

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE MOBILE*  
*TRANSPORTASI ONLINE* MENGGUNAKAN METODE UEQ  
PADA APLIKASI GOJEK DAN GRAB**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi



Oleh:

**NUR ASRI KHUSNAINI**

**11950324969**



UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### ANALISIS PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE MOBILE* *TRANSPORTASI ONLINE* MENGGUNAKAN METODE UEQ PADA APLIKASI GOJEK DAN GRAB


#### TUGAS AKHIR

Oleh:

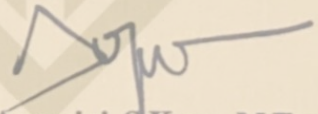
**NUR ASRI KHUSNAINI**  
11950324969

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 17 Januari 2024

Ketua Program Studi

  
**Ki Saputra, S.Kom., M.Kom.**  
NIP. 198307162011011008

Pembimbing

  
**Angraini, S.Kom., M.Eng., Ph.D.**  
NIP. 198408212009012008

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE MOBILE*  
TRANSPORTASI ONLINE MENGGUNAKAN METODE UEQ  
PADA APLIKASI GOJEK DAN GRAB**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**NUR ASRI KHUSNAINI**

**11950324969**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru, pada tanggal 12 Januari 2024

Pekanbaru, 12 Januari 2024

Mengesahkan,

**Ketua Program Studi**

**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 198307162011011008**



**Dekan**

**Dr. Hartono, M.Pd.**

**NIP. 196403011992031003**

**DEWAN PENGUJI:**

**Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.**

**Sekretaris : Angraini, S.Kom., M.Eng., Ph.D.**

**Anggota 1 : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**Anggota 2 : Mona Fronita, S.Kom., M.Kom.**



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nur Asri Khusnaini

NIM : 11950324969

Tempat/ Tgl. Lahir : Mata Pao, 20 Januari 2002

Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi

Prodi : Sistem Informasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

ANALISIS PERBANDINGAN USER EXPERIENCE MOBILE TRANSPORTASI ONLINE  
MENGUNAKAN METODE UEQ PADA APLIKASI GOJEK DAN GRAB

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Tesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Tesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Tesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 17 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



NUR ASRI KHUSNAINI

NIM : 11950324969

\*pilihlah salah satu sesuai jenis karya tulis

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan seizin penulis dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan yang meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya diharapkan untuk mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 12 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,

**NUR ASRI KHUSNAINI**

**NIM. 11950324969**

UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PERSEMBAHAN

”Ketika aku melibatkan Allah dalam rencana dan impianku, dengan penuh keikhlasan dan keyakinan, aku percaya tidak ada yang tidak mungkin untuk diraih”.

”Kesuksesan dan Kebahagiaan terletak pada diri sendiri. Tetaplah berbahagia karena kebahagiaanmu dan kamu yang akan membentuk karakter kuat untuk melawan kesulitan” (Helen Keller).

Kepada Panutan ku, Ayahanda Sarto. Terimakasih yang amat banyak untuk seseorang yang sangat berjasa di kehidupan peneliti, yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada peneliti. Beliau memang tidak sempat menyelesaikan bangku perkuliahan karena adanya suatu halangan namun beliau mampu mendidik peneliti, memberikan semangat, doa, dan motivasi tiada henti hingga peneliti dapat menyelesaikan studinya sampai Sarjana.

Pintu Surgaku, Ibunda Vera Samsidar. Terimakasih sebesar-besarnya peneliti berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terimakasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan, terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi peneliti yang keras kepala. Mama menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terimakasih sudah menjadi tempat untuk pulang, Ma.

Kedua adikku, Al Fiqih Alif Akbar dan Ayla Maliha Salma. Terimakasih karna dalam proses peneliti menempuh pendidikan selama ini telah menjadi mood-booster dan penghibur selama peneliti merasa sedih ataupun capek. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat, Adik-adikku.

Kepada Tio Parwira KW sebagai pendamping selama 4 tahun belakangan ini. Terimakasih atas dukungan, semangat, dan telah menjadi tempat berkeluh kesah. Selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Terimakasih atas waktu, doa, dan seluruh hal baik yang diberikan selama ini.

Terima kasih penulis ucapkan untuk Keluarga Besar ROMUSA: Aura Az-zahra, Faradila Rahmadani, Ela Ramadani, Lydia Winata Harahap, dan Rosaria Tri Budhi Rahayu. Terima kasih untuk warna-warni yang kalian ukir dihidup penulis.

Terima kasih kepada teman seperbimbingan Lydia Winata Harahap, Muhammad Irwan Hanafi, Thariq Pratama Putera, Sandi Saputra Hasibuan, Olpis Fahrianda dan Hanifan Arifin. Terimakasih karna telah saling merangkul dan berjuang bersama-sama kawan.

Terakhir, kepada diri sendiri Nur Asri Khusnaini atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan Tugas Akhir ini. Terimakasih kepada diri sendiri yang sudah kuat melewati lika-liku kehidupan hingga sekarang. Saya bangga pada diri saya sendiri! Kedepannya untuk raga yang tetap kuat, hati yang selalu tegar. Mari bekerja sama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillah*, segala puji dan syukur kehadirat Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Solawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad *Sallallahu 'Alayhi Wa-sallama* beserta keluarga dan para sahabatnya dengan lafaz *Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad*, karena jasa beliau yang telah membawa manusia merasakan nikmatnya Islam seperti sekarang ini. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan sarjana dan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Selama penyusunan Laporan Tugas Akhir peneliti memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dan bersedia meluangkan waktunya untuk membantu dalam menyelesaikan laporan ini tepat pada waktunya. Untuk itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi sekaligus sebagai Penguji I yang berkenan memberikan saran serta masukan kepada peneliti.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Anofrizen, S.Kom., M.Kom sebagai Pembimbing Akademik yang dimana telah memberikan masukan dan saran yang sangat bermanfaat untuk penelitian ini.
6. Ibu Angraini, S.Kom., M.Eng., Ph.D selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Mona Fronita, S.Kom., M.Kom sebagai penguji dua yang berkenan memberikan saran dan masukan untuk penelitian ini.
8. Sebagai ungkapan terima kasih, Tugas Akhir ini peneliti persembahkan kepada orang tua tercinta Ayahanda Sarto dan Ibunda Vera Samsidar yang selalu menjadi penyemangat peneliti sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia, yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, *do'a*, dan

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada peneliti. Terima kasih sudah berjuang untuk kehidupan peneliti.

9. Kepada cinta kasih kedua saudara-saudari peneliti, Al Fiqih Alif Akbar dan Ayla Maliha Salma. Terima kasih karena kalian merupakan semangat dan motivasi kakak pertama kalian ini untuk melakukan penelitian ini.
10. Terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu selama proses pembuatan karya tulis tingkat akhir ini.

Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi Peneliti terkhusus pada pembaca. Peneliti berharap mendapatkan masukan dari pembaca atas isi Laporan Tugas Akhir ini. Kritik dan saran tersebut dapat pembaca sampaikan ke alamat email Peneliti: nurasrihusnaini@gmail.com. Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pekanbaru, 17 Januari 2024

Peneliti,

**NUR ASRI KHUSNAINI**

**NIM. 11950324969**

UIN SUSKA RIAU



# ANALISIS PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE MOBILE TRANSPORTASI ONLINE* MENGGUNAKAN METODE UEQ PADA APLIKASI GOJEK DAN GRAB

NUR ASRI KHUSNAINI

NIM: 11950324969

Tanggal Sidang: 12 Januari 2024

Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

## ABSTRAK

Tingkat persaingan antara Gojek dan *Grab* kian meninggi dalam kondisi persaingan ini kedua perusahaan tersebut terus melakukan upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggannya. Maka, diperlukan suatu strategi sebagai diferensiasi bagi masing-masing perusahaan dalam upaya mempertahankan konsumen agar tetap menggunakan jasa perusahaan dimasa mendatang. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah menganalisis *user experience* mana yang sesuai dengan pengguna baik dari kenyamanan, fungsi, dan kemudahan pelanggan. Metode yang digunakan adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ) yaitu untuk mengukur kualitas suatu aplikasi berdasarkan impresi pengguna dengan merujuk pada 6 skala yaitu; Daya Tarik (*Attractiveness*), Kejelasan (*Perspicuity*), Efisiensi (*Efficiency*), Ketepatan (*Dependability*), Stimulasi (*Stimulation*), dan Kebaruan (*Novelty*). Data penelitian dikumpulkan sebanyak 213 responden dari hasil kuesioner penelitian secara *Offline* di Universitas yang ada di Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skala daya tarik pada Gojek rata-rata 1,25 sedangkan pada *Grab* rata-rata 0,71, skala kejelasan pada Gojek rata-rata 1,17 sedangkan pada *Grab* rata-rata 0,61 dan ketepatan pada Gojek rata-rata 1,08 sedangkan pada *Grab* rata-rata 0,63. Aplikasi Gojek perlu menjaga kualitas layanannya yang telah mendapat penilaian baik terutama dalam hal daya tarik. Tetap memberikan layanan yang baik adalah kunci untuk mempertahankan kepuasan pengguna. Sedangkan aplikasi *Grab* perlu meningkatkan secara keseluruhan terutama pada skala efisiensi, ketepatan, dan stimulasi.

