PENERAPAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE UNTUK MENGUKUR USABILITY APLIKASI GOJEK DAN GRAB PADA PENGGUNA AKTIF

Andri Firman Nurvianto[1], Ridan Nurfalah[1]
[1]Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta, Indonesia
e-mail korespondensi: andrifirman1210@gmail.com
e-mail: ridan.rlh@nusamandiri.ac.id

Abstrak

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 aplikasi Gojek dan Grab. Metode yang digunakan adalah User Experience Questionnaire dengan enam skala, yaitu Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty. Data dikumpulkan secara daring dari 123 pengguna aktif di Jakarta yang dipilih dengan purposive sampling, melampaui sampel minimum 96 responden yang ditentukan menggunakan rumus Cochran. Seluruh item dinyatakan valid berdasarkan corrected item total correlation dan seluruh skala reliabel dengan nilai Cronbach Alpha antara 0,887 hingga 0,959. Karena uji Kolmogorov Smirnov menunjukkan data tidak berdistribusi normal, perbedaan diuji menggunakan Wilcoxon Signed Rank Test. Hasil penelitian menunjukkan Gojek memperoleh rata-rata keseluruhan 1,83 dan Grab 1,90, keduanya berada pada kategori Good hingga Excellent berdasarkan benchmark UEQ. Grab unggul signifikan pada skala Efficiency, Dependability, dan Stimulation, sedangkan pada skala 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: Gojek, Grab, Pengalaman Pengguna, Usability, User Experience Questionnaire.

Abstract

Competition among ride-hailing applications in Indonesia is increasingly intense, particularly between Gojek and Grab, which offer highly similar services, so that user experience becomes 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 of Gojek and Grab, determine whether significant differences exist between them, and identify aspects that need improvement. The User Experience Questionnaire was applied with six scales, namely Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, and Novelty. Data were collected online from 123 active users in Jakarta selected through purposive sampling, exceeding the minimum sample of 96 respondents determined with the Cochran formula. All items were valid based on the corrected item total correlation, and all scales were reliable with Cronbach Alpha values ranging from 0.887 to 0.959. Because the Kolmogorov Smirnov test indicated that the data were not normally distributed, differences were examined 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 Good to Excellent 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, whereas Grab is advised to improve Perspicuity to complement its already highly positive user experience.

Keywords: Gojek, Grab, Usability, User Experience, User Experience Questionnaire.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor transportasi. Aplikasi layanan transportasi daring seperti Gojek dan Grab kini menjadi pilihan utama masyarakat urban di Indonesia, khususnya di Jakarta. Gojek merupakan perusahaan teknologi asal Indonesia yang berdiri pada tahun 2010 dan telah berkembang menjadi *super app* dengan layanan transportasi, pesan-antar makanan, pengiriman barang, dan pembayaran digital (Gojek, t.t.), sedangkan Grab didirikan di Kuala Lumpur pada tahun 2012, kini berkantor pusat di Singapura, dan menawarkan layanan yang sangat serupa (Grab Holdings Inc., t.t.; Katili, Robby, & Handayani, 2024). Ketatnya persaingan industri *ride-hailing* di Indonesia mendorong kedua penyedia layanan untuk terus berinovasi demi menarik pelanggan baru sekaligus mempertahankan pelanggan yang sudah ada (Katili, Robby, & Handayani, 2024). Dalam kondisi layanan yang nyaris identik, pengguna dapat dengan mudah beralih ke aplikasi pesaing apabila ekspektasinya tidak terpenuhi, sehingga kualitas pengalaman pengguna menjadi faktor pembeda yang penting.

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kualitas aplikasi berkaitan erat dengan kepuasan dan loyalitas pengguna. Penelitian terhadap 555 pengguna Gojek menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas informasi, layanan, sistem, dan nilai aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Katili, Robby, & Handayani, 2024). Penelitian lain terhadap 218 pengguna Gojek menemukan bahwa kualitas layanan elektronik dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas (Tobing, Listiana, Giriati, Barkah, & Fitriana, 2026), sementara kualitas informasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Amelia & Siregar, 2023). Di sisi lain, analisis sentimen terhadap 5.000 ulasan aplikasi Gojek di Google Play Store menunjukkan dominasi sentimen negatif yang terkait dengan perilaku pengemudi, keterlambatan layanan, ketidaksesuaian tarif, dan galat aplikasi (Amri, Suri, & Syuhada, 2024), dan masukan pengguna dapat dikelompokkan ke dalam aspek pengalaman pelanggan, layanan, pembayaran, serta fitur aplikasi (Pranatawijaya, Sari, Rahman, Christian, & Geges, 2024). Temuan tersebut menegaskan perlunya evaluasi pengalaman pengguna yang terstruktur terhadap aplikasi transportasi daring.

