Penerapan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* dalam Mengukur *Usability* Aplikasi Gojek dan Grab di Kalangan Pengguna Aktif

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

ANDRI FIRMAN NURVIANTO

11240107

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2026

PERSEMBAHAN

Sembah Sujud dan Syukur Ta'dzim

Puji syukur ke hadirat Allah S.W.T atas segala kekuatan dan hidayah-Nya sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Baginda Rasulullah S.A.W.

Karya ini saya persembahkan dengan tulus kepada:

1. Kedua Orang Tua Tercinta (Ibu Eko Sri Lestari & Bapak Sutaryanto (Alm.)) Sebagai wujud bakti dan terima kasih atas doa yang tiada putus, pengorbanan yang luar biasa, serta kesabaran menanti hingga saya mencapai titik ini.

2. Kedua Kakak (Astri Wening Perwitasari dan Sevi Wening Perwitasari) yang selalu memberikan semangat dan dukungan moril selama masa studi saya.

3. Dosen Pembimbing (Bapak Ridan Nurfalah, M.Kom.) atas segala waktu, nasihat, dan motivasi yang diberikan. Terima kasih telah membimbing saya dengan sabar dan membantu saya melewati berbagai kendala selama penyusunan Tugas Akhir ini.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama	: Andri Firman Nurvianto
NIM	: 11240107
Program Studi	: Sistem Informasi
Fakultas	: Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi	: Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **"Penerapan *Metode User Experience Questionnaire (UEQ)* dalam Mengukur *Usability* Aplikasi Gojek dan Grab di Kalangan Pengguna Aktif "**, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Jakarta, 06 Agustus 2026

Yang Menyatakan,



Andri Firman Nurvianto

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama	: Andri Firman Nurvianto
NIM	: 11240107
Program Studi	: Sistem Informasi
Fakultas	: Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi	: Universitas Nusa Mandiri

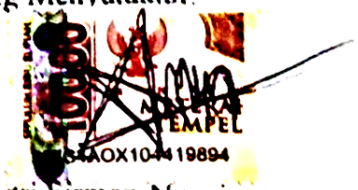
Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah kami yang berjudul: "**Penerapan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* dalam Mengukur *Usability* Aplikasi Gojek dan Grab di Kalangan Pengguna Aktif**", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royaliti Non-Eksklusif ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, pengelolaannya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Nusa Mandiri**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 06 Agustus 2026

Yang Menyatakan,



Andri Firman Nurvianto

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	:	Andri Firman Nurvianto
NIM	:	11240107
Program Studi	:	Sistem Informasi
Fakultas	:	Teknologi Informasi
Jenjang	:	Strata Satu (S1)
Judul Tugas Akhir	:	Penerapan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) dalam Mengukur Usability Aplikasi Gojek dan Grab di Kalangan Pengguna Aktif

Telah dipertahankan pada periode 2026-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 14 Agustus 2026

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Ridan Nurfalah , M.Kom.

Ditandatangani Digital:
Ridan Nurfalah
2026-08-18 15:02:03

.....

D E W A N P E N G U J I

Penguji I : Ari Puspita , M.Kom.

Ditandatangani Digital:
Ari Puspita
2026-08-14 15:52:39

.....

Penguji II : Indah Purnamasari , S.T., M.Kom.

Ditandatangani Digital:
Indah Purnamasari
2026-08-14 10:48:37

.....

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul "**Penerapan *Metode User Experience Questionnaire (UEQ)* dalam Mengukur *Usability* Aplikasi Gojek dan Grab di Kalangan Pengguna Aktif**" adalah hasil karya tulis asli **ANDRI FIRMAN NURVIANTO** dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama	: ANDRI FIRMAN NURVIANTO
Alamat	: Jl. Jend. Gatot Subroto, Gang Gatotkaca RT02/RW08, Kelurahan Wates, Kecamatan Magelang Utara, Kota Magelang, Jawa Tengah
No Telp	: +62 851 5883 8348
Email	: andrifirman1210@gmail.com

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul "Penerapan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* dalam Mengukur *Usability* Aplikasi Gojek dan Grab di Kalangan Pengguna Aktif". Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Dwiza Riana, S.Si., M.M., M.Kom. selaku Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Bapak Anton, M.Kom. selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
3. Bapak Ridan Nurfalah, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan moral, materi, serta doa yang tiada henti hingga penulis dapat mencapai titik ini.

5. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan semangat dan kerja sama selama masa studi.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang analisis pengalaman pengguna.

Jakarta, 06 Agustus 2026

Penulis,



Andri Firman Nurvianto

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

ABSTRAK

Andri Firman Nurvianto (11240107), Penerapan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* dalam Mengukur *Usability* Aplikasi Gojek dan Grab di Kalangan Pengguna Aktif

Persaingan aplikasi transportasi daring di Indonesia semakin ketat, khususnya antara Gojek dan Grab yang menawarkan layanan sangat serupa, sehingga pengalaman pengguna menjadi faktor pembeda utama dalam mempertahankan pengguna aktif. Namun, perbandingan pengalaman pengguna kedua aplikasi secara empiris dan terstandardisasi masih terbatas. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat pengalaman pengguna, mengetahui ada atau tidaknya perbedaan signifikan, serta mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan pada kedua aplikasi. Metode yang digunakan adalah User Experience Questionnaire (UEQ) dengan enam skala: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty. Responden berjumlah 123 pengguna aktif di Jakarta yang dipilih dengan purposive sampling, dengan sampel minimum ditentukan menggunakan rumus Cochran. Instrumen dinyatakan valid (corrected item-total correlation Pearson) dan reliabel (Cronbach's Alpha 0,887–0,959). Karena uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan data tidak berdistribusi normal, perbedaan diuji menggunakan Wilcoxon Signed-Rank Test. Hasil menunjukkan Gojek memperoleh rata-rata keseluruhan 1,83 dan Grab 1,90, keduanya pada kategori Excellent hingga Good berdasarkan benchmark UEQ. Grab unggul signifikan pada skala Efficiency, Dependability, dan Stimulation, sedangkan pada Attractiveness, Perspicuity, dan Novelty tidak ditemukan perbedaan signifikan. Gojek disarankan memprioritaskan perbaikan pada Stimulation, Efficiency, dan Dependability, sedangkan Grab disarankan meningkatkan Perspicuity untuk melengkapi pengalaman penggunanya yang sudah sangat positif.

Kata Kunci : aplikasi, gojek, grab, pengalaman pengguna, ueq, usability

ABSTRACT

Andri Firman Nurvianto (11240107), Application of the *User Experience Questionnaire (UEQ)* Method in Measuring the *Usability* of Gojek and Grab Applications Among Active Users

Competition among ride-hailing applications in Indonesia is increasingly intense, particularly between Gojek and Grab, which offer highly similar services, making user experience a key differentiator in retaining active users. However, empirical and standardized comparisons of the user experience of both applications remain limited. This study aims to measure the level of user experience, determine whether significant differences exist, and identify aspects that need improvement in both applications. The method used is the User Experience Questionnaire (UEQ) with six scales: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, and Novelty. The respondents were 123 active users in Jakarta selected through purposive sampling, with the minimum sample size determined using Cochran's formula. The instrument was valid (Pearson corrected item-total correlation) and reliable (Cronbach's Alpha 0.887–0.959). As the Kolmogorov-Smirnov test showed non-normal data, differences were tested using the Wilcoxon Signed-Rank Test. The results show that Gojek obtained an overall mean of 1.83 and Grab 1.90, both within the Excellent to Good categories of the UEQ benchmark. Grab significantly outperformed Gojek on Efficiency, Dependability, and Stimulation, while no significant differences were found on Attractiveness, Perspicuity, and Novelty. Gojek is advised to prioritize improvements in Stimulation, Efficiency, and Dependability, while Grab is advised to improve Perspicuity to complement its already highly positive user experience.