**Kata Kunci:** Gojek, *Grab*, *User Experience*, *User Experience Questionnaire*.

# **COMPARATIVE ANALYSIS OF ONLINE TRANSPORTATION MOBILE USER EXPERIENCE USING THE UEQ METHOD ON GOJEK AND GRAB APPLICATIONS**

**NUR ASRI KHUSNAINI  
NIM: 11950324969**

*Date of Final Exam: January 12<sup>th</sup> 2024  
Graduation Period:*

*Department of Information System  
Faculty of Science and Technology  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau  
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

## **ABSTRACT**

*The level of competition between Gojek and Grab is increasing in this competitive condition, both companies continue to make efforts to increase customer loyalty. So, a strategy is needed as a differentiation for each company in an effort to retain consumers to continue using the company's services in the future. Therefore, the purpose of this research is to analyze which user experience suits the user both from comfort, function, and customer convenience. The method used is User Experience Questionnaire (UEQ), which is to measure the quality of an application based on user impressions by referring to 6 scales, namely; Attractiveness, Clarity, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, and Novelty. The research data was collected as many as 213 respondents from the results of the Offline research questionnaire at the University in Pekanbaru. The results showed that the attractiveness scale on Gojek averaged 1.25 while on Grab averaged 0.71, the clarity scale on Gojek averaged 1.17 while on Grab averaged 0.61 and accuracy on Gojek averaged 1.08 while on Grab averaged 0.63. Gojek application needs to maintain the quality of its services that have received good ratings, especially in terms of attractiveness. Continuing to provide good service is the key to maintaining user satisfaction. While the Grab application needs to improve overall, especially on the scale of efficiency, accuracy, and stimulation.*

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

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b>	<b>xvii</b>
<b>1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang . . . . .	1
1.2 Rumusan Masalah . . . . .	4
1.3 Batasan Masalah . . . . .	4
1.4 Tujuan . . . . .	4
1.5 Manfaat . . . . .	4
1.6 Sistematika Penulisan . . . . .	4
<b>2 LANDASAN TEORI</b>	<b>6</b>
2.1 Penelitian Terdahulu . . . . .	6
2.2 Perbandingan . . . . .	8
2.3 Sistem Informasi . . . . .	8
2.4 <i>User Experience</i> . . . . .	8
2.5 <i>UEQ Data Analysis Tools</i> . . . . .	9
2.6 <i>Mobile Transportasi Online</i> . . . . .	10

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7	Aplikasi Go-Jek . . . . .	10
2.8	Aplikasi <i>Grab</i> . . . . .	12
2.9	<i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) . . . . .	13
<b>3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>16</b>
3.1	Tahap Penelitian . . . . .	16
3.2	Tahap Pendahuluan . . . . .	17
3.2.1	Menentukan Topik Penelitian . . . . .	17
3.2.2	Menentukan <i>Object</i> Penelitian . . . . .	17
3.3	Tahap Perencanaan . . . . .	17
3.3.1	Mengidentifikasi Masalah . . . . .	17
3.3.2	Menentukan Tujuan Penelitian . . . . .	17
3.3.3	Menentukan Metode yang Digunakan . . . . .	17
3.3.4	Menentukan Data yang Dibutuhkan . . . . .	18
3.4	Tahap Pengumpulan Data . . . . .	18
3.4.1	Menentukan Populasi dan Sampel . . . . .	18
3.4.2	Menyebarkan Kuesioner . . . . .	19
3.5	Tahap Pengolahan Data dan Analisis Data . . . . .	20
3.5.1	Mengolah Data . . . . .	20
3.5.2	Menganalisis Data . . . . .	20
3.6	Tahap Dokumentasi . . . . .	20
<b>4</b>	<b>ANALISIS DAN HASIL</b>	<b>22</b>
4.1	Metode Pengumpulan Data . . . . .	22
4.1.1	Waktu dan Tempat Pengumpulan Data . . . . .	22
4.1.2	Menyebarkan Kuesioner . . . . .	22
4.1.3	Karakteristik Responden . . . . .	23
4.2	Analisis Kebutuhan Penelitian . . . . .	24
4.2.1	Populasi dan Sampel . . . . .	24
4.2.2	Teknik <i>Sampling</i> . . . . .	24
4.2.3	Bahan dan Alat Penelitian . . . . .	24
4.2.4	Instrumen Penelitian . . . . .	25
4.3	Analisis Data dan Pembahasan . . . . .	25
4.3.1	Analisis Hasil Pengukuran UEQ . . . . .	25
4.3.1.1	UEQ <i>Scales</i> Aplikasi Gojek . . . . .	25
4.3.1.2	UEQ <i>Scales</i> Aplikasi <i>Grab</i> . . . . .	26
4.3.2	Analisis Skala UEQ Berdasarkan Pengelompokan Gojek . . . . .	28
4.3.3	Analisis Skala UEQ Berdasarkan Pengelompokan <i>Grab</i> . . . . .	29

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3.4	Nilai <i>Benchmarking</i> Gojek . . . . .	30
4.3.5	Nilai <i>Benchmarking</i> Grab . . . . .	32

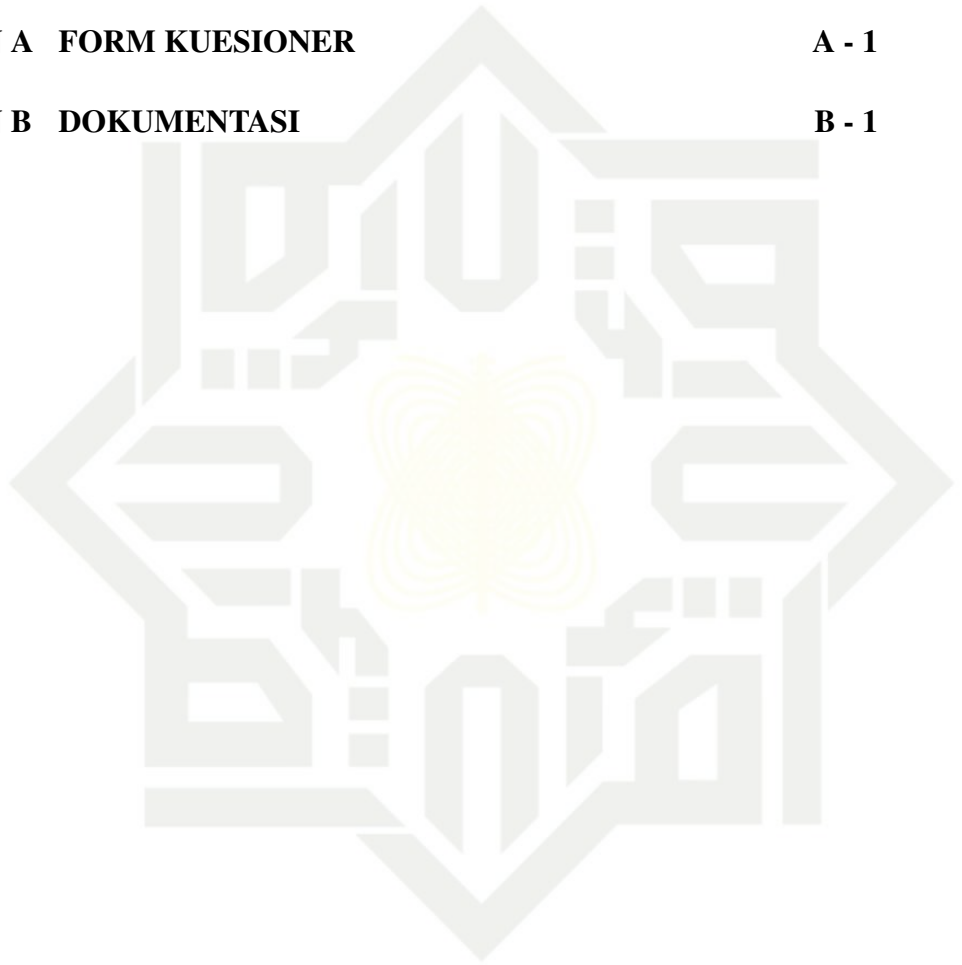
**5 PENUTUP 36**

5.1	Kesimpulan . . . . .	36
5.2	Saran . . . . .	37

**DAFTAR PUSTAKA**

<b>LAMPIRAN A</b>	<b>FORM KUESIONER</b>	<b>A - 1</b>
-------------------	-----------------------	--------------

<b>LAMPIRAN B</b>	<b>DOKUMENTASI</b>	<b>B - 1</b>
-------------------	--------------------	--------------



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Tampilan Aplikasi Gojek . . . . .	11
2.2	Tampilan Aplikasi <i>Grab</i> . . . . .	13
3.1	Metodologi Penelitian . . . . .	16
3.2	Proses Pengolahan Data UEQ . . . . .	20
4.1	Grafik Skala UEQ Setiap Variabel Aplikasi Gojek . . . . .	26
4.2	Grafik Skala UEQ Setiap Variabel Aplikasi <i>Grab</i> . . . . .	27
4.3	Grafik Skala UEQ Setiap Variabel Aplikasi Gojek . . . . .	29
4.4	Grafik Skala UEQ Setiap Variabel Aplikasi <i>Grab</i> . . . . .	30
4.5	Grafik <i>Benchmark</i> Skala UEQ Aplikasi Gojek . . . . .	31
4.6	Grafik <i>Benchmark</i> Skala UEQ Aplikasi <i>Grab</i> . . . . .	32
B.1	Kuesioner Penelitian Berupa <i>Hardcopy</i> . . . . .	B - 1
B.2	Pengambilan Data Responden . . . . .	B - 2
B.3	Tabel Penentuan <i>Sample</i> (Krejcie dan Morgan, 1970) . . . . .	B - 3

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

2.1	<i>User Experience Questionnaire</i> . . . . .	14
3.1	Pengelompokan Item Aspek UEQ (Romli Ali Moh. 2022) . . . . .	19
4.1	Karakteristik Responden . . . . .	23
4.2	UEQ Scales ( <i>Mean and Variance</i> ) Aplikasi Gojek . . . . .	26
4.3	UEQ Scales ( <i>Mean and Variance</i> ) Aplikasi Grab . . . . .	27
4.4	Skala UEQ Berdasarkan Pengelompokan Aplikasi Gojek . . . . .	29
4.5	Skala UEQ Berdasarkan Pengelompokan Aplikasi Grab . . . . .	29
4.6	<i>Benchmark</i> Skala UEQ Aplikasi Gojek . . . . .	31
4.7	<i>Benchmark</i> Skala UEQ Aplikasi Grab . . . . .	32

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR SINGKATAN

CEO	:	<i>Chief Executive Officer</i>
GPS	:	<i>Global Positioning System</i>
O2O	:	<i>Online to Offline</i>
UEQ	:	<i>User Experience Questionnaire</i>
UX	:	<i>User Experience</i>



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi banyak mengakibatkan perkembangan semakin cepat dan pesat. Perkembangan dan pemanfaatan teknologi saat ini sudah menyentuh di segala bidang termasuk dalam bisnis jasa yang saat ini semakin beragam untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Salah satu bisnis jasa yang sedang berkembang saat ini yaitu bisnis jasa transportasi roda dua atau sering disebut dengan nama ojek (Hadisi dan Muna, 2015). Konsep kemudahan penggunaan suatu teknologi dapat menunjukkan sejauh mana seseorang percaya dalam menggunakan sistem informasi sangat mudah dan tidak membutuhkan usaha lebih dari penggunaannya. Dari kemudahan penggunaan, faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan pengguna adalah dari fitur layanan dalam mengambil keputusan untuk menggunakan suatu sistem (Latifah dan Komariyah, 2020).