Evaluasi aplikasi berbasis kuesioner telah banyak dilakukan, misalnya pengukuran kepuasan pengguna aplikasi Jamsostek Mobile menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (Arisoemaryo & Prasetio, 2022) dan analisis WhatsApp Business menggunakan model DeLone dan McLean (Nurfalah & Warnilah, 2024). Pendekatan tersebut berfokus pada kepuasan dan keberhasilan sistem, sedangkan pengalaman pengguna (*user experience*) mencakup persepsi dan respons seseorang yang timbul dari penggunaan atau antisipasi penggunaan suatu produk, termasuk emosi, preferensi, dan kenyamanan sebelum, selama, dan setelah penggunaan (International Organization for Standardization, 2018). *Usability* sendiri didefinisikan sebagai sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam konteks penggunaan tertentu (International Organization for Standardization, 2018). Pada aplikasi *mobile*, layar yang kecil dan interaksi sentuh menghadirkan tantangan *usability* tersendiri (Weichbroth, 2025), dan pengukuran *usability* yang terpisah dari aspek hedonis akan memberikan gambaran yang tidak lengkap (Darmawan & Suyatno, 2026). Oleh karena itu, diperlukan instrumen yang mampu mengukur kualitas pragmatis dan hedonis secara bersamaan, salah satunya *User Experience Questionnaire* (UEQ). UEQ merupakan kuesioner terstandardisasi yang dikembangkan oleh Laugwitz, Held, dan Schrepp, yang mengukur enam skala pengalaman pengguna dan dilengkapi *benchmark* untuk menafsirkan hasil pengukuran (Kollmorgen, Hinderks, & Thomaschewski, 2025), serta dapat diterapkan dalam berbagai skenario evaluasi produk perangkat lunak (Schrepp, Hinderks, & Thomaschewski, 2014).

Penerapan UEQ pada aplikasi transportasi daring telah dilakukan dalam beberapa penelitian. Penelitian terhadap 40 mahasiswa pengguna aktif Gojek

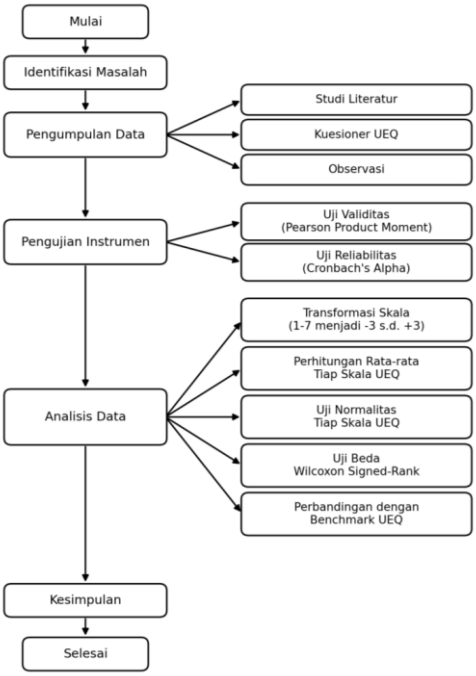
menunjukkan bahwa seluruh skala memperoleh nilai rata-rata di atas 1,5, dengan nilai tertinggi pada skala Kejelasan (1,925) dan Kebaruan (1,894), sedangkan skala Stimulasi memperoleh nilai terendah (1,581) (Ramadhan, Fitriah, & Simamora, 2026). Evaluasi layanan GrabFood pada aplikasi Grab menunjukkan bahwa seluruh skala UEQ bernilai positif, tetapi skala *Dependability* belum berada pada kategori baik dibandingkan *benchmark* UEQ (Sabukunze & Arakaza, 2021). UEQ juga terbukti efektif mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan aplikasi pemesanan daring, dengan skala *Novelty* sebagai prioritas perbaikan (Hartono, Shahudin, Widagdo, & Hendrawan, 2022). Namun, penelitian-penelitian tersebut hanya mengevaluasi satu aplikasi tanpa pembanding. Penelitian yang secara langsung membandingkan Go-Jek dan Grab di DKI Jakarta melalui sub-variabel *happiness*, *task success*, *earning*, dan *uptime* dengan uji *paired t-test* memang menemukan perbedaan pengalaman pengguna yang signifikan (Maharani, Chan, & Tresna, 2017), tetapi belum menggunakan instrumen terstandardisasi yang dilengkapi *benchmark* dan belum menunjukkan pada aspek mana perbedaan tersebut terjadi.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan membandingkan tingkat pengalaman pengguna aplikasi Gojek dan Grab di kalangan pengguna aktif di Jakarta menggunakan UEQ, menguji ada atau tidaknya perbedaan signifikan pada setiap skala UEQ, serta mengidentifikasi aspek pengalaman pengguna yang perlu ditingkatkan sebagai dasar rekomendasi bagi pengembang. Kontribusi penelitian ini terletak pada perbandingan langsung dua aplikasi kompetitor menggunakan instrumen terstandardisasi beserta *benchmark*-nya, yang dilengkapi uji normalitas dan uji beda *Wilcoxon Signed-Rank Test* pada setiap skala.

