

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI MAXIM
DENGAN MENGGUNAKAN METODE
*USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)***

**SKRIPSI
Program Studi Sistem Informasi**

Jenjang Sarjana



Oleh

M.Rido Rizki

09031282126078

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI MAXIM
DENGAN MENGGUNAKAN METODE
USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
studi di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh:

M.Rido Rizki **09031282126078**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.

NIP. 197910202010121003

Palembang, 17 Desember 2024

Pembimbing



M. Rudi Saniaya, S.Kom., M.Kom

NIP. 198611272019031005

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M.Rido Rizki
NIM : 09031282126078
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Maxim
Dengan Menggunakan Metode *User Experience*
Quisitionnaire (UEQ).

Hasil pengecekan *software authenticate/Turnitin*: 6%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil plagiat. Apabila ditemukan unsur plagiat dalam laporan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.



Palembang, 17 Desember 2024



M. Rido Rizki

NIM. 09031282126078

HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M Rido Rizki
NIM : 09031282126078
Judul Publikasi : Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Maxim Dengan Menggunakan Metode *User Experience Quistionnaire (UEQ)*.
DOI : <https://doi.org/10.35314/3p1r9s88>

Dengan ini menyatakan bahwa publikasi saya dengan judul:

Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Maxim Dengan Menggunakan Metode *User Experience Quistionnaire (UEQ)*.

Yang diusulkan pada Jurnal INOVTEK POLBENG – Seri Vol. 9 No.2 Halaman 814-825 bersifat original dan saya sendiri yang bertanggung jawab pada setiap proses submisi publikasi tersebut.

Bilaman di kemudian hari ditemukan ketidaksesuain dengan pernyataan ini maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenarnya.

Mengetahui
Dosen Pembimbing



M. Rudi Sanjaya, S.Ko., M.Kom
NIP. 198611272019031005

Palembang, 17 Desember 2024
Yang Menyatakan



M.Rido Rizki
NIM. 09031282126078

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah accepted jurnal INOVTEK POLBENG (Sinta 3) pada:

Hari : Selasa

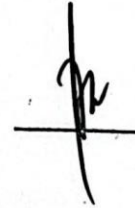
Tanggal : 17 November 2024

Nama : M.Rido Rizki

NIM : 09031282126078

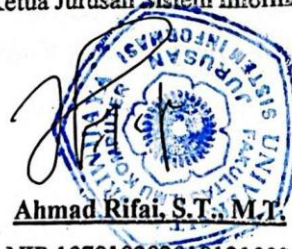
Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Maxim Dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

Pembimbing : M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.

NIP 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN

Motto:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا
fa inna ma'al-'usri yusrā

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,”

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا
inna ma'al-'usri yusrā

“sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

“Jangan merasa tertinggal, tiap orang punya proses dan rezekinya masing-masing”

Saya persembahkan Skripsi ini dengan segenap cinta kepada:

- Kedua orang tua, saudara, dan keluarga besar tercinta
- Para sahabat dan teman-teman seperjuangan
- Para Dosen, Pegawai dan Staff Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Sriwijaya, khususnya Jurusan Sistem Informasi

- Almamater tercinta, Universitas Sriwijaya
- Ucapan terimakasih kepada diri saya sendiri yang sudah mampu menghadapi perjalanan hidup.

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI MAXIM DENGAN MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUISTIONNAIRE (UEQ)***. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Selama penyelesaian skripsi ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, dan karunia-Nya yang tiada henti-hentinya diberikan kepada penulis selama proses penyusunan penelitian ini.
2. Kepada kedua orang tua saya tercinta, Ayah dan Ibu. Terima kasih atas segala doa yang tak pernah putus, kasih sayang yang tulus, serta pengorbanan tanpa lelah yang telah Ayah dan Ibu berikan selama ini. Segala lelah dan usaha ini saya persembahkan sebagai tanda bakti dan rasa syukur atas cinta yang tak pernah pudar. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan umur panjang untuk Ayah dan Ibu, agar saya dapat terus membahagiakan kalian.
3. Kepada almarhumah nenek tercinta, yang kini telah tenang di sisi-Nya. Terima kasih atas segala kasih sayang, doa, dan pelajaran hidup yang

beliau berikan selama ini. Meski raga tak lagi di sini, saya yakin doa dan semangat beliau selalu menyertai langkah saya. Keinginan beliau untuk melihat cucu pertamanya wisuda menjadi motivasi terbesar bagi saya untuk menyelesaikan penelitian ini. Meski beliau tidak sempat menyaksikan momen ini, saya berharap senyumnya hadir di sana, menyaksikan pencapaian ini dengan penuh kebanggaan. Semoga beliau senantiasa berada dalam limpahan rahmat dan kasih sayang Allah SWT. Al-Fatihah untuk nenek tercinta.

4. Kepada keluarga besar saya, yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat. adik saya tercinta Farel dan Azra yang senantiasa menjadi penyemangat di tengah lelah dan penat selama proses penyusunan penelitian ini.
5. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
7. Bapak M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing akademik sekaligus dosen pembimbing skripsi saya. Terima kasih atas segala bimbingan, ilmu, masukan, serta kesabaran Bapak dalam membimbing saya selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
8. Teman-Teman seperjuangan, khususnya ‘ngambiz bersama’, yang selalu menjadi tempat berbagi cerita, tawa, dan semangat selama perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, pengingat dan dukungan tanpa henti, serta

kerja sama yang membuat segala tantangan terasa lebih ringan. Kalian bukan hanya teman, tetapi juga saudara yang menjadi bagian penting dalam perjalanan ini. Semoga kebersamaan kita tetap terjaga dan kesuksesan selalu menyertai kita semua di masa depan.”

9. Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi (HIMSI) dan Bujang Gadis Fasilkom Unsri (IBGF) yang telah memberikan pengalaman, relasi, dan kenangan yang sangat berarti.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya Angkatan 2021 yang sama-sama berjuang meraih gelar Sarjana.
11. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata dengan segala keterbatasan, penulis mengharapkan semoga Skripsi ini bermanfaat bagi penulis dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan. Penulis berharap Skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak terutama mahasiswa secara langsung ataupun tidak langsung sebagai peningkatan mutu pembelajaran.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, Oleh karena itu, apabila nantinya terdapat kekeliruan dalam penulisan laporan ini pesan, kritik, dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan dan dibutuhkan agar menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Palembang, 1 September 2024

Peneliti,



M.Rido Rizki

NIM 09031282126078

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI MAXIM
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE*
*QUISTIONNAIRE (UEQ)***

Oleh

M.Rido Rizki

09031282126078

ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi pengalaman pengguna aplikasi Maxim di kalangan masyarakat Palembang menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Studi ini bertujuan untuk menilai kepuasan pengguna dengan menganalisis variabel utama seperti daya tarik, efisiensi, kejelasan, keandalan, stimulasi, dan kebaruan. Data dikumpulkan melalui kuesioner, dengan respons dari 228 pengguna yang kemudian disaring menjadi 206 respons valid setelah menghapus data yang tidak konsisten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna memiliki pengalaman positif dengan Maxim, terutama dalam aspek daya tarik, kejelasan, dan efisiensi. Namun, aspek kebaruan, stimulasi, dan keandalan mendapat nilai yang lebih rendah, yang menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan. Temuan ini menggarisbawahi peluang bagi tim pengembang Maxim untuk meningkatkan pengalaman pengguna dengan memperbaiki aspek-aspek yang masih memerlukan perhatian, sambil memanfaatkan kekuatan yang sudah ada. Penelitian ini berkontribusi pada pengetahuan yang berkembang tentang pengalaman pengguna dalam aplikasi transportasi online dan menawarkan wawasan praktis untuk optimalisasi lebih lanjut.

Kata Kunci: Aplikasi Maxim, Pengalaman Pengguna, UEQ, Transportasi Online, Palembang

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION ON THE MAXIM APPLICATION
USING THE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) METHOD**

By

M.Rido Rizki

09031282126078

ABSTRACT

This study explores the user experience of the Maxim app among the people of Palembang using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. The study aims to assess user satisfaction by analyzing key variables such as attractiveness, efficiency, clarity, dependability, stimulation, and novelty. Data were collected through questionnaires, with responses from 228 participants, later refined to 206 valid responses after filtering out inconsistencies. The findings reveal that most users had a positive experience with Maxim, particularly in terms of attractiveness, perspicuity, and efficiency. However, novelty, stimulation, and dependability scored lower, indicating areas for improvement. These findings highlight opportunities for the Maxim development team to enhance the user experience by addressing aspects that require further attention while leveraging existing strengths. This research contributes to the growing body of knowledge on user experience in online transportation apps and offers practical insights for further optimization.

Keywords: Maxim App, User Experience, UEQ, online transportation, Palembang.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Aplikasi Maxim	6
2.2. Pengertian Aplikasi	7
2.3. Analisis Kepuasan	8
2.4. User Experience.....	11
2.5. User Experience Questionnaire (UEQ).....	11
2.6. Populasi dan Sample	14
2.6.1 Populasi	14
2.6.2 Sample atau (Teknik Sampling).....	15
2.7. Kuisioner atau Questionnaire	19
2.8. Penelitian Terdahulu	21
2.8.1 Diana Khuntari (2022)	21
2.8.2 Muhammad Rifqi Adli, Wahyudin, dan Syamsul Bahri (2024)....	22
2.8.3 Liwando, Yunus, dan Saharaeni (2024).....	22

2.8.4	Abdillah (2019)	23
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1.	Lokasi Penelitian	24
3.2.	Jadwal Penelitian	24
3.3	Kerangka Penelitian	25
3.4	Tahap Penelitian	26
3.5	Studi Literatur	27
3.6	Menentukan Masalah dan Tujuan Penelitian	28
3.6.1	Masalah	28
3.6.2	Tujuan	28
3.7	Pendekatan dan Metode Penelitian	28
3.7.1	Pendekatan Penelitian	29
3.7.2	Metode Penelitian.....	29
3.8	Menyusun Instrumen	29
3.8.1	Memperkenalkan Kuisisioner	30
3.8.2	Profil Responden	30
3.8.3	Pertanyaan Kuisisioner	30
3.9	Menyebarkan Kuisisioner	31
3.9.1	Populasi Penelitian	31
3.9.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.9.3	Sampel Penelitian	31
3.10	Mengolah Data	32
3.11	Menentukan Kesimpulan.....	32
BAB IV	ASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1	Deskripsi Masalah	34
4.2	Analisis Inkonsistensi Data	35
4.2.1	Hasil Analisis Inkonsistensi Data.....	35
4.2.2	Pembahasan Hasil Inkonsistensi Data.....	36
4.3	Analisis Demografis	37
4.4	Hasil Analisis UEQ Tools	41
BAB V	PENUTUP	49
5.1	Kesimpulan	49

5.2	Saran.....	50
	DAFTAR PUSTAKA.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	25
Tabel 4. 1 Nilai Rata-rata per Item UEQ.....	42
Tabel 4. 2 Nilai rata-rata dan Varian skala UEQ Aplikasi Maxim	44
Tabel 4. 3 Distrib usi Pertanyaan per item	44
Tabel 4. 4 Nilai Pragmatic dan Hedonic Quality	46
Tabel 4. 5 Nilai benchmark aplikasi Maxim	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Aplikasi Maxim.....	6
Gambar 2. 2 Contoh Skala UEQ	12
Gambar 2. 3 Struktur Skala UEQ	13
Gambar 2. 4 Contoh Skala Aplikasi	14
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian.....	25
Gambar 3. 2 Pertanyaan Kuisisioner Penelitian.....	31
Gambar 4. 1 Ulasan Google Play Store Aplikasi Maxim.....	34
Gambar 4. 2 Inkonsistensi data.....	36
Gambar 4. 3 Hasil Inkosistensi Data	37
Gambar 4. 4 Diagram Variabel Jenis Kelamin.....	38
Gambar 4. 5 Diagram Variabel Usia	39
Gambar 4. 6 Diagram Variabel Pekerjaan.....	39
Gambar 4. 7 Diagram Variabel Alamat.....	40
Gambar 4. 8 Diagram Variabel Lama Penggunaan.....	41
Gambar 4. 9 Grafik Rata-rata setiap pertanyaan	43
Gambar 4. 10 Chart Distribusi Pertanyaan per item.....	45
Gambar 4. 11 Diagram Nilai Rata-rata Skala Aplikasi Maxim.....	45
Gambar 4. 12 Diagram Rata-rata di 3 (tiga) Aspek.....	46
Gambar 4. 13 Grafik Benchmark UEQ Aplikasi Maxim	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan dan Hasil Kuisisioner	A-1
Lampiran 2 Hasil Pengecekan Similiarity Turnitin	B-1
Lampiran 3 Surat Keterangan Pengecekan Similiarity	C-1
Lampiran 4 Bukti Publikasi Artikel.....	D-1
Lampiran 5 Surat Kesiediaan Pembimbing	E-1
Lampiran 6 Surat Keputusan Pembimbing.....	F-1
Lampiran 7 Kartu Konsultasi	G-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi dan perkembangan pembangunan secara tidak langsung berdampak pada meningkatnya penggunaan kendaraan bermotor. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa peningkatan jumlah kendaraan bermotor dari tahun 2020 - 2021 adalah sebesar 136,13 juta unit. Hal ini menunjukkan kebutuhan akan transportasi mengalami peningkatan secara terus menerus baik kendaraan roda empat maupun kendaraan roda dua. Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan transportasi, tentunya membutuhkan sarana transportasi yang dapat memberikan pergerakan dengan mudah dan cepat dari satu tempat ke tempat yang lain (Azmat, 2019).

Dizaman yang serba digital ini masyarakat dituntut untuk mempunyai mobilitas yang tinggi, karena banyak perusahaan yang menyediakan jasa transportasi online. Selain mengurangi kemacetan transportasi online memberikan solusi alternative ditengah padatnya kendaraan agar bisa cepat dan bisa menjangkau tempat yang sulit dijangkau oleh transportasi konvensional, saat ini terjadi sebuah revolusi kreatif dibidang transportasi semuanya dipelopori oleh gadget, alat komunikasi yang berkembang sangat pesat, semuanya telah terakomodasi dalam satu gengaman saja, dulu apabila kita ingin menggunakan transportasi taksi atau ojek, kita harus kepangkalan terlebih dahulu, namun sekarang kita dengan mudah memesan transportasi yang akan kita gunakan, dengan hanya menggunakan smartphone maka transportasi online akan datang

menghampiri kita dan siap mengantarkan kita ketempat tujuan tanpa harus negosiasi harga (Setyaningsih et al., 2019).

Sebagaimana munculnya berbagai masalah transportasi, semakin banyak pula pembisnis dari sektor jasa transportasi yang berlomba-lomba untuk memunculkan terobosan baru menjawab segala macam masalah yang ada, untuk memenuhi kebutuhan tersebut perlu adanya penyedia jasa yang memberikan pelayanan yang baik dan inovatif agar menciptakan kepuasan dari para pelanggan sehingga dapat terus bersaing dengan penyedia jasa sejenis lainnya (Utari & Amanda, 2021).

Perkembangan dunia usaha yang semakin dewasa ini menghadapi persaingan yang ketat. Perusahaan pada umumnya menginginkan pengguna yang dimilikinya dapat dipertahankan selama-lamanya, untuk mewujudkan hal itu bukanlah sesuatu hal yang mudah di iklim persaingan usaha yang sangat ketat saat ini mengingat adanya perubahan-perubahan yang cepat dapat terjadi setiap saat seperti perubahan diri pelanggan, pesaing maupun perubahan kondisi secara luas yang selalu dinamis, hal ini menuntut kepada para perusahaan transportasi online untuk mengembangkan suatu strategi yang mampu mencapai sasaran pertumbuhan tingkat pemakai berkelanjutan (Gultom & Normi, 2020).

Aplikasi Maxim adalah salah satu platform penyedia layanan transportasi online yang sangat populer di Indonesia. Aplikasi ini menghubungkan penumpang dengan para pengemudi (driver) yang dapat diakses melalui smartphone. Maxim hadir sebagai inovasi baru dan sebagai pesaing di dunia transportasi online. Karena tarif yang murah membuat aplikasi ini ramai diperbincangkan di sosial media, khususnya dari para pengemudi sebagai

penggerak aplikasi ini dan pelanggan sebagai pengguna (Yudhiane et al., 2023). Dalam menjalankan layanannya, Maxim sangat bergantung pada ketersediaan driver yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Maxim memiliki beberapa layanan seperti layanan makanan, layanan ojek online, dan layanan delivery atau pengantaran. Maxim memiliki total 12 layanan yang ditawarkan kepada pengguna. Sejak peluncurannya, Maxim sudah diunduh kurang lebih sebanyak 10 juta kali download. Salah satu kelebihan aplikasi Maxim yaitu harga yang relative murah. Meskipun memiliki kelebihan pada letak harga yang relatif murah, aplikasi Maxim banyak mendapatkan banyak review yang kurang baik. Menarik untuk diteliti karena aplikasi Maxim memiliki kelebihan yaitu harganya yang murah. Meskipun memiliki harga yang murah, aplikasi Maxim memiliki banyak review yang kurang baik pada platform Play Store (Divalona, 2023). Karena banyaknya review buruk, maka diperlukan untuk mengukur User Experience dari aplikasi Maxim.

Berdasarkan uraian diatas dan beberapa penelitian terdahulu sebagai acuan bagi penelitian antara lain, yaitu “Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Maxim Dengan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*”. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis user experience aplikasi Maxim menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ), Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* adalah salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna atau User Experience. Kelebihan dari metode UEQ adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna dari berbagai aspek atau skala. Hal ini akan membuat pengukuran tingkat kepuasan pengguna semakin baik karena di uji dari segala sisi. Selain itu, metode UEQ memiliki tingkat keakuratan yang

tinggi karena metode khusus digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna (Risma, 2023).

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana menganalisis pengalaman penggunaan pengguna pada aplikasi Maxim berdasarkan metode User Experience Questionnaire (UEQ)?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk Menganalisis tingkat pengalaman yang dialami oleh pengguna aplikasi Maxim dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ).

1.4. Manfaat Penelitian

- a. Penelitian ini memberikan wawasan mengenai aspek-aspek aplikasi Maxim yang perlu diperbaiki. Dengan metode User Experience Questionnaire (UEQ), pengembang bisa lebih memahami elemen-elemen aplikasi yang mempengaruhi user experience termasuk daya tarik, kejelasan, efisiensi, keandalan, stimulasi, dan kebaruan aplikasi.
- b. Penelitian ini bisa menjadi referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya yang membahas user experience, khususnya dalam konteks aplikasi transportasi online, dan bagaimana faktor harga mempengaruhi pengalaman pengguna.
- c. Menerapkan ilmu pengetahuan yang sudah diterima semasa perkuliahan dan belajar melakukan analisis terhadap pengalaman pengguna dari sebuah aplikasi.

1.5. Batasan Masalah

- a. Penelitian ini hanya dilakukan pada pengguna yang berada di wilayah kota Palembang.

- b. Penelitian ini hanya meneliti aspek pengalaman pengguna (user experience) aplikasi Maxim yang berkaitan dengan daya tarik, kejelasan, efisiensi, keandalan, stimulasi, dan kebaruan aplikasi. Aspek lain seperti faktor keamanan atau kebijakan perusahaan tidak termasuk dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- ab, 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.
- Abisuga, A., Wang, C., & Sunindijo, R. (2020). Facility managers' responses to user post-occupancy feedback: a conceptual framework. *Facilities*, 38, 481-499. <https://doi.org/10.1108/f-10-2018-0119>
- Adli, M. R., & Wahyudin, W. (2024). Evaluasi User Experience Pada Pengguna Aplikasi Maxim Indonesia Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Teknik Komputer*, 10(2), 171-177.
- Afandi, Y., & Lestariningsih, T. (2023). E-Transportation Effectiveness in Terms of User Satisfaction. *Indonesian Journal of Business Analytics*. <https://doi.org/10.55927/ijba.v3i4.4014>
- Amalia, D., Cahyono, D., Septiani, V., & Kristiawan, M. (2022). UX test in the academic information system of vocational higher education. *JPGI (Jurnal Penelitian Guru Indonesia)*. <https://doi.org/10.29210/021583jpgi0005>
- Azmat, M., Kummer, S., Moura, L., Gennaro, F., & Moser, R. (2019). Future Outlook of Highway Operations with Implementation of Innovative Technologies Like AV, CV, IoT and Big Data. *Logistics*. <https://doi.org/10.3390/LOGISTICS3020015>.
- Aznar-Mas, L., Huerta, L., & Marin-Garcia, J. (2023). Effectiveness of the use of open-ended questions in student evaluation of teaching in an engineering degree. *Journal of Industrial Engineering and Management*. <https://doi.org/10.3926/jiem.5620>
- Blut, M., Chaney, D., Lunardo, R., Mencarelli, R., & Grewal, D. (2023). Customer Perceived Value: A Comprehensive Meta-analysis. *Journal of Service Research*. <https://doi.org/10.1177/10946705231222295>
- Caglar, P., Roto, V., & Vainio, T. (2022). User Experience Research in the Work Context: Maps, Gaps and Agenda. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 6, 1 - 28. <https://doi.org/10.1145/3512979>
- Casteel, A., & Bridier, N. (2021). Describing Populations and Samples in Doctoral Student Research. *International Journal of Doctoral Studies*, 16, 339-362. <https://doi.org/10.28945/4766>.
- Chandra, Y., Kurniawan, Y., Christian, Y., & Ariffin, S. (2022). The Current Issues and Factor Determinants of User Experience (UX) using Learning Tools. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*. <https://doi.org/10.46254/an12.20220584>

- Divalona, S. (2023). An Empirical Study on the Factors Affecting Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Online Transportation Apps. *Journal of System and Management Sciences*. <https://doi.org/10.33168/jsms.2023.0406>.
- Drosos, D., Skordoulis, M., Arabatzis, G., Tsotsolas, N., & Galatsidas, S. (2019). Measuring Industrial Customer Satisfaction: The Case of the Natural Gas Market in Greece. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/SU11071905>
- Douch, S., Abid, M., Zine-dine, K., Bouzidi, D., & Benhaddou, D. (2022). Edge Computing Technology Enablers: A Systematic Literature Study. *IEEE Access*, PP, 1-1. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2022.3183634>
- F. Nurhidayah. (2018). Analisis Sistem Kompensasi Terhadap Kinerja Driver Transportasi Online. *J. Akunt. Maranatha*, 10(2), 179–186.
- Gultom, R., & Normi, S. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Taksi Berbasis Aplikasi Online Untuk Meningkatkan Loyalitas Pengguna (Studi Pada Gojek, Dan Grab Di Kota Medan). *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX*, 1–10.
- Hallencreutz, J., & Parmler, J. (2019). Important drivers for customer satisfaction – from product focus to image and service quality. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32, 501 - 510. <https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1594756>
- Juliana, J., Stella, B., Austine, C., Budiono, E., & Klarissa, K. (2021). Antecedents on Customer Satisfaction Tuku Coffee Shop: A Perspective Expectation-Confirmation Theory and Kano's Model. , 2, 1-11. <https://doi.org/10.8888/IJOSPL.V2I3.44>
- Khan, I., Hollebeek, L., Fatma, M., Islam, J., Rather, R., Shahid, S., & Sigurdsson, V. (2022). Mobile app vs. desktop browser platforms: the relationships among customer engagement, experience, relationship quality and loyalty intention. *Journal of Marketing Management*, 39, 275 - 297. <https://doi.org/10.1080/0267257X.2022.2106290>
- 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.
- Kuckartz, U., & Rädiker, S. (2019). Analyzing (Online) Survey Data with Closed and Open-Ended Questions. *Analyzing Qualitative Data with MAXQDA*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-15671-8_16
- Limantara, N., Jingga, F., & Surja, S. (2019). The Evaluation of Business Process Simulation Software from User Experience Perspective using the User Experience Questionnaire. *IEEE*.
- Litchfield, D., Stanislaw, S., Spain, L., Gallegos, L., Rowan, A., Schnidrig, D., Rosenbaum, H., Harlé, A., Au, L., Hill, S., Tippu, Z., Thomas, J., Xu, H., Horswell, S., Barhoumi, A., Jones, C., Leith, K., Burgess, D., Watkins, T., Lim, E., Birkbak, N., Lamy, P., Nordentoft, I., Dyrskjøt, L., Hazell, S., Jamal-Hanjani, M., Larkin, J., Swanton, C., Alexander, N., & Turajlic, S. (2020).

- Representative Sequencing: Unbiased Sampling of Solid Tumor Tissue.. *Cell reports*, 31 5, 107550 . <https://doi.org/10.2139/ssrn.3404257>.
- Liwandouw, J. G., Yunus, A., & Saharaeni, Y. (2024). Analisis Penggunaan Aplikasi Maxim Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). *KHARISMA Tech*, 19(1), 39-52.
- Mahapatra, I., Nagarajappa, R., Satyarup, D., & Mohanty, S. (2020). Considerations in Questionnaire Development: A Review. *Indian Journal of Forensic Medicine & Toxicology*. <https://doi.org/10.37506/ijfmt.v14i4.13054>
- Mustaqim, K., Amaresti, F. A., & Dewi, I. N. (2024). Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi PosPay untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna dengan Metode K-Nearest Neighbor (KNN). *Edumatic: Jurnal Pendidikan Informatika*, 8(1), 11-20.
- N. Saputra. (2021). Analisis Dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali Dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 8(2), 217–226.
- Nahmias-Biran, B., Oke, J., Kumar, N., Azevedo, C., & Ben-Akiva, M. (2020). Evaluating the impacts of shared automated mobility on-demand services: an activity-based accessibility approach. *Transportation*, 1-26. <https://doi.org/10.1007/s11116-020-10106-y>
- Nielsen, S., Storgaard, H., Ellingsen, T., Shea, B., Wells, G., Welch, V., Furst, D., Wit, M., Voshaar, M., Juhl, C., Boers, M., Escorpizo, R., Woodworth, T., Boonen, A., Bliddal, H., March, L., Tugwell, P., & Christensen, R. (2020). Population characteristics as important contextual factors in rheumatological trials: an exploratory meta-epidemiological study from an OMERACT Working Group. *Annals of the Rheumatic Diseases*, 79, 1269 - 1276. <https://doi.org/10.1136/annrheumdis-2020-217237>.
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/SU11041113>
- Putranto, L. (2019). The use of an online survey to speed up the data collection process. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 508. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/508/1/012013>
- Risma, A. (2023). Analisis Kualitas Pengalaman Pengguna Aplikasi ISX Pada PT Indotirta Sriwijaya Perkasa dengan metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Universitas Multi Data Palembang*.
- S. Rasio Henim, & R. Perdana Sari. (2020). *Jurnal Politeknik Caltex Riau Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire*.
- Schrepp, M. (2021). Measuring User Experience with Modular Questionnaires. *2021 International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems (ICACSIS)*, 1-6.

<https://doi.org/10.1109/ICACISIS53237.2021.9631321>.

- Sellitto, M., Camfield, C., & Buzuku, S. (2020). Green innovation and competitive advantages in a furniture industrial cluster: A survey and structural model. *Sustainable Production and Consumption*, 23, 94-104. <https://doi.org/10.1016/j.spc.2020.04.007>
- Setyaningsih, E., Ismawan, E., & Hidayat, T. (2019). Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Maxim di Balikpapan. *STMIK Borneo Internasional*, 3(1), 33–38.
- Turner, D. (2020). Sampling Methods in Research Design. *Headache: The Journal of Head and Face Pain*, 60. <https://doi.org/10.1111/head.13707>.
- Utari, D., & Amanda, N. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi Online Maxim Di Kota Palembang. *JEMBATAN (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, Dan Akuntansi)*, 6(2), 121–127.
- Vanica, K. (2019). Questionnaires. *Data Collection Research Methods in Applied Linguistics*. <https://doi.org/10.4324/9781315456539-24>
- Yudhiane, F., Cantika, R., R., Navigasi, M., Fleksibilitas, D., Pada, P., & Maxim, A. (2023). Mengoptimalkan Akurasi Navigasi dan Fleksibilitas Pembayaran pada Aplikasi Maxim : Tinjauan terhadap Pengalaman Pengguna. *Jurnal Pelayanan dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*. <https://doi.org/10.55606/jppmi.v2i2.385>.
- Yun, W., & Hanson, N. (2020). Weathering consumer pricing sensitivity: The importance of customer contact and personalized services in the financial services industry. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 55, 102085. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102085>