Istilah transportasi *online* mulai marak di Indonesia sejak kemunculan Gojek. Dengan model bisnis berbasis IT dalam transportasi *online*, telah menjadi idola mobilitas bagi sebagian besar penduduk Indonesia. Sebagai salah satu variasi dari itu *E-Commerce* (Silalahi, Handayani, dan Munajat, 2017). Di Indonesia sendiri ada keunikan dengan adanya pergeseran dari ojek konvensional ke ojek *online*. Pemain utama di sektor *online* ojek adalah *Go-ride* dan *Grab-bike* dari *Grab* (Abdillah, 2019).

Gojek adalah perusahaan perantara antara *driver* ojek dengan pengguna yang menggunakan teknologi modern. PT. Gojek Indonesia kini sudah memiliki lebih dari 200 ribu *drivers* yang tersebar di 15 kota dan terus bertambah, beroperasi di 10 kota besar, termasuk Jakarta, Bandung, Medan, Yogyakarta, Malang, Surabaya, Pekanbaru, Makasar, Semarang, Palembang. Selain itu, Gojek telah memperoleh berbagai penghargaan dari berbagai komunitas bisnis maupun sosial. Namun, seiring perkembangan waktu, kepopuleran gojek tampaknya menarik banyak pihak (Yunita, Kumbara, dan Wijaya, 2020). Gojek juga di nobatkan sebagai perusahaan *fintech* paling proaktif yang mendukung Gerakan Non-Tunai Nasional (Abdillah, 2019).

Gojek mempunyai beberapa fitur didalam aplikasi diantaranya yaitu *Go-Food* yang merupakan fitur layanan pesan antar makanan yang paling dominan digunakan pelanggan, *Go-Ride* merupakan fitur layanan antar penumpang menggunakan kendaraan roda dua. Sama halnya dengan *Go-Ride*, *Go-Car* juga merupakan layanan antar penumpang namun *Go-Car* menggunakan kendaraan roda empat. Selanjut-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



nya fitur *Go-Send* yang merupakan layanan pengirim atau pengantaran paket/barang berskala kecil, dan *Go-Clean* merupakan layanan penyedia jasa bersih-bersih rumah *professional*.

*Grab* memasuki pasar Indonesia dimulai tahun 2012 saat itu masih terjadinya persaingan sengit antara Gojek dan *Grab*, serta *uber* di pasar Indonesia. Namun pada awal tahun 2018 *uber* mengalami masalah dalam perkembangan bisnisnya dan pada akhirnya *uber* dikuasai oleh *Grab*. Maka pada kurun waktu satu tahun terakhir (2017 sampai 2018) persaingan antara produk aplikasi transportasi *online* di Indonesia hanya dikuasai oleh dua perusahaan yaitu Gojek dan *Grab* (Kurniawan dan Hildayanti, 2019).

Aplikasi *Grab Driver* amatlah penting bagi para mitra pengemudi untuk melakukan pekerjaannya seperti menerima pesanan, melihat poin-poin yang sudah dikumpulkan untuk mendapatkan insentif, dan mengetahui performa berdasarkan layanan yang telah diberikan kepada pengguna jasa (Ayuningtyas, Az-Zahra, dan Hanggara, 2020). Selain menyediakan layanan transportasi ojek yang dinamakan *Grab Bike*, *Grab* pun melakukan inovasi dengan menambahkan layanan *Grab Taxi*, *Grab Car*, *Grab Express*, *Grab Food*, *GrabHitch* dan fitur terbarunya yaitu *Grab Chat* guna mempermudah komunikasi antara penumpang dan mitra pengemudi.

Tingkat persaingan antara Gojek dan *Grab* kian meninggi. Kedua perusahaan ini telah tumbuh dengan pesat baik dari jumlah armada untuk layanan transportasi maupun pengembangan aplikasi yang dimiliki masing-masing perusahaan itu sendiri. Saat ini, aplikasi Gojek sudah diunduh 100 juta kali di *Google Play Store*, selain itu tersedia pula di *App Store* (iOS). Sebagai pesaing berat Gojek di bisnis ini, aplikasi *Grab* pun telah diunduh sebanyak 100 juta kali lewat *smartphone* Android. Dalam kondisi persaingan ini, kedua perusahaan tersebut terus melakukan upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggannya. Maka, diperlukan suatu strategi sebagai diferensiasi bagi masing-masing perusahaan dalam menarik minat konsumen dan dalam upaya mempertahankan konsumen agar tetap menggunakan jasa perusahaan di masa mendatang. Kedua perusahaan juga berinovasi dengan memperluas fitur-fitur yang ditawarkan di luar layanan transportasi dan kini berusaha memenuhi kebutuhan gaya hidup dan logistik dalam satu aplikasi (Chan, Maharani, dan Tresna, 2017). Semenjak pandemi Covid-19, terjadi perubahan jumlah pengguna layanan Gojek dan *Grab* karena adanya kebijakan pemerintah mengenai pembatasan aktivitas di luar rumah. Jumlah pengguna layanan transportasi mengalami penurunan, sedangkan layanan pengiriman barang dan pesan-antar makanan mengalami peningkatan (Khuntari, 2022).

Pengalaman pengguna (*user experience*) merupakan aktivitas interaksi antara

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*user* dengan sistem dan layanan secara langsung yang menghasilkan persepsi serta tanggapan yang mencakup persepsi serta tanggapan yang mencakup persepsi tentang aspek kemudahan, kemanfaatan, kualitas dan efisiensi suatu produk sistem. Aspek-aspek dalam *user experience* terkait dengan pengguna layanan/produk secara langsung. Secara garis besar, aspek tersebut terbagi atas *attractiveness*, *pragmatic quality* dan *hedonic quality*. *Pragmatic quality* berkaitan dengan bagaimana layanan tersebut berjalan atau melakukan tugas itu sendiri semisal mengenai kegunaannya. Sedangkan *hedonic quality* berkaitan dengan ekspresi diri dan nilai-nilai pribadi pengguna semisal mengenai perasaan/emosi pengguna (Romli, 2022).

Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu aplikasi berdasarkan impresi pengguna dengan merujuk pada 6 skala yang ada pada metode UEQ, enam skala ini adalah Daya Tarik (*Attractiveness*), Kejelasan (*Perspicuity*), Efisiensi (*Efficiency*), Ketepatan (*Dependability*), Stimulasi (*Stimulation*), dan Kebaruan (*Novelty*). Cara melakukan kuesioner adalah sesuai dengan metode UEQ kepada beberapa pengguna untuk mengetahui pengalaman mereka selama menggunakan aplikasi tersebut. Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberi gambaran kualitas kedua aplikasi tersebut kepada para developer aplikasi untuk membangun aplikasi baru atau pengembangan selanjutnya (Kresnanto, Hanggara, dan Prakoso, 2020).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Abdillah (2019) menunjukkan bahwa semua kategori UEQ memperoleh skor pada era positif. Nilai tertinggi diraih oleh kategori "*Perspicuity*", sedangkan skor terendah diraih oleh kategori "*novelty*". Nilai *Benchmark* aplikasi Gojek menunjukkan bahwa aplikasi gojek memiliki skala penilaian yang berada pada skala "*Above Average*" dan "*Good*". Penelitian ini menggunakan metode UEQ terkait *FinTech* dan juga memberikan saran untuk membuat perbandingan dua aplikasi *FinTech*. Saran dari penelitian tersebut dapat memberikan tambahan ide atau masukkan untuk penelitian ke depannya terutama pada penelitian terkait UX.

Berdasarkan data riset awal yang dilakukan pada responden pengguna transportasi *online*, ditemukan bahwa sebagian besar responden (86,7%) menggunakan aplikasi Gojek, sementara hanya sebagian kecil (13,3%) yang menggunakan aplikasi *Grab*. Riset ini menunjukkan bahwa aplikasi Gojek lebih populer diantara pengguna transportasi *online* yang mana responden diambil dari Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. Walaupun telah diunduh lebih dari 10 juta kali namun tetap ada beberapa pengguna yang mengeluh mengenai aplikasi Gojek dan *Grab* tersebut. Salah satu pengguna mengatakan akurasi GPS masih sering melencong walaupun sinyal sudah bagus lalu ada juga pengguna yang mengatakan peta

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada aplikasi kurang diperbaharui sehingga susah untuk memantau posisi pengemudi kemudian ada pengguna yang berpendapat tidak dapat memasukkan alamat yang tepat dan akhirnya harus mengisi alamat secara manual di fitur catatan. Dari hasil riset di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui persepsi perbedaan dari pengguna kedua aplikasi berdasarkan *user experience* pengguna, maka peneliti mengambil laporan tugas akhir yang berjudul “Analisis Perbandingan *User Experience Mobile Transportasi Online* Menggunakan Metode UEQ Pada Aplikasi Gojek dan Grab”.

### 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana perbandingan *user experience* yang dirasakan berdasarkan pengalaman pengguna kedua aplikasi.