2. Metode Penelitian

2.1. Tahapan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilaksanakan melalui tahapan yang ditunjukkan pada Gambar 1. Tahap pertama adalah identifikasi masalah terkait pengalaman pengguna aplikasi Gojek dan Grab. Selanjutnya dilakukan pengumpulan data melalui studi literatur, penyebaran kuesioner UEQ, dan observasi terhadap kedua aplikasi. Data yang terkumpul diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan kelayakan instrumen. Tahap analisis data meliputi transformasi skala, perhitungan rata-rata setiap skala UEQ, uji normalitas, uji beda *Wilcoxon Signed-Rank Test*, serta perbandingan dengan *benchmark* UEQ. Tahapan penelitian diakhiri dengan penarikan kesimpulan.



Gambar 1. Tahapan penelitian

2.2. Objek, Populasi, dan Sampel

Objek penelitian adalah aplikasi Gojek dan Grab versi *mobile* yang dapat diunduh melalui Google Play Store maupun App Store. Evaluasi difokuskan pada tampilan dan interaksi pengguna secara keseluruhan, mencakup proses masuk (*login*), halaman beranda, pemesanan layanan transportasi, halaman profil, fitur bantuan, dan riwayat transaksi. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna aktif aplikasi Gojek dan Grab yang berdomisili atau beraktivitas di Jakarta. Karena jumlahnya tidak dapat diketahui secara pasti, populasi bersifat tidak terbatas (*infinite population*).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik non-probabilitas yang memilih responden secara sengaja berdasarkan karakteristik yang relevan dengan tujuan penelitian (Hossan, Dato' Mansor, & Jaharuddin, 2023). Kriteria responden

meliputi: berdomisili atau beraktivitas di wilayah Jakarta; pernah menggunakan aplikasi Gojek dan Grab secara aktif dalam satu bulan terakhir; serta berusia minimal 17 tahun dan mampu mengoperasikan *smartphone* secara mandiri. Jumlah sampel minimum ditentukan menggunakan rumus Cochran yang umum digunakan ketika ukuran populasi tidak diketahui (Singh & Masuku, 2014), sebagaimana ditunjukkan pada persamaan (1).

$$n = Z^2 \times p \times q \,/\, e^2 \quad (1)$$

Dengan n adalah jumlah sampel minimum, Z = 1,96 pada tingkat kepercayaan 95%, p = 0,5 sebagai proporsi populasi yang diperkirakan, $q = 1 - p$ = 0,5, dan e = 0,1 sebagai tingkat kesalahan yang ditoleransi, diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak 96 responden. Penggunaan tingkat presisi 10% didasarkan pada sensitivitas rumus Cochran terhadap nilai e; pada tingkat kepercayaan 95% dan p = 0,5, presisi ±5% memerlukan sekitar 385 responden, sedangkan presisi ±10% hanya memerlukan sekitar 100 responden (Singh & Masuku, 2014). Mengingat kriteria responden yang cukup ketat, yaitu harus aktif menggunakan kedua aplikasi sekaligus, tingkat presisi 10% dipilih dengan target pengumpulan data melebihi jumlah sampel minimum.

2.3. Instrumen Penelitian

Data utama dikumpulkan melalui kuesioner UEQ versi bahasa Indonesia yang diperoleh dari situs resmi www.ueq-online.org dan disebarkan secara daring melalui Google Forms. Kuesioner terdiri atas 26 item berupa pasangan kata sifat yang berlawanan makna (*semantic differential*) dengan rentang penilaian 1 sampai 7 (Zhu dkk., 2022). Kedua puluh enam item tersebut dikelompokkan ke dalam enam skala sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1 (Ilmiana & Ratnasari, 2024; Kollmorgen, Hinderks, & Thomaschewski, 2025). Setiap responden mengisi kuesioner untuk aplikasi Gojek dan aplikasi Grab secara terpisah, sehingga data yang diperoleh bersifat berpasangan. Observasi langsung terhadap pengoperasian kedua aplikasi dilakukan sebagai data pendukung untuk memperkuat interpretasi hasil kuesioner.

Tabel 1. Skala Pengukuran UEQ

Skala	Kualitas	Item	Contoh Pasangan Kata
Attractiveness	Daya tarik	6	Buruk – Baik; Tidak menarik – Menarik
Perspicuity	Pragmatis	4	Sulit dipelajari – Mudah dipelajari
Efficiency	Pragmatis	4	Lambat – Cepat; Tidak efisien – Efisien
Dependability	Pragmatis	4	Tidak aman – Aman; Menghambat – Mendukung
Stimulation	Hedonis	4	Membosankan – Menyenangkan
Novelty	Hedonis	4	Konvensional – Inovatif; Lazim – Terdepan

Sumber: www.ueq-online.org, disesuaikan

2.4. Pengujian Instrumen

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi item-total terkoreksi (*corrected item-total correlation*) berbasis korelasi Pearson, yaitu korelasi antara skor setiap item dengan skor total skala tanpa menyertakan item itu sendiri, yang merupakan salah satu ukuran utama dalam menilai validitas konstruk dan konsistensi internal item (El Hajjar, 2018). Item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi 5% dengan derajat kebebasan df = n − 2. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha yang dihitung untuk setiap skala UEQ pada masing-masing aplikasi. Nilai Cronbach's Alpha perlu ditafsirkan secara hati-hati karena menggambarkan tingkat keterkaitan antar-item dalam suatu skala (Zakariya, 2022). Dalam konteks keluarga kuesioner UEQ, nilai di atas 0,7 dianggap dapat diterima, di atas 0,8 baik, dan di atas 0,9 sangat baik (Kollmorgen, Hinderks, & Thomaschewski, 2025), sehingga instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha setiap skala minimal 0,7.

