

**ANALISIS PERBANDINGAN USER EXPERIENCE PADA  
APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE LOKAL OJIN DAN GRAB  
MENGUNAKAN METODE HEART METRICS**

**SKRIPSI**

Program Studi Sistem Informasi  
Jenjang Sarjana



**Oleh:**

**Asmi Naya Fitri**

**09031282126088**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2025**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PERBANDINGAN USER EXPERIENCE PADA  
APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE LOKAL OJIN DAN GRAB  
MENGUNAKAN METODE HEART METRICS**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian

Studi di program studi Sistem Informasi

Oleh:

Asmi Naya Fitri

09631282126088



Ahmad Rifai, M. T.  
NIP. 197910202010121003

Palembang, 23 Desember 2024  
Pembimbing,

Dwi Rosa Indah, M.T.  
NIP. 198201132015042001

## HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Asmi Naya Fitri

NIM : 09031282126088

Program Studi : Sistem Informasi Reguler

Judul Skripsi : Analisis Perbandingan *User Experience* Pada Aplikasi  
Transportasi *Online* Lokal Ojin dan Grab Menggunakan  
Metode *HEART Metrics*

Hasil pengecekan *Software iThenticate/Turnitin*: 3%

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

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 24 Desember 2024

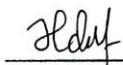
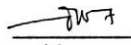



Asmi Naya Fitri  
NIM. 09031282126088

## HALAMAN PERSETUJUAN

Hari : Selasa  
Tanggal : 31 Desember 2024  
NIM : 09031282126088  
Judul : Analisis Perbandingan *User Experience* Pada Aplikasi  
Transportasi *Online* Lokal Ojin dan Grab Menggunakan  
Metode *HEART Metrics*

### Komisi Penguji :

1. Ketua : Hardini Novianti, M.T. 
2. Pembimbing : Dwi Rosa Indah, M.T. 
3. Penguji : M. Husni Syahbani, M.T. 



Ahmad Rifai, M. T

NIP. 19791020201012100

## HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

### MOTTO

*"if you cant be the best, be the first"*

### Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Allah Subhanahu wata'ala, sebagai bentuk pemenuhan amanah kedua orang tua dan upaya menuntut ilmu dunia untuk kebutuhan akhirat kelak.
- ❖ Keluarga dan kedua orang tua tercinta.
- ❖ Dosen Pembimbing saya, Ibu Dwi Rosa Indah.
- ❖ Sahabat dan Teman-teman seperjuangan.
- ❖ Para Dosen, Pegawai, dan Staff Fasilkom Unsri.
- ❖ Almamaterku, Universitas Sriwijaya.
- ❖ Diri saya sendiri, Asmi Naya Fitri

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu, Alhamdulillah Puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“ANALISIS PERBANDINGAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE LOKAL OJIN DAN GRAB MENGGUNAKAN METODE HEART METRICS”** dapat diselesaikan dengan baik sampai dengan selesai.

Selama penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan anugrah, berupa ilmu yang bermanfaat, kesempatan serta kesehatan jasmani dan rohani sehingga penulis dapat melaksanakan dan skripsi.
2. Kedua orang tua kepada Ayah tersayang di surga dan Ibu ku tercinta yang telah menjadi sumber semangat dalam setiap langkahku. Terima kasih atas doa yang tiada henti, cinta yang tulus, dan pengorbanan yang tak terhingga serta adik-adik penulis yang selalu senantiasa memberikan doa dan dukungan agar terus melakukan yang terbaik.
3. Bapak Prof. DR. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Rifai, M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Sriwijaya.

5. Ibu Dwi Rosa Indah, M.T selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang senantiasa memberikan bimbingan, saran dan arahan serta ilmu yang bermanfaat selama proses penyusunan skripsi.
6. Mba Ayu selaku Admin Prodi yang telah membantu proses pengurusan berkas dan informasi terkait perkuliahan.
7. Teman-teman seperjuangan dari awal penyusunan dan bimbingan tugas akhir yang selalu kebersamai dan berbagi informasi Putri, Siska dan Dea.
8. Sahabat dekat dan seperjuanganku di kelas, Cecen Layo (Aja, Ameng, Tanti, Ona, Elvi, Yuna, Tari, Putri) dan Keluarga Khong Guan yang kehadiran mereka penulis dapat tertawa dan bermain hingga lupa dengan stressnya dunia perkuliahan.
9. Teman kecilku yang selalu menghibur dan mendukung perjuangan ku (Sarah, Riska dan Nadila) dan ( Kyra, Meilan, Gita, Fenny, Dwi, Yoga dan Aziz)
10. Seluruh teman-teman Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya Angkatan 2021 dan kakak-kakak tingkat.
11. Kepada diri sendiri yang senantiasa berani dan kuat, dan kepada yang tidak dapat disebutkan namanya walaupun patah hati tapi terimakasih diri ini dapat bangkit dan lebih bersemangat menyusun penelitian ini serta melewati banyaknya pengalaman baik dan buruk dalam kehidupan dan dunia perkuliahan .

Oleh karena itu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat lebih baik lagi dikemudian hari. Penulis juga mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta menambah wawasan dan pegetahuan kita bersama.

Palembang, 24 Desember 2024

Asmi Naya Fitri

# **ANALISIS PERBANDINGAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE LOKAL OJIN DAN GRAB MENGGUNAKAN METODE HEART METRICS**

**Oleh**

**Asmi Naya Fitri**

**09031282126088**

## **ABSTRAK**

Munculnya aplikasi transportasi online lokal diberbagai kota di Indonesia, termasuk di Indralaya mempermudah akses layanan transportasi online bagi masyarakat Kabupaten Ogan Ilir, Aplikasi Ojek Indralaya (Ojin) dirancang untuk memfasilitasi penduduk dengan berbagai fitur, seperti layanan antar-jemput motor/mobil, pemesanan makanan dan laundry laundry. Namun, dengan hadirnya aplikasi Grab ke pasar Indralaya pada tahun 2022, lanskap persaingan dalam sektor transportasi online mengalami perubahan yang signifikan. Penelitian ini memilih menggunakan HEART metrics, metode ini diterapkan untuk mengukur pengalaman pengguna yang berdasarkan pada metrik dan berpusat pada pengalaman pengguna (user's feeling) yang termasuk "emosi pengguna, keyakinan, preferensi, persepsi, fisik, tanggapan psikologis, perilaku dan prestasi yang terjadi sebelum, selama, dan setelah menggunakan sebuah aplikasi mobile" terdapat 5 variabel yang harus digunakan selama evaluasi berupa Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task success. Dari hasil penelitian terhadap pengalaman pengguna aplikasi Ojin dan Grab, ditemukan bahwa Grab secara signifikan lebih unggul dalam lima variabel utama, yaitu Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success, dengan persentase tertinggi mencapai 82,05% pada variabel Happiness dan 81,26% pada Task Success, sementara Ojin mencatat nilai terendah pada masing-masing variabel. Sementara Ojin mencatat nilai terendah pada masing-masing variabel dan kategori "kurang baik" pada variabel Happiness dengan persentase 63,58%. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa Universitas Sriwijaya wilayah Indralaya sebagai pengguna merasa lebih puas, terlibat, dan Sebagai saran, pengembang aplikasi Ojin disarankan untuk melakukan evaluasi pada desain visual aplikasi untuk kemudahan dan kenyamanan pengguna.

**Kata Kunci :** Transportasi Online; User Experience; HEART Metrics; Grab; Garis Kontinum



# **ANALISIS PERBANDINGAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE LOKAL OJIN DAN GRAB MENGUNAKAN METODE HEART METRICS**

**By**

**Asmi Naya Fitri  
09031282126088**

## **ABSTRACT**

The emergence of local online transportation applications in various cities in Indonesia, including Indralaya, has facilitated access to online transportation services for the residents of Ogan Ilir Regency. The Indralaya Motorcycle Taxi application (Ojin) is designed to provide various features, such as motorcycle/car ride-hailing, food delivery, and laundry services. However, the entry of the Grab application into the Indralaya market in 2022 has significantly changed the competitive landscape in the online transportation sector. This study employs HEART metrics, a method used to measure user experience that focuses on users' feelings, including "user emotions, beliefs, preferences, perceptions, physical responses, psychological responses, behaviors, and achievements before, during, and after using a mobile application." There are five variables to be used during the evaluation: Happiness, Engagement, Adoption, Retention, and Task Success. Research findings on user experiences with the Ojin and Grab applications revealed that Grab significantly outperformed Ojin across all five key variables: Happiness, Engagement, Adoption, Retention, and Task Success. Grab achieved the highest percentage at 82.05% for the Happiness variable and 81.26% for Task Success, while Ojin recorded the lowest scores in each variable, with a "poor" category rating of 63.58% for Happiness. This indicates that students from the Sriwijaya University in Indralaya, as users, feel more satisfied and engaged with Grab. As a suggestion, Ojin developers are advised to evaluate the application's visual design to enhance user ease and comfort.

**Keyword :** Online Transportation; User Experience; HEART Metrics; Grab; Continuum Line

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>               | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....</b> | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>              | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....</b>    | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                  | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK.....</b>                          | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRACT.....</b>                         | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                   | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                    | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                  | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>               | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                     | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                    | 5           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                   | 5           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                 | 5           |
| 1.5 Batasan Masalah .....                    | 6           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>          | <b>7</b>    |
| 2.1 Analisis Perbandingan .....              | 7           |
| 2.2 User Experience .....                    | 7           |
| 2.3 Transportasi <i>Online</i> .....         | 8           |
| 2.4 Ojin (Ojek Indralya).....                | 9           |
| 2.5 Grab .....                               | 10          |
| 2.6 HEART Metrics .....                      | 11          |
| 2.7 Garis Kontinum .....                     | 12          |
| 2.8 Populasi dan Sampel .....                | 12          |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.9 Skala Likert .....                 | 14        |
| 2.10 Penelitian Terdahulu.....         | 15        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b> | <b>19</b> |
| 3.1 Tahapan Penelitian.....            | 19        |
| 3.2 Operasional Variabel .....         | 23        |
| 3.2.1 <i>HEART Metrics</i> .....       | 20        |
| 3.3 Uji Validitas dan Reabilitas ..... | 25        |
| 3.3.1 Uji Validitas .....              | 26        |
| 3.3.2 Uji Reabilitas .....             | 28        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>         | <b>29</b> |
| 4.1 Variabel <i>Happiness</i> .....    | 29        |
| 4.2 Variabel <i>Engagement</i> .....   | 31        |
| 4.3 Variabel <i>Adoption</i> .....     | 32        |
| 4.4 Variabel <i>Retention</i> .....    | 34        |
| 4.5 Variabel <i>Task Success</i> ..... | 35        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b> | <b>38</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                   | 38        |
| 5.2 Saran .....                        | 38        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>            | <b>39</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| <b>Gambar 2.1</b> Fitur Utama Aplikasi Ojin.....          | 9  |
| <b>Gambar 2.2</b> Fitur Utama Aplikasi Grab .....         | 10 |
| <b>Gambar 2.3</b> Kategori Garis Kontinum.....            | 12 |
| <b>Gambar 3.1</b> Tahap Penelitian.....                   | 19 |
| <b>Gambar 4.1</b> Garis Kontinum <i>Happiness</i> .....   | 30 |
| <b>Gambar 4.2</b> Garis Kontinum <i>Engagement</i> .....  | 32 |
| <b>Gambar 4.3</b> Garis Kontinum <i>Adoption</i> .....    | 33 |
| <b>Gambar 4.4</b> Garis Kontinum <i>Retention</i> .....   | 35 |
| <b>Gambar 4.5</b> Garis Kontinum <i>Task Succes</i> ..... | 36 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabel 2.1</b> Skala <i>Likert</i> .....                             | 14 |
| <b>Tabel 2.2</b> Penelitian Terdahulu.....                             | 15 |
| <b>Tabel 3.1</b> Instrumen Pertanyaan .....                            | 23 |
| <b>Tabel 3.2</b> Hasil Uji Validitas .....                             | 26 |
| <b>Tabel 3.3</b> Hasil Uji Reabilitas Ojin .....                       | 28 |
| <b>Tabel 3.4</b> Hasil Uji Reabilitas Grab.....                        | 28 |
| <b>Tabel 4.1</b> Tanggapan Responden Variabel <i>Happiness</i> .....   | 29 |
| <b>Tabel 4.2</b> Tanggapan Responden Variabel <i>Engagement</i> .....  | 31 |
| <b>Tabel 4.3</b> Tanggapan Responden Variabel <i>Adoption</i> .....    | 32 |
| <b>Tabel 4.4</b> Tanggapan Responden Variabel <i>Retention</i> .....   | 34 |
| <b>Tabel 4.5</b> Tanggapan Responden Variabel <i>Taks Succes</i> ..... | 35 |

**DAFTAR LAMPIRAN**

|  |     |
|--|-----|
| <b>Lampiran 1</b> Kuesioner Penelitian .....                           | A-1 |
| <b>Lampiran 2</b> Excel Data hasil Penelitian .....                    | B-1 |
| <b>Lampiran 3</b> Hasil Kuesioner Penelitian .....                     | C-1 |
| <b>Lampiran 4</b> Hasil Uji Validitas Aplikasi Ojin .....              | D-1 |
| <b>Lampiran 5</b> Hasil Uji Validitas Aplikais Grab.....               | E-1 |
| <b>Lampiran 6</b> Hasil Uji Reabilitas.....                            | F-1 |
| <b>Lampiran 7</b> Surat Kesiediaan Membimbing .....                    | G-1 |
| <b>Lampiran 8</b> Surat Keputusan Tugas Akhir .....                    | H-1 |
| <b>Lampiran 9</b> Kartu Konsultasi Bimbingan .....                     | I-1 |
| <b>Lampiran 10</b> Surat Permohonan Validator .....                    | J-1 |
| <b>Lampiran 11</b> <i>Similarity Check</i> .....                       | K-1 |
| <b>Lampiran 12</b> Surat Keterangan Pengecekan <i>Similarity</i> ..... | L-1 |
| <b>Lampiran 13</b> Form Perbaikan Ujian Komprehensif.....              | M-1 |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan fasilitas yang sangat krusial dalam mendukung aktivitas atau mobilitas manusia sehari-hari dan sangat berpengaruh terhadap kegiatan seperti perekonomian, pengiriman barang atau jasa, angkutan penumpang, dan lain-lain (Dirnaeni et al., 2024). Dalam masa era digital yang semakin berkembang, layanan transportasi *online* menjadi salah satu solusi utama bagi mobilitas masyarakat. Layanan transportasi *online* juga dengan cepat menghadirkan di berbagai negara, menawarkan inovasi teknologi dan efisiensi yang lebih baik (Satriawardhana Wang, 2024). Di Indonesia sudah terlihat adanya pergeseran dari transportasi konvensional ke transportasi *online* (Nur Asri, 2024). Mayoritas yang menggunakan transportasi *online* dengan kategori "pengguna berat" sekitar 32% responden sebagai pengguna *mobile* yang lebih dari satu kali dalam seminggu menggunakan transportasi *online* (Khatib Sulaiman et al., 2023).

Munculnya aplikasi transportasi *online* lokal diberbagai kota di Indonesia, termasuk di Indralaya telah mempermudah penduduk dengan memberikan alternatif dalam memenuhi kebutuhan transportasi sehari-hari. Sebagai *platform* yang mempermudah akses layanan transportasi *online* bagi masyarakat Kabupaten Ogan Ilir, aplikasi Ojek Indralaya (Ojin) dirancang untuk memfasilitasi penduduk dengan berbagai fitur, seperti layanan antar-jemput transportasi, layanan pemesanan makanan, pemesanan laundry, dan lain sebagainya. Menurut data dari Google *Play Store*, aplikasi Ojin telah diunduh lebih dari 50.000 pengguna pada tahun 2024 (Gilang Nugroho, 2023). Berdasarkan hasil survei penelitian

menunjukkan mayoritas pengguna aplikasi Ojin didominasi dengan mahasiswa Universitas Sriwijaya wilayah Indralaya dan sisanya berasal dari penduduk setempat. Aplikasi ini tidak hanya menawarkan kemudahan dalam pemesanan, tetapi juga efisiensi waktu dan kenyamanan yang tidak dapat diperoleh dari moda transportasi konvensional (Khatib Sulaiman et al., 2023).

Namun, dengan hadirnya aplikasi *Grab* ke pasar Indralaya pada tahun 2022, lanskap persaingan dalam sektor transportasi *online* mengalami perubahan yang signifikan. Aplikasi *Grab*, yang merupakan salah satu perusahaan global terkemuka di sektor transportasi *online* di Asia Tenggara, membawa serta berbagai keunggulan kompetitif seperti teknologi canggih, jaringan luas, dan terbukti bahwa pengguna aplikasi *Grab* memberikan ulasan sentimen positif sebanyak 83,85% (Ahmad Rifa & Risma Ardhani, 2024). Hingga saat ini *Grab* sudah tersedia di 125 kota di Indonesia (Ketrina Tarigan et al., 2024). *Grab* salah satu perusahaan terbesar di industri layanan transportasi *online* yang memiliki lebih dari 100 juta pengguna aktif setiap bulannya dengan sejumlah keunggulan kompetitif seperti teknologi canggih, jaringan luas. Berdasarkan penelitian, 83,86% ulasan pengguna aplikasi *Grab* menunjukkan sentimen positif (Ahmad Rifa & Risma Ardhani, 2024). Kehadiran *Grab* ini memberikan tantangan baru bagi aplikasi transportasi online lokal yang sebelumnya mendominasi pasar di Indralaya.

Dalam konteks persaingan terhadap aplikasi transportasi *online* lokal Ojin dan aplikasi transportasi *online* Global *Grab* di Indralaya yang memiliki persamaan dalam bisnis proses, sektor dan target pasar. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi pengalaman pengguna (*user experience*) sebagai dasar faktor keberhasilan aplikasi (Hanifatul Fa'iqoh et al, 2024), faktor-faktor ini dapat



menyebabkan pengalaman yang berbeda dengan produk yang sama (Yehdeya et al., 2023) sehingga menjadi faktor yang membedakan antara satu perusahaan dengan lainnya, dan menjadikan pengalaman pengguna jadi lebih subjektif (Oktavia et al., 2024). Dalam konteks persaingan ini, pengalaman pengguna (*user experience*) pula yang menentukan pelanggan loyal atau tidak (Dewi & Ariyanti, 2020).

Pengalaman pengguna (*user experience*) dapat direfleksikan oleh para user yang sedang menggunakan produk atau layanan, dan menjadikan pengalaman user jadi lebih subjektif (Oktavia et al., 2024). Memahami bagaimana pengguna merespons kedua aplikasi ini sangat penting untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan masing-masing serta untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan daya saing aplikasi lokal. Jika aplikasi memiliki kelebihan pasti ada celah kelemahan pada aplikasi (Atio Ramona, 2024).

Dalam penelitian sebelumnya metode *HEART Metrics* digunakan pada aplikasi Alfagift dengan tujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna aplikasi Alfagift melalui lima variabel yang terdapat dalam *HEART Metrics* dan memberikan rekomendasi perbaikan untuk aplikasi tersebut agar menjadi lebih baik di masa depan. Berdasarkan tanggapan dari responden, diperoleh hasil kusioner keseluruhan mendapatkan persentase sebesar 75,26% sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi Alfagift sudah berada dalam kategori yang baik (Meiriza et al., 2024).

Penelitian lainnya, metode *HEART Metrics* juga digunakan pada aplikasi Go-Pay, OVO, DANA, dan LinkAja sebagai digital *wallet*, dimana ke-empat aplikasi tersebut memiliki persamaan dalam proses bisnis. Kesimpulan dari penelitian di

atas menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan dalam pengalaman pengguna antara ke-empat aplikasi digital wallet tersebut di kalangan mahasiswa Bandung. Penggunaan *HEART metrics* dapat mengukur berbagai dimensi pengalaman pengguna dan pengembang dari variabel *Happiness, Engagement, Adoption, Retention*, dan *Task success* untuk mengidentifikasi area mana yang perlu ditingkatkan (Dewi & Ariyanti, 2020). Dalam penelitian lain yang menganalisis tingkat pengalaman pengguna Go-jek dengan lima variabel pada metode *Heart Metrics*. Metode *Heart Metrics* efektif dalam mengevaluasi dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan *user experience* aplikasi (Khakim & Sharif, 2018). Penelitian *HEART Metrics* perlu menambahkan metode lain dalam menganalisis agar hasil dari analisis lebih variatif dan nantinya bisa menjadi pembandingan (Rozikin et al., 2024).

