UEQ memiliki 6 (enam) skala penilaian yaitu:



Gambar 2. Struktur Skala Pada UEQ

- Attractiveness*, yaitu persepsi pengguna terhadap produk/aplikasi secara keseluruhan, apakah mereka menyukainya atau tidak.
- Perspicuity*, yaitu seberapa mudah pengguna mempelajari cara penggunaan dan mengenal produk.
- Efficiency*, yaitu kemampuan pengguna untuk menyelesaikan tugas dengan cepat dan efisien tanpa upaya yang berlebihan.
- Dependability*, yaitu tingkat kendali yang dirasakan oleh pengguna saat berinteraksi menggunakan aplikasi tersebut.
- Stimulation*, yaitu sejauh mana pengguna merasa termotivasi dan menikmati saat menggunakan produk/aplikasi tersebut.
- Novelty*, yaitu sejauh mana produk memiliki inovasi dan kreativitas yang mampu menarik perhatian pengguna.

User Experience Questionnaire (UEQ) merupakan kuesioner untuk mengukur pengalaman pengguna (*user experience*). Gambar dibawah ini menyajikan 26 pertanyaan yang digunakan dalam metode UEQ (Islami et al., 2023).

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	○	○	○	○	○	○	○	menyenangkan	1
tak dapat dipahami	○	○	○	○	○	○	○	dapat dipahami	2
kreatif	○	○	○	○	○	○	○	monoton	3
mudah dipelajari	○	○	○	○	○	○	○	sulit dipelajari	4
bermanfaat	○	○	○	○	○	○	○	kurang bermanfaat	5
membosankan	○	○	○	○	○	○	○	mengasyikkan	6
tidak menarik	○	○	○	○	○	○	○	menarik	7
tak dapat diprediksi	○	○	○	○	○	○	○	dapat diprediksi	8
cepat	○	○	○	○	○	○	○	lambat	9
berdaya cipta	○	○	○	○	○	○	○	konvensional	10
menghambat	○	○	○	○	○	○	○	mendukung	11
baik	○	○	○	○	○	○	○	buruk	12
rumit	○	○	○	○	○	○	○	sederhana	13
tidak disukai	○	○	○	○	○	○	○	disukai	14
lazim	○	○	○	○	○	○	○	terdepan	15
tidak nyaman	○	○	○	○	○	○	○	nyaman	16
aman	○	○	○	○	○	○	○	tidak aman	17
memotivasi	○	○	○	○	○	○	○	tidak memotivasi	18
memenuhi ekspektasi	○	○	○	○	○	○	○	tidak memenuhi ekspektasi	19
tidak efisien	○	○	○	○	○	○	○	efisien	20
jelas	○	○	○	○	○	○	○	mengbingungkan	21
tidak praktis	○	○	○	○	○	○	○	praktis	22
terorganisasi	○	○	○	○	○	○	○	berantakan	23
atraktif	○	○	○	○	○	○	○	tidak atraktif	24
ramah pengguna	○	○	○	○	○	○	○	tidak ramah pengguna	25
konservatif	○	○	○	○	○	○	○	inovatif	26

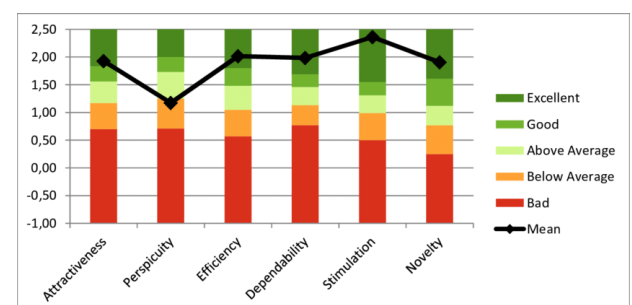
Gambar 3. Pertanyaan Metode UEQ

User Experience Questionnaire (UEQ) menggunakan kuesioner dengan tujuh poin indikator setiap indikator diukur menggunakan skala semantic differential, di mana responden memilih antara dua istilah yang berlawanan (Adawiyah & Oktadini, 2024) berikut ini adalah tabel dari nilai transformasi