2.5. Uji Normalitas dan Uji Beda

Uji normalitas dilakukan terhadap skor rata-rata setiap skala UEQ pada masing-masing aplikasi, sehingga terdapat 12 variabel yang diuji. Karena ukuran sampel lebih dari 50, digunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan koreksi Lilliefors (Habibzadeh, 2024). Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hasil uji normalitas menjadi dasar pemilihan uji beda berpasangan, yaitu *paired sample t-test* apabila data berdistribusi normal atau *Wilcoxon Signed-Rank Test* apabila data

tidak berdistribusi normal, dengan taraf signifikansi 0,05.

2.6. Analisis Data dan Benchmark UEQ

Data dianalisis dengan bantuan UEQ Data Analysis Tool. Skor mentah ditransformasikan dari rentang 1 sampai 7 menjadi −3 sampai +3; nilai rata-rata di atas 0,8 menunjukkan evaluasi positif, antara −0,8 hingga 0,8 menunjukkan evaluasi netral, dan di bawah −0,8 menunjukkan evaluasi negatif (Ilmiana & Ratnasari, 2024; Ramadhan, Fitriah, & Simamora, 2026). Selanjutnya dihitung nilai rata-rata dan standar deviasi setiap skala, lalu hasilnya dibandingkan dengan *benchmark* UEQ yang disusun dari data 246 produk dan 9.905 respons. *Benchmark* tersebut mengelompokkan setiap skala ke dalam lima kategori, yaitu *Excellent* (10% produk terbaik), *Good*, *Above Average*, *Below Average*, dan *Bad* (25% produk terburuk) (Kollmorgen, Hinderks, & Thomaschewski, 2025). Batas kategori untuk setiap skala ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Batas Kategori Benchmark UEQ

Skala	*Bad*	*Below Avg.*	*Above Avg.*	*Good*	*Excellent*
Attractiveness	≤ 0,69	0,70–1,18	1,19–1,58	1,59–1,84	> 1,84
Perspicuity	≤ 0,72	0,73–1,20	1,21–1,73	1,74–2,00	> 2,00
Efficiency	≤ 0,60	0,61–1,05	1,06–1,50	1,51–1,88	> 1,88
Dependability	≤ 0,78	0,79–1,14	1,15–1,48	1,49–1,70	> 1,70
Stimulation	≤ 0,50	0,51–1,00	1,01–1,35	1,36–1,70	> 1,70
Novelty	≤ 0,16	0,17–0,70	0,71–1,12	1,13–1,60	> 1,60

Sumber: UEQ Data Analysis Tool (www.ueq-online.org)

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Karakteristik Responden

Kuesioner menghasilkan 139 respons. Setelah dilakukan penyaringan berdasarkan kriteria responden, sebanyak 16 respons tidak memenuhi satu atau lebih kriteria sehingga dikeluarkan. Dengan demikian, data yang dianalisis berasal dari 123 responden, melampaui jumlah sampel minimum sebanyak 96 responden. Karakteristik responden ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	%
Jenis kelamin	Perempuan	65	52,8
	Laki-laki	58	47,2
Usia	17–20 tahun	3	2,4
	21–25 tahun	36	29,3
	26–30 tahun	63	51,2
	> 30 tahun	21	17,1
Pekerjaan	Pegawai swasta	57	46,3
	Pegawai negeri/ASN	27	22,0
	Mahasiswa/pelajar	18	14,6
	Wirausaha	14	11,4
	Lainnya	7	5,7
Aplikasi paling sering digunakan	Gojek	46	37,4
	Keduanya sama sering	44	35,8
	Grab	33	26,8
Frekuensi penggunaan sebulan terakhir	1–3 kali	28	22,8
	4–6 kali	26	21,1
	7–10 kali	26	21,1
	> 10 kali	43	35,0

Sumber: hasil penelitian (n = 123)

Rata-rata usia responden adalah 27,2 tahun dengan rentang 17 hingga 40 tahun. Berdasarkan domisili, responden terbanyak berasal dari Jakarta Selatan (31,7%), diikuti Jakarta Barat (16,3%), Jakarta Timur dan Jakarta Pusat (masing-masing 13,8%), wilayah Bodetabek yang beraktivitas di Jakarta (11,4%), Jakarta Utara (10,6%), serta Jakarta tanpa keterangan wilayah (2,4%). Sebagian besar responden telah menggunakan aplikasi selama lebih dari dua tahun, yaitu 53,7% untuk Gojek dan 50,4% untuk Grab. Terdapat satu responden (Gojek) dan dua responden (Grab) yang memilih opsi “Belum pernah” pada pertanyaan lama penggunaan; karena ketiganya memenuhi kriteria penyaringan dan mengisi seluruh item UEQ untuk kedua aplikasi, data tersebut tetap diikutsertakan sebagai ketidakkonsistenan pengisian dengan proporsi yang sangat kecil. Secara umum, responden merupakan pengguna berpengalaman yang cukup representatif untuk menilai pengalaman penggunaan kedua aplikasi.