Hal ini menjadi landasan dalam penulisan penelitian ini, yakni mengidentifikasi pengalaman pengguna (*user experience*) terhadap antara aplikasi transportasi *online* lokal dan aplikasi transportasi *online* Global Grab di Indralaya menggunakan *HEART Metrics*. Metode ini dapat digunakan dalam pengukuran pengalaman pengguna yang berpusat pada pengguna (*user's feeling*) dan berbasis data ketika menggunakan sebuah aplikasi *mobile* (Dewi & Ariyanti, 2020). Dengan menerapkan *HEART Metrics*, terdapat lima variabel yang harus dipertimbangkan selama evaluasi (Fa'iqoh & Suyatno, 2024).

Berdasarkan penelitian sebelumnya penelitian ini mengkombinasikan 2 metode yaitu metode *HEART Metrics* untuk mengevaluasi *user experience* dan Garis Kontinum mengukur setiap indikator pada variabel. Dengan metode penelitian yang sistematis dan terukur, diharapkan hasil penelitian ini dapat

memberikan gambaran yang jelas mengenai preferensi perbedaan *user experience* pada aplikasi Ojek Indralaya (Ojin) dan Grab serta faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih aplikasi. Berdasarkan Uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Perbandingan *User Experience* Pada Aplikasi Transportasi *Online* Lokal Ojin dan Grab Menggunakan Metode *HEART Metrics*”**. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan praktis bagi pengembang aplikasi lokal dalam meningkatkan kualitas layanan mereka.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas perumusan masalah dalam penulisan tugas akhir ini adalah bagaimana perbandingan pengalaman pengguna yang berfokus pada apa yang dialami dan dirasakan oleh pengguna dari kedua aplikasi tersebut yaitu aplikasi transportasi *online* lokal Ojin dan aplikasi Grab.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

- 1) Menilai dan mengidentifikasi *User Experience* (pengalaman pengguna) aplikasi Ojin dikalangan Mahasiswa Universitas Sriwijaya di wilayah Indralaya.
- 2) Membandingkan *User Experience* (pengalaman pengguna) aplikasi Ojin dan Grab untuk mengumpulkan persepsi dikalangan Mahasiswa Universitas Sriwijaya terhadap aplikasi transportasi *online* di wilayah Indralaya menggunakan metode *HEART Metrics*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Penelitian ini dapat memberikan gambaran kualitas kedua aplikasi tersebut kepada para pengembang aplikasi sebagai acuan untuk membantu mereka dalam memperbaiki atau menciptakan aplikasi dalam pengembangan yang akan datang.
- 2) Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengguna aplikasi yang dapat membantu mereka menentukan aplikasi mana yang lebih *user-friendly*, mudah, nyaman dan efisien saat digunakan, sehingga mereka dapat membuat pilihan yang lebih tepat sesuai dengan kebutuhan mereka berdasarkan pengalaman pengguna yang ada.
- 3) Penelitian dapat menjadi acuan dan memiliki potensi sebagai referensi bagi peneliti dikemudian hari, khususnya bagi mahasiswa Sistem Informasi yang tertarik untuk mengkaji topik serupa.

### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah bertujuan agar pembahasan tidak keluar dari lingkup permasalahan pada penelitian. Berikut adalah batasan masalah penelitian ini :

- 1) Objek penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Sriwijaya yang menggunakan aplikasi transportasi *online* di wilayah Indralaya;
- 2) Data dikumpulkan dari kuesioner yang akan di bagikan kepada Mahasiswa yang menginstall dan menggunakan aplikasi Ojin dan *Grab*.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Analisis Perbandingan**

Analisis perbandingan bertujuan untuk mengevaluasi rata-rata dari dua atau lebih kelompok sampel data dengan menganalisis dan membandingkan sampel. Salah satu asumsi penting dalam analisis ini adalah variabel data yang dibandingkan harus mengikuti kriteria metode (Nur Asri, 2024).

#### **2.2 User Experience**

*User experience* (UX) merupakan pendapat atau pengalaman pengguna dalam interaksi antara pengguna dengan sistem dan layanan untuk mengetahui keberhasilan suatu sistem (Sudirjo et al., 2024). Pengalaman pengguna (*user experience*) merupakan aspek yang sering kali terlupakan, padahal cara kerja pengalaman pengguna dapat menjadi faktor penentu yang signifikan antara produk yang berhasil dan yang tidak. Pengalaman pengguna tidak hanya mencakup mekanisme internal suatu produk atau layanan, tetapi lebih pada interaksi eksternal yang dilakukannya individu dengannya (Muflih Hanif Iskandar, 2023). Sebagai hasil interaksi antara pengguna dengan produk atau layanan dalam berbagai aspek, faktor-faktor ini dapat menyebabkan pengalaman yang berbeda dengan produk yang sama (Yehdeya et al., 2023).

Penerapan pengalaman pengguna (*user experience*) ke dalam desain sistem atau produk menjadi aspek yang penting karena mencakup keseluruhan emosi proses kognitif, sensasi fisik, dan perilaku yang dialami individu saat terlibat dalam suatu aktivitas (Bina et al., 2024). Pengalaman pengguna menghasilkan suatu persepsi serta tanggapan pengguna tentang aspek kemudahan, manfaat yang diperoleh,

kualitas yang memenuhi harapan dan efisiensi kebutuhan suatu sistem/produk (Nur Arshi, 2024). Oleh Karena itu, pengalaman pengguna dapat disederhanakan seperti menggunakan layanan transportasi online, jika pelanggan merasa nyaman mereka akan memesan kembali.

### **2.3 Transportasi *Online***

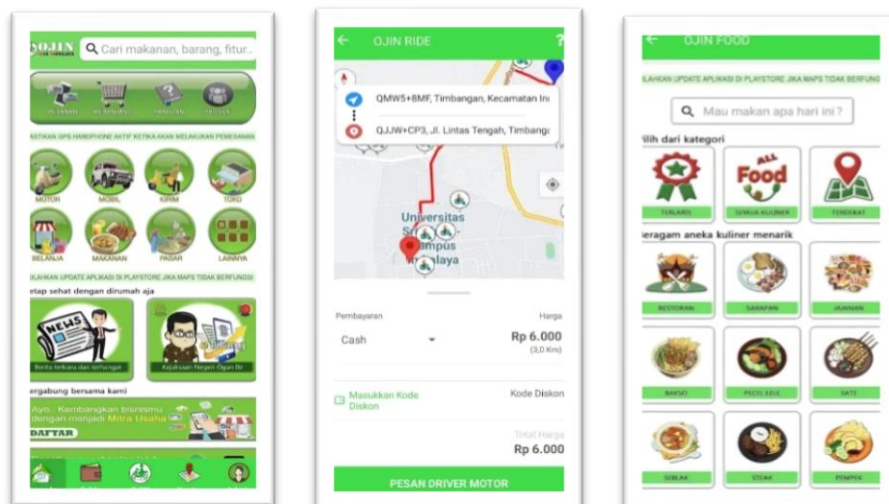
Transportasi adalah sarana yang digunakan untuk memindahkan barang atau orang dari satu lokasi ke lokasi lain. Kemajuan teknologi informasi kini telah menyentuh berbagai aspek kehidupan masyarakat, menjadi bagian integral dari aktivitas sehari-hari (Hasanah & Sari, 2024). Dengan adanya teknologi informasi menciptakan sektor jasa transportasi *online*, dengan memanfaatkan internet dapat memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, seperti pendidikan, sosial, politik, budaya, agama, serta kebutuhan pribadi dan rumah tangga (Husin et al., 2024).

Aplikasi *mobile* transportasi *online* dengan pesat berkembang di berbagai negara, memberikan inovasi teknologi dan meningkat tingkat efisiensi yang lebih tinggi dengan memudahkan akses bagi pengguna serta berkontribusi pada pengurangan kemacetan dan peningkatan mobilitas (Wang dalam Amri et al., 2024). Fenomena peningkatan layanan transportasi berbasis online di kota-kota besar Indonesia mencerminkan bagaimana media *online* telah menjadi pilihan utama masyarakat dalam hal transportasi. Popularitas layanan transportasi *online* ini terus meningkat karena terus berinovasi dengan memanfaatkan teknologi komunikasi *online*, yang memudahkan masyarakat untuk memesan layanan transportasi kapan pun dan di mana pun mereka berada (Suryati et al., 2023). Selain mengatasi kemacetan, transportasi *online* menyediakan solusi alternatif di tengah padatnya lalu lintas perkotaan dengan kemampuan cepat dan aksesibilitas yang

lebih luas daripada transportasi konvensional. Fenomena ini menandai sebuah revolusi kreatif dalam sektor transportasi yang didorong oleh perkembangan pesat gadget dan teknologi komunikasi, yang telah mengakomodasi kebutuhan masyarakat secara efektif (Banggoi et al., 2023).

## 2.4 Ojin ( Ojek Indralaya)

Ojek Indralaya atau yang lebih dikenal sebagai Ojin dirancang pada tahun 2019 untuk memfasilitasi penduduk Kabupaten Ogan Ilir dengan berbagai pilihan layanan seperti Ojin *Car*, Ojin *Ride*, Ojin *Food*, Ojin *Send* dan lainnya. Aplikasi ini menekankan kenyamanan, keamanan, dan pelayanan terbaik dari para pengemudi kepada pelanggan.



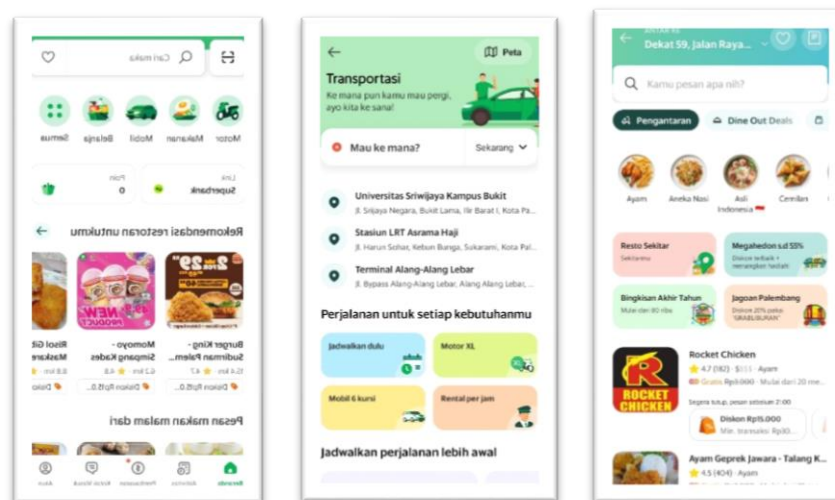
**Gambar 2.1** Fitur Utama Aplikasi Ojin

Ojin (Ojek Indralaya) adalah aplikasi yang memudahkan pengguna untuk mengetahui layanan yang ditawarkan oleh pengemudi ojek. Pengguna dapat menggunakan aplikasi ini untuk mengajukan permintaan layanan kepada pengemudi (Khatib Sulaiman et al., 2023). Selain itu, pengguna juga dapat memantau pergerakan pengemudi secara real-time hingga sampai di lokasi penjemputan (ojekindralaya.com, 2023).

Menurut data pada tahun 2024 dari Google Play Store, aplikasi Ojin telah diunduh lebih dari 50.000 pengguna. Namun, menurut data.ai pada tahun sebelumnya jumlah pengguna aktif harian aplikasi Ojin mencapai sekitar 571 pengguna (Khatib Sulaiman et al., 2023).

## 2.5 Grab

Grab adalah aplikasi *mobile* transportasi *online* multinasional yang didirikan oleh Antony Tan di Singapura dan menjadi perusahaan yang berasal dari Asia Tenggara (Zahira Haerul, 2024). Di Asia Tenggara, Grab telah berhasil menarik 100 juta lebih pengguna aktif bulanan dan menjadikannya salah satu perusahaan terbesar di industri layanan transportasi online dan menjadi pelopor jasa transportasi online yang ada di Indonesia (Zahira et al., 2024).



**Gambar 2.2** Fitur Utama Aplikasi *Grab*

Transportasi *online* menjadi layanan utama pada aplikasi Grab yang mencakup pemesanan mobil dan ojek *online* (*ride*). Selain itu, layanan utama lainnya seperti pengantaran belanjaan (*grocery delivery*) dan pesan antar makanan (*food delivery*) (Nur Arshi, 2024). Memberdayakan ekonomi bagi semua orang di wilayah Asia Tenggara merupakan misi utama dari Grab sendiri. Aplikasi ini



memberikan layanan yang dapat memberikan kemudahan dan dapat membantu untuk berbagi akses seluas-luasnya untuk berinovasi (Fdiasindiastuti et al., 2024).

## 2.6 HEART Metrics

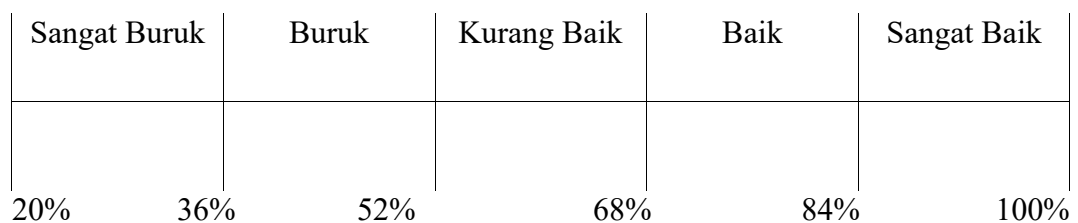
*HEART Metrics* merupakan evaluasi pengukuran yang dikembangkan secara khusus untuk mengukur pengalaman pengguna. Dasar konsep ini, dirancang oleh Kenny Rodden, didasarkan pada metrik yang berpusat pada pengalaman pengguna di Google (Galib Andreas et al., 2024). *HEART metrics* digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna dan membantu dalam membuat keputusan secara objektif berdasarkan data dan fokus terhadap pengguna (*user's feeling*) (Dewi & Ariyanti, 2020). Kerangka kerja *HEART Metrics* terdapat komponen *Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success* (Meiriza et al., 2024). Karena fokus penelitian adalah untuk mengukur pengalaman pengguna secara keseluruhan, maka metode yang cocok untuk digunakan ialah metode *HEART Metrics*. Berikut indikator dalam mengukur *user experience* menggunakan *HEART Metrics*

1. *Happines* mengidentifikasi terkait kepuasan penggunaan, kemudahan penggunaan, ketertarikan pengguna terhadap produk dan kemungkinan merekomendasikan produk kepada orang lain.
2. *Engagement* mengidentifikasi bagaimana peran atau sikap (*behavior*) pengguna pada sebuah produk, seperti intensitas pengguna, waktu selama interaksi dengan produk.
3. *Adoption* adalah *metric* yang mengidentifikasi jumlah pengguna yang baru saja memulai mengoperasikan produk tersebut dalam jangka waktu tertentu.
4. *Retention* adalah *metric* yang mengidentifikasi jumlah tingkat keaktifan pengguna dan kembali menggunakan produk dari periode ke periode.

5. *Task Success* mengidentifikasi seberapa efektif pengguna dalam efektivitas dan efisiensi menyelesaikan tugas serta tingkat kesalahan yang terjadi (Widyo Trenggono et al., 2022).

## 2.7 Garis Kontinum

Garis kontinum sebagai alat bantu analisis data untuk mengukur setiap indikator pada variabel. Garis kontinum adalah garis yang digunakan untuk menganalisa, mengukur dan menunjukkan seberapa besar tingkat kekuatan variable yang sedang diteliti sesuai dengan instrument yang digunakan (Leine Artiane, 2020).



**Gambar 2.3** Kategori Garis Kontinum

## 2.8 Populasi dan Sampel

Populasi merujuk pada seluruh elemen dalam suatu penelitian yang mencakup objek dan subjek dengan ciri-ciri serta karakteristik tertentu (Nur Fadilah Amin et al., 2023). Populasi mencakup keseluruhan individu yang menjadi objek penelitian untuk dianalisis karakteristiknya (Prihastomo Anwar et al., 2024). Dengan demikian, populasi ialah seluruh anggota kelompok baik manusia, binatang, peristiwa, atau objek yang tinggal bersama secara teratur dalam satu tempat menjadi dasar dari untuk menarik akhir suatu penelitian.

Jika populasi merujuk pada seluruh objek atau subjek yang menjadi fokus penelitian, sedangkan sampel adalah bagian kecil dari populasi yang dipilih untuk mewakili karakteristik populasi tersebut. Sampel dapat diartikan sebagai sumber data yang digunakan dalam penelitian yang berasal dari populasi yang lebih besar.

Dengan kata lain, sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan populasi dalam penelitian (Nur Fadilah Amin et al., 2023). Dalam konteks penelitian ini, mahasiswa Universitas Sriwijaya di kampus Indralaya sebagai populasi dan pengambilan sampel dilakukan melalui teknik *random sampling* dengan menggunakan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (2.1)$$

Keterangan

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

E = *Margin of error* (kesalahan maksimum yang ditoleransi)

Dengan mengacu pada perhitungan sebelumnya, penelitian ini memerlukan 150 pengguna yang telah mengunduh dan menggunakan aplikasi Ojin serta Grab sebagai sampel untuk penerapan metode *HEART Metrics*. *Margin of error* yang dapat diterima dalam pengambilan sampel 10% terutama ketika jumlah populasi melebihi 100 orang. Keuntungan menggunakan simple random sampling ini adalah setiap anggota memiliki peluang yang sama untuk dipilih, sehingga memastikan keterwakilan yang adil dari populasi dalam sampel.

## 2.9 Skala *Likert*

Skala *likert* merupakan metode alat ukur populer yang dikembangkan oleh Rensis Likert pada tahun 1932, dimana memiliki lima atau lebih pertanyaan yang akan dikombinasikan dengan sebuah skor atau nilai yang mengekspresikan sifat

atau perilaku seseorang dalam lingkup pengetahuan (Satriawardhana Wang, 2024). Dengan menggunakan pengukuran ordinal, skala likert memungkinkan pemeringkatan responden. Setiap item dalam skala *likert* dinilai berdasarkan nilai positif atau negatif (Ridho Juan Ferdinand Hutauruk, 2024).