Tabel 1. Skala dan Nilai Transformasi UEQ

No	Skala	Nilai Transformasi
1	7	+3
2	6	+2
3	5	+1
4	4	0
5	3	1
6	2	2
7	1	3

UEQ menyediakan UEQ Data Analysis Tool untuk menganalisis hasil secara akurat dan ringkas. Alat ini mempermudah pengelolaan data dan dirancang khusus untuk menganalisis hasil yang tersedia di situs resmi UEQ (ueq-online.org). UEQ Data Analysis Tool dapat diakses melalui Microsoft Excel untuk perhitungan dan analisis. Dengan menggunakan alat ini, pengguna dapat melihat hasil perbandingan antara nilai rata-rata instrumen dan skala benchmark, yang bertujuan untuk menilai seberapa baik tingkat user experience suatu aplikasi. Contoh tampilan hasil instrumen dengan skala benchmark dapat dilihat pada gambar berikut ini



Gambar 4. Contoh Tampilan Grafik Skala Benchmark

Diagram benchmark dalam UEQ adalah representasi visual yang digunakan untuk membandingkan hasil evaluasi pengalaman pengguna (UX) suatu produk atau sistem dengan data dari produk lain yang telah diukur. Diagram ini membantu menempatkan hasil User Experience Gojek dan Maxim dalam konteks yang lebih luas serta mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan. analisis benchmark diklasifikasikan ke dalam lima kategori utama, yang memberikan gambaran tentang posisi suatu produk dalam perbandingan UX secara lebih objektif (Ahda & Ratnasari, 2023) Benchmark akan diterapkan pada hasil UEQ, dan interpretasinya akan mengikuti panduan dalam tabel (Gunawan et al., 2021) (Ahda & Ratnasari, 2023) berikut ini :

Tabel 2. Standar Interval Nilai Benchmark

Kategori	Daya Tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan
<i>Excellent</i>	≥ 1.75	≥ 1.9	≥ 1.78	≥ 1.65	≥ 1.55	≥ 1.4
<i>Good</i>	< 1.75	< 1.9	< 1.78	< 1.65	< 1.55	< 1.4
	≥ 1.52	≥ 1.56	≥ 1.47	≥ 1.48	≥ 1.31	≥ 1.05
<i>Above average</i>	< 1.52	< 1.56	< 1.47	< 1.48	< 1.31	< 1.05
	≥ 1.17	≥ 1.08	≥ 0.98	≥ 1.14	≥ 0.99	≥ 0.71
<i>Below average</i>	< 1.17	< 1.08	< 0.98	< 1.14	< 0.99	< 0.71
	≥ 0.7	≥ 0.64	≥ 0.54	≥ 0.78	≥ 0.5	≥ 0.3
<i>Bad</i>	< 0.7	< 0.64	< 0.54	< 0.78	< 0.5	< 0.3

3. Hasil dan Pembahasan

Data penelitian ini dianalisis menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Data dikumpulkan melalui survei menggunakan kuesioner yang dibuat di *Google Form* dengan Penggunaan metode sampling Slovin memberikan kesempatan untuk memperoleh sampel yang secara representatif mencerminkan populasi yang lebih luas. Dengan menggunakan 100 sampel dari total populasi sebesar 3.770, langkah ini dirancang untuk meminimalkan potensi kesalahan sampling dan menghasilkan data yang menggambarkan variasi dalam populasi secara lebih menyeluruh. UEQ menyediakan tools untuk menganalisis hasilnya secara akurat dan ringkas yaitu *UEQ Data Analysis Tool*, berikut ini adalah hasil dari uji kualitas data pada penelitian ini :

3.1 Uji Kualitas Data

Uji validitas dan uji reliabilitas akan digunakan sebagai dua tahapan dalam pengujian kualitas data dalam penelitian ini.