### 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah penelitian ini yaitu:

1. Objek penelitian ini Mahasiswa generasi z dengan rentan usia 18-24 tahun;
2. Data diperoleh dari kuesioner yang di bagikan kepada Mahasiswa yang menggunakan aplikasi;
3. Kuesioner diadopsi dari *User Experience Quesioner (UEQ)*;
4. Data analisis menggunakan *UEQ tools*.

### 1.4 Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis *user experience* mana yang sesuai dengan pengguna baik dari kenyamanan, fungsi dan kemudahan pelanggan;
2. Untuk mendapatkan persepsi pengalaman pengguna generasi z dalam menggunakan aplikasi *mobile transportasi online* dengan menggunakan UEQ.

### 1.5 Manfaat

Adapun manfaat penelitian ini yaitu:

1. Dapat memberi gambaran kualitas kedua aplikasi tersebut kepada para developer aplikasi untuk membangun aplikasi baru atau pengembangan selanjutnya;
2. Memberikan manfaat bagi pengguna aplikasi untuk mengetahui dan memilih aplikasi mana yang lebih mudah, nyaman dan efisien digunakan.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan laporan ini dibagi menjadi 5 (lima) bab. Adapun penjelasan setiap bab adalah sebagai berikut:



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB 1. PENDAHULUAN**

Pada bab 1 terdiri dari: (1) Latar Belakang Permasalahan; (2) Rumusan Masalah; (3) Batasan Masalah; (4) Tujuan; (5) Manfaat Tugas Akhir.

**BAB 2. LANDASAN TEORI**

Pada Bab 2 terdiri dari: (1) Penelitian Terdahulu; (2) Perbandingan; (3) Sistem Informasi; (4) *User Experience*; (5) *UEQ Data Analysis Tools*; (6) *Mobile Transportasi Online*; (7) Aplikasi Gojek; (8) Aplikasi *Grab*; (9) *User Experience Questionnaire* (UEQ).

**BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

Pada Bab 3 terdiri dari: (1) Proses Alur Penelitian; (2) Pendahuluan; (3) Perencanaan; (4) Pengumpulan Data; (5) Pengolahan Data dan Analisis Data; dan (6) Dokumentasi.

**BAB 4. ANALISIS DAN HASIL**

Pada bab ini membahas tentang hasil penelitian yang dilakukan mengenai sudut pandang mahasiswa sebagai pengguna (*user*) dalam mengakses sistem informasi.

**BAB 5. PENUTUP**

Pada Bab 5 terdiri dari: (1) Kesimpulan, dan (2) Saran.

## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian Abdillah (2019) yang berjudul “Analisis Aplikasi menggunakan *User Experience Mobile Transportasi Online Questionnaire* pada Era Milenial dan Z”. Hasil dari penelitian terdahulu ini terkait dengan user experience yang dirasakan oleh generasi milenial dan Z terhadap aplikasi Gojek dilakukan oleh Abdillah (2019) dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Tujuan penelitian ini yaitu menganalisa dan menelaah pengalaman mahasiswa generasi milenial dan Z dalam menggunakan layanan *mobile transportasi online* Gojek yang terkenal. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum pengalaman penggunanya sudah sangat baik karena semua kategori UEQ memiliki skor positif, hanya diperlukan peningkatan pada sisi kebaruan aplikasi. Nilai tertinggi diraih oleh kategori “*Perspicuity*”, sedangkan skor terendah diraih oleh kategori “*Novelty*”. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik beberapa simpulan yaitu “semua kategori penilaian *User Experience* untuk aplikasi Gojek menunjukkan bahwa aplikasi Gojek berada pada area evaluasi positif. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi Gojek memberikan pengalaman yang positif bagi para penggunanya”. *Benchmark* aplikasi Gojek berada pada skala “*Good*” dan “*Above Average*”. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Gojek merupakan aplikasi yang secara global memiliki kualitas yang relatif seimbang dengan aplikasi-aplikasi lainnya. Secara keseluruhan, *user experience questionnaire* mampu memberikan analisis pengalaman pengguna generasi milenial dan Z dalam menggunakan layanan *transportasi online* nomor 1 (satu) di Indonesia, Gojek.

Dari penelitian Wibowo, Wijoyo, dan Rokhmawati (2019) dengan judul “Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi *Mobile Banking* di Indonesia Dengan Menggunakan *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) (Studi pada *JakOne Mobile* dan *BCA Mobile*)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mengukur, dan membandingkan hasil dari dua aplikasi *mobile banking* yang bergerak di bidang yang sama untuk membandingkan pengalaman pengguna antara aplikasi *Mobile Banking* yang menjadi pesaing langsung dipasaran dan untuk mengetahui nilai pengalaman pengguna dari masing-masing aplikasi dibandingkan dengan *kompetitor*. Pengujian analisis pengalaman pengguna menggunakan analisis dengan *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Dilihat dari hasil kuesioner UEQ menunjukkan jika persepsi responden lebih tinggi terhadap aplikasi *JakOne Mobile* dibandingkan dengan aplikasi *BCA Mobile*. Hal ini terlihat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari hasil perbandingan nilai kedua aplikasi dimana *JakOne Mobile* lebih unggul di 3 aspek yaitu *percipuityEfficiency*, *Dependability*, dan *Stimulation*. Sementara *BCA Mobile* unggul di aspek *Attractiveness* dan *Novelty*. Kemudian hasil pengujian skenario yang dilakukan kepada responden kedua aplikasi yang diujikan pada parameter *Task Completed* aplikasi *BCA Mobile* mendapatkan hasil yang lebih baik hal ini dikarenakan pada desain dibagian halaman utama yang coba ditampilkan oleh aplikasi *BCA Mobile* membuat lebih besar informasi dalam bentuk gambar yang horizontal untuk menekan pengguna yang *aggressive* saat berinteraksi dengan antar muka aplikasi. Tetapi hal tersebut menimbulkan kendala yang membuat responden merasa lebih rumit dan lama dalam mencari apa yang mereka tuju.

Dalam penelitian Annisa, Jaya, dan Surmiati (2022) berjudul “Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi *E-Wallet* OVO dan GOPAY Dengan Metode *User Experience Questionnaire*” menjelaskan bahwa pada aplikasi *E-wallet* ovo diperlukan perbaikan pada skala daya tarik sesuai dengan hasil uji untuk faktor tidak atraktif dan tidak nyaman yang memiliki nilai impresi normal dan dibawah rata-rata, sehingga membutuhkan upaya untuk meningkatkan nilai tersebut dengan memperbarui aplikasi *E-wallet* ovo yang menarik dan nyaman bagi pengguna. Sedangkan pada aplikasi *E-wallet* gopay perlu peningkatan pada aspek kebaruan (*Novelty*). Hal ini sesuai dengan hasil uji untuk faktor monoton dan konvensional yang memiliki nilai impresi normal dan dibawah rata-rata, sehingga membutuhkan upaya untuk meningkatkan nilai tersebut dengan membuat desain aplikasi yang lebih kreatif dan inovatif.

Selanjutnya penelitian (Farouqi, Aknuranda, dan Herlambang, 2018) yang berjudul “Evaluasi *Usability* pada Aplikasi Go-Jek Dengan Menggunakan Metode Pengujian *Usability*” terkait analisis aplikasi Gojek juga pernah dilakukan berdasarkan tingkat kegunaannya (*Usability*) yang dilakukan oleh Farouqi dkk. (2018). Metode yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada adalah dengan melakukan pengujian *Usability*. Pengujian *Usability* adalah salah satu kategori metode evaluasi yang mengobservasi pengguna terhadap sebuah desain kemudian diambil datanya lalu dianalisa. Penelitian ini bertujuan untuk menggalang permasalahan *Usability* apa saja yang ada pada aplikasi Gojek Indonesia dan mengevaluasi tingkat *Usability* pada aplikasi, termasuk mengukur sejauh mana tingkat kemudahan, tingkat kecepatan, tingkat kesalahan, dan tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Gojek. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan hasil bahwa aplikasi Gojek mudah dan cepat untuk digunakan dengan tingkat kesalahan terbesar 0,1 dan tingkat kepuasan terhadap aplikasi sebesar 60-70%.

Penelitian yang dilakukan oleh (Kresnanto dkk., 2020) dengan judul “Analisis

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengalaman Pengguna pada Aplikasi *Mobile Booking* Hotel dengan menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) (Studi pada *RedDoorz* dan *Airy*)” yang bertujuan untuk membandingkan kualitas kedua aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa dalam perbandingan kedua aplikasi dari 6 skala yang dinilai, *Airy* unggul dalam 5 skala antara lain skala daya tarik (*Attractiveness*), kejelasan (*Perspicuity*), efisiensi (*Efficiency*), ketepatan (*Dependability*), dan kebaruan (*Novelty*). Sedangkan *RedDoorz* hanya unggul pada satu skala yaitu skala stimulasi (*stimulation*). Dalam penilaian ini hampir semua nilai kedua aplikasi memperoleh kategori positif (*Good*) karena memiliki nilai 0,8. hanya *RedDoorz* yang mendapat nilai dibawah 0,8 yaitu 0,30 pada skala kebaruan (*Novelty*).

## 2.2 Perbandingan

Analisis perbandingan digunakan untuk membandingkan rata-rata antara dua atau lebih kelompok sampel data. Asumsi mendasar dalam analisis perbandingan adalah bahwa variabel data yang akan dibandingkan harus mengikuti distribusi normal. Angka pertama untuk metode perbandingan ini adalah mengumpulkan data sampel dari setiap objek per kelompok variabel. Pengukuran bersifat kuantitatif atau minimum berskala interval (Bimo, 2010).

## 2.3 Sistem Informasi

Menurut Leitch dan Davis (1983) Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategis dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Sistem informasi merupakan suatu sistem di dalam organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian.

## 2.4 User Experience

Pengalaman pengguna (*user experience*) merupakan aktivitas interaksi antara user dengan sistem dan layanan secara langsung yang menghasilkan persepsi serta tanggapan yang mencakup persepsi tentang aspek kemudahan, kemanfaatan, kualitas dan efisiensi suatu sistem/produk. Pengalaman pengguna telah menjadi aspek kunci dalam desain sistem atau produk. Banyak ahli mengatakan bahwa *user experience* yang ditawarkan merupakan indikator kesuksesan sebuah situs. Dengan melakukan evaluasi melalui pendekatan UX berfungsi untuk mengetahui apa yang

dirasakan pengguna, apakah pengguna merasa senang, mendapatkan kemudahan, memiliki perasaan tertekan atau merasa puas ketika menggunakan sebuah sistem aplikasi (Chan dkk., 2017).

Pengertian *Experience* menurut Aaker (2000) adalah: “Pengalaman yang didapatkan konsumen melalui partisipan dan keterlibatan di internet memiliki kemungkinan untuk ditangkap lebih kuat dibandingkan pengalaman yang didapatkan konsumen dari media konvensional lainnya, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas *user experience* pada sebuah situs dapat mempengaruhi keseluruhan perasaan (*feeling*), kepercayaan, hingga penilaian pengguna yang diasosiasikan terhadap merek dapat tertanam lebih kuat dibandingkan *experience* melalui media lainnya”. Mengukur *user experience* suatu produk secara kuantitatif terdapat beberapa kategori penilaian yaitu: Perbaikan berkelanjutan dengan mengukur pengalaman pengguna dari versi terbaru suatu produk, Membandingkan secara langsung dengan pesaing yang ada di pasar bisnis, Uji jika produk memiliki pengalaman pengguna yang cukup, Tentukan bagian mana yang akan mengalami perbaikan.

Dalam konteks ini desain atau *user experience* dapat disimpulkan sebagai bentuk interaksi antara manusia dan komputer yang meliputi *mobile apps*. *User experience* disini berkaitan dengan apa yang dirasa oleh pengguna yang berhubungan dengan kemudahan, kenyamanan, efisiensi, kemanfaatan saat mereka menggunakan *mobile apps*. Seorang *user experience designer* dapat menjawab pertanyaan misalnya mengapa suatu tombol terletak dibawah gambar, berwarna hijau, memiliki icon bergambarkan kotak dengan panah kearah bawah, yaitu sebagai upaya *UX designer* menyesuaikan kemampuan dan pengalaman penggunanya. Kesimpulannya *UX* bukan hanya apa yang pengguna lihat, bukan hanya menghasilkan desain yang menarik untuk dipandang, namun dapat menjawab mengapa desain tersebut seperti itu, desain yang mampu membuat perasaan pengguna nyaman ketika berhasil memperoleh tujuannya pada saat menggunakan suatu produk.

## 2.5 UEQ Data Analysis Tools

Terdapat UEQ Data *Analysis Tools* yang bisa dimanfaatkan untuk mempermudah proses analisa dan pengolahan data menjadi lebih mudah. UEQ Data *Analysis Tools* dikembangkan oleh Dr. Martin Schrepp untuk mempermudah proses analisa data UEQ. UEQ Data *Analysis Tools* tersedia dalam bentuk aplikasi *excel* dan dapat diunduh pada halaman (<https://www.ueq-online.org/>).

Untuk memulai proses pengolahan dan analisis data, peneliti cukup memasukkan data yang dikumpulkan kedalam *worksheet excel*. Data statistik yang dibutuhkan akan diolah secara otomatis untuk menginterpretasikan hasil kuesioner.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

er. Terdapat juga beberapa grafik yang membantu untuk menggambarkan hasil penelitian (Nur, Nurdjaman, Cahya, dan Al-Ghifari, 2021).

Tahapan pengolahan data UEQ yaitu: dari hasil data kuesioner dari responden aplikasi Gojek dan juga *Grab* dimasukkan kedalam UEQ *tools*, kemudian tranformasi data atau dilakukan konversi menjadi bobot nilai jawaban dari +3 mewakili nilai paling positif dan nilai -3 nilai paling negatif (Hinderks, Schrepp, Mayo, Escalona, dan Thomaschewski, 2019). Setelah itu, UEQ *tools* akan melakukan perhitungan *mean* dan *variance* pada data aplikasi Gojek dan aplikasi *Grab*, dan berikutnya akan ada hasil rata-rata untuk setiap aspek atau skala UEQ. Rauschenberger menyampaikan jika nilai rata-rata impresi antara -0,8 dan 0,8 adalah nilai evaluasi normal, nilai  $> 0,8$  berarti evaluasi positif dan  $< -0,8$  menunjukkan evaluasi negatif.

## 2.6 Mobile Transportasi Online

Istilah transportasi *online* mulai marak di Indonesia sejak kemunculan Gojek. Dengan *bussiness model* berbasis IT, transportasi *online* telah menjelma menjadi idola mobilitas bagi sebagian besar penduduk Indonesia. Sebagai salah satu varian dari *E-Commerce* (Silalahi dkk., 2017), kelebihan utama dari transportasi *online* adalah baik *driver* dan *customer* sama-sama mengetahui dimana posisi masing-masing serta kisaran biayanya. Di Indonesia sendiri ada keunikan dengan adanya pergeseran dari ojek konvensional ke ojek *online*. Pemain utama di sektor *online* ojek adalah *Go-ride* dan *Grab-bike* dari *Grab* (Abdillah, 2019).

Transportasi *online* merupakan pengangkutan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan yang dikendalikan oleh tenaga manusia atau mesin, yang mana pengguna jasa angkutan hanya perlu menghubungi server jasa angkutan, dapat di *download* kapanpun diperlukan dan menunggu server untuk datang dan ambil mereka (Dharmawan dan Sitorus, 2019).

Banyaknya perusahaan yang menawarkan variasi layanan jasa yang sama membuat persaingan semakin ketat. Bisnis transportasi *online* yang saat ini sudah sangat dikenal yaitu Gojek dan *Grab*. Kedua perusahaan transportasi berbasis aplikasi ini terbukti memberikan perubahan yang signifikan terutama bagi kehidupan sosial masyarakat. Bahkan kedua perusahaan jasa transportasi *online* berbasis aplikasi ini menjadi pilihan utama masyarakat terutama masyarakat Ibu Kota dan saling berkompetisi secara ketat satu sama lainnya (Chan dkk., 2017).

## 2.7 Aplikasi Go-Jek

Gojek adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesi-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

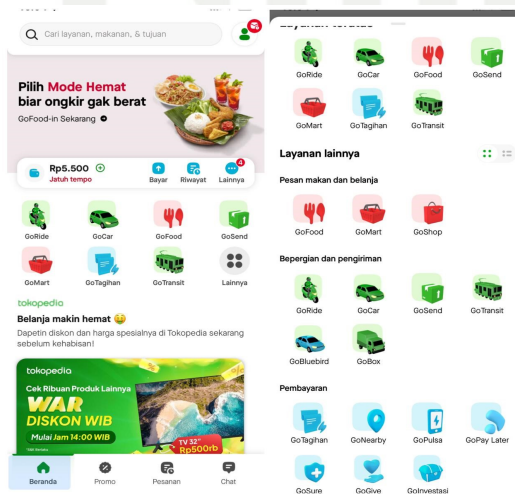
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Kegiatan Gojek bertumpu pada 3 nilai pokok: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial (Farnita, 2017).

Gojek adalah perusahaan yang melayani layanan ojek di mana saja untuk siapa saja yang membutuhkan secara *online*. Selain dapat mengantar orang ke suatu tempat, gojek juga melayani pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja, dan lain sebagainya. Gojek berdiri pada tahun 2010 yang dikembangkan oleh PT. Goto Gojek Tokopedia Tbk, dan sekarang sedang trending topik di kalangan manapun hingga mencapai jumlah unduhan sebanyak 100 juta+. Gojek juga bukan hanya aplikasi penyedia layanan transportasi, pesan antar makanan, logistik, pembayaran, dan kebutuhan sehari-hari. Melainkan gojek juga punya misi sosial untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat, caranya adalah dengan saling membantu. Bahkan sampai saat ini, Gojek telah bermitra dengan lebih dari 1 juta *driver*, 125 ribu pedagang kuliner, dan 30 ribu penyedia jasa lainnya, semua tersebar di 50 kota di Indonesia (Ulasan Google Playstore, 2022).

Gojek merupakan perusahaan penyedia jasa transportasi ojek *online* yang selalu meningkatkan kualitas layanannya dan harga yang ditawarkan juga cukup bersaing dengan penyedia jasa transportasi lain. PT. Gojek Indonesia didirikan pada tahun 2010 oleh CEO dan *Managing Director* Nadiem Makarim bersama rekannya Ichaelangelo Maron. Gojek merupakan salah satu perusahaan yang berhasil melakukan terobosan inovasi dan kreasi dalam bidang bisnis jasa berbasis *online*, dengan mensinergikan teknologi informasi dan transportasi (Yunita dkk., 2020). Gambar Aplikasi Gojek bisa dilihat di Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Tampilan Aplikasi Gojek

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.8 Aplikasi *Grab*

*Grab* adalah aplikasi super terkemuka di Asia Tenggara. Aplikasi ini menawarkan layanan esensial untuk kebutuhan sehari-hari ke lebih dari 670 juta orang di Asia Tenggara. Layanan esensial ini terdiri dari Pengiriman (makanan, belanjaan, paket), Transportasi (roda 4, roda 3, roda 2), Keuangan (pinjaman, asuransi, pembayaran nontunai, manajemen harta), Usaha dan lain lain. Misi dari *Grab* ini sendiri adalah memajukan Asia Tenggara dengan melakukan pemberdayaan ekonomi untuk semua orang di wilayah ini. Salah satu layanan utama dari aplikasi *Grab* adalah transportasi, mulai dari pesan mobil, taxi, hingga ojek *online* (*ojol/ride*). Layanan lain yang tak kalah penting adalah *grocery delivery* dan pesan makanan (*food delivery*). (Grab.com 2022).