Keywords: app, gojek, grab, user-experience, ueq, usability

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

[1] M. A. S. Ramadhan, S. S. Fitriah, and R. D. L. Simamora, "Analisis User Experience Aplikasi Gojek Menggunakan Metode User Experience Questionnaire pada Mahasiswa sebagai Pengguna," *JRIIN: Jurnal Riset Informatika dan Inovasi*, vol. 3, no. 10, pp. 2550–2558, Mar. 2026. [Online]. Available: https://jurnalmahasiswa.com/index.php/jriin

[2] M. Maharani, A. Chan, and P. W. Tresna, "Comparison of User Experience on Go-Jek and Grab Mobile Apps (A Study on PT. Go-Jek and PT. Grab Indonesia Consumers in DKI Jakarta)," Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, Jun. 2017. [Online]. Available: https://journal.unpar.ac.id/index.php/piabc/article/view/2454

[3] J. Kollmorgen, A. Hinderks, and J. Thomaschewski, "Selecting the Appropriate User Experience Questionnaire and Guidance for Interpretation: the UEQ Family," *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, vol. 9, no. 4, pp. 126–139, 2025, doi: 10.9781/ijimai.2024.08.005.

[4] M. Schrepp, A. Hinderks, and J. Thomaschewski, "Applying the user experience questionnaire (UEQ) in different evaluation scenarios," in *Lecture Notes in Computer Science*, Springer, 2014, pp. 383–392, doi: 10.1007/978-3-319-07668-3_37.

[5] A. Amran, Y. Arditya Candani Putri, P. Rahayu Susmawati, R. Nur Aulita, and Y. Fitria, "Evaluating the user experience of online transportation applications

with the UEQ approach to people's lifestyles," vol. 12, no. 4, pp. 229–235, 2024. [Online]. Available: www.ejournal.isha.or.id/index.php/Mandiri

[6] I. D. Sabukunze and A. Arakaza, "User Experience Analysis on Mobile Application Design Using User Experience Questionnaire," *Indonesian Journal of Information Systems*, vol. 4, no. 1, pp. 15–26, Aug. 2021, doi: 10.24002/ijis.v4i1.4646.

[7] K. C. Laudon and J. P. Laudon, *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*, 17th ed., Global ed. Harlow, England: Pearson, 2021.

[8] D. Amelia and I. W. Siregar, "The Influence of System Quality and Information Quality on Gojek Application User Satisfaction," *Social Science Studies*, vol. 3, no. 4, pp. 249–262, 2023, doi: 10.47153/sss34.7392023.

[9] P. Weichbroth, "Classification and taxonomy of mobile application usability issues," arXiv:2512.05450 [cs.HC], Dec. 2025. [Online]. Available: http://arxiv.org/abs/2512.05450

[10] D. Herawatie, N. Siswanto, and E. Widodo, "Motorcycle Taxi in Shared Mobility and Informal Transportation: A Bibliometric Analysis," *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, vol. 10, no. 2, pp. 250–269, Jun. 2024, doi: 10.20473/jisebi.10.2.250-269.

[11] F. A. Katili, F. A. Robby, and P. W. Handayani, "The influence of the ride hailing apps loyalty program on customer loyalty: A case study in Indonesia," *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, vol. 26, Art. no. 101141, 2024, doi: 10.1016/j.trip.2024.101141.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

[12] Gojek, “About Gojek.” [Online]. Available: https://www.gojek.com (accessed Aug. 13, 2026).

[13] Grab Holdings Inc., “About Grab.” [Online]. Available: https://www.grab.com (accessed Aug. 13, 2026).

[14] P. Amri, D. M. Suri, and Syuhada, “The analysis of ride hailing user characteristics from app reviews,” *Jurnal Siasat Bisnis*, vol. 28, no. 2, pp. 241–262, Nov. 2024, doi: 10.20885/jsb.vol28.iss2.art7.

[15] V. H. Pranatawijaya, N. N. K. Sari, R. A. Rahman, E. Christian, and S. Geges, “Unveiling User Sentiment: Aspect-Based Analysis and Topic Modeling of Ride-Hailing and Google Play App Reviews,” *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, vol. 10, no. 3, pp. 328–339, Oct. 2024, doi: 10.20473/jisebi.10.3.328-339.