3.1.1 Uji Validitas

Instrumen penelitian dianggap valid jika butir-butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur informasi yang diinginkan, yang ditunjukkan dengan nilai r hitung lebih besar dari r tabel (Dewi & Sudaryanto, 2020)

a. Hasil Uji Validitas Aplikasi Gojek

Berikut ini adalah hasil uji validitas dari aplikasi maxim

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Aplikasi Gojek

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
Attractiveness (Daya Cipta)	ATT1	0.644	0.195	Valid
	ATT2	0.736	0.195	Valid
	ATT3	0.682	0.195	Valid
	ATT4	0.644	0.195	Valid
	ATT5	0.685	0.195	Valid
	ATT6	0.682	0.195	Valid
Perspicuity (Kejelasan)	PER1	0.547	0.195	Valid
	PER2	0.899	0.195	Valid
	PER3	0.333	0.195	Valid
	PER4	0.900	0.195	Valid
Efficiency (Efisiensi)	EFF1	0.779	0.195	Valid
	EFF2	0.633	0.195	Valid
	EFF3	0.647	0.195	Valid
	EFF4	0.675	0.195	Valid
Dependability (Ketepatan)	DEP1	0.899	0.195	Valid
	DEP2	0.960	0.195	Valid
	DEP3	0.960	0.195	Valid
	DEP4	0.960	0.195	Valid
Stimulation (Stimulasi)	STI1	0.775	0.195	Valid
	STI2	0.663	0.195	Valid
	STI3	0.724	0.195	Valid
	STI4	0.676	0.195	Valid
Novelty (Kebaruan)	NOV1	0.567	0.195	Valid
	NOV2	0.862	0.195	Valid
	NOV3	0.554	0.195	Valid
	NOV4	0.862	0.195	Valid

b. Hasil Uji Validitas Aplikasi Maxim

Berikut ini adalah hasil uji validitas dari aplikasi maxim

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Aplikasi Maxim

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
Attractiveness (Daya Cipta)	ATT1	0.802	0.195	Valid
	ATT2	0.927	0.195	Valid
	ATT3	0.927	0.195	Valid
	ATT4	0.927	0.195	Valid
	ATT5	0.851	0.195	Valid
	ATT6	0.744	0.195	Valid
Perspicuity (Kejelasan)	PER1	0.696	0.195	Valid
	PER2	0.753	0.195	Valid
	PER3	0.777	0.195	Valid
	PER4	0.831	0.195	Valid
Efficiency (Efisiensi)	EFF1	0.658	0.195	Valid
	EFF2	0.769	0.195	Valid
	EFF3	0.744	0.195	Valid
	EFF4	0.607	0.195	Valid
Dependability (Ketepatan)	DEP1	0.793	0.195	Valid
	DEP2	0.908	0.195	Valid
	DEP3	0.365	0.195	Valid
	DEP4	0.899	0.195	Valid
Stimulation (Stimulasi)	STI1	0.906	0.195	Valid
	STI2	0.818	0.195	Valid
	STI3	0.905	0.195	Valid
	STI4	0.294	0.195	Valid
Novelty (Kebaruan)	NOV1	0.761	0.195	Valid
	NOV2	0.757	0.195	Valid
	NOV3	0.761	0.195	Valid
	NOV4	0.757	0.195	Valid

3.1.2 Uji Realibilitas

Tujuan dari pengujian reliabilitas instrumen penelitian adalah untuk mengevaluasi tingkat keandalan kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data (Rosita et al., 2021)

a. Hasil Uji Reliabilitas Aplikasi Gojek

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Aplikasi Gojek

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Attractiveness	0.729	Reliabel
Perspicuity	0.666	Reliabel
Efficiency	0.618	Reliabel
Dependability	0.957	Reliabel
Stimulation	0.659	Reliabel
Novelty	0.696	Reliabel

b. Hasil Uji Reliabilitas Aplikasi Maxim

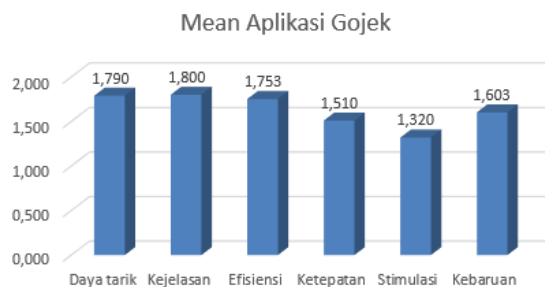
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Aplikasi Maxim