*Grab* (sebelumnya dikenal sebagai *GrabTaxi*) adalah sebuah perusahaan asal Singapura yang melayani aplikasi penyedia transportasi dan tersedia di enam negara di Asia Tenggara, yakni Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia, dan Filipina. *Grab* memiliki visi untuk merevolusi industri pertaksian di Asia Tenggara, sehingga dapat memberikan keamanan serta kenyamanan bagi pengguna kendaraan seantero Asia Tenggara (Elppas, 2017).

Selain bisa mengantar orang, dengan *Grab* bisa mengirim barang, parcel, dan pembelian makanan. Ada 3 unsur penting *Grab* ini bisa berfungsi, diantaranya:

1. Perusahaan *Grab*, sebagai pembuat, pengembang, dan pengelola aplikasi *Grab*
2. *Driver Grab*, anda bisa bergabung menjadi driver untuk menghasilkan uang
3. Pengguna *Grab*, anda menggunakan jasa dari *Grab* seperti mengantar anda ke tujuan atau mengirim barang dari tempat anda ke alamat tujuan dalam kota.

*Grab* atau yang dulu dikenal dengan nama *ze* atau *GrabTaxi* merupakan platform *online to offline* (O2O) yang berasal dari Malaysia. Saat pertama kali diciptakan, Anthony Tan dan Hooi Ling Tan sangat memperhatikan sistem transportasi saat itu. Untuk memberikan layanan, sebagai *platform* yang dapat menghubungkan penyedia layanan dengan pengguna, diperlukan dua jenis aplikasi yaitu aplikasi pelanggan dan aplikasi *driver* atau *Grab Driver*. Aplikasi *Grab Driver* penting bagi mitra pengemudi untuk melakukan pekerjaannya seperti menerima pesanan, melihat pendapatan yang diperoleh, melihat akumulasi poin untuk menerima insentif, dan mengetahui kinerja berdasarkan layanan yang diberikan kepada pengguna (Ziauddin et al., 2019). Gambar Tampilan Aplikasi *Grab* bisa dilihat di Gambar 2.2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

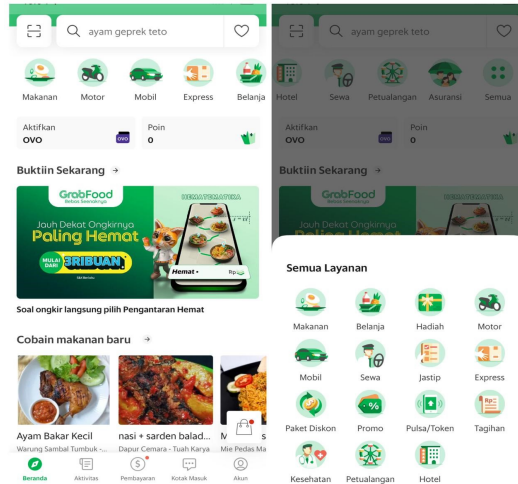
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 2.2.** Tampilan Aplikasi Grab

**2.9 User Experience Questionnaire (UEQ)**

User Experience Questionnaire (UEQ) terdiri atas 26 item pertanyaan, yang masing-masing mewakili impresi pengguna terhadap komponen dan layanan baik dari segi fungsionalitas, tata letak, desain tampilan, dan lain sebagainya. Item-item pertanyaan dalam UEQ terdapat enam aspek yaitu: Daya Tarik (*Attractiveness*), Kejelasan (*Perspicuity*), Efisiensi (*Efficiency*), Ketepatan (*Dependability*), Stimulasi (*Stimulation*), dan Kebaruan (*Novelty*). Terdapat 6 aspek pengukuran dalam *User Experience Questionnaire* (UEQ), yaitu:

- a. *Attractiveness* (Daya Tarik), merupakan kesan pengguna terhadap produk/layanan, apakah pengguna menyukai atau tidak menyukai, serta seberapa besar daya tarik terhadap produk/layanan tersebut.
- b. *Efficiency* (Efisiensi), berkaitan dengan apakah suatu produk/layanan dapat digunakan dengan cepat dan efisien, serta seberapa besar pengguna dapat menyelesaikan pekerjaannya tanpa usaha yang besar.
- c. *Perspicuity* (Kejelasan), merupakan kejelasan dari sebuah produk. Hal ini berkaitan dengan apakah mudah atau sulit bagi pengguna untuk memahami dan membiasakan dengan produk/layanan
- d. *Dependability* (Ketepatan), berhubungan dengan apakah interaksi pengguna dengan produk/layanan aman dan dapat diprediksi, serta seberapa besar ketepatan yang dapat pengguna rasakan melalui kontrol yang dimiliki.
- e. *Stimulation* (Stimulasi), berhubungan dengan seberapa menarik dan menyenangkan untuk pengguna produk/layanan untuk digunakan dan seberapa besar pengguna untuk terus menggunakan produk/layanan.
- f. *Novelty* (Kebaruan), berkaitan dengan apakah desain produk/layanan inovatif dan kreatif serta produk/layanan mampu mendapatkan perhatian peng-



**Table 2.1** *User Experience Questionnaire* (Tabel lanjutan...)

	1	2	3	4	5	6	7		
aman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak aman	17
memotivasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memotivasi	18
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi	19
tidak efisien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	efisien	20
jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	membingungkan	21
tidak praktis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	praktis	22
terorganisasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	berantakan	23
atraktif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak atraktif	24
ramah pengguna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna	25
konservatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	inovatif	26

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

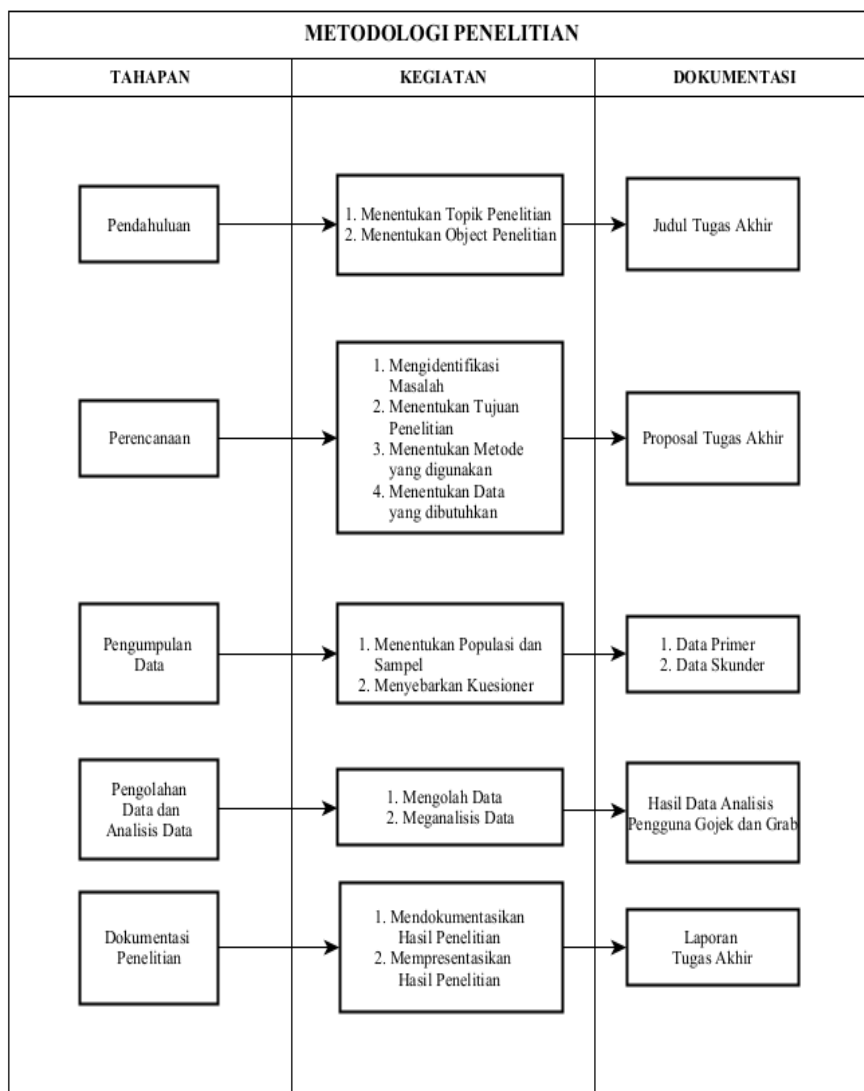


## BAB 3

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Tahap Penelitian

Tahapan penelitian menggunakan diagram agar mudah untuk dibaca maupun dipahami. Tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1. Tahapan penelitian skala UEQ yaitu: metode pengumpulan data menggunakan studi literatur dan penyebaran kuesioner, kemudian analisis kebutuhan penelitian mencakup pemilihan populasi dan sampel, teknik pengambilan *sampling*, persiapan bahan dan alat penelitian, setelah itu metode analisis data pada penelitian ini.



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.2 Tahap Pendahuluan

Pada proses tahap pendahuluan merupakan tahapan awal dalam melakukan sebuah penelitian. Tahapan pendahuluan meliputi kegiatan-kegiatan diantaranya sebagai berikut:

#### 3.2.1 Menentukan Topik Penelitian

Pada penyusunan laporan Tugas Akhir ini, hal pertama yang akan dilakukan adalah menentukan topik penelitian yaitu menganalisa perbandingan *user experience mobile* transportasi *online*.

#### 3.2.2 Menentukan Object Penelitian

Proses penelitian selanjutnya adalah melakukan *object* penelitian, pada penelitian ini *object* yang diambil adalah Mahasiswa/I yang merupakan generasi Z dengan rentan umur 18 sampai 24 tahun yang menggunakan aplikasi Gojek dan Grab. Penelitian ini di lakukan di Universitas yang berada di Pekanbaru.

### 3.3 Tahap Perencanaan

Selanjutnya adalah tahap perencanaan dalam proses penelitian, tahap terbagi menjadi beberapa bagian yaitu sebagai berikut:

#### 3.3.1 Mengidentifikasi Masalah

Mengidentifikasi masalah untuk dipecahkan. Hal ini dilakukan untuk menghilangkan keragu-raguan. Membuat rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian. Pada tahap ini dirumuskan permasalahan apa yang akan dikaji dan menentukan batasan masalahnya serta menjelaskan tujuan dan manfaat penelitian ini.

#### 3.3.2 Menentukan Tujuan Penelitian

Proses penelitian selanjutnya adalah menentukan tujuan penelitian dimana tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *user experience* mana yang sesuai dengan pengguna baik dari kenyamanan, fungsi dan kemudahan pelanggan dan menganalisis bagaimana pengalaman pengguna generasi z dalam menggunakan aplikasi *mobile* transportasi *online* dengan menggunakan UEQ.

#### 3.3.3 Menentukan Metode yang Digunakan

Langkah selanjutnya adalah menentukan metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.3.4 Menentukan Data yang Dibutuhkan

Sebelum data dikumpulkan, terlebih dahulu menentukan data apa saja yang akan dibutuhkan dalam Tugas Akhir ini. Penentuan data ini dilakukan setelah melakukan observasi langsung. Kemudian melakukan studi literatur untuk mengetahui data apa saja yang dibutuhkan. Data yang dibutuhkan pada Tugas Akhir ini yaitu:

1. Data Primer merupakan data informasi yang diperoleh dengan cara dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Serta data yang paling asli dalam karakter dan tidak mengalami perlakuan statistik apapun. Data ini berupa penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi Gojek dan Grab.
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi pustaka atau referensi mengenai teori-teori yang mendukung berupa jurnal, buku dan dokumen yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

### 3.4 Tahap Pengumpulan Data

Tahap ini merupakan tahap yang dilakukan setelah tahap perencanaan. Setelah data ditentukan, maka selanjutnya adalah mengumpulkan data tersebut. Tahapan ini berisi tentang proses dalam pengumpulan data, baik dari data primer maupun data sekunder. Tahapannya adalah sebagai berikut:

#### 3.4.1 Menentukan Populasi dan Sampel

Menurut Suliyanto (2006) populasi merupakan keseluruhan objek yang karakteristiknya hendak kita uji, sedangkan sampel merupakan bagian dari populasi yang karakteristiknya hendak kita uji. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel representatif. Menurut Cresswell (2014:204) sampel representatif adalah identifikasi proses untuk individu dengan sampel acak, dimana setiap individu dalam populasi memiliki probabilitas yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Dengan sampel acak, sampel yang representatif dari suatu populasi memberikan kemampuan untuk menggeneralisasi ke suatu populasi. Dalam penggunaan sampel ini yang paling mendekati ialah convenience sampling dimana responden dipilih berdasarkan kenyamanan dan ketersediaan mereka dengan syarat responden memiliki dan menggunakan kedua aplikasi tersebut yaitu aplikasi Gojek dan aplikasi Grab. Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Se-Pekanbaru yang menggunakan aplikasi Gojek dan Grab. Dalam penelitian ini, jumlah populasi dan sampel minimal harus diketahui terlebih dahulu. Populasi Mahasiswa Se-Pekanbaru sebanyak 116.095 (pddikti, 2023) dengan sampel sebanyak 382 menggunakan Tabel Krejcie Dan Morgan.

### 3.4.2 Menyebarkan Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini dirancang untuk mengetahui pengalaman pengguna aplikasi Gojek dan Grab. Mekanisme pengumpulan data yang efisien jika peneliti ingin mengetahui dengan tepat serta akurat apa saja yang dibutuhkan dan bagaimana mengukur variabel penelitian disebut kuesioner, dimana dapat diberikan secara personal ataupun disebarakan secara elektronik. Menyebarkan kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui penilaian pengalaman pengguna *mobile* transportasi online pada aplikasi Gojek dan aplikasi Grab. Skala Linier digunakan pada kuesioner penelitian ini, contoh skala linier 1 sampai 7. Peneliti juga mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner responden. Kuesioner UEQ terdiri dari 26 pernyataan dan terdapat 6 faktor yaitu Daya Tarik (*Attractiveness*), Kejelasan (*Perspicuity*), Efisiensi (*Efficiency*), Ketepatan (*Dependability*), Stimulasi (*Stimulation*), dan Kebaruan (*Novelty*). Variabel dan pertanyaan yang digunakan pada kuesioner dapat dilihat pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1.** Pengelompokan Item Aspek UEQ (Romli Ali Moh. 2022)

No	Kiri	Kanan	Aspek
1	Menyusahkan	Menyenangkan	<i>Attractiveness</i>
2	Tidak Dapat Dipahami	Dapat Dipahami	<i>Perspicuity</i>
3	Kreatif	Monoton	<i>Novelty</i>
4	Mudah Dipelajari	Sulit Dipelajari	<i>Perspicuity</i>
5	Bermanfaat	Kurang Bermanfaat	<i>Stimulation</i>
6	Membosankan	Mengasyikkan	<i>Stimulation</i>
7	Tidak Menarik	Menarik	<i>Stimulation</i>
8	Tidak Dapat Diprediksi	Dapat Diprediksi	<i>Dependability</i>
9	Cepat	Lambat	<i>Efficiency</i>
10	Berdaya Cipta	Konvensional	<i>Novelty</i>
11	Menghalangi	Mendukung	<i>Dependability</i>
12	Baik	Buruk	<i>Attractiveness</i>
13	Rumit	Sederhana	<i>Perspicuity</i>
14	Tidak Disukai	Menggembirakan	<i>Attractiveness</i>
15	Lazim	Terdepan	<i>Novelty</i>
16	Tidak Nyaman	Nyaman	<i>Attractiveness</i>
17	Aman	Tidak Aman	<i>Dependability</i>
18	Memotivasi	Tidak Memotivasi	<i>Stimulation</i>
19	Memenuhi Ekspektasi	Tidak Memenuhi Ekspektasi	<i>Dependability</i>
20	Tidak Efisien	Efisien	<i>Efficiency</i>
21	Jelas	Membingungkan	<i>Perspicuity</i>
22	Tidak Praktis	Praktis	<i>Efficiency</i>
23	Terorganisasi	Berantakan	<i>Efficiency</i>
24	Atraktif	Tidak Atraktif	<i>Attractiveness</i>
25	Ramah Pengguna	Tidak Ramah Pengguna	<i>Attractiveness</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ji penelitian. Data yang didapatkan sebelumnya diolah sedemikian rupa kedalam laporan penelitian yang akhirnya diharapkan dapat memberikan manfaat dalam penelitian ini.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan benchmarking hasil pengukuran UEQ pada aplikasi Gojek dan *Grab*, nilai tertinggi pada aplikasi Gojek terdapat pada skala daya tarik dengan nilai di atas rata-rata yaitu 1,25 dan nilai terendah terdapat pada skala kebaruan dengan nilai dibawah rata-rata yaitu 0,59. Sedangkan nilai tertinggi pada aplikasi *Grab* terdapat pada skala efesiensi dengan nilai 0,75 dan nilai terendah terdapat pada skala kebaruan dengan nilai 0,35. Beberapa perbedaan utama antara keduanya adalah:

1. Daya Tarik (*Attractiveness*): Aplikasi Gojek mendapat penilaian lebih tinggi dalam hal daya tarik dengan rata-rata 1,25 sedangkan aplikasi *Grab* memiliki rata-rata 0,71, yang berarti pengguna lebih tertarik dengan tampilan dan fitur aplikasi Gojek dibandingkan aplikasi *Grab*.
2. Kejelasan (*Perspicuity*): Kejelasan aplikasi Gojek juga mendapat penilaian lebih tinggi dengan rata-rata 1,17 sedangkan aplikasi *Grab* memiliki nilai dengan rata-rata 0,61, hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa lebih mudah untuk memahami dan menggunakan aplikasi Gojek.
3. Efisiensi (*Efficiency*): Efisiensi aplikasi Gojek mendapat penilaian positif yang nilai rata-rata nya adalah 1,18, sementara aplikasi *Grab* mendapat penilaian negatif dengan rata-rata 0,75. Hal ini disebabkan oleh beragam layanan dan promosi yang ditawarkan oleh Gojek.
4. Ketepatan (*Dependability*): Dependabilitas aplikasi Gojek juga mendapat penilaian lebih baik dengan nilai 1,08 sedangkan *Grab* memiliki nilai 0,63, pengguna aplikasi Gojek merasa lebih puas dengan kemampuan aplikasi untuk mengarahkan mereka ke tujuan yang tepat, sedangkan pengguna aplikasi *Grab* mungkin mengalami ketidakpuasan dalam hal kemampuan aplikasi untuk mengarahkan mereka ke tujuan yang tepat. Oleh karena itu, kejelasan dan kemudahan penggunaan dalam hal penunjukkan rute atau lokasi adalah faktor penting dalam memengaruhi kepuasan pengguna dan persepsi kualitas aplikasi.
5. Stimulasi (*Stimulation*): Pengguna aplikasi Gojek merasakan tingkat stimulasi yang lebih tinggi dengan rata-rata 1,01 karena adanya beragam fitur dan promosi yang mendorong interaksi aktif. Ini menciptakan pengalaman yang lebih menarik dan merangsang bagi pengguna. Sebaliknya aplikasi *Grab* memiliki nilai rata-rata 0,60, pengguna aplikasi *Grab* merasa kurang ter-

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dorong untuk berinteraksi aktif dengan aplikasi karena kurangnya beragamnya fitur dan insentif yang ditawarkan.

6. Kebaruan (*Novelty*): Kedua aplikasi mendapat penilaian di bawah rata-rata dalam hal kebaruan, yang mana aplikasi Gojek memiliki nilai rata-rata 0,59 dan aplikasi *Grab* memiliki nilai 0,35. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kurang terkesan dengan inovasi yang ditawarkan oleh kedua aplikasi tersebut.

#### Saran

Saran untuk pengembangan kedua aplikasi adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi Gojek perlu menjaga kualitas layanannya yang telah mendapat penilaian baik, terutama dalam hal daya tarik (*attractiveness*). Tetap memberikan layanan yang tepat waktu dan dapat diandalkan adalah kunci untuk mempertahankan kepuasan pengguna. Sedangkan aplikasi *Grab* perlu meningkatkan skala daya tarik secara keseluruhan dan faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi, ketepatan, dan stimulasi. Ini dapat mencakup peningkatan layanan, penawaran promosi yang lebih menarik, dan fitur-fitur yang memicu interaksi yang lebih aktif.
2. Kedua aplikasi dapat terus berinovasi untuk memberikan pengalaman yang lebih menarik dan baru kepada pengguna. Inovasi dalam bentuk fitur baru, promosi yang menarik, dan pelayanan yang lebih baik dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna.
3. Pengembang kedua aplikasi dapat memperhatikan umpan balik pengguna secara terus-menerus untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna. Dengan meningkatkan faktor-faktor di atas, baik Gojek maupun *Grab* dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna, serta memperkuat posisi mereka dalam persaingan pasar aplikasi layanan transportasi dan pengiriman.



## DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Annisa, F. D. N., Jaya, J. N. U., dan Surmiati, S. (2022). Evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi e-wallet ovo dan gopay dengan metode user experience questionnaire. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(3), 242–251.
- Ayuningtyas, N., Az-Zahra, H. M., dan Hanggara, B. T. (2020). Evaluasi pengalaman pengguna aplikasi grab driver menggunakan metode ux curve. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4(2), 454–462.
- Bimo, S. (2010). *Analisis perbandingan*. Retrieved from <http://www.statistikolahdata.com/2010/10/analisis-perbandingan.html>
- Chan, A., Maharani, M., dan Tresna, P. W. (2017). Perbandingan pengalaman pengguna pada aplikasi mobile go-jek dan grab (studi pada konsumen pt go-jek dan pt grab indonesia di dki jakarta). *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2).
- Dharmawan, A., dan Sitorus, A. F. (2019). Studi komparatif user experience desain antar muka pengguna aplikasi mobile berdasarkan elemen desain studi kasus aplikasi grab dan gojek. *Jurnal Sistem Informasi*, 1(2), 15–24.
- Elppas. (2017). *Apa itu grab? ini penjelasan mudahnya*. Retrieved from <https://www.elppas.com/2017/11/apa-itu-grab-ini-penjelasan-mudahnya.html>
- Farnita, I. (2017). Layanan mobile ho-jak, go-jek dan grab terhadap perbandingan pengalaman pengguna (studi pada konsumen pt. ho-jak indonesia, pt. aplikasi anak bangsa dan pt. grab indonesia di kota banda aceh). *Jurnal EMT KITA*, 1(2), 97–106.
- Farouqi, M. I., Aknuranda, I., dan Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi usability pada aplikasi go-jek dengan menggunakan metode pengujian usability. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(9), 3110–3117.
- Hadisi, L., dan Muna, W. (2015). Pengelolaan teknologi informasi dalam menciptakan model inovasi pembelajaran (e-learning). *Al-TA'DIB: Jurnal Kajian Ilmu Kependidikan*, 8(1), 117–140.
- Hinderks, A., Schrepp, M., Mayo, F. J. D., Escalona, M. J., dan Thomaschewski, J. (2019). Developing a ux kpi based on the user experience questionnaire.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Computer Standards & Interfaces*, 65, 38–44.

- Khuntari, D. (2022). Analisis pengalaman pengguna aplikasi gojek dan grab dengan pendekatan user experience questionnaire. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(1), 275–286.
- 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.
- Kurniawan, M., dan Hildayanti, S. K. (2019). Analisis citra merek, harga, pelayanan, dan promosi terhadap kepuasan konsumen di kota Palembang (s-tudi kasus konsumen grab). *Jurnal Ecoment Global*, 4(2), 86–102.
- Latifah, S. W., dan Komariyah, H. (2020). Ease of use, service features and information security risks against interest in transactions financial technology during the covid-19 pandemic. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 10(3), 572–583.
- Leitch, R. A., dan Davis, K. R. (1983). *Accounting information systems: Solutions manual*. Prentice-Hall.
- Nur, S., Nurdjaman, S., Cahya, B. D. P. P., dan Al-Ghifari, K. H. D. (2021). Integrating sentinel-2 spectral-imagery and field data of seagrass coverage with species identification in the coastal of riau islands, indonesia. *Borneo Journal of Marine Science and Aquaculture (BJoMSA)*, 5(2), 78–82.
- pddikti. (2023). *Data mahasiswa uin suska riau*. Retrieved from [https://pddikti.kemdikbud.go.id/data\\_pt/QjJDQjRENDQtMTg3Qy00RTJELThFNUItrjRGMkFFMUE2REY4#sortjenjang](https://pddikti.kemdikbud.go.id/data_pt/QjJDQjRENDQtMTg3Qy00RTJELThFNUItrjRGMkFFMUE2REY4#sortjenjang)
- 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.
- Silalahi, S. L. B., Handayani, P. W., dan Munajat, Q. (2017). Service quality analysis for online transportation services: Case study of go-jek. *Procedia Computer Science*, 124, 487–495.
- Wibowo, R. Y. A., Wijoyo, S. H., dan Rokhmawati, R. I. (2019). Analisis pengalaman pengguna pada aplikasi mobile banking di indonesia dengan menggunakan usability testing dan user experience questionnaire (ueq)(studi pada jakone mobile dan bca mobile). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(6), 5666–5673.
- Yunita, Y., Kumbara, V. B., dan Wijaya, R. A. (2020). Analisis strategi pemasaran

pada pt gojek indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 1(6), 568–579.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

## LAMPIRAN A FORM KUESIONER

### KUESIONER PENELITIAN TUGAS AKHIR “ANALISIS PERBANDINGAN USER EXPERIENCE MOBILE TRANSPORTASI ONLINE MENGGUNAKAN METODE UEQ PADA APLIKASI GOJEK DAN GRAB”

Assalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Responden yang terhormat, Perkenalkan Saya adalah mahasiswi jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Disini saya sedang melakukan penelitian tentang Perbandingan *User Experience* Aplikasi Gojek dan *Grab*. Apabila anda adalah Mahasiswa dan Mahasiswi yang menggunakan aplikasi Gojek dan *Grab*, Saya memohon kesediaannya untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan memberikan jawaban atas beberapa pertanyaan pada penelitian dibawah. Informasi dan jawaban yang anda berikan akan terjamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Dengan demikian, atas perhatian dan kerjasamanya. Peneliti sangat berterima kasih dan mendoakan yang terbaik untuk kesuksesan responden ke depannya.

Student : Nur Asri Khusnaini

Advisor : Angraini, S.Kom., M.Eng., Ph.D.

Kontak peneliti : 11950324969@students.uin-suska.ac.id

Email :	
Umur :	
Universitas :	

#### APLIKASI Gojek

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menyenangkan	1
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat dipahami	2
kreatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	monoton	3
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sulit dipelajari	4
bermanfaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat	5
membosankan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mengasyikkan	6
tidak menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menarik	7
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat diprediksi	8
cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	lambat	9

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	1	2	3	4	5	6	7		
berdaya cipta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	konvensional	10
menghalangi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mendukung	11
baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	buruk	12
rumit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sederhana	13
tidak disukai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menggembirakan	14
lazim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	terdepan	15
tidak nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	nyaman	16
aman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak aman	17
memotivasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memotivasi	18
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi	19
tidak efisien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	efisien	20
jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	membingungkan	21
tidak praktis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	praktis	22
terorganisasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	berantakan	23
atraktif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak atraktif	24
ramah pengguna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna	25
konservatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	inovatif	26

### APLIKASI Grab

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menyenangkan	1
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat dipahami	2
kreatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	monoton	3
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sulit dipelajari	4
bermanfaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat	5
membosankan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mengasyikkan	6
tidak menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menarik	7
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat diprediksi	8
cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	lambat	9
berdaya cipta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	konvensional	10
menghalangi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mendukung	11
baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	buruk	12
rumit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sederhana	13
tidak disukai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menggembirakan	14
lazim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	terdepan	15
tidak nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	nyaman	16
aman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak aman	17
memotivasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memotivasi	18
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi	19
tidak efisien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	efisien	20
jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	membingungkan	21
tidak praktis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	praktis	22

	1	2	3	4	5	6	7		
terorganisasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	berantakan	23
atraktif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak atraktif	24
ramah pengguna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna	25
konservatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	inovatif	26



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Gambar B.2.** Pengambilan Data Responden

UIN SUSKA RIAU

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Table 3.1  
*Table for Determining Sample Size of a Known Population*

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	1000000	384

*Note: N is Population Size; S is Sample Size* *Source: Krejcie & Morgan, 1970*

**Gambar B.3.** Tabel Penentuan *Sample* (Krejcie dan Morgan, 1970)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Ha



Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Peneliti dilahirkan di Mata Pao, pada tanggal 20 April 2002. Anak Pertama dari Tiga bersaudara dari pasangan Sarto dan Vera Samsidar. Penulis beralamat di PT. Bina Pitri Jaya, Tapung Hilir, Kandis, Riau, Riwayat Pendidikan, ditahun 2013 penulis menamatkan Sekolah Dasar (SD) di SD N.015878 Tanah Gambus, kemudian penulis menamatkan Sekolah Madrasah Tsanawiyah (MTS) di MTS N.1 Lima Puluh tahun 2016 selama 3 tahun dan menamatkan Sekolah Madrasah Aliyah Negri (MAN) di MAN N.1 Lima Puluh pada tahun 2019. Kemudian

ditahun 2019 penulis mendapatkan kesempatan bergabung di UIN Suska Riau Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi melalui jalur undangan SBMPTN. Selama menjalani masa perkuliahan, peneliti mengikuti organisasi kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi (HIMASI). Pada tahun 2021 peneliti melaksanakan Kerja Praktek (KP) di Rumah Sakit Jiwa Tampan (RSJT), dan melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Gunung Bungsu di XIII Koto Kampar, Riau.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.