3.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Nilai r tabel pada taraf signifikansi 5% dan df = 121 adalah 0,177. Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh 26 item pada aplikasi Gojek memiliki r hitung antara 0,717 hingga 0,900, sedangkan pada aplikasi Grab antara 0,789 hingga 0,910. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari r tabel, sehingga seluruh 52 item dinyatakan valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Item UEQ

No	Pasangan Kata	r Gojek	r Grab
1	Menyusahkan – Memudahkan	0,832	0,848
2	Buruk – Baik	0,887	0,859
3	Tidak disukai – Menyenangkan	0,860	0,844
4	Tidak nyaman – Nyaman	0,859	0,854
5	Tidak menarik – Menarik	0,829	0,879
6	Tidak ramah – Ramah	0,880	0,885
7	Tidak dapat dimengerti – Dapat dimengerti	0,849	0,877
8	Sulit dipelajari – Mudah dipelajari	0,825	0,832
9	Rumit – Sederhana	0,795	0,882
10	Membingungkan – Jelas	0,825	0,891
11	Lambat – Cepat	0,818	0,866
12	Tidak efisien – Efisien	0,839	0,886
13	Tidak praktis – Praktis	0,717	0,885
14	Berantakan – Terorganisir	0,837	0,891
15	Tidak dapat diprediksi – Dapat diprediksi	0,779	0,805
16	Menghambat – Mendukung	0,741	0,853
17	Tidak aman – Aman	0,810	0,829
18	Tidak sesuai ekspektasi – Sesuai ekspektasi	0,722	0,845
19	Kurang bermanfaat – Bermanfaat	0,719	0,810
20	Membosankan – Menyenangkan	0,820	0,886
21	Tidak menarik – Menarik	0,747	0,789
22	Tidak memotivasi – Memotivasi	0,798	0,857
23	Tidak kreatif – Kreatif	0,873	0,892
24	Konvensional – Inovatif	0,855	0,889
25	Lazim – Terdepan	0,883	0,903
26	Konservatif – Berani berinovasi	0,900	0,910

Sumber: output SPSS (n = 123; r tabel = 0,177); seluruh item valid

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 5 menunjukkan bahwa seluruh skala pada kedua aplikasi memperoleh nilai Cronbach's Alpha di atas 0,7, dan mayoritas berada pada kategori *Excellent* (di atas 0,9). Nilai terendah terdapat pada skala *Stimulation* aplikasi Gojek (0,887) dan nilai tertinggi pada skala *Novelty* aplikasi Grab (0,959). Dengan demikian, seluruh skala dinyatakan reliabel dan layak digunakan.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha

Skala	Item	Gojek		Grab	
		Alpha	Kategori	Alpha	Kategori
Attractiveness	6	0,954	*Excellent*	0,956	*Excellent*
Perspicuity	4	0,923	*Excellent*	0,946	*Excellent*
Efficiency	4	0,913	*Excellent*	0,951	*Excellent*
Dependability	4	0,892	*Good*	0,928	*Excellent*
Stimulation	4	0,887	*Good*	0,924	*Excellent*
Novelty	4	0,949	*Excellent*	0,959	*Excellent*

Sumber: output SPSS (n = 123)

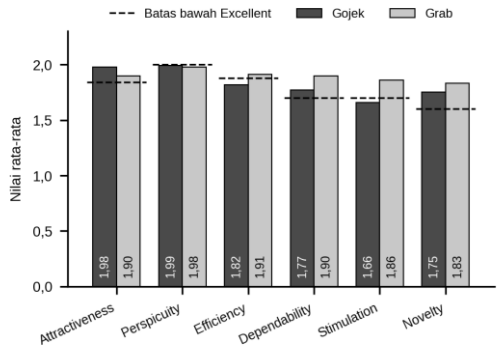
3.3. Hasil Pengukuran UEQ

Hasil perhitungan nilai rata-rata, standar deviasi, dan kategori *benchmark* setiap skala UEQ untuk kedua aplikasi ditunjukkan pada Tabel 6 dan divisualisasikan pada Gambar 2. Aplikasi Gojek memperoleh nilai tertinggi pada skala *Perspicuity* (1,99; *Good*) dan nilai terendah pada skala *Stimulation* (1,66; *Good*). Skala *Attractiveness*, *Dependability*, dan *Novelty* berada pada kategori *Excellent*, sedangkan *Perspicuity*, *Efficiency*, dan *Stimulation* berada pada kategori *Good*, dengan rata-rata keseluruhan sebesar 1,83. Aplikasi Grab memperoleh nilai tertinggi pada skala *Perspicuity* (1,98; *Good*) dan nilai terendah pada skala *Novelty* (1,83; *Excellent*). Lima dari enam skala Grab berada pada kategori *Excellent*, kecuali *Perspicuity* yang berada pada kategori *Good*, dengan rata-rata keseluruhan sebesar 1,90.

Tabel 6. Hasil Rata-rata Skala UEQ Gojek dan Grab

Skala	Gojek			Grab		
	Mean	SD	Kategori	Mean	SD	Kategori
Attractiveness	1,98	1,00	*Excellent*	1,90	0,98	*Excellent*
Perspicuity	1,99	0,99	*Good*	1,98	1,03	*Good*
Efficiency	1,82	1,06	*Good*	1,91	1,09	*Excellent*
Dependability	1,77	0,97	*Excellent*	1,90	1,02	*Excellent*
Stimulation	1,66	1,20	*Good*	1,86	1,14	*Excellent*
Novelty	1,75	1,14	*Excellent*	1,83	1,11	*Excellent*
Rata-rata keseluruhan	**1,83**			**1,90**		

Sumber: hasil penelitian, diolah (n = 123)



Gambar 2. Perbandingan nilai rata-rata skala UEQ Gojek dan Grab terhadap batas kategori Excellent

Secara deskriptif, Grab memperoleh nilai rata-rata lebih tinggi pada empat skala, yaitu *Efficiency* (selisih 0,09), *Dependability* (0,13), *Stimulation* (0,20), dan *Novelty* (0,08), sedangkan Gojek lebih tinggi pada skala *Attractiveness* (0,08) dan *Perspicuity* (0,01). Selisih terbesar terdapat pada skala *Stimulation*. Karena perbedaan ini masih bersifat deskriptif, signifikansinya diuji secara statistik pada tahap berikutnya.

3.4. Hasil Uji Normalitas

Hasil uji Kolmogorov-Smirnov pada Tabel 7 menunjukkan bahwa seluruh 12 variabel memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,001, sehingga skor setiap skala UEQ pada kedua aplikasi tidak berdistribusi normal. Kondisi ini wajar pada data UEQ karena pengguna aktif cenderung memberikan penilaian positif, sehingga skor menumpuk pada rentang nilai tinggi dan sebarannya tidak simetris. Oleh karena itu, uji beda dilakukan menggunakan uji non-parametrik *Wilcoxon Signed-Rank Test* yang tidak mensyaratkan asumsi normalitas dan sesuai untuk data berpasangan.

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Skala	Gojek		Grab		Kesimpulan
	Statistik	Sig.	Statistik	Sig.	
Attractiveness	0,217	< 0,001	0,216	< 0,001	Tidak normal
Perspicuity	0,262	< 0,001	0,207	< 0,001	Tidak normal
Efficiency	0,234	< 0,001	0,225	< 0,001	Tidak normal
Dependability	0,213	< 0,001	0,223	< 0,001	Tidak normal
Stimulation	0,263	< 0,001	0,216	< 0,001	Tidak normal
Novelty	0,261	< 0,001	0,236	< 0,001	Tidak normal

Sumber: hasil penelitian, diolah (n = 123; df = 123; koreksi Lilliefors)

3.5. Hasil Uji Wilcoxon Signed-Rank Test

Hasil uji *Wilcoxon Signed-Rank Test* ditunjukkan pada Tabel 8. Terdapat tiga skala yang menunjukkan perbedaan signifikan, yaitu *Efficiency* (Z = −2,590; p = 0,010), *Dependability* (Z = −2,074; p = 0,038), dan *Stimulation* (Z = −2,719; p = 0,007). Pada ketiga skala tersebut, jumlah responden yang menilai Grab lebih tinggi (*positive ranks*) secara konsisten lebih banyak dibandingkan responden yang menilai Gojek lebih tinggi (*negative ranks*), sehingga Grab dinyatakan unggul secara signifikan. Sebaliknya, pada skala *Attractiveness* (p = 0,148), *Perspicuity* (p = 0,689), dan *Novelty* (p = 0,375) tidak ditemukan perbedaan yang signifikan meskipun terdapat selisih rata-rata secara deskriptif.

Tabel 8. Hasil Uji Wilcoxon Signed-Rank Test

Skala	Z	Sig.	N−	N+	*Ties*	Kesimpulan
Attractiveness	−1,448	0,148	58	46	19	Tidak signifikan
Perspicuity	−0,401	0,689	44	51	28	Tidak signifikan
Efficiency	−2,590	0,010	25	56	42	Signifikan
Dependability	−2,074	0,038	36	49	38	Signifikan
Stimulation	−2,719	0,007	29	59	35	Signifikan
Novelty	−0,887	0,375	41	43	39	Tidak signifikan

Sumber: hasil penelitian, diolah (n = 123); N− = Gojek lebih tinggi, N+ = Grab lebih tinggi

3.6. Pembahasan

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa kedua aplikasi telah memberikan pengalaman pengguna yang sangat positif, karena seluruh skala berada jauh di atas ambang evaluasi positif 0,8 dan berada pada kategori *Good* hingga *Excellent* dibandingkan produk lain dalam *benchmark* UEQ. Temuan bahwa skala *Stimulation*

merupakan skala terendah pada aplikasi Gojek sejalan dengan penelitian sebelumnya terhadap mahasiswa pengguna Gojek, yang juga menempatkan skala Stimulasi sebagai skala dengan nilai terendah (Ramadhan, Fitriah, & Simamora, 2026). Sementara itu, skala *Dependability* Grab pada penelitian ini berada pada kategori *Excellent*, berbeda dengan evaluasi terhadap layanan GrabFood yang menempatkan skala tersebut di bawah kategori baik (Sabukunze & Arakaza, 2021); perbedaan konteks layanan yang dievaluasi dan waktu pengukuran perlu diperhatikan dalam membandingkan kedua temuan tersebut.