[16] Interaction Design Foundation, *The Basics of User Experience Design*. Interaction Design Foundation, 2018. [Online]. Available: https://www.interaction-design.org

[17] M. Schrepp, J. Kollmorgen, A.-L. Meiners, A. Hinderks, D. Winter, H. B. Santoso, and J. Thomaschewski, “On the Importance of UX Quality Aspects for Different Product Categories,” *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, vol. 8, no. 2, pp. 232–246, 2023, doi: 10.9781/ijimai.2023.03.001.

[18] “Ergonomics of human-system interaction — Part 11: Usability: Definitions and concepts,” International Organization for Standardization, Geneva,

Switzerland, ISO 9241-11:2018, 2018. [Online]. Available: https://www.iso.org/standard/63500.html

[19] T. Tobing, E. Listiana, Giriati, Barkah, and A. Fitriana, "The Effect of User Perception and User Experience on Customer Loyalty in Digital Mobility Platforms: Implications for Management Education (A Study of Gojek Indonesia)," *Journal of Educational Management Research*, vol. 5, no. 2, pp. 1365–1382, 2026, doi: 10.61987/jemr.v5i2.1888.

[20] K. A. Darmawan and D. F. Suyatno, "Modular Evaluation of Key Components of User Experience Indrive Application," *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, vol. 7, no. 2, pp. 294–306, 2026. [Online]. Available: https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/

[21] D. Zhu, D. Wang, R. Huang, Y. Jing, L. Qiao, and W. Liu, "User Interface (UI) Design and User Experience Questionnaire (UEQ) Evaluation of a To-Do List Mobile Application to Support Day-To-Day Life of Older Adults," *Healthcare*, vol. 10, no. 10, Art. no. 2068, Oct. 2022, doi: 10.3390/healthcare10102068.

[22] S. Hartono, F. Shahudin, H. H. Widagdo, and T. Hendrawan, "The Analysis of Online Order Mobile Application Using User Experience Questionnaire (A Case Study Approach)," in *Proc. 2022 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)*, IEEE, 2022, pp. 682–686, doi: 10.1109/ICIMTech55957.2022.9915195.

[23] I. Rahma Ilmiana and C. Indah Ratnasari, "Analysis of User Experience in the Design of the AMGM Lab Mobile Application Using the User Experience Questionnaire (UEQ) for Enhanced Efficiency," *Journal of Applied Informatics*

and Computing (JAIC), vol. 8, no. 1, pp. 127–132, Jul. 2024. [Online]. Available: http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAIC

[24] A. L. Meiners, M. Schrepp, A. Hinderks, and J. Thomaschewski, "A Benchmark for the UEQ+ Framework: Construction of a Simple Tool to Quickly Interpret UEQ+ KPIs," *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, vol. 9, no. 1, pp. 104–111, 2024, doi: 10.9781/ijimai.2023.05.003.

[25] D. Hossan, Z. Dato' Mansor, and N. S. Jaharuddin, "Research Population and Sampling in Quantitative Study," *International Journal of Business and Technopreneurship*, vol. 13, no. 3, pp. 209–222, Oct. 2023.

[26] A. S. Singh and M. B. Masuku, "Sampling Techniques & Determination of Sample Size in Applied Statistics Research: An Overview," *International Journal of Economics, Commerce and Management*, vol. 2, no. 11, pp. 1–22, Nov. 2014.

[27] S. T. El Hajjar, "Statistical Analysis: Internal-Consistency Reliability and Construct Validity," *International Journal of Quantitative and Qualitative Research Methods*, vol. 6, no. 1, pp. 46–57, Feb. 2018.

[28] Y. F. Zakariya, "Cronbach's alpha in mathematics education research: Its appropriateness, overuse, and alternatives in estimating scale reliability," *Frontiers in Psychology*, vol. 13, Art. no. 1074430, Dec. 2022, doi: 10.3389/fpsyg.2022.1074430.

[29] F. Habibzadeh, "Data Distribution: Normal or Abnormal?," *Journal of Korean Medical Science*, vol. 39, no. 3, Art. no. e35, Jan. 2024, doi: 10.3346/jkms.2024.39.e35.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI