

**Perbandingan Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek dan Grab di
Kota Malang Menggunakan Metode UEQ**

(User Experience Questionnaire)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1

Informatika Universitas Muhammadiyah Malang



Grady Tri Syaputra
201910370311076

Bidang Minat:

Rekayasa Perangkat Lunak

PROGRAM STUDI INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**Perbandingan Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek dan Grab di Kota
Malang Menggunakan Metode UEQ
(User Experience Questionnaire)**

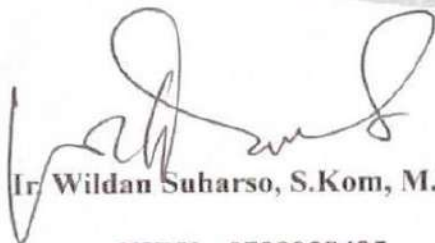
TUGAS AKHIR

**Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang**



Menyetujui,
Malang, 26 Agustus 2025

Dosen Pembimbing 1



Ir. Wildan Suharso, S.Kom, M.Kom

NIDN - 0730038405

Dosen Pembimbing 2



Didih Rizki C., S.Kom, M.Kom.

NIDN - 0702109201

LEMBAR PENGESAHAN

Perbandingan Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek dan Grab di
Kota Malang Menggunakan Metode UEQ (User Experience
Questionnaire).

TUGAS AKHIR

Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang

Disusun Oleh :

Grady Tri Syaputra

201910370311076

Tugas Akhir ini telah diuji dan dinyatakan lulus melalui sidang majelis penguji
pada tanggal 5 Oktober 2025

Menyetujui,

Dosen Penguji 1



Briansyah Setio Wiyono S.Kom.,

M.Kom

NIP. 190913071987PNS.

Dosen Penguji 2



Christian Sri Kusuma Aditya

S.Kom., M.Kom

NIP. 180327021991PNS.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Informatika



Ir. Agus Eko Minto S.Kom., M.Kom. IPM.

NIP. 10814900540PNS.

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Grady Tri Syaputra

NIM : 201910370311076

FAK./JUR. : INFORMATIKA

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul "Perbandingan Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek dan Grab di Kota Malang Menggunakan Metode UEQ (User Experience Questionnaire)" beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Malang, 16 September 2025

Yang Membuat Pernyataan



Grady Tri Syaputra

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1,

Ir. Wildan Suharso. S.Kom, M.kom

NIDN - 0730038405

Dosen Pembimbing 2,

Didih Rizki C. S.Kom. M.Kom

NIDN - 0702109201

ABSTRAK

Penelitian ini membandingkan pengalaman pengguna (User Experience/UX) aplikasi Gojek dan Grab di Kota Malang dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Penilaian pengguna difokuskan pada fitur utama yang paling sering digunakan, yaitu GoFood, GoRide, GoCar, GoSend, dan GoMart pada aplikasi Gojek serta GrabFood, GrabBike, GrabCar, GrabMart, dan GrabExpress pada aplikasi Grab. Sampel penelitian terdiri dari 108 mahasiswa berusia 18–25 tahun yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan uji T dua sampel untuk mengevaluasi enam dimensi UX: daya tarik (attractiveness), kejelasan (perspicuity), efisiensi (efficiency), keandalan (dependability), stimulasi (stimulation), dan kebaruan (novelty). Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi berada dalam kategori

“Netral” dengan skor berkisar antara -0.8 hingga

0.8. Gojek unggul dalam dimensi stimulasi (0,343) dan efisiensi (0,014), sementara Grab lebih baik dalam dimensi kebaruan (0,218) dan daya tarik (0,022). Uji T menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan ($p > 0,05$) antara kedua aplikasi pada seluruh dimensi UX. Kedua aplikasi menunjukkan tingkat kematangan UX yang serupa, namun masih perlu meningkatkan aspek inovasi dan kebaruan untuk memenuhi standar pasar global.

Kata Kunci : User Experience (UX), User Experience Questionnaire (UEQ), Grab, Gojek

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perbandingan Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek dan Grab Di Kota Malang Menggunakan Metode UEQ (User Experience Questionnare)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Malang.

Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Wildan Suharso S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Didih Rizki C. S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan tanpa henti.
4. Kepada Alifya Belinda Putri serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pembaca yang membutuhkan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
LEMBAR PERSETUJUAN.....	2
LEMBAR PERNYATAAN.....	3
ABSTRAK	4
DAFTAR ISI.....	5
BAB I PENDAHULUAN.....	6
1.1 Latar Belakang.....	6
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Batasan Masalah.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Peneliti Terdahulu	13
2.2 Gojek	14
2.3 Grab	16
2.4 User Experience (UX).....	17
2.5 User Experience Questionnaire (UEQ).....	18
2.6 Sampel Penelitian.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Identifikasi masalah.....	22
3.2 Studi Literatur.....	22
3.3 Analisa Kebutuhan	22
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.5 Instrumen Penelitian.....	28
3.6 Penyebaran Kuesioner.....	31
3.7 Uji Kelayakan Kuesioner.....	34
3.8 Pengolahan dan Analisa Data	35
3.9 Analisis Hubungan Faktor Demografi dengan Hasil UEQ.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Transparansi dan Verifikasi Data	38
4.2 Demografi Responden	38
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
4.4 Analisis User Exerience Quesionary (UEQ)	44
4.5 Hasil Benchmark	48
4.6 Analisis Perbandingan Signifikan Pengalaman Pengguna (Uji T Dua Sampel).....	50
4.7 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengalaman Pengguna.....	53
BAB V PENUTUP.....	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Situmorang. (2024). Analisis Perbandingan Competitive Advantage, Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi pada Gojek dan Grab ,JIMEA I Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)Vol.8 No.2, 2024. <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/4205/1899>
- [2] R.Franedy. (2019). Bukan Grab atau Go-Jek, Ini Super App Pertama di Dunia. [Online].<https://www.cnbcindonesia.com/tech/2019-bukan-grab-atau-go-jek-ini-super-app-pertama-di-dunia>.
- [3] Khuntari. (2022). Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek dan Grab dengan Pendekatan User Experience Questionair. <http://dx.doi.org/10.28932/jutisi.v8i1.4499>
- [4] M. L. Khakim and O. O. Sharif. (2018). “Analisis User Experience Aplikasi Go-Jek Menggunakan Heart Metrics,” e-Proceeding Manag., vol. 5, no.1, pp. 189–194,
- [5] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (14th ed.).
- [6] Irawan, H., Akmalia, G., & Masrury, R. A. (2019). Mining tourist’s perception toward Indonesia tourism destination using sentiment analysis and topic modelling. ACM International Conference Proceeding Series, 7–12.
- [7] Abdillah. (2022). Budaya Organisasi di ojek online Gojek. <https://www.researchgate.net/publication/361052357>
- [8] (2020). "Analisis Sentimen Gojek Pada Media Sosial Twitter Dengan Klasifikasi Support Vector Machine (SVM)," Jurnal Gaussian, vol. 9, no. 3.
- [9] Marwiyah, M., Puji Arti, P., & Hidayat, T. (2022). An Analysis of Online Transportation Applications Between Gojek and Grab for Students . International Journal of Science Education and Cultural Studies, 1(1), 52–64.
- [10] Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. Pemasaran Strategik. ANDI: Yogyakarta.
- [11] Ratri, N. (2019). Wakil Wali Kota Malang Minta Gojek Perhatikan Jaminan 129 Kesehatan dan Shelter Mitra Driver. Malangtimes.Com.

<https://www.malangtimes.com/baca/wakil-walikota-malang-minta-gojek-perhatikan-jaminan-kesehatan-dan-shelter-mitradrivers>

- [12] Febrianto, V. (2021). Pemkot Malang dorong pertumbuhan UMKM lewat platform digital. Antaranews.Com. <https://www.antaranews.com/berita/pemkot-malang-dorongpertumbuhan-umkm-lewat-platform-digital>
- [13] Romli, M. A. (2022). Analisis dan evaluasi pengalaman pengguna menggunakan user experience questionnaire (ueq) pada sistem informasi akademik perguruan tinggi. *Explore*, 12(1), 50–56.
- [14] Abdillah, L. (2019). Analisis aplikasi mobile transportasi online menggunakan user experience questionnaire pada era milenial dan z (analysis of mobile transport online applications using the user experience questionnaire in the millennial and z era). *JSINBIS (Jurnal Sistem Informasi Bisnis)*.
- [15] A Prayoga, C W Kusuma, M Christy, R Andika. (2023). Analisa User Experience Johjakita Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Teknimedia (Teknologi Informasi dan Multimedia)*. <https://doi.org/10.46764/teknimedia.v4i1.98>
- [16] Farisi Ahmad, Wicaksana Mardi. (2022). User Experience Analysis of Journal Management System using User Experience Questionnaire method, *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi (JATISI)*. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i3.3328>
- [17] Noor Auliya. (2022) Analisis pengalaman pengguna pada aplikasi TIX ID menggunakan Metode User Experience Questionnaire. Volume 3, No. 4, Juli 2022, pp 672–677. <https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/josh/>
- [18] Devano, Nabila, Putri, Allsela, Pacu. (2023). Analisis Uesr Experience pada Website Dicoding Menggunakan Metode User Experince Questionnaire (UEQ). Vol. 12 No. 5 (2023). <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i5.3456>
- [19] Kresnanto, M. A., Hanggara, B. T., dan 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.
- [20] Sonia, Hanifah, Niken.(2019). Evaluasi Pengalaman Pengguna Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada ECommerce Fashion). Vol. 3, No. 5, Mei 2019, hlm. 4327-4332. <https://jptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/>
- [21] Intanny, V. A., Widiyastuti, I., & Perdani, M. D. K. (2018). Pengukuran Kebergunaan dan Pengalaman Pengguna Marketplace Jogjaplaza.id. *Journal Pekommas*, 3(2), 117.
- [22] Anhar, A., Suharso, W., & Setyaning Nastiti, V. R. (2023). Analisis usability aplikasi mobile MyUMM Student dengan menggunakan metode USE Questionnaire. *Repositor*, 5(2), 689–698.
- [23] Rusydi, Aulyah, Fathia, Maya. (2020) Analisis Sistem Informasi Web LSP UAD Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). Vol. 4 No. 2 (2020). <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol4No2.pp173-178>
- [24] Handayani, F., & Fauzi, F. (2023). Kendala-Kendala Yang Dihadapi Digital Native Dalam Pencarian Informasi. *Shaut Al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi*, 15(1), 31-39. DOI : 10.37108/shaut.v15i1.766
- [25] Salsabila, A. R., Suryanto, T. L. M., dan Safitri, E. M. (2022). Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi SIMARIS UPN “Veteran” Jawa Timur Menggunakan Metode UEQ. *JURIKOM: Jurnal Riset Komputer*. Vol. 9, No.6. DOI 10.30865/jurikom.v9i6.5068
- [26] Lukman, H. S., Setiani, A., & Agustiani, N. (2023). Validitas instrumen tes kemampuan berpikir kritis matematis berdasarkan teori FRISCO. *SJME (Supremum Journal of Mathematics Education)*, 7(1), 55-67., doi:10.35706/sjme.v7i1.6960.
- [27] Utami, Y. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), 21-24., doi:10.55338/saintek.v4i2.730.
- [28] Abdillah, L. (2019). Analisis Aplikasi Mobile Transportasi Online Menggunakan User Experience Questionnaire pada Era Milenial dan Z

- (Analysis of Mobile Transport Online Applications Using the User Experience Questionnaire in the Millennial and Z Era). *JSINBIS (Jurnal Sistem Informasi Bisnis)*, 2.
- [29] Fathoni, M. A., Indah, G., & Suharso, W. (2017). Analisis pengaruh system quality, information quality, service quality terhadap net benefit pada sistem KRS- Online Universitas Muhammadiyah Malang. *Kinetik*, 2(3), 197–206. <https://doi.org/10.22219/kinetik.v2i3.65>
- [30] Putro, S., Kusriani, K., & Kurniawan, M. P. (2020). Penerapan Metode UEQ dan Cooperative Evaluation untuk Mengevaluasi User Experience Laporan Bantul. *Creative Information Technology Journal*, 6(1), 27-37.
- [31] Giyai, Y., Inan, D. I., & Baisa, L. Y. (2024). Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Berbasis Seluler Laporkitong Memanfaatkan Kuesioner Pengalaman Pengguna (UEQ): Evaluation of User Experience on Laporkitong Mobile Application Utilizing User Experience Questionnaire (UEQ). *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 4(3), 736-744.
- [32] Silvana, F., & Suryanto, T. L. M. (2024). Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Universitas Wiraraja Menggunakan Metode UEQ. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 13(1), 11- 19.
- [33] Alghifari, H. (2021). Evaluasi User Experience pada Dompot Digital Ovo Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurusan Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Skripsi Diterbitkan*.
- [34] Alawiyah, F. F., & Canta, D. S. (2022). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 344-350.
- [35] Wijayanti, Y., Suyoto, S., & Hidayat, A. T. (2023). Evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi seluler Visiting Jogja menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Janitra Informatika dan Sistem Informasi*, 3(1), 10-17.
- [36] Saepudin, A., Hayati, U., & Bahtiar, A. (2023). Analisis Aplikasi Ditonton App Dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 7(1), 284-288.

