



**Analisis Perbandingan *User Experience* Pada Aplikasi Gojek Dan
Maxim Terhadap Mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri
Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire***

SKRIPSI

NABILA DIRA SAPUTRI

2021210115

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

2025



**Analisis Perbandingan *User Experience* Pada Aplikasi Gojek Dan
Maxim Terhadap Mahasiswa Universitas Indo Global mandiri
Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire***

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat untuk Menyelesaikan
Pendidikan Program Strata-1 Pada
Program Studi Sistem Informasi**

Oleh:

NABILA DIRA SAPUTRI

2021210115

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI GOJEK DAN
MAXIM TERHADAP MAHASISWA UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE***

Oleh :

Nabila Dira Saputri
2021.21.0115

Palembang, 20 Februari 2025

Pembimbing I



Hendra Di Kesuma, S.Kom., M.Cs
NIK: 2017.01.0231

Pembimbing II



M. Fadhiel Alie S. Kom., B.IT., M.TI
NIK: 2018.01.0258

Mengetahui,

KULTAS ILMU KOMPUTER & SAINSakultas Ilmu Komputer & Sains



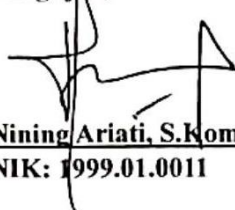
Rudi Heriansyah, ST., M.Eng. Ph.D.
NIK: 2022.01.0315

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Kamis tanggal 13 bulan Februari tahun 2025 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer & Sains Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, 19 Februari 2025

Penguji 1,



Nining Ariati, S.Kom., M.Kom

NIK: 1999.01.0011

Penguji 2,



Imelda Saluza, S.Si., M.Sc

NIK: 2015.01.0103

Penguji 3,



Hendra Di Kesuma, S.Kom., M.Cs

NIK: 2017.01.0231

**Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi**



Dhamayanti, S.Kom., M.T.I
NIK: 2002.01.0060



**SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI)
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Nabila Dira Saputri

NPM : 2021210115

Judul Skripsi : Analisis Perbandingan *User Experience* pada Aplikasi Gojek dan Maxim Terhadap Mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire*

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.

Palembang, 19 Februari 2025

Penguji 1,

**Nining Arlati, S.Kom., M.Kom
NIK: 1999.01.0011**

Penguji 2,

**Imelda Saluza, S.Si., M.Sc
NIK: 2015.01.0103**

Penguji 3,

**Hendra Di Kesuma, S.Kom., M.Cs
NIK: 2017.01.0231**

**Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi**

**Dhamayanti, S.Kom., M.T.I
NIK: 2002.01.0060**

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, Ojek online, Gojek, Maxim, *User Experience Questionnaire (UEQ)*, *User Experience*, Pengalaman Pengguna, Perbandingan Aplikasi.

ABSTRAK

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, Online motorcycle taxi, Gojek, Maxim, User Experience Questionnaire (UEQ), User Experience, Application Comparison.*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi yang penulis buat dengan judul Analisis Perbandingan *User Experience* Pada Aplikasi Gojek Dan Maxim Terhadap Mahasiswa Universitas Indo Global mandiri Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire*, di buat dengan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Sistem Informasi.

Tidak lupa Penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan Skripsi ini kepada:

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, SE., MM sebagai Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Bapak Dr. Rudi Heriansyah, ST., M.Eng. Ph.D. Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains
3. Ibu Dhamayanti, S.Kom., M.T.I Sebagai Ketua Prodi Jurusan Sistem Informasi
4. Bapak Hendra Di Kesuma, S.Kom., M.Cs. Sebagai Dosen Pembimbing Skripsi Pertama
5. Bapak M. Fadhiel Alie, S. Kom., B.IT., M.T.I Sebagai Pembimbing Skripsi Kedua
6. Ibu Dr. Terttiaavini, S.Kom., M.Kom. Sebagai Dosen Pembimbing Akademik
7. Segenap semua Dosen dan staff pengajar Universitas Indo Global Mandiri.
8. Dan kepada kedua orang tua yang selama ini memberikan semangat dan dukungan tiada henti selalu mendoakan untuku.

9. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberi dukungan dan memberi semangat yang tak henti.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dan memberikan kontribusi baik, sehingga saya dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Kerja Praktek ini masih memiliki banyak kekurangan, karenanya Penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun agar dapat digunakan demi perbaikan Kerja Praktek ini nantinya. Penulis juga berharap agar Kerja Praktek ini akan memberikan banyak manfaat bagi yang membacanya.