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Attractiveness</i>	0.930	Reliabel
<i>Perspicuity</i>	0.839	Reliabel
<i>Efficiency</i>	0.615	Reliabel
<i>Dependability</i>	0.749	Reliabel
<i>Stimulation</i>	0.719	Reliabel
<i>Novelty</i>	0.755	Reliabel

3.2 Hasil Analisis Data

Data kuesioner yang berupa jawaban responden dikonversi menjadi bobot nilai dan dianalisis menggunakan nilai rata-rata (mean), varians, dan simpangan baku (standard deviation).

a. Hasil Analisis User Experience Aplikasi Gojek



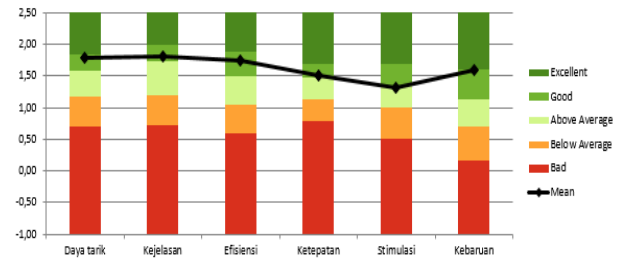
Gambar 5. Hasil Mean Aplikasi Gojek

Pengukuran pengalaman pengguna aplikasi Gojek menunjukkan respons positif. Variabel daya tarik memperoleh skor rata-rata 1,790, membuktikan bahwa pengguna merasa nyaman. Kejelasan layanan mendapat skor 1,800, menunjukkan kemudahan pemahaman. Efisiensi dinilai positif dengan skor 1,753, mencerminkan layanan yang cepat dan terorganisir. Ketepatan memperoleh skor 1,510, menegaskan keandalan dan keamanan layanan. Stimulasi mendapat skor 1,320, menandakan pengalaman yang menarik dan menyenangkan. Kebaruan dinilai positif dengan skor 1,603, mengapresiasi inovasi dan kreativitas Gojek.

Tabel 7. Pragmatic and Hedonic Quality UEQ Gojek

<i>Pragmatic and Hedonic Quality</i>	
<i>Attractiveness</i>	1,79
<i>Pragmatic Quality</i>	1,69
<i>Hedonic Quality</i>	1,46

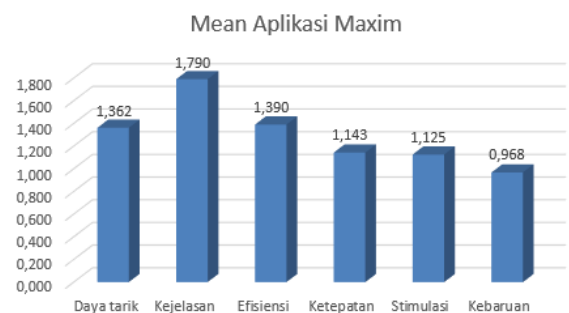
Evaluasi User Experience (UX) Gojek menunjukkan bahwa daya tarik (*attractiveness*) menjadi aspek paling menonjol dengan skor tertinggi (1,79). Pragmatic quality menempati urutan kedua dengan skor rata-rata 1,69, diikuti oleh hedonic quality dengan skor 1,46.



Gambar 6. Benchmark Aplikasi Gojek

Berdasarkan data yang tersaji pada diagram benchmark pada aplikasi gojek didapatkan hasil bahwa variabel Kebaruan memperoleh kategori "Excellent", dan Daya Tarik (1,79), Kejelasan (1,80), Efisiensi (1,75), Ketepatan (1,51) memperoleh kategori "Good" dan variabel stimulasi memperoleh kategori "Above Average"

b. Hasil Analisis User Experience Aplikasi Maxim



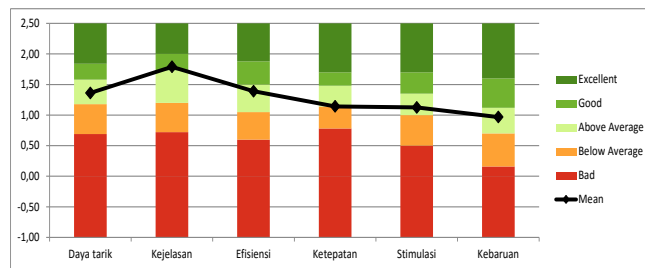
Gambar 7. Hasil Mean Aplikasi Maxim

Penilaian pengalaman pengguna Gojek menunjukkan hasil memuaskan. Variabel daya tarik memperoleh skor 1,362, mencerminkan respons positif dan kenyamanan pengguna. Kejelasan layanan mendapat skor 1,790, menunjukkan kemudahan pemahaman. Efisiensi dinilai baik dengan skor 1,390, menandakan layanan cepat, praktis, dan terorganisir. Ketepatan memperoleh skor 1,143, membuktikan keandalan dan keamanan layanan. Stimulasi mendapat skor 1,125, menunjukkan pengalaman yang menarik dan menyenangkan. Kebaruan dinilai positif dengan skor 0,968, mengapresiasi inovasi dan kreativitas Gojek.

Tabel 8. Pragmatic and Hedonic Quality UEQ Maxim

<i>Pragmatic and Hedonic Quality</i>	
<i>Attractiveness</i>	1,36
<i>Pragmatic Quality</i>	1,44
<i>Hedonic Quality</i>	1,05

Evaluasi *User Experience* Gojek berdasarkan pragmatic dan hedonic quality menunjukkan urutan prioritas sebagai berikut: *Pragmatic Quality* (1,44), *Attractiveness* (1,36), dan *Hedonic Quality* (1,05). *Pragmatic Quality* menjadi aspek dengan evaluasi tertinggi.



Gambar 8. Benchmark Aplikasi Maxim

Berdasarkan data yang tersaji pada diagram benchmark paada aplikasi maxim didapatkan hasil bahwa variabel Kejelasan (1,79) memperoleh kategori “Good”, dan Daya Tarik (1,36), Efisiensi (1,39), Ketepatan (1,14), Stimulasi (1,13) dan Kebaruan (0,97) memperoleh kategori “Above Average”.

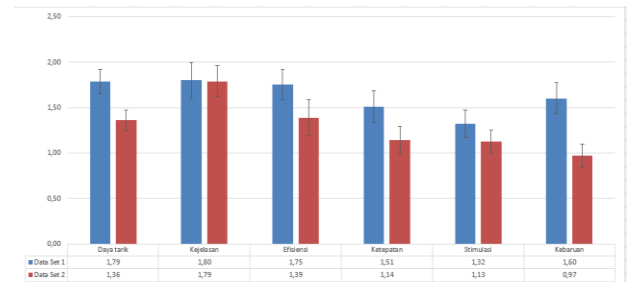
3.3 Hasil Analisis Perbandingan

T-test diterapkan untuk menentukan apakah rata-rata pada setiap skala berbeda secara signifikan antara aplikasi Gojek dan Maxim. Dalam uji T ini, batas signifikansi ditetapkan pada 0,05 ($\alpha = 0,05$). Hasil uji dianggap signifikan jika nilai p (p-value) kurang dari 0,05, yang menunjukkan adanya perbedaan nyata antar kelompok. Jika nilai p lebih besar dari 0,05, tidak ada perbedaan signifikan yang ditemukan. Hasil evaluasi pengalaman pengguna Gojek dan Maxim dirangkum dalam tabel berikut.

Tabel 9. Hasil Perbandingan User Experience Pengguna Gojek dan Maxim

Variabel	Mean		Nilai Signifikan	Keterangan
	Gojek	Maxim		
Daya Tarik (<i>Attractiveness</i>)	1,79	1,36	0,0000	Ditolak
Kejelasan (<i>Perspicuity</i>)	1,80	1,79	0,9405	Tidak Ditolak
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	1,75	1,39	0,0061	Ditolak
Ketepatan (<i>Dependability</i>)	1,51	1,14	0,0025	Ditolak
Stimulasi (<i>Stimulation</i>)	1,32	1,13	0,0540	Tidak Ditolak
Kebaruan (<i>Novelty</i>)	1,60	0,97	0,0000	Ditolak

Uji coba perbandingan pengalaman pengguna antara Gojek dan Maxim menunjukkan perbedaan signifikan pada empat variabel: Daya Tarik, Efisiensi, Ketepatan, dan Kebaruan. Sementara itu, Kejelasan dan Stimulasi tidak menunjukkan perbedaan signifikan. Hasil perbandingan rata-rata skala pada aplikasi Gojek dan Maxim detailnya ada pada gambar berikut ini



Gambar 9. Hasil Perbandingan

Evaluasi kuesioner UEQ menunjukkan bahwa Gojek memiliki performa terbaik pada skala Kejelasan (1,80). Maxim memiliki performa terendah pada Ketepatan (1,14). Sebagian besar skala menempatkan kedua aplikasi dalam kategori “good” dan “above average” Gojek unggul dalam tiga skala: Kebaruan (1,60), Daya Tarik (1,79), dan Kejelasan (1,80), dengan Kebaruan masuk kategori “Excellent.” Sementara itu, Maxim unggul dalam satu skala, yaitu Kejelasan (1,79).

4. Kesimpulan

Penelitian ini membandingkan pengalaman pengguna aplikasi Gojek dan Maxim menggunakan kuesioner UEQ dengan sampel 100 mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri. Hasil analisis menunjukkan bahwa Gojek memperoleh evaluasi positif pada lima variabel, yaitu *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, dan *Novelty*, dengan *Novelty* masuk dalam kategori “Excellent”, sementara variabel *Stimulation* mendapat hasil netral. Di sisi lain, Maxim hanya mendapatkan evaluasi positif pada variabel *Perspicuity* dengan kategori “Good”, sedangkan lima variabel lainnya berada di atas rata-rata tetapi tidak mencapai kategori positif. Perbandingan antara kedua aplikasi menunjukkan perbedaan signifikan pada empat variabel, yaitu *Attractiveness*, *Efficiency*, *Dependability*, dan *Novelty*, sedangkan *Perspicuity* dan *Stimulation* tidak menunjukkan perbedaan yang berarti. Secara keseluruhan, Gojek lebih unggul dibandingkan Maxim berdasarkan skor rata-rata yang lebih tinggi, lebih banyak variabel dalam kategori positif, serta satu variabel yang masuk dalam kategori “Excellent”.

Daftar Pustaka

- Adawiyah, R., & Oktadini, N. R. (2024). Analisis Komparasi User Experience Pada Aplikasi OVO dan DANA dengan Metode User Experience Questionnaire. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 5(3), 829–840. <https://doi.org/10.47065/josh.v5i3.5098>
- Aguss, R. M. (2021). Analisis Perkembangan Motorik Halus Usia 5-6 Tahun Pada Era New Normal. *Sport Science and Education Journal*, 2(1), 21–26. <https://doi.org/10.33365/ssej.v2i1.998>
- Ahda, A. S., & Ratnasari, C. I. (2023). User Experience Testing on the UII Informatics Department Website using the User Experience Questionnaire. *Sistemasi*, 12(2), 527.

- <https://doi.org/10.32520/stmsi.v12i2.2881>
 Anggraini, Y. (2022). Analisis persiapan guru dalam pembelajaran media manipulatif matematika di sekolah dasar. *Educenter: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 1(5), 507–511.
<https://doi.org/10.55904/educenter.v1i5.171>
- Cantika, F. Y., & Rusdianto, R. Y. (2023). Mengoptimalkan Akurasi Navigasi dan Fleksibilitas Pembayaran pada Aplikasi Maxim: Tinjauan terhadap Pengalaman Pengguna. *Jurnal Pelayanan Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(2), 84–95.
<https://doi.org/10.55606/jppmi.v2i2.385>
- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. *Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta (SEMNASKEP) 2020*, 73–79.
- Fakhriyah, P. (2020). Pengaruh Layanan Transportasi Online (Gojek) Terhadap Perluasan Lapangan Kerja Bagi Masyarakat Di Kota Cimahi. *Comm-Edu (Community Education Journal)*, 3(1), 34.
<https://doi.org/10.22460/comm-edu.v3i1.3719>
- Gunawan, I. M. A. O., Putra, I. M. A. W., & Damayanthi, K. L. (2021). EVALUASI USABILITY PADA WEBSITE PUSTAKAWAN GANECA DIGITAL MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE DAN THINK ALOUD. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(1).
- Habibah, R., Salsabila, U. H., Lestari, W. M., Andaresta, O., & Yulianingsih, D. (2020). Pemanfaatan Teknologi Media Pembelajaran di Masa Pandemi Covid-19. *Trapsila: Jurnal Pendidikan Dasar*, 2(02), 1. <https://doi.org/10.30742/tpd.v2i2.1070>
- Hapizah, N., & Yeni, Y. H. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Fitur Layanan Aplikasi Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Maxim Bike Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di Kota Padang. *Journal Publichuo*, 7(1), 293–300.
<https://doi.org/10.35817/publichuo.v7i1.355>
- Hereyah, Y., & Andriani, R. (2020). Gojek Re-Branding Menyasar Pangsa Pasar Milenial (Studi Kasus Rebranding Gojek). *Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 9–20.
<http://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya/article/view/381>
- Husen, A. (2023). Strategi Pemasaran Melalui Digital Marketing Campaign Di Toko Mebel Sakinah Karawang. *Jurnal Economina*, 2(6), 1356–1362.
<https://doi.org/10.55681/economina.v2i6.608>
- Islami, R. N., Hilabi, S. S., & Hananto, A. (2023). Analisis User Experience Aplikasi Traveloka dan Tiket.Com Menggunakan Metode User Experience Questionnaire. *Remik*, 7(1), 497–505.
<https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12106>
- Kresnanto, M. A., Hanggara, B. T., & Prakoso, B. S. (2020). Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Mobile Booking Hotel dengan menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada RedDoorz dan Airy). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(10), 3637–3646.
- Kumentas, R. J. A., Rorong, I. P. F., & ... (2022). Analisis Perbandingan Pendapatan Driver Ojek Konvensional Dan Ojek Online Gojek (Studi Pada Driver Ojek Dan Ojek Online Di *Jurnal Berkala Ilmiah*, 22(6), 121–132.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/article/view/43076%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/article/download/43076/37915>
- Rejeki WH, S. (2020). Perbandingan Pelaksanaan Program Keluarga Berencana di Era Desentralisasi di Kabupaten Lampung Tengah Dan Lampung Barat. *Digital Repository UNILA*.
[https://digilib.unila.ac.id/11882/126/BAB II.pdf](https://digilib.unila.ac.id/11882/126/BAB%II.pdf)
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prosocial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 279.
<https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Sanmorino, A. (2019). The Preliminary Results of the Kms Model with Additional Elements of Gamification to Optimize Research Output in a Higher Education Institution. *International Journal of Engineering and Advanced Technology*, 8(5).
- Sanmorino, A., & Isabella, I. (2017). DIAGRAM ALIRAN DATA DAN KONSEP BASIS DATA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PETERNAKAN BROILER. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 8(1).
<https://doi.org/10.36982/jiig.v8i1.217>
- Schrepp, M. (2019). User Experience Questionnaire Handbook. URL: https://www.researchgate.net/publication/303880829_{_}User_{_}Experience_{_}Questionnaire_{_}Handbook_{_}Version_{_}2.02.2017, 1–15. www.ueq-online.org
- Sulistiyowati, W. (2023). Buku Ajar Statistika Dasar. *Buku Ajar Statistika Dasar*, 14(1), 15–31.
<https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Syahidin, S., & Adnan, A. (2022). Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 4(1), 20–32.
<https://doi.org/10.55542/gpjer.v4i1.209>