Penelitian ini juga mempertajam temuan sebelumnya yang menyatakan adanya perbedaan pengalaman pengguna yang signifikan antara Go-Jek dan Grab (Maharani, Chan, & Tresna, 2017). Hasil uji per skala menunjukkan bahwa perbedaan tersebut tidak terjadi secara merata, melainkan terkonsentrasi pada aspek pragmatis yang berorientasi tugas, yaitu *Efficiency* dan *Dependability*, serta aspek hedonis berupa kesenangan dalam penggunaan, yaitu *Stimulation*. Pada aspek daya tarik visual (*Attractiveness*), kemudahan dipahami (*Perspicuity*), dan kebaruan (*Novelty*), kedua aplikasi dinilai relatif setara oleh pengguna.

Berdasarkan temuan tersebut, aspek yang paling perlu ditingkatkan terdapat pada aplikasi Gojek, khususnya *Efficiency*, *Dependability*, dan *Stimulation*. Perbaikan *Efficiency* dan *Dependability* dapat diarahkan pada kecepatan proses pemesanan, stabilitas aplikasi, dan akurasi estimasi waktu layanan; arah ini juga relevan dengan keluhan pengguna mengenai keterlambatan layanan dan galat aplikasi yang ditemukan pada analisis ulasan (Amri, Suri, & Syuhada, 2024). Perbaikan *Stimulation* dapat dilakukan dengan menghadirkan elemen yang meningkatkan kesenangan dan motivasi penggunaan, misalnya gamifikasi atau program *reward* yang lebih menarik. Bagi Grab, kualitas pada aspek yang sudah unggul perlu dipertahankan, sedangkan skala *Perspicuity* yang masih berada pada kategori *Good* perlu ditingkatkan agar aplikasi semakin mudah dipahami dan dipelajari.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Teknik *purposive sampling* tidak memungkinkan penarikan kesimpulan umum terhadap seluruh populasi (Hossan, Dato' Mansor, & Jaharuddin, 2023), cakupan responden terbatas pada pengguna di Jakarta, dan tingkat presisi yang digunakan adalah 10%. Selain itu, UEQ sebagai instrumen kuantitatif belum dapat menjelaskan secara mendalam penyebab perbedaan penilaian pada setiap skala.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pengalaman pengguna aplikasi Gojek dan Grab di kalangan pengguna aktif di Jakarta secara keseluruhan berada pada kategori yang sangat positif. Gojek memperoleh rata-rata keseluruhan 1,83 dengan skala *Attractiveness*, *Dependability*, dan *Novelty* pada kategori *Excellent* serta *Perspicuity*, *Efficiency*, dan *Stimulation* pada kategori *Good*, sedangkan Grab memperoleh rata-rata keseluruhan 1,90 dengan lima skala pada kategori *Excellent* dan hanya *Perspicuity* pada kategori *Good*. Karena data tidak berdistribusi normal, perbedaan diuji menggunakan *Wilcoxon Signed-Rank Test*, yang menunjukkan bahwa Grab unggul secara signifikan pada skala *Efficiency*, *Dependability*, dan *Stimulation*, sedangkan pada skala *Attractiveness*, *Perspicuity*, dan *Novelty* kedua aplikasi relatif setara.

Aspek yang paling perlu ditingkatkan terdapat pada aplikasi Gojek, yaitu efisiensi alur transaksi, keandalan dan konsistensi sistem, serta unsur kesenangan dan motivasi dalam penggunaan aplikasi, sedangkan Grab disarankan meningkatkan kejelasan dan kemudahan aplikasinya untuk dipelajari. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah responden agar hasilnya dapat digeneralisasikan secara lebih luas, melengkapi pengukuran UEQ dengan pendekatan kualitatif seperti wawancara mendalam untuk menggali penyebab perbedaan pada skala *Efficiency*, *Dependability*, dan *Stimulation*, serta melakukan pengukuran secara berkala setiap terdapat pembaruan versi aplikasi yang signifikan agar perkembangan kualitas pengalaman pengguna dapat dipantau secara berkelanjutan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, serta kepada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri atas dukungan selama penelitian ini berlangsung.

Referensi

Amelia, D., & Siregar, I. W. (2023). The influence of system quality and information quality on Gojek application user satisfaction. *Social Science Studies, 3*(4), 249–262. https://doi.org/10.47153/sss34.7392023

Amri, P., Suri, D. M., & Syuhada. (2024). The analysis of ride hailing user characteristics from app reviews. *Jurnal Siasat Bisnis, 28*(2), 241–262. https://doi.org/10.20885/jsb.vol28.iss2.art7

Arisoemaryo, B. S., & Prasetio, R. T. (2022). Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Jamsostek Mobile menggunakan metode end user computing satisfaction. *Jurnal Responsif: Riset Sains dan Informatika, 4*(1), 110–117. https://doi.org/10.51977/jti.v4i1.724

Darmawan, K. A., & Suyatno, D. F. (2026). Modular evaluation of key components of user experience InDrive application. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence, 7*(2), 294–306. https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/

El Hajjar, S. T. (2018). Statistical analysis: Internal-consistency reliability and construct validity. *International Journal of Quantitative and Qualitative Research Methods, 6*(1), 46–57.

Gojek. (t.t.). *About Gojek*. Diakses 13 Agustus 2026, dari https://www.gojek.com

Grab Holdings Inc. (t.t.). *About Grab*. Diakses 13 Agustus 2026, dari https://www.grab.com

Habibzadeh, F. (2024). Data distribution: Normal or abnormal? *Journal of Korean Medical Science, 39*(3), Article e35. https://doi.org/10.3346/jkms.2024.39.e35

Hartono, S., Shahudin, F., Widagdo, H. H., & Hendrawan, T. (2022). The analysis of online order mobile application using user experience questionnaire (A case study approach). Dalam *2022 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)* (hlm. 682–686). IEEE. https://doi.org/10.1109/ICIMTech55957.2022.9915195

Hossan, D., Dato' Mansor, Z., & Jaharuddin, N. S. (2023). Research population and sampling in quantitative study. *International Journal of Business and Technopreneurship, 13*(3), 209–222.

Ilmiana, I. R., & Ratnasari, C. I. (2024). 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), 8*(1), 127–132. http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAIC

International Organization for Standardization. (2018). *Ergonomics of human-system interaction — Part 11: Usability: Definitions and concepts* (ISO 9241-11:2018). https://www.iso.org/standard/63500.html

Katili, F. A., Robby, F. A., & Handayani, P. W. (2024). The influence of the ride hailing apps loyalty program on customer loyalty: A case study in Indonesia. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives, 26*, Article 101141. https://doi.org/10.1016/j.trip.2024.101141

Kollmorgen, J., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2025). Selecting the appropriate user experience questionnaire and guidance for interpretation: The UEQ family. *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence, 9*(4), 126–139. https://doi.org/10.9781/ijimai.2024.08.005

Maharani, M., Chan, A., & Tresna, P. W. (2017). *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. https://journal.unpar.ac.id/index.php/piabc/article/view/2454

Nurfalah, R., & Warnilah, A. I. (2024). Analisa WhatsApp Business sebagai media pengenalan ekstrakurikuler di masa post-pandemic menggunakan metode DeLone & McLean. *Jurnal Responsif: Riset Sains dan Informatika, 6*(1), 34–42. https://doi.org/10.51977/jti.v6i1.1415

Pranatawijaya, V. H., Sari, N. N. K., Rahman, R. A., Christian, E., & Geges, S. (2024). 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, 10*(3), 328–339. https://doi.org/10.20473/jisebi.10.3.328-339

Ramadhan, M. A. S., Fitriah, S. S., & Simamora, R. D. L. (2026). Analisis user experience aplikasi Gojek menggunakan metode user experience questionnaire pada mahasiswa sebagai pengguna. *JRIIN: Jurnal Riset Informatika dan Inovasi, 3*(10), 2550–2558. https://jurnalmahasiswa.com/index.php/jriin

Sabukunze, I. D., & Arakaza, A. (2021). User experience analysis on mobile application design using user experience questionnaire. *Indonesian Journal of Information Systems, 4*(1), 15–26. https://doi.org/10.24002/ijis.v4i1.4646

Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2014). Applying the user experience questionnaire (UEQ) in different evaluation scenarios. Dalam *Lecture Notes in Computer Science* (hlm. 383–392). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-07668-3_37

Singh, A. S., & Masuku, M. B. (2014). Sampling techniques & determination of sample size in applied statistics research: An overview. *International Journal of Economics, Commerce and Management, 2*(11), 1–22.

Tobing, T., Listiana, E., Giriati, Barkah, & Fitriana, A. (2026). 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, 5*(2), 1365–1382. https://doi.org/10.61987/jemr.v5i2.1888

Weichbroth, P. (2025). *Classification and taxonomy of mobile application usability issues* (arXiv:2512.05450). arXiv. http://arxiv.org/abs/2512.05450

Zakariya, Y. F. (2022). Cronbach's alpha in mathematics education research: Its appropriateness, overuse, and alternatives in estimating scale reliability. *Frontiers in Psychology, 13*, Article 1074430. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1074430

Zhu, D., Wang, D., Huang, R., Jing, Y., Qiao, L., & Liu, W. (2022). 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, 10*(10), Article 2068. https://doi.org/10.3390/healthcare10102068