Peneliti,

Nabila Dira Saputri

(2021.21.0115)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR REVISI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Teori Umum.....	8
2.1.1 Analisis.....	8
2.1.2 Perbandingan.....	9
2.1.3 <i>User Experience (UX)</i>	9
2.1.4 Aplikasi.....	10
2.1.5 Gojek.....	11

2.1.6 Maxim.....	11
2.2 Teori Khusus.....	12
2.2.1 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	12
2.2.2 Uji Validitas.....	17
2.2.3 Uji Realibilitas	18
2.3 Metode Pengumpulan Data.....	18
2.3.1 Observasi.....	18
2.3.2 Studi Pustaka	19
2.3.3 Kuesioner	19
2.4 Populasi Dan Sampel	19
2.4.1 Populasi	19
2.4.2 Sampel	20
2.5 Penelitian Terdahulu.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Tahap Penelitian.....	25
3.2 Deskripsi Tahap Penelitian.....	26
3.2.1 Perumusan Masalah.....	26
3.2.2 Kajian Pustaka	27
3.2.3 Persiapan Metode Penelitian	27
3.2.4 Persiapan Sampel Penelitian	27
3.2.5 Pengumpulan Data	27
3.2.6 Analisis Data	28
3.2.7 Hasil Analisis.....	28
3.2.8 Kesimpulan dan Saran.....	29
3.3 Rancangan Penelitian	29
3.3.1 Jenis Penelitian	29
3.3.2 Variabel dan Indikator Penelitian.....	30
3.3.3 Pembuatan Kuesioner	30
3.4 Populasi Dan Sampel	39

3.5	Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.6.1	Observasi.....	41
3.6.2	Studi Pustaka.....	42
3.7	Metode Analisis Data.....	42
3.8	Uji Coba Instrumen.....	43
3.8.1	Uji Validitas.....	46
3.8.2	Uji Realibilitas.....	55
3.9	Kesimpulan Uji Instrumen.....	56
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1	Deskripsi Sample Penelitian.....	58
4.1.1	Profil Responden.....	59
4.1.2	Hasil Penilaian Responden.....	67
4.2	Uji Kualitas Data.....	70
4.2.1	Uji Validitas.....	70
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	78
4.3	Hasil Analisis Data.....	79
4.3.1	Hasil Analisis User Experience Aplikasi Gojek.....	80
4.3.2	Hasil Analisis User Experience Aplikasi Maxim.....	83
4.4	Hasil Analisis Perbandingan.....	86
4.5	Hasil Rekomendasi Berdasarkan Variabel.....	90
BAB V	PENUTUP.....	93
5.1	Kesimpulan.....	93
5.2	Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Logo Aplikasi Gojek	11
Gambar 2. 2	Logo Aplikasi Maxim	12
Gambar 2. 3	Contoh Tampilan Grafik Skala Benchmark	16
Gambar 3. 1	Tahapan Penelitian	26
Gambar 3. 2	Data Korelasi Variabel Attractiveness Aplikasi Gojek.....	48
Gambar 3. 3	Data Korelasi Variabel Perspicuity Aplikasi Gojek.....	49
Gambar 3. 4	Data Korelasi Variabel Efficiency Aplikasi Gojek.....	49
Gambar 3. 5	Data Korelasi Variabel Dependability Aplikasi Gojek	50
Gambar 3. 6	Data Korelasi Variabel Stimulation Aplikasi Gojek	50
Gambar 3. 7	Data Korelasi Variabel Novelty Aplikasi Gojek.....	51
Gambar 3. 8	Data Korelasi Variabel Attractiveness Aplikasi Maxim	52
Gambar 3. 9	Data Korelasi Variabel Perspicuity Aplikasi Maxim	53
Gambar 3. 10	Data Korelasi Variabel Efficiency Aplikasi Maxim	53
Gambar 3. 11	Data Korelasi Variabel Dependability Aplikasi Maxim	54
Gambar 3. 12	Data Korelasi Variabel Stimulation Aplikasi Maxim	54
Gambar 3. 13	Data Korelasi Variabel Novelty Aplikasi Maxim	55
Gambar 4. 1	Profil Responden Berdasarkan Program Studi	60
Gambar 4. 2	Profil Responden Berdasarkan Program Studi	61
Gambar 4. 3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Gambar 4. 4	Profil Responden Berdasarkan Umur	63
Gambar 4. 5	Frekuensi Penggunaan Aplikasi Gojek.....	64
Gambar 4. 6	Lama Penggunaan Aplikasi Gojek.....	65
Gambar 4. 7	Frekuensi Penggunaan Aplikasi Maxim	66
Gambar 4. 8	Lama Penggunaan Aplikasi Maxim	67
Gambar 4. 9	Data Korelasi Variabel Attractiveness Aplikasi Gojek.....	71
Gambar 4. 10	Data Korelasi Variabel Perspicuity Aplikasi Gojek.....	72
Gambar 4. 11	Data Korelasi Variabel Efficiency Aplikasi Gojek	72
Gambar 4. 12	Data Korelasi Variabel Dependability Aplikasi Gojek	73
Gambar 4. 13	Data Korelasi Variabel Stimulation Aplikasi Gojek	73
Gambar 4. 14	Data Korelasi Variabel Novelty Aplikasi Gojek.....	74
Gambar 4. 15	Data Korelasi Variabel Attractiveness Aplikadi Maxim	75
Gambar 4. 16	Data Korelasi Variabel Perspicuity Aplikasi Maxim	76
Gambar 4. 17	Data Korelasi Variabel Efficiency Aplikasi Maxim	76
Gambar 4. 18	Data Korelasi Dependability Aplikasi Maxim.....	77
Gambar 4. 19	Data Korelasi Variabel Stimulation Aplikasi Maxim	77
Gambar 4. 20	Data Korelasi Variabel Novelty Aplikasi Maxim	78

Gambar 4. 21	Warna Skala UEQ	80
Gambar 4. 22	Hasil Analisis User Experience Aplikasi Gojek.....	80
Gambar 4. 23	Mean Aplikasi Gojek	81
Gambar 4. 24	Benchmark Aplikasi Gojek.....	82
Gambar 4. 25	Hasil Analisis User Experience Aplikasi Maxim	83
Gambar 4. 26	Mean Aplikasi Maxim	84
Gambar 4. 27	Benchmark UEQ Maxim	85
Gambar 4. 28	Hasil Perbandingan	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Skala dan Nilai Transformasi UEQ	15
Tabel 2. 2	Standar Interval Nilai Benchmark.....	17
Tabel 2. 3	Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1	Tabel Variabel dan Indikator Penelitian.....	30
Tabel 3. 2	Awalan Kuesioner	31
Tabel 3. 3	Profil Responden.....	31
Tabel 3. 4	Pertanyaan Umum.....	32
Tabel 3. 5	Pertanyaan Evaluasi Pengalaman Berdasarkan UEQ	34
Tabel 3. 6	Populasi dan Sampel Per Fakultas.....	40
Tabel 3. 7	Data Hasil Kuesioner Uji Coba Instrumen Aplikasi Gojek.....	44
Tabel 3. 8	Data Hasil Kuesioner Uji Coba Instrumen Aplikasi Maxim	45
Tabel 3. 9	Hasil Uji Validitas Aplikasi Gojek.....	47
Tabel 3.10	Hasil Uji Validitas Aplikasi maxim	51
Tabel 3.11	Uji Reliabilitas Aplikasi Gojek	56
Tabel 3.12	Uji Reliabilitas Pada Aplikasi Maxim.....	56
Tabel 3.13	Kesimpulan Uji Instrumen	56
Tabel 4. 1	Profil Responden Berdasarkan Fakultas.....	59
Tabel 4. 2	Profil Responden Berdasarkan Program Studi	60
Tabel 4. 3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4. 4	Profil Responden Berdasarkan Umur	63
Tabel 4. 5	Frekuensi Penggunaan Aplikasi Gojek.....	63
Tabel 4. 6	Lama Penggunaan Aplikasi Gojek.....	64
Tabel 4. 7	Frekuensi Penggunaan Aplikasi Maxim	65
Tabel 4. 8	Lama Penggunaan Aplikasi Maxim	66
Tabel 4. 9	Data Hasil Kuesioner Aplikasi Gojek	67
Tabel 4.10	Data Hasil Kuesioner Aplikasi Maxim.....	69
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Aplikasi Gojek	70
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Aplikasi Maxim	74
Tabel 4.13	Uji Reliabilitas Aplikasi Gojek	79
Tabel 4.14	Uji Reliabilitas Aplikasi Maxim.....	79
Tabel 4.15	Pragmatic and Hedonic Quality UEQ Gojek.....	82
Tabel 4.16	Benchmark UEQ Gojek	83
Tabel 4.17	Pragmatic and Hedonic Quality UEQ Maxim	85
Tabel 4.18	Benchmark UEQ Maxim	86
Tabel 4.19	Hasil Perbandingan User Experience Pengguna Gojek dan Maxim	86
Tabel 4.20	Rekomendasi Perubahan	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Daftar Riwayat Hidup.....	99
Lampiran 1. 2 Jadwal Kegiatan.....	100
Lampiran 1. 3 Kartu Bimbingan.....	101
Lampiran 1. 4 Surat Permohonan Survey.....	102
Lampiran 1. 5 Surat Balasan Survey Penelitian.....	103
Lampiran 1. 6 Surat Pernyataan Tidak Plagiat.....	104