Skala *Likert* juga mampu mengukur persepsi baik individu maupun kelompok (Cintia Putri Trisya, 2024). Dalam daftar pertanyaan kuesioner pada penelitian ini, terdapat nilai setiap pilihannya melalui analisis pengukuran kuantitatif yang dalam bentuk kata-kata seperti: sangat setuju, setuju, sedang, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut :

**Tabel 2.1** Skala *Likert*

| <b>Simbol</b> | <b>Kriteria Penilaian</b> | <b>Skor</b> |
|---------------|---------------------------|-------------|
| SS            | Sangat Setuju             | 5           |
| ST            | Setuju                    | 4           |
| S             | Sedang                    | 3           |
| TS            | Tidak Setuju              | 2           |
| STS           | Sangat Tidak Setuju       | 1           |

## 2.10 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi peneliti, Penelitian terdahulu disajikan dalam bentuk Tabel 2.2 ini sebagai berikut:

**Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu**

| Penelitian 1      |  |
|-------------------|--|
| Judul             | Perbandingan <i>User Experience</i> Aplikasi <i>Digital Wallet</i> (Pengguna Go-Pay, OVO, DANA, dan LinkAja) pada Mahasiswa Bandung  |
| Tujuan            | Penelitian dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan user experience pada aplikasi Go-Pay, OVO, DANA, dan LinkAja dimana ke-empat aplikasi tersebut memiliki proses bisnis yang sama.   |
| Penulis dan Tahun | Fianti Krisna (2020)   |
| Metode            | Pengukuran pengalaman pengguna dalam penelitian ini menggunakan <i>HEART Metrics</i>   |
| Hasil Penelitian  | Berdasarkan perbandingan tersebut penilaian rata-rata tertinggi dimiliki oleh aplikasi Go-Pay dengan nilai sebesar 114,75 Kesimpulan dari penelitian di atas menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan dalam pengalaman pengguna antara ke-empat aplikasi digital wallet tersebut di kalangan mahasiswa Bandung. |
| Penelitian 2      |  |

|                     |   |
|---------------------|---|
| Judul               | Evaluasi <i>User Experience</i> Aplikasi <i>Mobile</i> SATUSEHAT Menggunakan <i>Heart Metrics</i>   |
| Tujuan              | Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan emosi pengguna saat menggunakan aplikasi dan memberikan wawasan berharga kepada pengembang untuk meningkatkan kualitas layanan dan interaksi pengguna. |
| Penulis dan Tahun   | (Sahat Sidabutar & Arief Ichwani, 2024)   |
| Metode              | Pengukuran pengalaman pengguna dalam penelitian ini menggunakan <i>HEART Metrics</i>  |
| Hasil Penelitian    | Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data penelitian, beberapa kesimpulan dapat diambil. Semua sub variabel untuk aplikasi mobile SATUSEHAT tercapai.  |
| <b>Penelitian 3</b> |   |
| Judul               | Analisis <i>User Experience</i> Pada Aplikasi <i>Mobile</i> Alfagift dengan Menggunakan Metode <i>Heart Metrics</i>   |
| Tujuan              | Tujuan penelitian untuk menganalisis user experience pengguna Alfagift berupa 5 variabel yang ada pada Heart Metrics dan menyarankan perbaikan untuk aplikasi Alfagift kedepannya sehingga menjadi aplikasi yang lebih baik.                        |

|                     |   |
|---------------------|---|
| Penulis dan Tahun   | (Meiriza et al., 2024)  |
| Metode              | Pengukuran pengalaman pengguna dalam penelitian ini menggunakan <i>HEART Metrics</i>  |
| Hasil Penelitian    | Berdasarkan dari jawaban dari responden didapatkan hasil dari 5 variabel secara keseluruhan mendapatkan hasil persentase 75,26% sehingga dapat dinyatakan bahwa aplikasi alfagift sudah tergolong baik.                           |
| <b>Penelitian 4</b> |   |
| Judul               | Evaluasi <i>Usability</i> Dan <i>User Experience</i> Pada Aplikasi Transportasi <i>Online</i> Lokal Berdasarkan Karakteristik Generasi Z Menggunakan Metode <i>User Experience Questionnaire</i> Dan <i>Cognitive Walkthrough</i> |
| Tujuan              | Tujuan penelitian ini yaitu mengevaluasi <i>user experience</i> dan mengukur tingkat <i>usability</i> dari aplikasi Ojin berdasarkan karakteristik generasi Z   |
| Penulis dan Tahun   | Salsabila (2023)  |
| Metode              | Mengkombinasikan teori <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) dan <i>Cognitive Walkthrough</i> .  |
| Hasil Penelitian    | Berdasarkan temuan dari penelitian ini terdapat rekomendasi perbaikan yang dihasilkan dari analisis yaitu perlu adanya perbaikan untuk memperbaiki beberapa fitur dan fungsi yang ada dalam aplikasi Ojin.                        |

|                     |   |
|---------------------|---|
|                     | Rata rata nilai pada keenam skala penilaian berada di bawah rata-rata.  |
| <b>Penelitian 5</b> |   |
| Judul               | <i>Analysis User Experience Of Go-jek Appliacation Using Heart Metrics</i>  |
| Tujuan              | Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana user experience aplikasi GO-JEK menggunakan HEART Metrics dengan sub-variabel <i>Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success</i>       |
| Penulis dan Tahun   | Muhammad Lukmannul (2018)   |
| Metode              | Pengukuran pengalaman pengguna dalam penelitian ini menggunakan HEART metrics.  |
| Hasil Penelitian    | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa user experience aplikasi GO-JEK pada tingkat baik hasil ini mengindikasikan bahwa aplikasi GO-JEK telah berhasil menciptakan pengalaman baik untuk para penggunanya. |

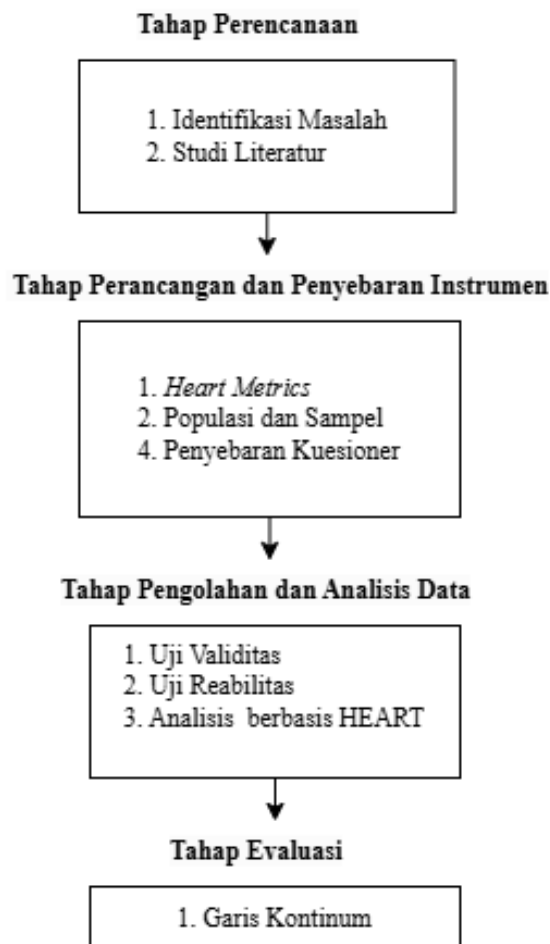


## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan pengalaman pengguna (*user experience*) antara aplikasi transportasi online lokal (Ojin) dan *Grab*. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kenyamanan pengguna antar variabel yang ada di dalam *HEART Metrics* (*Happiness, Engagement, Adoption, Retention, Task succes*) dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut :



**Gambar 3.1** Tahap Penelitian

### 1. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi masalah dalam konteks perbandingan pengalaman pengguna (*user experience*) antara aplikasi transportasi *online* lokal (Ojin) dan *Grab* di Indralaya. Penelitian ini bertujuan membandingkan kedua aplikasi ini, khususnya dalam konteks pengguna yang mayoritas adalah mahasiswa Universitas Sriwijaya di wilayah Indralaya.

### 2. Studi Literatur

Setelah tahap identifikasi masalah, selanjutnya tahap yang melibatkan pencarian dan peninjauan literatur yang relevan dengan topik penelitian untuk mengumpulkan informasi dari jurnal, artikel ilmiah dan sumber-sumber lainnya serta meningkatkan pemahaman konsep dan teori penelitian. Studi literatur meliputi kajian pustaka dan penelitian lapangan kuesioner dan observasi.

### 3. Penyusunan Instrumen Penelitian (*HEART Metrics*)

Tahap penyusunan instrumen penelitian menggunakan *HEART Metrics* yang merupakan evaluasi pengukuran berdasarkan pada metrik yang berpusat pada pengalaman pengguna yang dirancang oleh Kenny Rodden, saat menjadi ketua tim riset kuantitatif di Google (Akhmad Galib Andreas & Prita Dellia, 2024). Karena fokus penelitian adalah untuk mengukur pengalaman pengguna secara keseluruhan konteks persaingan antara aplikasi Ojin dan *Grab*, yang memiliki fungsi dan target pasar serupa, maka metode yang cocok untuk digunakan ialah metode *HEART Metrics*

karena dapat membantu mengidentifikasi elemen kunci yang memengaruhi loyalitas pengguna.

Berikut indikator dalam mengukur *user experience* menggunakan *HEART Metrics*: (1) *Happines* mengidentifikasi terkait kepuasan penggunaan, kemudahan penggunaan, ketertarikan pengguna terhadap produk dan kemungkinan merekomendasikan produk kepada orang lain. (2) *Engagement* mengidentifikasi bagaimana peran atau sikap (*behavior*) pengguna pada sebuah produk, seperti intensitas pengguna, waktu selama interaksi dengan produk. (3) *Adoption* adalah *metric* yang mengidentifikasi jumlah pengguna yang baru saja memulai mengoperasikan produk tersebut dalam jangka waktu tertentu. (4) *Retention* adalah *metric* yang mengidentifikasi jumlah tingkat keaktifan pengguna dan kembali menggunakan produk dari periode ke periode. (5) *Task Success* mengidentifikasi seberapa efektif pengguna dalam efektivitas dan efisiensi menyelesaikan tugas serta tingkat kesalahan yang terjadi (Brahmantio Widyo Trenggono et al., 2022).

#### 4. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini memerlukan 150 pengguna yang telah mengunduh dan menggunakan aplikasi Ojin serta Grab yaitu mahasiswa Universitas Sriwijaya di kampus Indralaya sebagai populasi dan pengambilan sampel untuk penerapan metode *HEART Metrics*.

#### 5. Penyebaran dan Pengujian Instrumen

Instrumen yang telah disusun kemudian dinilai oleh validator untuk memastikan validitasnya. Setelah pengujian, peneliti mungkin perlu

melakukan revisi pada beberapa pertanyaan berdasarkan umpan balik yang diterima. Setelah instrumen dianggap valid, kuesioner kemudian disebarakan kepada sampel penelitian yang telah ditentukan.

#### 6. Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada tahap ini, data dikumpulkan dari responden melalui kuesioner yang telah disebarakan. Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS dan Excel. Peneliti melakukan input data, uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis statistik deskriptif serta komparatif. Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan karakteristik responden dan mengevaluasi pengalaman pengguna dari kedua aplikasi berdasarkan lima komponen *HEART Metrics*.

#### 7. Penarikan Kesimpulan dan Saran

Tahap terakhir dalam alur penelitian adalah penarikan kesimpulan dan pemberian saran. Berdasarkan hasil analisis data, peneliti menyusun kesimpulan yang menjawab tujuan penelitian, yaitu perbandingan pengalaman pengguna antara aplikasi Ojin dan Grab. Peneliti juga memberikan saran yang relevan berdasarkan temuan penelitian, baik untuk pengembangan lebih lanjut dari kedua aplikasi maupun untuk penelitian lanjutan di masa depan.

## 3.2 Operasional Variabel

### 3.2.1 HEART Metrics

*HEART metris* merupakan instrumen penelitian yang mengidentifikasi tujuan serta tingkat keberhasilan *user experience* (pengalaman pengguna) (Satriawardhana Wang, 2024). Dalam penelitian ini dilakukan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data yang berisi sekumpulan instrumen pertanyaan yang bertujuan untuk mengetahui pengalaman terhadap pengguna *mobile* transportasi online pada aplikasi Ojin dan *Grab*. Skala Linier digunakan pada kuesioner penelitian ini, contoh skala linier 1-5. Kuesioner terdiri dari 31 pertanyaan serta mengadopsi dari 5 variabel *HEART Metrics* (*Happiness, Engagement, Adoption, Retention, Task Success*) yang dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut :

**Tabel 3.1** Instrumen Pertanyaan

| Variabel  | Indikator           | Pertanyaan   |
|---|---------------------|--|
| <i>Happiness</i><br>(Kepuasan pengguna)                   | Kepuasan Pengguna   | Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi Ojin/ <i>Grab</i> |
|   |                     | Saya akan merekomendasikan aplikasi Ojin/ <i>Grab</i> kepada orang lain        |
|   | Kemudahan Pengguna  | Saya merasa aplikasi Ojin/ <i>Grab</i> mudah digunakan                         |
|   |                     | Saya merasa aplikasi Ojin/ <i>Grab</i> mudah dipahami                          |
|   | Daya Tarik Visual   | Saya menyukai ide tampilan aplikasi Ojin/ <i>Grab</i> sangat menarik           |
|   | Kenyamanan Pengguna | Saya merasa tidak terganggu dengan iklan/promo di aplikasi Ojin/ <i>Grab</i>   |
| Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi Ojin/ <i>Grab</i> |                     |  |
|   | Frekuensi           | Saya merasa aplikasi Ojin/ <i>Grab</i> dapat diakses setiap waktu              |

| Variabel                                     | Indikator          | Pertanyaan  |
|--|--------------------|---|
| <i>Engagement</i><br>(Keterlibatan Pengguna) | Intesitas          | Saya rutin melakukan update aplikasi Ojin/ <i>Grab</i>  |
|  | Manfaat            | Saya cenderung membuka aplikasi Ojin/ <i>Grab</i> saat membutuhkan transportasi                       |
|  |                    | Saya merasa seluruh fitur Ojin/ <i>Grab</i> bermanfaat bagi saya                                      |
|  |                    | Saya merasa seluruh fitur Ojin/ <i>Grab</i> berfungsi dengan baik                                     |
| <i>Adoption</i><br>(Adopsi pengguna baru)    | Kelayakan Sistem   | Saya tahu bagaimana menggunakan aplikasi Ojin/ <i>Grab</i>  |
|  |                    | Aplikasi Ojin/ <i>Grab</i> dapat memenuhi kebutuhan saya  |
|  |                    | Saya selalu mencoba fitur baru aplikasi Ojin/ <i>Grab</i>   |
|  |                    | Saya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari penggunaan aplikasi Ojin/ <i>Grab</i>                 |
|  |                    | Saya lebih memilih dan jarang beralih ke aplikasi lain setelah menggunakan aplikasi Ojin/ <i>Grab</i> |
|  |                    | Fitur pemesanan aplikasi Ojin/ <i>Grab</i> berjalan dengan baik saat digunakan                        |
| <i>Retention</i><br>(Retensi pengguna)       | Keaktifan Pengguna | Saya menggunakan aplikasi Ojin/ <i>Grab</i> saat membutuhkan transportasi online dalam waktu cepat    |
|  |                    | Saya akan terus menggunakan aplikasi Ojin/ <i>Grab</i>  |
|  |                    | Saya sering menggunakan fitur-fitur layanan aplikasi Ojin/ <i>Grab</i>                                |
|  |                    | Saya merasa kualitas aplikasi Ojin/ <i>Grab</i> sudah baik  |
|  |                    | Saya tidak pernah melakukan <i>uninstall</i> aplikasi Ojin/ <i>Grab</i>                               |
|  | Efisiensi          | Saya dapat melakukan transaksi pemesanan di aplikasi Ojin/ <i>Grab</i>                                |

| Variabel                             | Indikator         | Pertanyaan   |
|--------------------------------------|-------------------|--|
| Task Success<br>(Keberhasilan Tugas) |                   | Saya dapat memilih layanan berkualitas yang ada di aplikasi Ojin/Grab            |
|                                      |                   | Saya merasa aplikasi Ojin/Grab dapat menghemat waktu                             |
|                                      | Efektifitas       | Saya dapat terhubung ke layanan dengan mudah di aplikasi Ojin/Grab               |
|                                      |                   | Saya dapat membatalkan pesanan jika pemesanan tidak sesuai di aplikasi Ojin/Grab |
|                                      | Tingkat Kesalahan | Saya menggunakan aplikasi Ojin/Grab dengan lancar                                |
|                                      |                   | Saya jarang mengalami <i>crash</i> pada aplikasi Ojin/Grab                       |
|                                      |                   | Saya membutuhkan waktu lebih untuk mengoperasikan aplikasi Ojin/Grab             |

### 3.2 Uji Validitas dan Reabilitas

Pengaplikasian instrumen dalam penelitian mampu dapat mengukur maupun mengungkap informasi tentang variabel yang diteliti. Hal ini dapat dilihat dengan menggunakan uji baliditas untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu instrumen. Untuk menguji validitas suatu alat ukur, terlebih dahulu dihitung skor kolerasi dengan menggunakan rumus *product moment pearson* dengan menggunakan IBM SPSS Statistic versi 25.0.

Reabilitas berarti dapat diandalkan, yang berarti instrumen tersebut dapat memberikan hasil yang tepat. Jika alat ukur instrumen menunjukkan konstanta hasil pengukuran dan memiliki ketetapan hasil pengukuran, maka alat tersebut dikategorikan sebagai reliabel. Ini menunjukkan bahwa alat ukur itu benar dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya (Aulia et.al, 2024).

### 3.2.1 Uji Validitas

Dalam melakukan uji validitas kuesioner akan dikatakan valid jika instrumen pertanyaan pada kuesioner mampu menggungkapkan sesuatu pengukuran dengan melihat nilai kolerasi yang diperiksa. Jika nilai (rhitung) lebih besar dibandingkan dengan nilai r(tabel), maka dapat dinyatakan pertanyaan tersebut valid. Penelitian ini menggunakan 150 responden, maka setiap pertanyaan yang memiliki nilai (rhitung) di atas 0.159 dinyatakan valid.

**Tabel 3.2** Hasil Uji Validitas

| No | Item | r-hitung<br>Ojin | r-hitung<br>Grab | Keterangan |
|----|------|------------------|------------------|------------|
| 1  | H1   | 0.711            | 0.813            | Valid      |
| 2  | H2   | 0.633            | 0.768            | Valid      |
| 3  | H3   | 0.732            | 0.774            | Valid      |
| 4  | H4   | 0.693            | 0.838            | Valid      |
| 5  | H5   | 0.727            | 0.769            | Valid      |
| 6  | H6   | 0.624            | 0.599            | Valid      |
| 7  | H7   | 0.762            | 0.852            | Valid      |
| 8  | E1   | 0.677            | 0.769            | Valid      |
| 9  | E2   | 0.652            | 0.737            | Valid      |
| 10 | E3   | 0.671            | 0.827            | Valid      |
| 11 | E4   | 0.788            | 0.847            | Valid      |
| 12 | E5   | 0.799            | 0.804            | Valid      |
| 13 | A1   | 0.708            | 0.746            | Valid      |
| 14 | A2   | 0.759            | 0.876            | Valid      |



| No | Item | r-hitung<br>Ojin | r-hitung<br>Grab | Keterangan |
|----|------|------------------|------------------|------------|
| 15 | A3   | 0.789            | 0.739            | Valid      |
| 16 | A4   | 0.597            | 0.518            | Valid      |
| 17 | A5   | 0.724            | 0.723            | Valid      |
| 18 | A6   | 0.806            | 0.832            | Valid      |
| 19 | R1   | 0.762            | 0.822            | Valid      |
| 20 | R2   | 0.768            | 0.827            | Valid      |
| 21 | R3   | 0.779            | 0.846            | Valid      |
| 22 | R4   | 0.785            | 0.873            | Valid      |
| 23 | R5   | 0.657            | 0.664            | Valid      |
| 24 | T1   | 0.778            | 0.810            | Valid      |
| 25 | T2   | 0.794            | 0.823            | Valid      |
| 26 | T3   | 0.763            | 0.863            | Valid      |
| 27 | T4   | 0.768            | 0.823            | Valid      |
| 28 | T5   | 0.677            | 0.806            | Valid      |
| 29 | T6   | 0.769            | 0.855            | Valid      |
| 30 | T7   | 0.735            | 0.744            | Valid      |
| 31 | T8   | 0.571            | 0.544            | Valid      |

Dari data pada Tabel 3.2 menjelaskan hasil output uji validitas dengan menggunakan SPSS diatas menunjukkan bahwa keseluruhan hasil uji validitas setiap item pertanyaan dalam kuesioner tersebut dianggap valid karena setiap item pertanyaan memiliki nilai yang melebihi 0.159.

### 3.2.2 Uji Reabilitas

Dalam uji reabilitas seluruh instrumen kuesioner sebanyak 31 item pertanyaan yang telah disebarakan kepada 150 responden akan diuji keladalam SPSS versi 30. Semua pertanyaan tersebut dalam dikatakan reliabel jika menunjukkan nilai Cronbach Alpha  $\geq 0,6$ . Dapat dilihat hasil dari perhitungan pada Tabel 3.3 dibawah ini:

**Tabel 3.3** Hasil Uji Reabilitas Ojin

| <b>Reability Statistic</b>         |    |
|------------------------------------|----|
| <b>Cronbach's Alpha N of Items</b> |    |
| .968                               | 31 |

**Tabel 3.4** Hasil Uji Reabilitas Grab

| <b>Reability Statistic</b>         |    |
|------------------------------------|----|
| <b>Cronbach's Alpha N of Items</b> |    |
| .975                               | 31 |

Dari hasil uji yang telah dilakukan terdapat hasil dari nilai Cronbach's Alpha dari 31 item pertanyaan Aplikasi Ojin (Ojek Indralaya) memiliki nilai sebesar 0,968 dan Aplikasi *Grab* 0,975 yang berarti keduanya menunjukkan lebih besar dari 0,6, kemudian dapat disimpulkan pertanyaan tersebut reliabel.