- [37] Suharso, W., & Pradhipta Mualim, D. A. (2021). Rekayasa ulang sistem permintaan informasi pada Kejaksaan Negeri Batu. Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Malang.
- [38] Romli, Moh. Ali. "Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) pada Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi." *EXPLORE: Jurnal Sistem Informasi dan Telematika*, vol. 12, no. 1, 2022, pp. 50–56.
- [39] Santoso, H. B., Schrepp, M., & Kiat, K. Y. (2016). Measuring User Experience of the Student-Centered E-Learning Environment. *Journal of Educators Online*, 13(1), 58-79.
- [40] Purbasari, Yulia Anjarwati, dan Suryanto. 2020. "Peran Orangtua dalam Pendampingan Anak Digital Native." *E-Proceeding Seminar Nasional Millenial 5.0 Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta (UMBY)*, 29 Februari 2020, hlm. 45–55. Surabaya: Universitas Airlangga
- [41] Handayani, Fitri, dan Fauzi. 2023. "Kendala-Kendala yang Dihadapi Digital Native dalam Pencarian Informasi." *Shaut Al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi*, Vol. 15, No. 1, Januari–Juni 2023, hlm. 31–39. IAIN Kerinci. DOI: 10.37108/shaut.v15i1.766.
- [42] Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia. 2021. *Kontribusi Ekosistem Gojek dalam Mendukung Pemulihan Ekonomi Kota Malang Selama Pandemi 2020–2021: Dampak terhadap Mitra Driver, UMKM, dan Masyarakat*. Jakarta: Universitas Indonesia
- [43] Waworundeng, Jacqueline, Green Sandag, Stevanlee Valentino Ngeloh, dan Arlius Lalong. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Grab dan Gojek di Masa Pandemi Covid-19. *Cogito Smart Journal*, Vol. 8 No. 1: 111–121. Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Klabat.
- [44] S. Lallemand & G. Gronier, "How to evaluate the User Experience of SuperApps? A Review of UX Evaluation Methods," dalam *International Conference on Human-Computer Interaction*, 2023, hlm. 185–196.
- [45] M. R. Perdana & I. Kamal, "ANALISIS USER EXPERIENCE (UX) PADA ONLINE FOOD DELIVERY DI JABODETABEK MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) (Studi Kasus Layanan

- GoFood dan GrabFood)," *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, vol. 13, no. 2, hlm. 226–239, 2023.
- [46] [M. Ahnan, "Evaluasi User Experience pada Pengembangan Aplikasi Sistem ADI STETSA SMAN 4 Malang menggunakan User Experience Questionnaire," *Jurnal Inovasi Teknologi dan Edukasi Teknik*, vol. 1, no. 7, hlm. 518-525, 2021.
- [47] Cilliers, E. J. (2020). The challenge of teaching digital natives: A qualitative study. *Research in Social and Industrial Psychology*, 15(2), 45-60.
- [48] Priporas, C. V., Stylos, N., & Fotiadis, A. K. (2020). Generation Z and digital services: The moderating role of digital nativity on the relationship between quality and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 56, 102194.
- [49] Hinderks, A., & Schrepp, M. (2022). Interpreting UEQ Scores: The Influence of User Group and Product Type on the User Experience Questionnaire. *International Journal of Human–Computer Interaction*, 38(14), 1346–1357.
- [50] Chen, L., & Li, H. (2022). Feature Benchmarking and Incremental Innovation in Mature App Markets. *Journal of Software Engineering and Practice*, 14(3), 210-225.
- [51] Jansen, M. (2021). Interpreting Non-Significance in Comparative UX Studies: A Case for Market Convergence. *ACM Transactions on Computer Human Interaction (TOCHI)*, 28(4), 1-22.
- [52] Rauterberg, M., & Lis, B. (2023). The Longitudinal Effect of Product Maturity on UEQ Novelty Scores. *Journal of HCI Research*, 12(1), 88–104.
- [53] Kim, H., & Park, J. (2022). From Innovation to Expectation: User Perception of Normalized Features in Mobile Applications. *Behaviour & Information Technology*, 41(5), 923-938.



FORM CEK PLAGIARISME LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : GRADY TRI SYAPUTRA

NIM : 201910370311076


Judul TA : Perbandingan Pengalaman Pengguna Aplikasi GOJEK dan GRAB Di Kota Malang Menggunakan Metode UEQ (USER EXPERIENCE QUESTIONNARE)

Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

No.	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal Plagiarisme (%)	Hasil Cek Plagiarisme (%) *
1.	Bab 1 – Pendahuluan	10 %	7%
2.	Bab 2 – Daftar Pustaka	25 %	9%
3.	Bab 3 – Analisis dan Perancangan	25 %	16%
4.	Bab 4 – Implementasi dan Pengujian	15 %	0%
5.	Bab 5 – Kesimpulan dan Saran	5 %	3%
6.	Makalah Tugas Akhir	20%	4%

Mengetahui,

Pemeriksa (Staff TU)


(.....Viola Emyka.....)