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### 4.1 Variabel *Happiness*

Kebahagiaan atau kepuasan pengguna (*Happiness*) merupakan salah satu variabel yang mencakup aspek kepuasan, kemudahan, kenyamanan, serta daya tarik visual terhadap aplikasi. Untuk mengukur tingkat kebahagiaan, responden diberikan sejumlah pernyataan dalam kuesioner. Hasil tanggapan responden terhadap variabel *Happiness* dirangkum dalam Tabel 4.1 berikut :

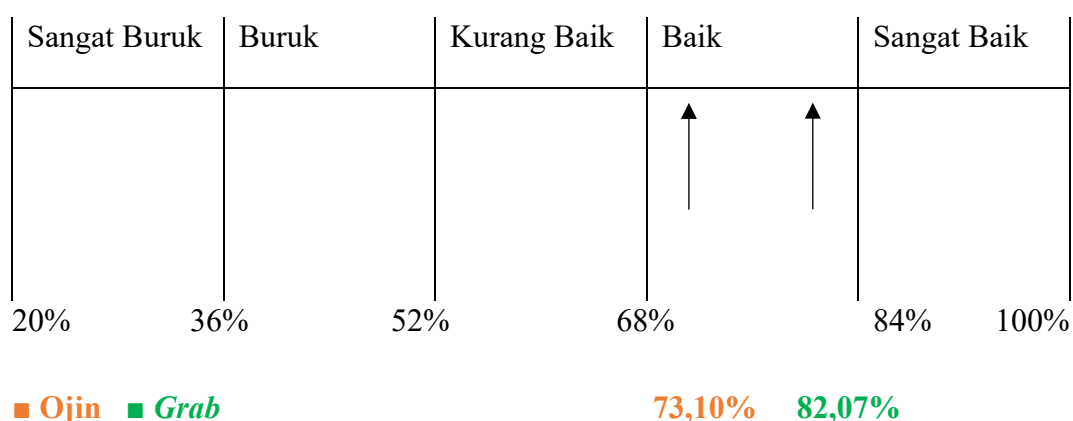
**Tabel 4.1** Tanggapan Responden Variabel *Happiness*

| No                | Pertanyaan   | Jumlah | Skor Total (Ojin) | Skor Total (Grab) | Skor Ideal |
|-------------------|--|--------|-------------------|-------------------|------------|
| 1                 | Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi Ojin/Grab | 150    | 570               | 624               | 750        |
| 2                 | Saya akan merekomendasikan aplikasi Ojin/Grab kepada orang lain        | 150    | 576               | 624               | 750        |
| 3                 | Saya merasa aplikasi Ojin/Grab mudah digunakan                         | 150    | 561               | 636               | 750        |
| 4                 | Saya merasa aplikasi Ojin/Grab mudah dipahami                          | 150    | 568               | 631               | 750        |
| 5                 | Saya menyukai ide tampilan aplikasi Ojin/Grab sangat menarik           | 150    | 508               | 630               | 750        |
| 6                 | Saya merasa tidak terganggu dengan iklan/promo di aplikasi Ojin/Grab   | 150    | 486               | 538               | 750        |
| 7                 | Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi Ojin/Grab                      | 150    | 570               | 627               | 750        |
| Jumlah Skor Total |  |        | 3838              |                   | 4309       |
| Persentase        |  |        | 73,10%            |                   | 82,07%     |

Pada variabel *Happiness* terdapat 7 pertanyaan kuesioner, pada pertanyaan di aplikasi Ojin didapatkan skor total sebesar 3838, dan pada pertanyaan aplikasi *Grab* didapatkan skor total 4309 dengan skor maksimal sebesar 5250, skor tersebut selanjutnya akan ditempatkan pada garis kontinum dengan pengukuran sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{persentase kumulatif Ojin} &= \left(\frac{3838}{5250}\right) \times 100\% \\ &= 73,10\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{persentase kumulatif Grab} &= \left(\frac{4309}{5250}\right) \times 100\% \\ &= 82,07\% \end{aligned}$$



**Gambar 4.1** Garis Kontinum Variabel *Happiness*

Garis kontinum pada Gambar 4.2 menggambarkan nilai *Happiness* aplikasi Ojin (Ojek Indralaya) sebesar 73,10% yang berarti tergolong kategori baik dan aplikasi *Grab* sebesar 82,05% yang tergolong dalam kategori baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *Grab* memberikan pengalaman yang lebih baik dimana pengguna merasa puas, merasa aplikasi *Grab* mudah digunakan dan dipahami, serta memiliki tampilan yang menarik dan tampilan iklan dan promo

tidak mengganggu kenyamanan dalam menggunakan aplikasi sehingga pengguna akan merekomendasikan aplikasi *Grab* kepada orang lain.

#### 4.2 Variabel *Engagement*

Keterlibatan pengguna (*Engagement*) merupakan salah satu variabel yang mencakup frekuensi, intensitas, dan manfaat. Untuk mengukur tingkat keterlibatan, responden diberikan sejumlah pernyataan dalam kuesioner. Hasil tanggapan responden terhadap variabel *Engagement* dirangkum dalam Tabel 4.2 berikut :

**Tabel 4.2** Tanggapan Responden Variabel *Engagement*

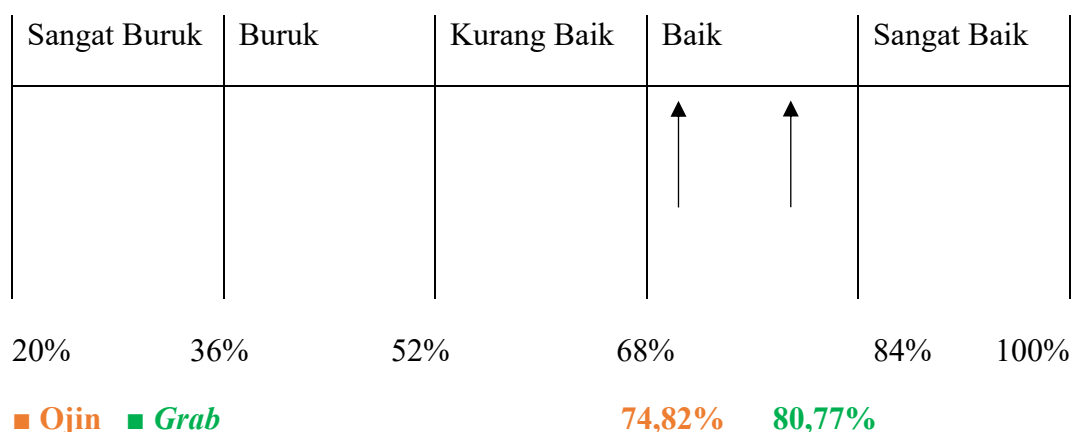
| No                | Pertanyaan  | Jumlah | Skor Total (Ojin) | Skor Total (Grab) | Skor Ideal |
|-------------------|---|--------|-------------------|-------------------|------------|
| 1                 | Saya merasa aplikasi Ojin/Grab dapat diakses setiap waktu               | 150    | 585               | 633               | 750        |
| 2                 | Saya rutin melakukan update aplikasi Ojin/Grab                          | 150    | 504               | 557               | 750        |
| 3                 | Saya cenderung membuka aplikasi Ojin/Grab saat membutuhkan transportasi | 150    | 588               | 595               | 750        |
| 4                 | Saya merasa seluruh fitur Ojin/Grab bermanfaat bagi saya                | 150    | 563               | 618               | 750        |
| 5                 | Saya merasa seluruh fitur Ojin/Grab berfungsi dengan baik               | 150    | 562               | 626               | 750        |
| Jumlah Skor Total |   |        |                   | 2806              | 3029       |
| Persentase        |   |        |                   | 74,82%            | 80,77%     |

Pada variabel *Engagement* terdapat 5 pertanyaan kuesioner, pada pertanyaan di aplikasi Ojin didapatkan skor total sebesar 2806 dan pada pertanyaan

aplikasi *Grab* didapatkan skor total 3029 dengan skor maksimal sebesar 3750 skor tersebut selanjutnya akan ditempatkan pada garis kontinum dengan pengukuran sebagai berikut:

$$\text{persentase kumulatif Ojin} = \left(\frac{2806}{3750}\right) \times 100\% = 74,82\%$$

$$\text{persentase kumulatif Grab} = \left(\frac{3029}{3750}\right) \times 100\% = 80,77\%$$



**Gambar 4.2** Garis Kontinum Variabel *Engagement*

Garis kontinum pada Gambar 4.2 menggambarkan nilai *Engagement* aplikasi Ojin (Ojek Indralaya) sebesar 74,82% dan aplikasi *Grab* sebesar 80,77% keduanya tergolong kategori baik. Hasil penelitian ini berarti aplikasi *Grab* memberikan pengalaman yang lebih baik dimana dapat mengakses setiap waktu, rutin *update* aplikasi *Grab*, pengguna cenderung membuka aplikasi *Grab* jika membutuhkan transportasi *online* serta merasa fitur di aplikasi bermanfaat dan berfungsi dengan baik.

### 4.3 Variabel *Adoption*

Adopsi pengguna baru (*Adoption*) merupakan salah satu variabel yang mengukur tingkat kelayakan sistem, responden diberikan sejumlah pernyataan dalam kuesioner. Hasil tanggapan responden terhadap variabel *Adoption* dirangkum dalam Tabel 4.3 berikut :

**Tabel 4.3** Tanggapan Responden Variabel *Adoption*

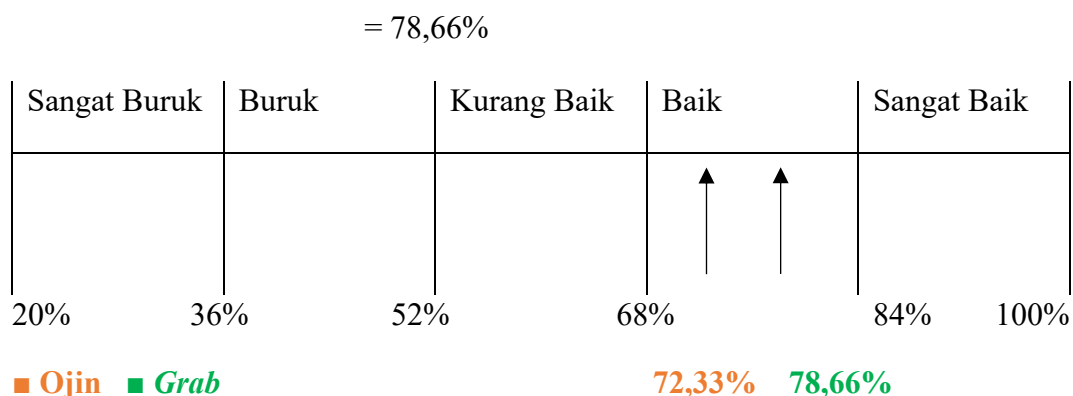
| No                | Pertanyaan  | Jumlah | Skor Total (Ojin) | Skor Total (Grab) | Skor Ideal |
|-------------------|---|--------|-------------------|-------------------|------------|
| 1                 | Saya tahu bagaimana menggunakan aplikasi Ojin/Grab  | 150    | 604               | 642               | 750        |
| 2                 | Aplikasi Ojin/Grab dapat memenuhi kebutuhan saya  | 150    | 589               | 628               | 750        |
| 3                 | Saya selalu mencoba fitur baru aplikasi Ojin/Grab   | 150    | 489               | 569               | 750        |
| 4                 | Saya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari penggunaan aplikasi Ojin/Grab                 | 150    | 520               | 543               | 750        |
| 5                 | Saya lebih memilih dan jarang beralih ke aplikasi lain setelah menggunakan aplikasi Ojin/Grab | 150    | 493               | 555               | 750        |
| 6                 | Fitur pemesanan aplikasi Ojin/Grab berjalan dengan baik saat digunakan                        | 150    | 560               | 621               | 750        |
| Jumlah Skor Total |   |        | 3255              | 3549              |            |
| Persentase        |   |        | 72,33%            | 78,66%            |            |

Pada variabel *Adoption* terdapat 6 pertanyaan, pada pertanyaan di aplikasi Ojin didapatkan skor total sebesar 3255 dan pada pertanyaan aplikasi *Grab* didapatkan skor total 3549 dengan maksimal skor sebesar 4500 selanjutnya akan ditempatkan pada garis kontinum dengan pengukuran sebagai berikut:

$$\text{persentase kumulatif Ojin} = \left(\frac{3255}{4500}\right) \times 100\%$$

$$= 72,33\%$$

$$\text{persentase kumulatif Grab} = \left(\frac{3549}{4500}\right) \times 100\%$$



**Gambar 4.3** Garis Kontinum Variabel *Adoption*

Garis kontinum pada Gambar 4.3 menggambarkan nilai *Adoption* aplikasi Ojin (Ojek Indralaya) sebesar 72,33% dan aplikasi *Grab* sebesar 78,66% keduanya tergolong kategori baik. Hasil penelitian ini berarti pengguna aplikasi *Grab* tidak mengalami kesulitan menggunakan aplikasi, dan sering mencoba fitur baru aplikasi dan berfungsi dengan baik, sehingga pengguna cenderung jarang beralih ke aplikasi transportasi *online* lain.

#### 4.4 Variabel *Retention*

Retensi pengguna (*Retention*) merupakan salah satu variabel yang mengukur tingkat keaktifan pengguna, responden diberikan sejumlah pernyataan dalam kuesioner. Hasil tanggapan responden terhadap variabel *Retention* dirangkum dalam Tabel 4.4 berikut :

**Tabel 4.4** Tanggapan Responden Variabel *Retention*

| No | Pertanyaan   | Jumlah | Skor Total (Ojin) | Skor Total (Grab) | Skor Ideal |
|----|--|--------|-------------------|-------------------|------------|
| 1  | Saya menggunakan aplikasi Ojin/ <i>Grab</i> saat membutuhkan transportasi online dalam waktu cepat | 150    | 576               | 598               | 750        |

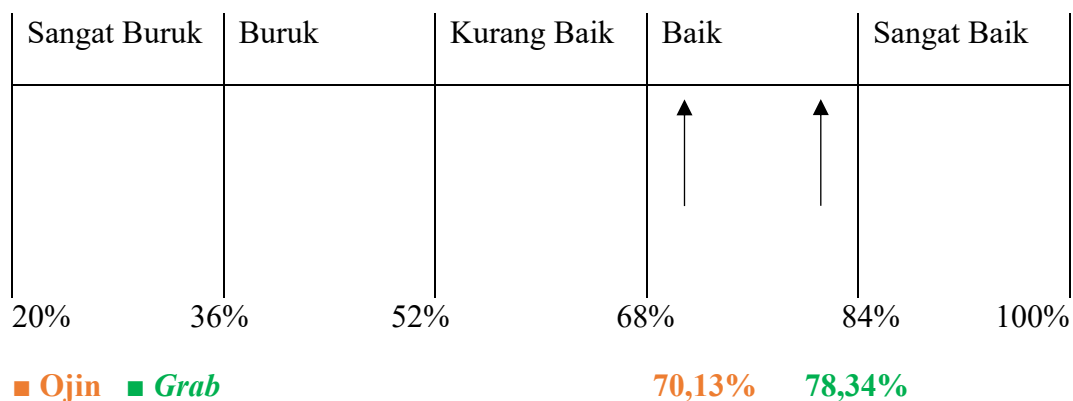


|                   |   |     |        |        |     |
|-------------------|---|-----|--------|--------|-----|
| 2                 | Saya akan terus menggunakan aplikasi Ojin/ <i>Grab</i>                  | 150 | 515    | 548    | 750 |
| 3                 | Saya sering menggunakan fitur-fitur layanan aplikasi Ojin/ <i>Grab</i>  | 150 | 519    | 598    | 750 |
| 4                 | Saya merasa kualitas aplikasi Ojin/ <i>Grab</i> sudah baik              | 150 | 548    | 625    | 750 |
| 5                 | Saya tidak pernah melakukan <i>uninstall</i> aplikasi Ojin/ <i>Grab</i> | 150 | 472    | 533    | 750 |
| Jumlah Skor Total |   |     | 2630   | 2938   |     |
| Persentase        |   |     | 70,13% | 78,34% |     |

Pada variabel *Retention* terdapat 5 pertanyaan, pada pertanyaan di aplikasi Ojin didapatkan skor total sebesar 2630 dan pada pertanyaan aplikasi *Grab* didapatkan skor total 2938 dengan maksimal skor sebesar 3750 selanjutnya akan ditempatkan pada garis kontinum dengan pengukuran sebagai berikut:

$$\text{persentase kumulatif Ojin} = \left(\frac{2630}{3750}\right) \times 100\% \\ = 70,13\%$$

$$\text{persentase kumulatif Grab} = \left(\frac{2934}{3750}\right) \times 100\% = 78,34\%$$



**Gambar 4.4** Garis Kontinum Variabel *Retention*

Garis kontinum Gambar 4.4 menggambarkan nilai *Retention* aplikasi Ojin (Ojek Indralaya) sebesar 70,13% dan aplikasi *Grab* sebesar 78,34% keduanya tergolong kategori baik. Hasil penelitian ini berarti aplikasi *Grab* dapat diakses dengan cepat dan pengguna terus menggunakan aplikasi dan tidak pernah *uninstall* aplikasi karena merasa kualitas aplikasi dan fitur-fitur sudah baik.

#### 4.5 Variabel *Task Success*

Keberhasilan tugas (*Task Success*) merupakan salah satu variabel yang mencakup efisiensi, efektifitas, dan tingkat kesalahan. Untuk mengukur tingkat keterlibatan, responden diberikan sejumlah pernyataan dalam kuesioner. Hasil tanggapan responden terhadap variabel *Task Success* dirangkum dalam Tabel 4.5 berikut :

**Tabel 4.5** Tanggapan Responden Variabel *Task Success*

| No | Pertanyaan  | Jumlah | Skor Total (Ojin) | Skor Total (Grab) | Skor Ideal |
|----|---|--------|-------------------|-------------------|------------|
| 1  | Saya dapat melakukan transaksi pemesanan di aplikasi Ojin/Grab        | 150    | 583               | 631               | 750        |
| 2  | Saya dapat memilih layanan berkualitas yang ada di aplikasi Ojin/Grab | 150    | 561               | 628               | 750        |
| 3  | Saya merasa aplikasi Ojin/Grab dapat menghemat waktu                  | 150    | 573               | 625               | 750        |
| 4  | Saya dapat terhubung ke layanan dengan mudah di aplikasi Ojin/Grab    | 150    | 568               | 633               | 750        |
| 5  | Saya dapat membatalkan pesanan jika pemesanan                         | 150    | 551               | 612               | 750        |



■ **Ojin** ■ **Grab** 73,46%    81,30%

**Gambar 4.5** Garis Kontinum Variabel *Task Success*

Garis kontinum gambar 4.5 menggambarkan nilai *Task Success* aplikasi Ojin (Ojek Indralaya) sebesar 73,46% dan aplikasi *Grab* sebesar 81,30% keduanya tergolong kategori baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna aplikasi *Grab* dapat melakukan transaksi pemesanan, memilih layanan, merasa aplikasi *Grab* dapat melakukan transaksi pemesanan, memilih layanan, merasa aplikasi *Grab* dapat menghemat waktu, dapat dengan mudah terhubung ke layanan dengan mudah, dapat membatalkan pesanan, dapat menggunakan aplikasi dengan lancar dan jarang mengalami *crash* pada aplikasi *Grab*.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan dari penelitian yang telah dilakukan, penulis menyimpulkan bahwa hasil pengujian perbandingan *user experience* pada aplikasi Ojin dan Grab menggunakan metode *HEART Metrics* dalam penelitian ini dapat berhasil diselesaikan oleh seluruh responden. Dari hasil penelitian terhadap pengalaman pengguna aplikasi Ojin dan *Grab*, ditemukan bahwa *Grab* secara signifikan lebih unggul dalam lima variabel utama, yaitu *Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, *Retention*, dan *Task Success*, dengan kategori “baik” dan persentase tertinggi mencapai 82,07% pada variabel *Happiness*. Sementara Ojin mencatat nilai terendah pada masing-masing variabel dan terendah pada variabel *Retention* dengan persentase 70,13%. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa Universitas Sriwijaya Indralaya sebagai pengguna merasa aplikasi *Grab* dapat diakses dengan cepat dan pengguna terus menggunakan aplikasi dan tidak pernah meng-*uninstall* aplikasi karena merasa kualitas aplikasi dan fitur-fitur sudah baik dibandingkan Ojin. Rekomendasi perbaikan yang dihasilkan dari analisis yaitu perlu adanya perbaikan untuk memperbaiki beberapa fitur dan fungsi yang ada dalam aplikasi Ojin.

## 5.2 Saran

Sebagai saran, pengembang aplikasi Ojin disarankan untuk menambahkan fitur inovatif yang relevan dengan kebutuhan lokal, memperbaiki retensi pengguna melalui program loyalitas serta rutin mengevaluasi masukan pengguna sehingga dapat memberikan pengalaman yang baik serta dapat bersaing pasar aplikasi transportasi *online*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Rifa, & Risma Ardhani. (2024). Analisis Sentimen Terhadap Layanan Aplikasi Grab Indonesia Menggunakan Metode Naive Bayes. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 8(1).
- Akhmad Galib Andreas, & Prita Dellia. (2024). *Journal of Artificial Intelligence and Engineering Applications Analysis of User Experience (UX) in the Use of the TikTok Shop Application with the HEART Metrics Method*. 3(3), 2808–4519. <https://ioinformatic.org/>
- Amri, P., Riauan, I., & Meirina Suri, D. (2024). *Pencegahan Kebocoran Data Pada Aplikasi Transportasi Online* (Vol. 5, Issue 1). <https://madaniya.biz.id/journals/contents/article/view/736>
- Anzely Rohmatul Kholida, & Lilik Indayani. (2024). The Importance Of Easiness, Service Features, And Trust On User Interest In The Grab Application (Study On Grab Application Users Grab Bike Features). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5(2), 6333–6348. <http://journal.yrpiaku.com/index.php/msej>
- Atio Ramona. (2024). *Analisis Perbandingan User Experience Pada Aplikasi E-Wallet Dana Dengan OVO Menggunakan Metode UTAUT dan EUCS*.
- Aulia, E. (2024). *ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI TWITTER MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)* (Vol. 3, Issue 1). <https://www.ueq-online.org/>.
- Banggoi, R., Mendo, A. Y., & Asi, L. L. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim Untuk Meningkatkan Loyalitas Pengguna Di Kota Gorontalo. *JAMBURA*, 6(1). <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- Bina, U., Lubuklinggau, I., Hyronimus, D., Longgy, A., Lintang, M., & Pandiangan, N. (2024). *ANALISIS USER EXPERIENCE SAPTO MENGGUNAKAN HEART METRICS* (Vol. 9, Issue 1).
- Brahmantio Widyo Trenggono, Asif Faroqi, & Anita Wulansari. (2022). *Penerapan Metode Heart Metrics dalam Menganalisis User Experience Aplikasi E-Learning*. 2685–0893. <http://dx.doi.org/10.35889/jutisi.v11i2.876>

- Cintia Putri Trisya. (2024). *ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JENIUS*.
- Dewi, F. K., & Ariyanti, M. (2020). Perbandingan User Experience Aplikasi Digital Wallet (Pengguna Go-Pay, OVO, DANA, dan LinkAja) Pada Mahasiswa Bandung. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 19(2), 111–129. <https://doi.org/10.12695/jmt.2020.19.2.1>
- Dirnaeni, D., Kuswahu indira, C., Kencana Wati, Y., Kuswahu Indira, C., & Ardiansyah, I. (2024). *Loyalitas Pelanggan Pengguna Transportasi Daring Di Tinjau Daro Aspek Promosi, Inovasi dan Digital Marketing*. 3(1). <https://doi.org/10.56127/jukim.v3i01>
- Fdiasindiastuti, W., Basuki, A., Annisa, R., Agustina, F., Umam, F., & Indartiningtias, R. (2024). User Interface Design for Grab Merchant Application Version 4.18.0 with Usability Approach. In *Technium: Romanian Journal of Applied Sciences and Technology* (Vol. 16). [www.techniumscience.com](http://www.techniumscience.com)
- Gilang Nugroho. (2023). *Mengidentifikasi Faktor-Faktor Usability Yang Dominan Untuk Memaksimalkan Fungsi Aplikasi Driver Pjin*. <https://repository.unsri.ac.id/46476/>
- Hanifatul Fa'iqoh, & Dwi Fatrianto Suyatno. (2024). *Evaluasi User Experience Aplikasi Indonesia Pustaka Nasional (IPUSNAS) Menggunakan Metode HEART Metrics*. 5(2), 2774–3993.
- Hasanah, A. N., & Sari, B. N. (2024). ANALISIS SENTIMEN ULASAN PENGGUNA APLIKASI JASA OJEK ONLINE MAXIM PADA GOOGLE PLAY DENGAN METODE NAÏVE BAYES CLASSIFIER. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(1). <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i1.3628>
- Husin, C., Anggraini Sabar, L., Rumahorbo, J. S., Sulisty, S., & Nasution, N. A. (2024). PENGARUH KEANDALAN (RELIABILITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (CUSTOMER SATISFACTION) PADA BISNIS TRANSPORTASI ONLINE GRAB (STUDI KASUS MAHASISWA MANAJEMAN UNIVERSITAS NEGERI MEDAN). *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 5. <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>

- Ketrina Tarigan, G., Edi Rangkuti, A., Sinambela, M., & Surbakti, E. (2024). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grab. *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi*, 2(4), 288–308. <https://doi.org/10.54066/jrime-itb.v2i4.2483>
- Khakim, M. L., & Sharif, O. O. (2018). *Analysis User Experience Of Go-jek Appliacation Using Heart Metrics*.
- Khatib Sulaiman, J., Aqiyla Silmy, S., Kurniawan, D., Meiriza, A., Rizky Oktadini, N., Eka Sevtiyuni, P., & Sriwijaya, U. (2023). Evaluasi Usability Dan User Experience Pada Aplikasi Transportasi Online Lokal Berdasarkan Karakteristik Generasi Z Menggunakan Metode User Experience Questionnaire Dan Cognitive Walkthrough. *Indonesian Journal of Computer Science Attribution*, 12(6), 2023–4065.
- Leine Artiane. (2020). *Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Pada Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Kapuas*.
- Meiriza, A., Rizky Oktadini, N., Putra, P., Eka Sevtiyuni, P., Masjid Al Gazali, J., Lama, B., Ilir Bar, K. I., Palembang, K., & Selatan, S. (2024). Analisis User Experience Pada Aplikasi Mobile Alfagift dengan Menggunakan Metode Heart Metrics. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 5(3), 785–794. <https://doi.org/10.47065/josh.v5i3.4993>
- Muflih Hanif Iskandar. (2023). Pengaruh DigitalMarketingdan User Experience Terhadap Keputusan Penggunaan GojekMelalui Brand Image. 2023.
- Nur Arshi. (2024). *Analisis Perbandingan User Experience Mobile Transportasi Online Menggunakan Metode UEQ Pada Aplikasi Gojek dan Grab*.
- Nur Asri. (2024). *Analisis Perbandingan User Experience Mobile Transportasi Online Menggunakan Metode UEQ Pada Aplikasi Gojek dan Grab*. <https://repository.uin-suska.ac.id/77430/>
- Nur Fadilah Amin, Sabaruddin Garancang, & Kamaluddin Abunawas. (2023). *Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian*. 14(1), 2776–3005.
- Oktavia, A. S., Lestari, R. W., & Nugroho, A. (2024). Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Transportasi Umum dengan Metode User Experience Questionnaire.



- Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 6(1), 76–83.  
<https://doi.org/10.47233/jteksis.v6i1.1094>
- Prihastomo Anwar, A., Respati, H., & Ardianto, Y. T. (2024). *PENGARUH USABILITY APLIKASI TERHADAP USER SATISFACTION DENGAN MEDIASI USER EXPERIENCE PADA APLIKASI SISTEM INFORMASI AKADEMIK DI POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG* (Vol. 15).
- Ridho Juan Ferdinand Hutaauruk. (2024). *Analisis User Experience Website Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (PERISAI) BPJS Ketenagakerjaan Purwokerto Menggunakan Metode User Acceptance Test (UAT)*. 8(3).  
<https://doi.org/10.36040/jati.v8i3.9529>
- Rozikin, A., Muhamad, ), & Asnawi, F. (2024). Analisis Usability Aplikasi Visit Pemalah Menggunakan Metode HEART Metrics. *TECHNOMEDIA : Informatics and Computer Science*, 1(1), 3047–2180. <https://doi.org/10.58641>
- Satriawardhana Wang, C. (2024). *Analisis dan Desain Sistem Informasi Akademik Pada Aplikasi SICyCa Mobile Menggunakan Metode HEART*.
- Sudirjo, F., Ratna Tungga Dewa, D. M., Indra Kesuma, L., Suryaningsih, L., & Yuniarti Utami, E. (2024). Application of The User Centered Design Method To Evaluate The Relationship Between User Experience, User Interface and Customer Satisfaction on Banking Mobile Application. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 7–13. <https://doi.org/10.60083/jidt.v6i1.465>
- Suryati, E., Ari Aldino, A., Penulis Korespondensi, N., & Suryati Submitted, E. (2023). *Analisis Sentimen Transportasi Online Menggunakan Ekstraksi Fitur Model Word2vec Text Embedding Dan Algoritma Support Vector Machine (SVM)*. 4(1), 96–106. <https://doi.org/10.33365/jtsi.v4i1.2445>
- Yehdeya, E. F., Primasari, C. H., Purnomo Sidhi, T. A., Wibisono, Y. P., Setyohadi, D. B., & Cininta, M. (2023). Analisis User Interface (UI) Dan User Experience (UX) Sudut Elevasi Pemukul Gamelan Metaverse Virtual Reality Menggunakan User Centered Design (UCD). *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)*, 7(1), 137. <https://doi.org/10.26798/jiko.v7i1.757>

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Section 1 of 3

### Kuesioner Tugas Akhir

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan, saya Asmi Naya Fitri mahasiswi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya Angkatan 2021. Saat ini saya sedang melakukan penelitian Tugas Akhir yang berjudul :

**Eksplorasi Preferensi Generasi Z : Analisis Perbandingan User Experience Aplikasi Transportasi Online Lokal (Ojek Indralaya) dan Grab Menggunakan Metode HEART Metrics**

Adapun kriteria responden yang dibutuhkan yaitu :

- Mahasiswa Aktif / Alumni Universitas Sriwijaya

Dimohon kepada teman-teman untuk membaca setiap pernyataan dengan baik dan menjawab dengan jujur. Kuesioner ini disebarikan hanya untuk kepentingan akademik saja sehingga data diri akan terjaga kerahasiaannya sesuai dengan kode etik yang berlaku. Atas kesediaan teman-teman saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh 🌟

Nama Lengkap \*

Short answer text

NIM \*

Short answer text

Angkatan \*

Short answer text

Jenis Kelamin \*

Laki Laki

Perempuan

No Handphone/Wa

Short answer text

Domisili Kampus Universitas Sriwijaya \*

Kampus Indralaya

Kampus Bukit

Pernah Menggunakan Aplikasi Grab/Ojin (Ojek Indralaya) \*

Pernah

Pernah Menggunakan Aplikasi *Grab/Ojin* (Ojek Indralaya) \*

- Pernah
- Tidak Pernah

Intesitas Penggunaan (Dalam Satu Minggu) \*

- 1x
- 2x - 3x
- 4x - 5x
- > 5x

After section 1 Continue to next section

Section 2 of 3

SKALA I (OJEK INDRALAYA)

**PETUNJUK PENGISIAN :**

Pilihan jawaban yang disediakan ialah:

- 1. STS : Sangat Tidak Setuju
- 2. TS : Tidak Setuju
- 3. CS : Cukup Setuju

Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi *Ojin* \*

- |                     |                       |                       |                       |                       |                       |               |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
|                     | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |               |
| Sangat Tidak Setuju | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Setuju |

Saya akan merekomendasikan aplikasi *Ojin* kepada orang lain \*

- |                     |                       |                       |                       |                       |                       |               |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
|                     | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |               |
| Sangat Tidak Setuju | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Setuju |

Saya merasa aplikasi *Ojin* mudah digunakan \*

- |                     |                       |                       |                       |                       |                       |               |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
|                     | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |               |
| Sangat Tidak Setuju | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Setuju |

Saya merasa aplikasi *Ojin* mudah dipahami

- |  |   |   |   |   |   |  |
|--|---|---|---|---|---|--|
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  |
|--|---|---|---|---|---|--|

\*

Saya merasa aplikasi Ojin mudah dipahami

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

---

Saya menyukai ide tampilan aplikasi Ojin sangat menarik \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak setuju                        Sangat Setuju

---

Saya merasa tidak terganggu dengan iklan/promo di aplikasi Ojin \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak setuju                        Sangat Setuju

---

Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi Ojin \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

---

Saya merasa aplikasi Ojin dapat diakses setiap waktu \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

Saya rutin melakukan update aplikasi Ojin \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

---

Saya cenderung membuka aplikasi Ojin saat membutuhkan transportasi. \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

---

Saya merasa seluruh fitur Ojin bermanfaat bagi saya \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

---

Saya merasa seluruh fitur Ojin berfungsi dengan baik \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

---

Saya tahu bagaimana menggunakan aplikasi Ojin \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

---

Aplikasi Ojin dapat memenuhi kebutuhan saya \*

Aplikasi Ojin dapat memenuhi kebutuhan saya \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

---

Saya selalu mencoba fitur baru aplikasi Ojin \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

---

Saya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari penggunaan aplikasi Ojin \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

---

Saya lebih memilih dan jarang beralih ke aplikasi lain setelah menggunakan aplikasi Ojin \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

---

Fitur pemesanan aplikasi Ojin berjalan dengan baik saat digunakan \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

---

Saya menggunakan aplikasi Ojin saat membutuhkan transportasi online dalam waktu cepat \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya rutin melakukan update aplikasi Ojin \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

---

Saya cenderung membuka aplikasi Ojin saat membutuhkan transportasi. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

---

Saya merasa seluruh fitur Ojin bermanfaat bagi saya \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

---

Saya merasa seluruh fitur Ojin berfungsi dengan baik \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

---

Saya tahu bagaimana menggunakan aplikasi Ojin \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

---

Aplikasi Ojin dapat memenuhi kebutuhan saya \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya dapat melakukan transaksi pemesanan di aplikasi Ojin \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya dapat memilih layanan berkualitas yang ada di aplikasi Ojin \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya merasa aplikasi Ojin dapat menghemat waktu \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya dapat terhubung ke layanan dengan mudah di aplikasi Ojin \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya dapat membatalkan pesanan jika pemesanan tidak sesuai di aplikasi Ojin \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya menggunakan aplikasi Ojin dengan lancar \*

Saya menggunakan aplikasi Ojin saat membutuhkan transportasi online dalam waktu cepat \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya akan terus menggunakan aplikasi Ojin \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya sering menggunakan fitur-fitur layanan aplikasi Ojin \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya merasa kualitas aplikasi Ojin sudah baik \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya tidak pernah melakukan uninstall aplikasi Ojin \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya menggunakan aplikasi Ojin dengan lancar \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya jarang mengalami crash pada aplikasi Ojin \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya membutuhkan waktu lebih untuk mengoperasikan aplikasi Ojin \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

After section 2 Continue to next section

Section 3 of 3

SKALA II GRAB

PETUNJUK PENGISIAN :  
Pilihlah jawaban yang disediakan ialah:

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. CS : Cukup Setuju
4. S : Setuju

Section 3 of 3

SKALA II GRAB

PETUNJUK PENGISIAN :  
Pilihlah jawaban yang disediakan ialah:

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. CS : Cukup Setuju
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi Grab \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya akan merekomendasikan aplikasi Grab kepada orang lain \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya merasa aplikasi Grab mudah digunakan \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya merasa aplikasi Grab mudah dipahami \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya menyukai ide tampilan aplikasi Grab sangat menarik \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya merasa tidak terganggu dengan iklan/promo di aplikasi Grab \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi Grab \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya merasa aplikasi Grab dapat diakses setiap waktu \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya rutin melakukan update aplikasi Grab \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya cenderung membuka aplikasi Grab saat membutuhkan transportasi \*



Saya cenderung membuka aplikasi Grab saat membutuhkan transportasi \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya merasa seluruh fitur Grab bermanfaat bagi saya \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya merasa seluruh fitur Grab berfungsi dengan baik \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya tahu bagaimana menggunakan aplikasi Grab \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Aplikasi Grab dapat memenuhi kebutuhan saya \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya selalu mencoba fitur baru aplikasi Grab \*

1 2 3 4 5





Saya selalu mencoba fitur baru aplikasi Grab \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari penggunaan aplikasi Grab \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya lebih memilih dan jarang beralih ke aplikasi lain setelah menggunakan aplikasi Grab \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Fitur pemesanan aplikasi Grab berjalan dengan baik saat digunakan \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya menggunakan aplikasi Grab saat membutuhkan transportasi online dalam waktu cepat \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya akan terus menggunakan aplikasi Grab \*

Saya akan terus menggunakan aplikasi Grab \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya sering menggunakan fitur-fitur layanan aplikasi Grab \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya merasa kualitas aplikasi Grab sudah baik \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya tidak pernah melakukan uninstall aplikasi Grab \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya dapat melakukan transaksi pemesanan di aplikasi Grab \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya dapat memilih layanan berkualitas yang ada di aplikasi Grab \*

Saya dapat memilih layanan berkualitas yang ada di aplikasi Grab \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya merasa aplikasi Grab dapat menghemat waktu \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya dapat terhubung ke layanan dengan mudah di aplikasi Grab \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya dapat membatalkan pesanan jika pemesanan tidak sesuai di aplikasi Grab \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya menggunakan aplikasi Grab dengan lancar \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya jarang mengalami crash pada aplikasi Grab \*

Saya jarang mengalami crash pada aplikasi Grab \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya membutuhkan waktu lebih untuk mengoperasikan aplikasi Grab \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

**Lampiran 2.** Excel Data Hasil Kuesioner Penelitian

| Nama Lengkap                     | NIM            | Angkatan | Jenis Kelamin | Domisili Kampus Universitas Sriwijaya | Pernah Menggunakan Aplikasi Grab/Ojin (Ojek Indralaya) | Intesitas Penggunaan (Dalam Satu Minggu) |
|----------------------------------|----------------|----------|---------------|---------------------------------------|--|--|
| Siska Septiyannah                | 09031282126085 | 2021     | Perempuan     | Kampus Indralaya                      | Pernah   | 4x - 5x                                  |
| Viona Dillarendza                | 09031282126100 | 2021     | Perempuan     | Kampus Indralaya                      | Pernah   | 2x - 3x                                  |
| Tanti Ardiana                    | 09031182126025 | 2021     | Perempuan     | Kampus Indralaya                      | Pernah   | 1x                                       |
| Putri Setiyawati                 | 09031182126007 | 2021     | Perempuan     | Kampus Indralaya                      | Pernah   | 1x                                       |
| M. Fatkhur Rahman Azis Samaloisa | 09031082126117 | 2021     | Laki Laki     | Kampus Indralaya                      | Pernah   | 1x                                       |
| Nurul Maulidina                  | 02011182126067 | 2021     | Perempuan     | Kampus Indralaya                      | Pernah   | 2x - 3x                                  |
| Jonathan Alfasya P               | 09031282126067 | 2021     | Laki Laki     | Kampus Indralaya                      | Pernah   | 2x - 3x                                  |
| Dini Mariska                     | 06031182126012 | 2021     | Perempuan     | Kampus Indralaya                      | Pernah   | 1x                                       |
| Agung Prawinata                  | 09031382126145 | 2021     | Laki Laki     | Kampus Bukit                          | Tidak Pernah   | 1x                                       |
| Anisyah Ramadani                 | 06141282227012 | 2022     | Perempuan     | Kampus Indralaya                      | Pernah   | 1x                                       |
| Rehandoko Pratama                | 09031282126115 | 2021     | Laki Laki     | Kampus Indralaya                      | Tidak Pernah   | 1x                                       |
| Amilia Kartika                   | 09031282126055 | 2021     | Perempuan     | Kampus Indralaya                      | Pernah   | 1x                                       |
| Dimas Hadi Yanto                 | 09031282126046 | 2021     | Laki Laki     | Kampus Indralaya                      | Pernah   | 1x                                       |
| Yurnaningsih                     | 09031182126013 | 2021     | Perempuan     | Kampus Indralaya                      | Pernah   | > 5x                                     |

|                               |                    |      |           |                  |              |         |
|-------------------------------|--------------------|------|-----------|------------------|--------------|---------|
| Novida Syafitri               | 1,00112E+13        | 2023 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Tasya Devita                  | 0801138192409<br>0 | 2019 | Perempuan | Kampus Indralaya | Tidak Pernah | 1x      |
| Siti Nurhaliza                | 0801138212609<br>3 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Anggraini Salsabila           | 0801138192405<br>8 | 2019 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Ikken Permata Carrissima      | 1,00212E+13        | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| M. Jodi Pratama               | 0903128222704<br>7 | 2022 | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Refanisa Putri                | 1,00112E+13        | 2023 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 4x - 5x |
| ALIF NUR MUHARRAM             | 0509128222702<br>5 | 2022 | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah       | 4x - 5x |
| Muhammad Mayda Ary Pratama    | 0903118212601<br>9 | 2021 | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| Adinda Arisfianti             | 4,02118E+12        | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Tidak Pernah | 1x      |
| Muhammad Tsabita Robani       | 0903138222714<br>0 | 2022 | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Dzakiyya Nur Fadhilahrizka    | 0903138222717<br>5 | 2022 | Perempuan | Kampus Bukit     | Pernah       | 4x - 5x |
| Dianti Jasmine Hasibuan       | 0613128222706<br>8 | 22   | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Elven Constancio              | 0903138212616<br>9 | 2021 | Laki Laki | Kampus Bukit     | Pernah       | 1x      |
| tasya laila                   | 0101058222601<br>4 | 2022 | Perempuan | Kampus Bukit     | Pernah       | 1x      |
| Febyta Maharani Rizka Vandini | 1,00113E+13        | 2020 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 4x - 5x |
| Vazla Annisya Rahmadila       | 0903128212607<br>3 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| Chalia Merlin                 | 0901058212500<br>3 | 2021 | Perempuan | Kampus Bukit     | Tidak Pernah | 1x      |

|                              |                |      |           |                  |              |         |
|------------------------------|----------------|------|-----------|------------------|--------------|---------|
| Mochammad Randy Surya Bachri | 09011282328052 | 2023 | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Kevin Adiputra Mahesa        | 09011282328115 | 2023 | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Raden Ayu Alfirah Aliyah     | 09031282126060 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Natalia S                    | 08011481924102 | 2019 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Devon Prayustio Refangga     | 09031381924137 | 2019 | Laki Laki | Kampus Bukit     | Pernah       | 2x - 3x |
| Riza Abdillah                | 01011282227034 | 22   | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| Anisah Ery Azahra            | 07031182227015 | 2022 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 4x - 5x |
| Andini Hasya Putri           | 08011381924098 | 2019 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Citra Sakinah                | 06131282227069 | 22   | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 4x - 5x |
| Zahira Trimarseta            | 06131282227031 | 2022 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | > 5x    |
| KISSHELLA                    | 06031282126020 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| Yulia Astriani               | 09031282126087 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 4x - 5x |
| Elvira Saharani Rajagukguk   | 09031282126109 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Dewi Aryani                  | 05091282126024 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| Dea Fitri Sabrina            | 09031282126090 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Oktari                       | 09031182126028 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Tidak Pernah | 1x      |

|                           |                    |      |           |                  |              |         |
|---------------------------|--------------------|------|-----------|------------------|--------------|---------|
| Naurah maharani suci      | 0804138212609<br>2 | 21   | Perempuan | Kampus Indralaya | Tidak Pernah | 1x      |
| Devila Jariah             | 0903128212610<br>3 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Risma Nur Aini            | 0903128222712<br>7 | 2022 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| Adelia Inayah Cheril      | 0903128212609<br>4 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Tegar Irsyad Kholidin     | 0903128212611<br>2 | 21   | Laki Laki | Kampus Indralaya | Tidak Pernah | 1x      |
| Kevin Geraldly Farhan     | 0903128212607<br>6 | 2021 | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| marsya ananta             | 0201118232806<br>6 | 23   | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| ezra amelia               | 0102028232700<br>6 | 23   | Perempuan | Kampus Bukit     | Pernah       | 1x      |
| Peter Malindo             | 0501128222703<br>3 | 2022 | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| BELLA THERESIA RAJAGUKGUK | 0102028232703<br>6 | 23   | Perempuan | Kampus Bukit     | Pernah       | 2x - 3x |
| Indri yani pratiwi        | 0102028232703<br>2 | 2023 | Perempuan | Kampus Bukit     | Pernah       | 1x      |
| Fatimah Azhara S Pasaribu | 1,00113E+13        | 2020 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | > 5x    |
| Salsabila                 | 9,03128E+12        | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| Nevitya Elmaira Nurjannah | 9,03102E+12        | 2022 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| M. Ridho Pratama          | 9,01128E+12        | 23   | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Amrina Rosyada Zikri      | 0901128232805<br>5 | 2023 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | > 5x    |
| Septia Cahyani            | 1,00312E+13        | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 4x - 5x |
| Ainun Najla               | 1,00213E+13        | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |

|                                     |                    |      |           |                  |              |         |
|-------------------------------------|--------------------|------|-----------|------------------|--------------|---------|
| Nadia Triwana.S                     | 0901128232805<br>1 | 2023 | Perempuan | Kampus Indralaya | Tidak Pernah | 1x      |
| Ilma sari                           | 0901118232808<br>1 | 2023 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Dina Amelia                         | 0901128232808<br>4 | 2023 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Xenia Clarissa<br>Valencia Marpaung | 0903118232801<br>7 | 2023 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | > 5x    |
| Aisyah Putri<br>Fadhillah           | 0401128232806<br>1 | 2023 | Perempuan | Kampus Bukit     | Tidak Pernah | 1x      |
| Salsabila Azzahra                   | 0703128232813<br>3 | 2023 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Siske Septiana                      | 1,00113E+13        | 2022 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| Mellza Anggreini                    | 1,00114E+13        | 2022 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| Nuryatika                           | 0304118242901<br>7 | 24   | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Lita Senti<br>Margaretha Siregar    | 0304128242904<br>7 | 2024 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | > 5x    |
| Margaret Citra<br>Yudita            | 0601118242902<br>2 | 24   | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Nayla Advedya<br>Wijaya             | 0603118242901<br>7 | 24   | Perempuan | Kampus Indralaya | Tidak Pernah | 1x      |
| Suci Ramadhania                     | 0603128242903<br>3 | 2024 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Rinesa Alda Novia<br>MM             | 0603128242905<br>3 | 2024 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Mandariani                          | 0603128242905<br>2 | 2024 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Shofi Tazrina                       | 0603128242906<br>2 | 24   | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 4x - 5x |
| Adinda Ayu Putri<br>Nariswari       | 0603128232801<br>3 | 2023 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |

|                          |                    |      |           |                  |              |         |
|--------------------------|--------------------|------|-----------|------------------|--------------|---------|
| Rhiyose Arridho Putra    | 0509128212606<br>2 | 2021 | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Elvina Elisabet          | 0703128212620<br>4 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| FASYA ALICIA             | 0603128232805<br>9 | 23   | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Ranada Agustina          | 0603128232803<br>7 | 2023 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Oktariama Tamaro Manalu  | 0703128212612<br>2 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| Lutfia Ayu Islami        | 0603118242900<br>7 | 2024 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| Resti Agusnia            | 0803138242908<br>7 | 2024 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Adhil Tri Alamsyah       | 0803128242903<br>3 | 2024 | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah       | > 5x    |
| Naila Maliha Zahra       | 0803128242903<br>5 | 2024 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| Sakti Abdul Qowi         | 0615128212604<br>5 | 2021 | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| Silvi f. Tamba           | 0603128222706<br>9 | 2022 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| Rara Ayu Andinie         | 0804138222710<br>7 | 2022 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| Siti Aysiah              | 0701128242916<br>7 | 24   | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Nuril Hidayatun Nisa'    | 0804128222706<br>9 | 2022 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Wendi Agustinus Tambunan | 0503128242903<br>1 | 24   | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah       | > 5x    |
| WAILAINA                 | 0611128232803<br>1 | 2023 | Perempuan | Kampus Indralaya | Tidak Pernah | 1x      |



|                                     |                    |      |           |                  |              |         |
|-------------------------------------|--------------------|------|-----------|------------------|--------------|---------|
| Natasya Afriani                     | 0804128232803<br>2 | 2023 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| Sri Rahayu<br>Rahmadani             | 0603128242903<br>8 | 2024 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| Muthi'ah Qurrota<br>A'yun 8         | 6,01128E+12        | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Tidak Pernah | 1x      |
| Winda Sulistyawati                  | 0502128212606<br>0 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | > 5x    |
| Riyatul Jannah                      | 0609138242909<br>2 | 2024 | Perempuan | Kampus Indralaya | Tidak Pernah | 1x      |
| Tri Yana                            | 0608118212600<br>3 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| BELLA                               | 0                  | 2022 | Perempuan | Kampus Bukit     | Pernah       | 1x      |
| Nur Fadhilah                        | 0602118222700<br>8 | 2022 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| M. Afiif<br>Rahmaddhani<br>Alfatiih | 0608128232806<br>5 | 2023 | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Masayu Miftahul<br>Putri Faricka    | 0703128242910<br>1 | 2024 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Izzatul Mutia                       | 0602128222703<br>0 | 2022 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Shafa Putri<br>Dhamayanti           | 0502128212602<br>6 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 4x - 5x |
| Ema Sabela                          | 0103118202502<br>3 | 2020 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | > 5x    |
| Aurora Shafa<br>Callista            | 0704128212611<br>9 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | > 5x    |
| Winni Desra Safitri                 | 0704128212614<br>1 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Rafika                              | 0611128232805<br>0 | 2023 | Perempuan | Kampus Indralaya | Tidak Pernah | 1x      |

|                                  |                    |      |           |                  |              |         |
|----------------------------------|--------------------|------|-----------|------------------|--------------|---------|
| Siska Permata                    | 0303128222704<br>4 | 2022 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| Fernando Eric Redondo            | 0611128232806<br>3 | 2023 | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Yesi Rosalinda                   | 0701118222703<br>6 | 2022 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Aprilyta Nur'Aeni                | 0611128227040      | 2022 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Muhammad Afrizal                 | 0611128232805<br>2 | 2023 | Laki Laki | Kampus Indralaya | Tidak Pernah | 1x      |
| Puspa Maharani                   | 0701118222702<br>4 | 2022 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| Indah Lestari                    | 0801128212604<br>2 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| Anggra Para Diva                 | 0702118232807<br>0 | 2023 | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Annisa                           | 0602118222700<br>6 | 2022 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | > 5x    |
| Laura R L                        | 0703128232819<br>5 | 2023 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Syahla Khanaya Naftali           | 0903128212609<br>1 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |
| Ahmad Hanif Azhari               | 0903128212608<br>2 | 2021 | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| Doni Tri Nugroho                 | 0903118212600<br>4 | 2021 | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah       | 2x - 3x |
| Dhaifan Fathur Rahman            | 0903128212606<br>1 | 2021 | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah       | 4x - 5x |
| Farhan Muhammad Fadhil           | 0903128212603<br>4 | 2021 | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah       | 4x - 5x |
| M. Fatkhur Rahman Azis Samaloisa | 0903108212611<br>7 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah       | 4x - 5x |
| Muhammad Aji Wljaya              | 0903128212604<br>0 | 2021 | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah       | 1x      |

|                           |                |      |           |                  |        |         |
|---------------------------|----------------|------|-----------|------------------|--------|---------|
| Muhammaad Ilham Khatami   | 09031182126016 | 2021 | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah | 2x - 3x |
| Muhammad Rizkiansyah      | 09031182126031 | 2021 | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah | 1x      |
| M Rizkiansyah             | 09031182126031 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah | 2x - 3x |
| Najwa Nabila              | 09031182126002 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah | 4x - 5x |
| Syahla Khanaya Naftali    | 09031282126091 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah | 2x - 3x |
| Cecilia Anjelita Purba    | 09031282126099 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah | 4x - 5x |
| Ablah nurhaliza           | 09031282126053 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah | 4x - 5x |
| Yoel Chrystover Sagala    | 09031182126010 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah | 1x      |
| Aida Khalisatifa          | 09031282126098 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah | 4x - 5x |
| Shella Adelia             | 09031182126018 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah | 2x - 3x |
| Metti Detricia Pratiwi    | 09031282126102 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah | 4x - 5x |
| Rany Andini               | 09031382126156 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah | 1x      |
| Paulus Bonifasius Ricardo | 09031282126058 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah | 2x - 3x |
| Wulandari Wilujeng        | 09031282126064 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah | 2x - 3x |
| Yohana Felicia            | 09031282126084 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah | 4x - 5x |
| Lara Manuela Ompusunggu   | 09031282126110 | 2021 | Perempuan | Kampus Indralaya | Pernah | 1x      |

|                   |         |                    |      |           |                  |        |         |
|-------------------|---------|--------------------|------|-----------|------------------|--------|---------|
| Kiagus<br>Kautsar | Muammar | 0903128212611<br>4 | 2021 | Laki Laki | Kampus Indralaya | Pernah | 2x - 3x |
|-------------------|---------|--------------------|------|-----------|------------------|--------|---------|

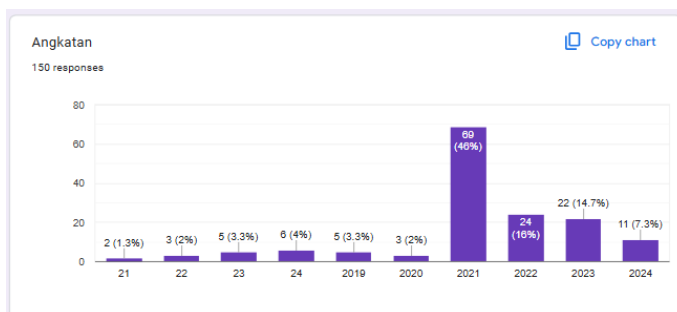
### Lampiran 3 Hasil Kuesioner Penelitian

**Nama Lengkap**  
150 responses

|                                  |
|----------------------------------|
| Syahla Khanaya Naftali           |
| M. Fatkhur Rahman Azis Samaloisa |
| Nuryatika                        |
| Mandariani                       |
| Ilma sari                        |
| Rehandoko Pratama                |
| marsya ananta                    |
| Paulus Bonifasius Ricardo        |
| Nayla Advedya Wijaya             |

**NIM**  
150 responses

|                |
|----------------|
| 09031282126091 |
| 09031082126117 |
| 09031182126031 |
| 03041182429017 |
| 06031282429052 |
| 09011182328081 |
| 09031282126115 |
| 02011182328066 |
| 09031282126058 |

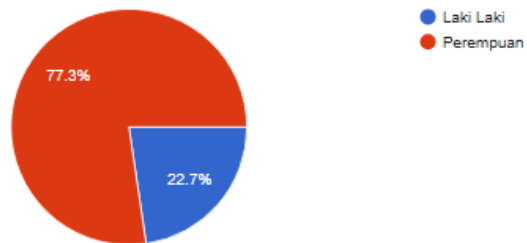




### Jenis Kelamin

150 responses

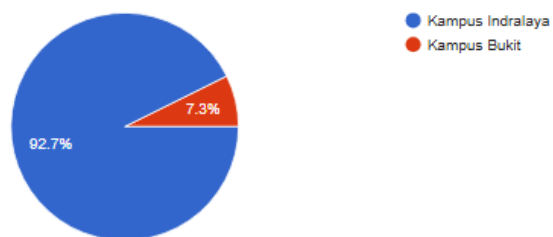
 Copy chart



### Domisili Kampus Universitas Sriwijaya

150 responses

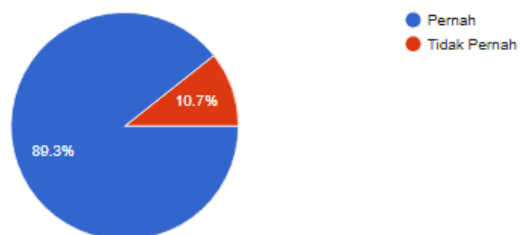
 Copy chart

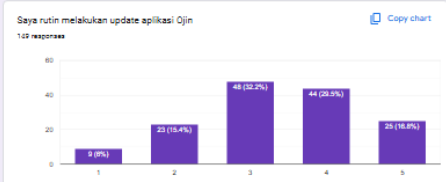
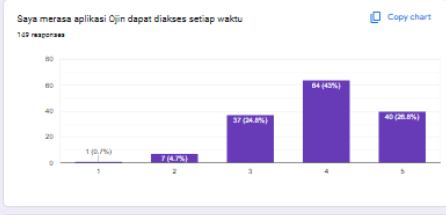
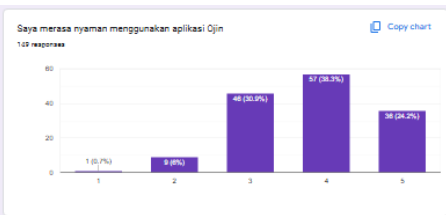
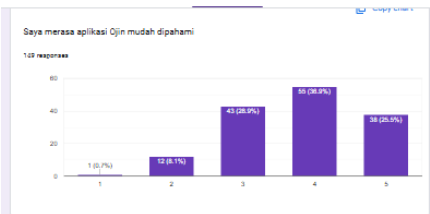
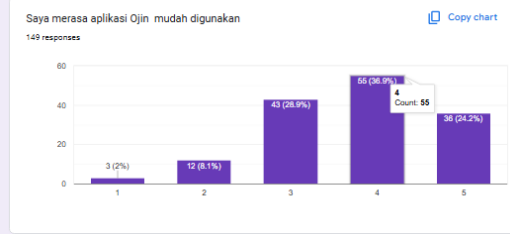
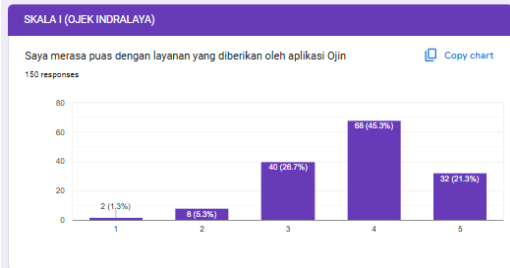
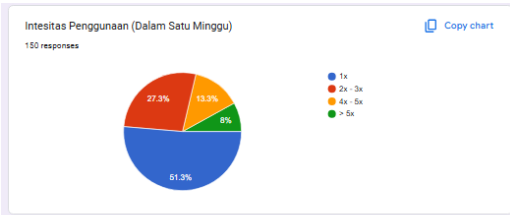


### Pernah Menggunakan Aplikasi *Grab/Ojin* (Ojek Indralaya)

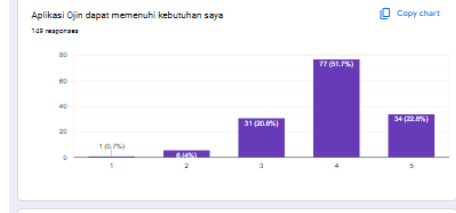
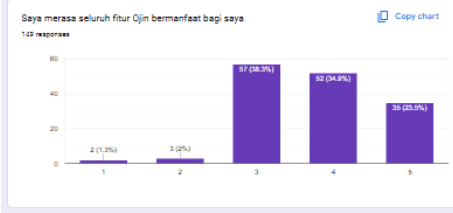
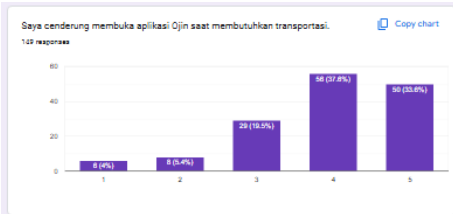
150 responses

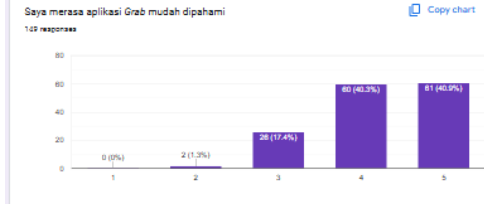
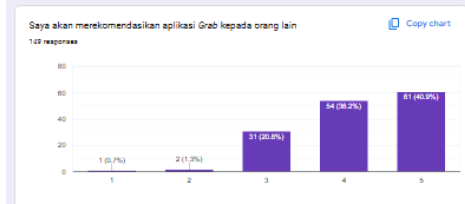
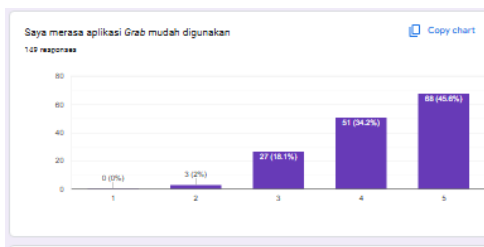
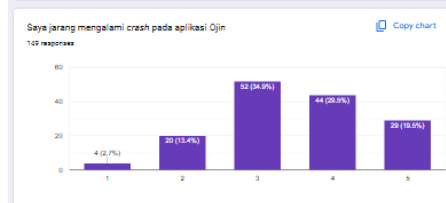
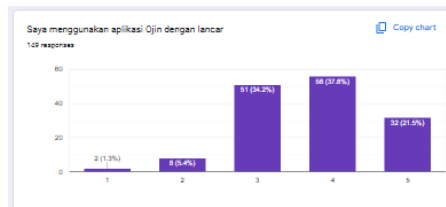
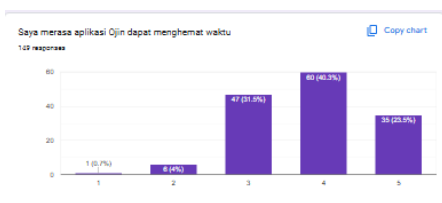
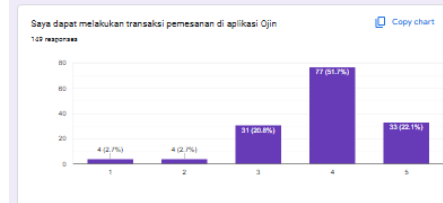
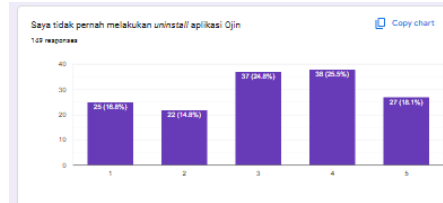
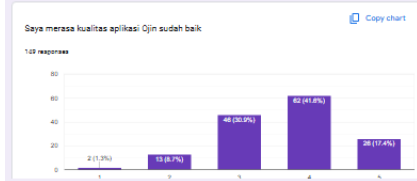
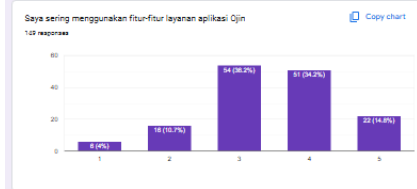
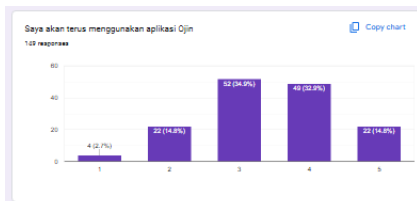
 Copy chart

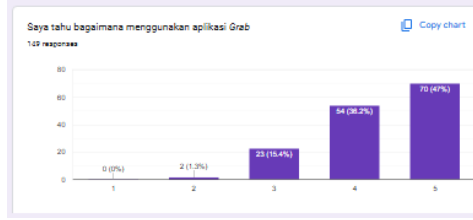
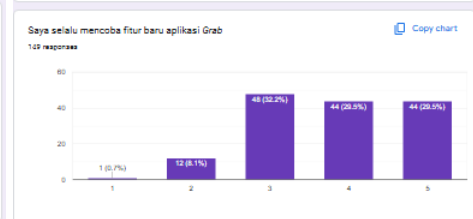
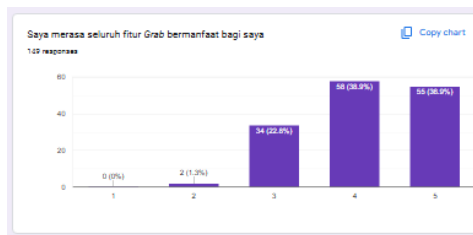
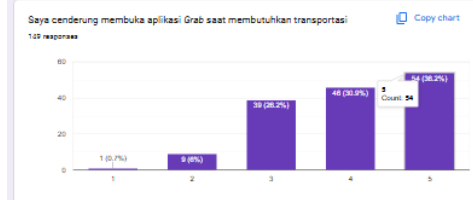
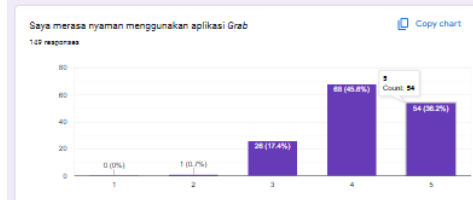
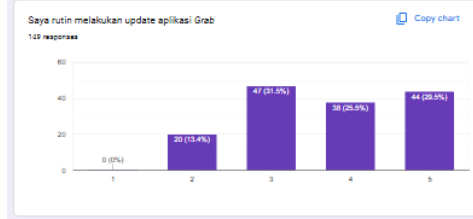
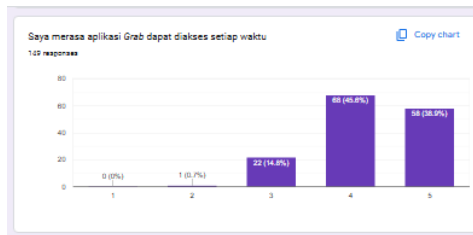
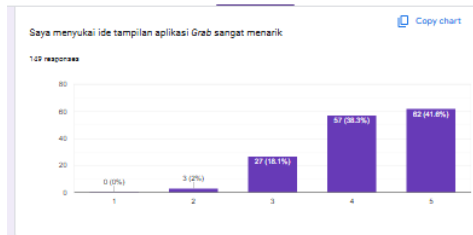






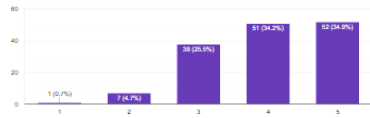




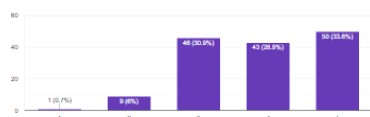


Fitur pemesanan aplikasi Grab saat masih bisa digunakan dengan lancar

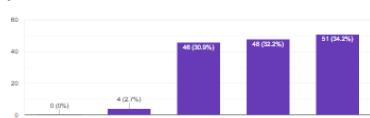
Saya menggunakan aplikasi Grab saat membutuhkan transportasi online dalam waktu cepat  
102 responses



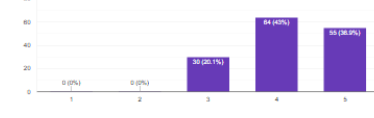
Saya akan terus menggunakan aplikasi Grab  
102 responses



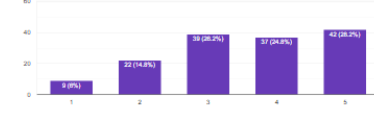
Saya sering menggunakan fitur-fitur layanan aplikasi Grab  
102 responses



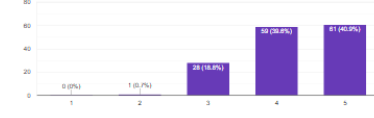
Saya merasa kualitas aplikasi Grab sudah baik  
102 responses



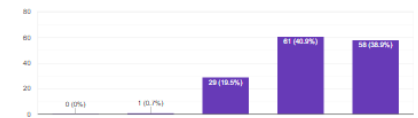
Saya tidak pernah melakukan uninstall aplikasi Grab  
102 responses



Saya dapat melakukan transaksi pemesanan di aplikasi Grab  
102 responses



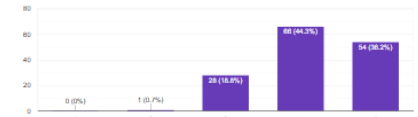
Saya dapat memilih layanan berkualitas yang ada di aplikasi Grab  
102 responses



Saya dapat membatalkan pesanan jika pemesanan tidak sesuai di aplikasi Grab  
102 responses



Saya merasa aplikasi Grab dapat menghemat waktu  
102 responses



Saya menggunakan aplikasi Grab dengan lancar  
102 responses



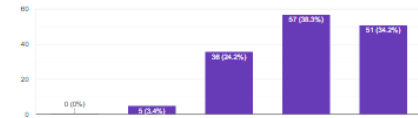
Saya dapat terhubung ke layanan dengan mudah di aplikasi Grab  
102 responses



Saya jarang mengalami crash pada aplikasi Grab  
102 responses



Saya jarang mengalami crash pada aplikasi Grab  
102 responses



**Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Aplikasi Ojin**

**Correlations**

|      |                     | TO.4   | TO.5   | TO.6   | TO.7   | TO.8   | TOTAL  |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| HO.1 | Pearson Correlation | .509** | .470** | .545** | .498** | .333** | .711** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| HO.2 | Pearson Correlation | .479** | .306** | .532** | .412** | .174*  | .633** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .034   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| HO.3 | Pearson Correlation | .531** | .406** | .552** | .515** | .263** | .732** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .001   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| HO.4 | Pearson Correlation | .510** | .377** | .453** | .455** | .232** | .693** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .004   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| HO.5 | Pearson Correlation | .473** | .437** | .516** | .579** | .359** | .727** |

|      |                     |        |        |        |        |        |        |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| HO.6 | Pearson Correlation | .386** | .323** | .401** | .483** | .372** | .624** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| HO.7 | Pearson Correlation | .560** | .473** | .581** | .578** | .298** | .762** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| EO.1 | Pearson Correlation | .545** | .418** | .578** | .558** | .290** | .677** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| EO.2 | Pearson Correlation | .388** | .388** | .392** | .398** | .337** | .652** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| EO.3 | Pearson Correlation | .465** | .433** | .485** | .368** | .323** | .671** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |



|      |                     |        |        |        |        |        |        |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| AO.5 | Pearson Correlation | .443** | .448** | .505** | .546** | .484** | .724** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| AO.6 | Pearson Correlation | .613** | .601** | .710** | .632** | .390** | .806** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| RO.1 | Pearson Correlation | .601** | .477** | .654** | .493** | .369** | .762** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| RO.2 | Pearson Correlation | .563** | .558** | .603** | .500** | .543** | .768** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| RO.3 | Pearson Correlation | .602** | .622** | .588** | .506** | .494** | .779** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| RO.4 | Pearson Correlation | .630** | .591** | .592** | .631** | .458** | .785** |



|      |                     |        |        |        |        |        |        |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| RO.5 | Pearson Correlation | .494** | .361** | .470** | .522** | .405** | .657** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| TO.1 | Pearson Correlation | .603** | .561** | .670** | .547** | .437** | .778** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| TO.2 | Pearson Correlation | .607** | .497** | .648** | .514** | .441** | .794** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| TO.3 | Pearson Correlation | .806** | .563** | .679** | .492** | .386** | .763** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| TO.4 | Pearson Correlation | 1      | .614** | .739** | .563** | .394** | .768** |
|      | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |

|       |                     |        |        |        |        |        |        |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| TO.5  | Pearson Correlation | .614** | 1      | .531** | .510** | .488** | .677** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   |
|       | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| TO.6  | Pearson Correlation | .739** | .531** | 1      | .719** | .390** | .796** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   |
|       | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| TO.7  | Pearson Correlation | .563** | .510** | .719** | 1      | .439** | .735** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   |
|       | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| TO.8  | Pearson Correlation | .394** | .488** | .390** | .439** | 1      | .571** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   |
|       | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| TOTAL | Pearson Correlation | .768** | .677** | .796** | .735** | .571** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|       | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |



|                          |        |        |        |        |        |        |        |        |      |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|
| N                        | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150  |
| HG.2 Pearson Correlation | .643** | .626** | .603** | .574** | .642** | .538** | .310** | .768** |      |
| Sig. (2-tailed)          | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000 |
| N                        | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150  |
| HG.3 Pearson Correlation | .633** | .683** | .686** | .588** | .674** | .682** | .261** | .774** |      |



|                          |        |        |        |        |        |        |        |        |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| HG.5 Pearson Correlation | .637** | .722** | .694** | .669** | .758** | .640** | .253** | .796** |
| Sig. (2-tailed)          | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .002   | .000   |
| N                        | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| HG.6 Pearson Correlation | .441** | .460** | .360** | .412** | .418** | .384** | .519** | .599** |



|      |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| EG.1 | Pearson Correlation | .641** | .659** | .714** | .589** | .663** | .501** | .250** | .769** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .002   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| EG.2 | Pearson Correlation | .545** | .542** | .489** | .549** | .570** | .449** | .393** | .737** |





|                          |        |        |        |        |        |        |        |        |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| EG.4 Pearson Correlation | .671** | .766** | .687** | .722** | .727** | .666** | .413** | .847** |
| Sig. (2-tailed)          | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
| N                        | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| EG.5 Pearson Correlation | .630** | .716** | .724** | .704** | .732** | .682** | .371** | .804** |



|                          |        |        |        |        |        |        |        |        |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| AG.2 Pearson Correlation | .731** | .725** | .696** | .693** | .766** | .610** | .413** | .876** |
| Sig. (2-tailed)          | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
| N                        | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| AG.3 Pearson Correlation | .537** | .572** | .464** | .563** | .516** | .495** | .611** | .739** |



|                          |        |        |        |        |        |        |        |        |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| AG.5 Pearson Correlation | .481** | .536** | .485** | .470** | .480** | .450** | .585** | .723** |
| Sig. (2-tailed)          | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
| N                        | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| AG.6 Pearson Correlation | .699** | .788** | .786** | .755** | .804** | .677** | .290** | .832** |



|                          |        |        |        |        |        |        |        |        |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| RG.2 Pearson Correlation | .645** | .656** | .633** | .626** | .677** | .534** | .425** | .827** |
| Sig. (2-tailed)          | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
| N                        | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| RG.3 Pearson Correlation | .685** | .739** | .667** | .649** | .678** | .536** | .513** | .846** |







|      |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| TG.2 | Pearson Correlation | 1      | .846** | .818** | .650** | .814** | .612** | .348** | .823** |
|      | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| TG.3 | Pearson Correlation | .846** | 1      | .827** | .733** | .834** | .709** | .368** | .863** |



|      |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| TG.5 | Pearson Correlation | .650** | .733** | .736** | 1      | .773** | .657** | .406** | .806** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| TG.6 | Pearson Correlation | .814** | .834** | .805** | .773** | 1      | .666** | .323** | .855** |



|                           |        |        |        |        |        |        |        |        |
|---------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| TG.8 Pearson Correlation  | .348** | .368** | .262** | .406** | .323** | .409** | 1      | .544** |
| Sig. (2-tailed)           | .000   | .000   | .001   | .000   | .000   | .000   |        | .000   |
| N                         | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    | 150    |
| TOTAL Pearson Correlation | .823** | .863** | .823** | .806** | .855** | .744** | .544** | 1      |







## Lampiran 6 Hasil Uji Reabilitas

### 1. Reabilitas Ojin

#### Case Processing Summary

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 150 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 150 | 100.0 |

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .968             | 31         |

### 2. Reabilitas Grab

#### Case Processing Summary

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 150 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 150 | 100.0 |

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .975             | 31         |

## Lampiran 7 Surat Kesiediaan Membimbing

### SURAT KESEDIAAN MEMBIMBING

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Rosa Indah M.T  
NIP : 198202232015042001  
Jabatan Akademik : Lektor

dengan ini menyatakan bersedia menjadi Pembimbing I/II dari Skripsi mahasiswa

Nama : Asmi Naya Fitri  
NIM : 09031282126088  
Jurusan : Sistem Informasi  
Program Studi : Sistem Informasi

dengan judul Skripsi:

Perancangan User Interface Pelatihan Pegawai Di PT.Taspen (PERSERO) Cabang Palembang Menggunakan Metode User Centered Design

Kesediaan Jadwal Pembimbingan :

Hari : \_\_\_\_\_ dan \_\_\_\_\_ (Indralaya)  
atau \_\_\_\_\_ dan \_\_\_\_\_ (Bukit)

Demikianlah surat kesediaan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Calon Pembimbing I,

Palembang, 29 Febuari 2024  
Pemohon,



Dwi Rosa Indah M.T.  
NIP. 198202232015042001



Asmi Naya Fitri  
NIM. 09031282126088

## Lampiran 8 Surat Keputusan Pembimbing Mahasiswa



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**  
Jalan Palembang-Prabumulih KM 32 Inderalaya Ogan Ilir Kode Pos 30662  
Telepon (0711) 7072729, 379249, 581700 Faksimile (0711) 379248, 581710  
Email : info@ilkom.unsri.ac.id

**KEPUTUSAN  
DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
Nomor : 3425/UN9.1.9/DL/2024**

**TENTANG  
PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI  
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2024/2025  
JURUSAN SISTEM INFORMASI KELAS REGULER  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran pembimbingan dan pembuatan Skripsi mahasiswa Jurusan Sistem Informasi Kelas Reguler Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya perlu ditetapkan dosen Pembimbing Skripsi;  
b. Bahwa sehubungan dengan butir a di atas, dipandang perlu menerbitkan Surat Keputusan sebagai landasan hukumnya.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2003 No. 78);  
2. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 5336);  
3. Peraturan Pemerintah No. 42 tahun 1960 Jo No. 60 tahun 1999 tentang Pendirian Universitas Sriwijaya;  
4. Keputusan Menristekdikti No. 12 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Sriwijaya;  
5. Keputusan Mendikbudristek No. 53540/M/06/2023 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Sriwijaya;  
6. Surat Perintah Rektor Universitas Sriwijaya No. 0282/UN9/SK.BUK.KP/2024 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya Masa Tugas Tahun 2024-2028;  
7. Surat Keputusan Rektor Universitas Sriwijaya Nomor 07 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

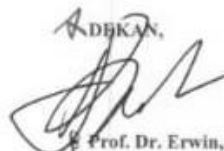
**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan** : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA TENTANG PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA 2024/2025 JURUSAN SISTEM INFORMASI KELAS REGULER FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA.
- KESATU** : Mengangkat dan menugaskan Saudara yang namanya sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini untuk menjadi Pembimbing Skripsi dari mahasiswa yang tersebut dalam lampiran surat keputusan ini.
- KEDUA** : Semua biaya yang timbul akibat adanya keputusan ini dibebankan kepada anggaran DIPA Universitas Sriwijaya Nomor SP No. 023.17.2.677515/2024 tanggal 24 November 2023.
- KETIGA** : Keputusan ini berlaku Sejak tanggal ditetapkan. Dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan atau diperbaiki sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan.

Ditetapkan di Inderalaya,  
Pada tanggal 06 Agustus 2024

Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si.  
NIP 197101291994121001

| NO  | NAMA                        | NIM            | ANGKATAN | PEMBIMBING 1                 | PEMBIMBING 2 |
|-----|-----------------------------|----------------|----------|------------------------------|--------------|
| 86  | Cindy Putri Az Zahra        | 09031282126072 | 2021     | Nabila Rizky Oktadini, M.T.  | -            |
| 87  | Vazla Annisya Rahmadila     | 09031282126073 | 2021     | Nabila Rizky Oktadini, M.T.  | -            |
| 88  | Dila Okta Dwi Putri         | 09031282126075 | 2021     | Dinda Lestari, S.Si., M.T.   | -            |
| 89  | Kevin Gerald Farhan         | 09031282126076 | 2021     | Dinda Lestari, S.Si., M.T.   | -            |
| 90  | Dinda Tri Wulandari         | 09031282126079 | 2021     | M. Rudi Sanjaya, M.Kom.      | -            |
| 91  | M. Alan Saputra             | 09031282126080 | 2021     | Allsela Meiriza, M.T.        | -            |
| 92  | Ahmad Hanif Azhari          | 09031282126082 | 2021     | Ari Wedhasmara, M.Tl.        | -            |
| 93  | Veronica Hertensia Leonardi | 09031282126083 | 2021     | Dr. Ali Ibrahim, M.T.        | -            |
| 94  | Yohana Felicia              | 09031282126084 | 2021     | Dr. Ali Ibrahim, M.T.        | -            |
| 95  | Siska Septiyanah            | 09031282126085 | 2021     | Allsela Meiriza, M.T.        | -            |
| 96  | Shahrizan                   | 09031282126086 | 2021     | Ahmad Rifai, M.T.            | -            |
| 97  | Yulia Astriani              | 09031282126087 | 2021     | Dwi Rosa Indah, S.T., M.T.   | -            |
| 98  | Ami Naya Fitri              | 09031282126088 | 2021     | Dwi Rosa Indah, S.T., M.T.   | -            |
| 99  | Anundita Nabilla Ramadhani  | 09031282126089 | 2021     | Mgs. Afriyan Firdaus, M.IT   | -            |
| 100 | Dea Fitri Sabrina           | 09031282126090 | 2021     | Dwi Rosa Indah, S.T., M.T.   | -            |
| 101 | Syahla Khuraya Nafali       | 09031282126091 | 2021     | Pacu Putra Suarli, M.CS.     | -            |
| 102 | Muhammad Raihan Barlian     | 09031282126092 | 2021     | Ahmad Rifai, M.T.            | -            |
| 103 | Adelia Inayah Cheril        | 09031282126094 | 2021     | Ari Wedhasmara, M.Tl.        | -            |
| 104 | Putri Ratna Sari            | 09031282126096 | 2021     | Dwi Rosa Indah, S.T., M.T.   | -            |
| 105 | Aida Khalisatifa            | 09031282126098 | 2021     | Dr. Ali Ibrahim, M.T.        | -            |
| 106 | Cecilia Anjelita Perba      | 09031282126099 | 2021     | Endang Lestari Ruskan, M.T.  | -            |
| 107 | Viona Dillarendzu           | 09031282126100 | 2021     | Dwi Rosa Indah, S.T., M.T.   | -            |
| 108 | Ishlah Putri Ariyani        | 09031282126101 | 2021     | Dr. Ken Ditha Tania, M.Kom.  | -            |
| 109 | Meni Detricia Pratiwi       | 09031282126102 | 2021     | Dr. Ken Ditha Tania, M.Kom.  | -            |
| 110 | Devila Jariah               | 09031282126103 | 2021     | Nabila Rizky Oktadini, M.T.  | -            |
| 111 | Elvira Saharani Rajagukguk  | 09031282126109 | 2021     | Nabila Rizky Oktadini, M.T.  | -            |
| 112 | Lara Manuela Ompusunggu     | 09031282126110 | 2021     | Allsela Meiriza, M.T.        | -            |
| 113 | Indah Arsita Putri          | 09031282126111 | 2021     | Dwi Rosa Indah, S.T., M.T.   | -            |
| 114 | Tegar Irsyad Kholdin        | 09031282126112 | 2021     | Dimra Yunika Hardiyanti, M.T | -            |
| 115 | Kiagus Muammur Kautsar      | 09031282126114 | 2021     | Mgs. Afriyan Firdaus, M.IT   | -            |
| 116 | Rehandoko Pratama           | 09031282126115 | 2021     | Nabila Rizky Oktadini, M.T.  | -            |

  
 Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si.  
 NIP 197101291994121001

## Lampiran 9 Kartu Konsultasi Bimbingan

### Kartu Konsultasi






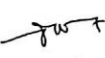


Nama : Asmi Naya Fitri










NIM : 09031282126088

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : ANALISIS PERBANDINGAN USER EXPERIENCE APLIKASI  
TRANSPORTASI ONLINE LOKASI OJIN DAN GRAB  
MENGUNAKAN METODE HEART METRICS

Pembimbing I/II : Dwi Rosa Indah, M.T.

| No. | Tanggal      | Hasil Konsultasi/Komentar   | Paraf Pembimbing  |
|-----|--------------|---|---|
| 1.  | 27 Juni 2024 | Pembahasan mengenai judul penelitian dan metode penelitian        |  |
| 2.  | 1 Juli 2024  | Pembahasan mengenai masalah penelitian dan ruang lingkup          |  |
| 3.  | 8 Juli 2024  | Penentuan judul penelitian dan metode penelitian                  |  |
| 4.  | 10 Juli 2024 | Pembahasan mengenai BAB I   |  |
| 5.  | 17 Juli 2024 | Pembahasan mengenai perbaikan BAB I                               |  |
| 6.  | 17 Juli 2024 | Pembahasan mengenai perbaikan dan revisi BAB I                    |  |
| 7.  | 24 Juli 2024 | Pembahasan mengenai BAB II dan BAB III                            |  |
| 8.  | 27 Juli 2024 | Perbaikan keseluruhan dan menyusun instrumen pertanyaan kuesioner |  |

|     |                   |   |   |
|-----|-------------------|---|---|
| 9.  | 16 Agustus 2024   | Melakukan konsultasi terhadap instrumen kuesioner yang telah direvisi validator |    |
| 10. | 19 Agustus 2024   | Penyebaran Kuesioner  |    |
| 11. | 10 Oktober 2024   | Pembahasan hasil responden kuesioner  |    |
| 12. | 11 Oktober 2024   | Pembahasan hasil olah data kuesioner  |    |
| 13  | 14 Oktober 2024   | Pembasan mengenai BAB IV dan BAB V Jurnal dan Skripsi                           |  |
| 14  | 18 Oktober 2024   | Konsultasi perbaikan BAB IV dan BAB V   |  |
| 15  | 23 Oktober 2024   | Pembahasan mengenai skripsi dan submit Jurnal                                   |  |
| 16  | 1 November 2024   | Konsultasi mengenai keseluruhan skripsi dan submit Jurnal                       |  |
| 17  | 20 Deseimber 2024 | Melakukan konsultasi mengenai pengecekan turnitin/plagiarisme                   |  |

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



**Ahmad Rifai, M.T.**

NIP. 197910202010121003

## Lampiran 10 Surat Permohonan Validator

### SURAT PERMOHONAN

Perihal : Permohonan Validator Instrumen Pertanyaan Kuisisioner

Kepada Yth.

Pacu Putra S,B.CS.,M.CS.,CHFI

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, dalam rangka melakukan penyebaran kuisisioner untuk penelitian Tugas Akhir yang berjudul "Analisis Perbandingan *User Experience* Aplikasi Transportasi Online Lokal (Ojin) dan *Grab* Menggunakan Metode *HEART Metrics*",

Dengan ini saya memohon kesediaan Bapak untuk memberikan validasi terhadap Instrumen Pertanyaan Kuisisioner yang telah saya susun. Validasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen tersebut layak digunakan dan dapat memberikan hasil yang akurat serta relevan disebarkan dilapangan. Demikian permohonan ini saya sampaikan. Atas bantuan dan kesediaan Bapak, saya sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Mengetahui,

Validator



Pacu Putra S,B.CS.,M.CS.,CHFI.

NIP. 198912182013011201

Palembang, 19 Agustus 2024

Hormat Saya,

Pemohon



Asmi Naya Fitri

NIM.09031282126088



Tabel 1. Instrumen Pertanyaan

| Variabel  | Indikator         | Kode  | Pertanyaan  | Referensi   | Skor |   |   |   | Komentar               |   |
|-----------|-------------------|---|---|---|------|---|---|---|------------------------|---|
|           |                   |   |   |   | 1    | 2 | 3 | 4 |                        |   |
| Happiness | Kepuasan Pengguna | HO.1, HG.1  | Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi Ojin/Grab  | A   |      |   |   | ✓ | Pindahkan ke instrumen |   |
|           |                   | HO.2, HG.2  | Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi Ojin/Grab                       | A   | ✓    |   |   |   |                        |   |
|           |                   | HO.3, HG.3  | Saya akan merekomendasikan aplikasi Ojin/Grab kepada orang lain         | A   |      |   |   | ✓ |                        |   |
|           |                   | HO.4, HG.4  | Saya merasa aplikasi Ojin/Grab mudah digunakan                          | A   |      |   |   | ✓ |                        |   |
|           |                   | HO.5, HG.5  | Saya merasa aplikasi Ojin/Grab mudah dipahami                           | A   |      |   |   | ✓ |                        |   |
|           |                   | HO.6, HG.6  | Saya menyukai ide tampilan aplikasi Ojin/Grab sangat menarik            | A   |      |   |   | ✓ |                        |   |
|           |                   | HO.7, HG.7  | Saya merasa tidak terganggu dengan iklan/promo di aplikasi Ojin/Grab    | A   |      |   |   | ✓ |                        |   |
|           |                   | Intestias   | EO.1, EG.1  | Saya merasa aplikasi Ojin/Grab dapat diakses setiap waktu | A    |   |   |   |                        | ✓ |
|           |                   | EO.2, EG.2  | Saya rutin melakukan update aplikasi Ojin/Grab                          | A   |      |   |   | ✓ |                        |   |
|           |                   | EO.3, EG.3  | Saya cenderung membuka aplikasi Ojin/Grab saat membutuhkan transportasi | A   |      |   |   | ✓ |                        |   |
| Manfaat   | EO.4, EG.4        | Saya merasa seluruh fitur Ojin/Grab bermanfaat bagi saya  | A   |   |      |   | ✓ |   |                        |   |
|           | EO.5, EG.5        | Saya merasa seluruh fitur Ojin/Grab berfungsi dengan baik | A   |   |      |   | ✓ |   |                        |   |
|           |                   |   |   |   |      |   | ✓ |   |                        |   |

|              |                    |            |   |   |  |   |  |   |   |
|--------------|--------------------|------------|---|---|--|---|--|---|---|
| Adoption     | Kelayakan Sistem   | AO.1, AG.1 | Saya tahu bagaimana menggunakan aplikasi Ojin/Grab  | A |  |   |  | ✓ |   |
|              |                    | AO.2, AG.2 | Aplikasi Ojin/Grab dapat memenuhi kebutuhan saya  | A |  |   |  | ✓ |   |
|              |                    | AO.3, AG.3 | Saya tidak mengalami kesulitan saat pertama kali menggunakan aplikasi Ojin/Grab               | B |  | ✓ |  |   | Perasaan saat mencoba fitur baru aplikasi |
|              |                    | AO.4, AG.4 | Saya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari penggunaan aplikasi Ojin/Grab                 | A |  |   |  | ✓ |   |
|              |                    | AO.5, AG.5 | Saya lebih memilih dan jarang beralih ke aplikasi lain setelah menggunakan aplikasi Ojin/Grab | A |  |   |  | ✓ |   |
|              |                    | AO.6, AG.6 | Fitur pemesanan aplikasi Ojin/Grab berjalan dengan baik saat digunakan                        | A |  |   |  | ✓ |   |
| Retention    | Keaktifan Pengguna | RO.1, RG.1 | Saya menggunakan aplikasi Ojin/Grab saat membutuhkan transportasi online dalam waktu cepat    | A |  |   |  | ✓ |   |
|              |                    | RO.2, RG.2 | Saya akan terus menggunakan aplikasi Ojin/Grab  | A |  |   |  | ✓ |   |
|              |                    | RO.3, RG.3 | Saya sering menggunakan fitur-fitur layanan aplikasi Ojin/Grab                                | A |  |   |  | ✓ |   |
|              |                    | RO.4, RG.4 | Saya merasa kualitas aplikasi Ojin/Grab sudah baik  | A |  |   |  | ✓ |   |
|              |                    | RO.5, RG.5 | Saya tidak pernah melakukan <i>uninstall</i> aplikasi Ojin/Grab                               | A |  |   |  | ✓ |   |
| Task Success |                    | TO.1, TG.1 | Saya dapat melakukan transaksi pemesanan di aplikasi Ojin/Grab                                | A |  |   |  | ✓ |   |

|                   |            |  |   |  |   |  |   |  |
|-------------------|------------|--|---|--|---|--|---|--|
| Efisiensi         | TO.2, TG.2 | Saya dapat memilih layanan berkualitas yang ada di aplikasi <i>Ojin/Grab</i>   | A |  |   |  | ✓ |  |
|                   | TO.3, TG.3 | Saya merasa aplikasi <i>Ojin/Grab</i> dapat menghemat waktu  | A |  |   |  | ✓ |  |
|                   | TO.4, TG.4 | Saya dapat terhubung ke layanan dengan mudah di aplikasi <i>Ojin/Grab</i>  | A |  |   |  | ✓ |  |
| Efektivitas       | TO.5, TG.5 | Saya dapat membatalkan pesanan jika pemesanan tidak sesuai di aplikasi <i>Ojin/Grab</i>  | A |  |   |  | ✓ |  |
|                   | TO.6, TG.6 | Saya menggunakan aplikasi <i>Ojin/Grab</i> dengan lancar   | A |  |   |  | ✓ |  |
| Tingkat Kesalahan | TO.7, TG.7 | Saya jarang mengalami <i>crash</i> pada aplikasi <i>Ojin/Grab</i> ketika <del>mengetahui</del> masalah. Saya membutuhkan waktu lebih untuk <del>mengoperasikan</del> aplikasi <i>Ojin/Grab</i> | A |  | ✓ |  |   |  |
|                   | TO.8, TG.8 | membutuhkan waktu lebih untuk mengoperasikan aplikasi <i>Ojin/Grab</i>   | A |  |   |  | ✓ |  |

Kesimpulan, Instrumen Pertanyaan ini dinyatakan:

|   |   |
|---|---|
| 1 | Layak digunakan tanpa revisi                |
| 2 | Layak digunakan setelah revisi sesuai saran |
| 3 | Tidak layak digunakan                       |

**Catatan Secara Keseluruhan**

- Dominan menggunakan artikel NURleilah,
- coba bandingkan isi instrumen selain NURleilah, siapa tahu dapat menambah referensi instrumen

Palembang, 19 Agustus 2024

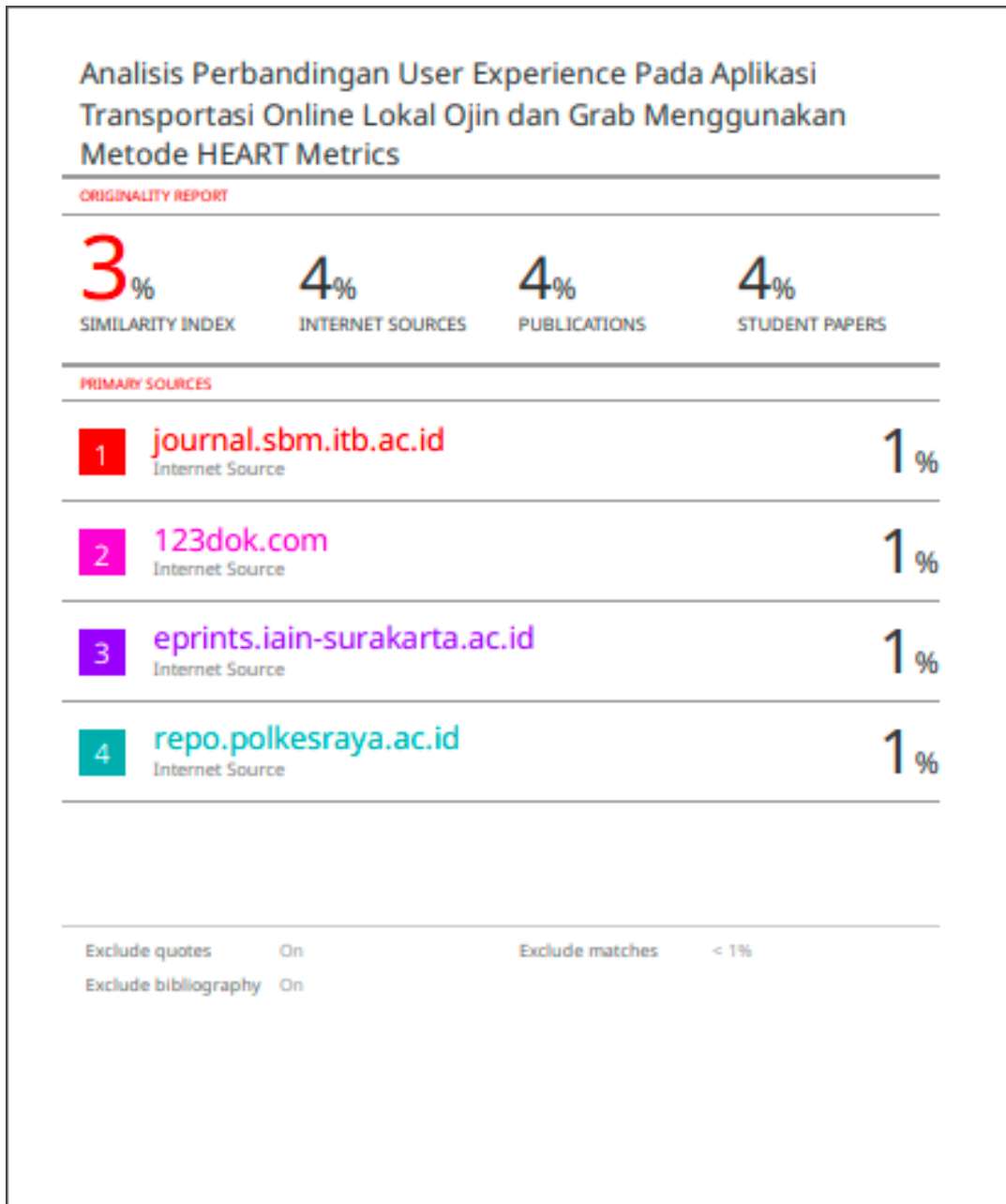
Validator



Pacu Putra S., B.CS., M.CS., CHFI.

NIP. 198912182013011201

## Lampiran 11 Similarity Check



**Lampiran 12** Surat Keterangan Pengecekan *Similarity*

**SURAT KETERANGAN PENGECEKAN**

**SIMILARITY**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asmi Naya Fitri  
NIM : 09031282126088  
Tahun : 2021  
Angkatan  
Program Studi : Sistem Informasi Reguler

Menyatakan bahwa benar hasil pengecekan similarity Skripsi/Tesis/Disertasi/Lap. Penelitian yang berjudul “**Analisis Perbandingan User Experience Pada Aplikasi Transportasi *Online* Lokal Ojin dan Grab Menggunakan Metode *HEART Metrics***” adalah 3%.

Dicek oleh  
operator\*  
1. Dosen Pembimbing  
2. UPT Perpustakaan  
3. Operator Fakultas .....

Demikianlah surat keterangan ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat saya pertanggungjawabkan.

Palembang, 8 Januari 2025

Menyetujui  
Dosen Pembimbing,

Yang menyatakan,

Dwi Rosa Indah, M.T.  
NIP. 198201132015042001

Asmi Naya Fitri  
NIM. 09031282126088

## Lampiran 13 Form Perbaikan Ujian Komprehensif



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**  
Jalan Palembang – Prabumulih Km. 32 Inderalaya Ogan Ilir Kode Pos 30662  
Telepon (0711)7072729, 379249, 581700 Faximile (0711) 379248, 581710  
web : ilkom@unsri.ac.id

### FORM PERBAIKAN UJIAN KOMPREHENSIF\*)

Nama Mahasiswa : Asmi Naya Fitri  
NIM : 09031282126088  
Jurusan : Sistem Informasi Kelas Reguler  
Hari/Tanggal : Selasa / 31 Desember 2024  
Waktu : 10:00 - 11:00 WIB  
Judul Tugas Akhir : Analisis Perbandingan User Experience Aplikasi Transportasi Online Lokal (Ojin) dan Grab Menggunakan Metode HEART Metrics  
Pembimbing 1 : Dwi Rosa Indah, M.T.  
Pembimbing 2 : -  
Perbaikan : 1. Perbaikan perhitungan  
2.  
3.  
4.  
5.  
6.

Jangka Waktu Perbaikan : ..... hari

Telah diperbaiki sesuai dengan saran dan koreksi tim penguji ujian KOMPREHENSIF.

| No. | Nama Penguji            | Status Penguji | Tanda Tangan |
|-----|-------------------------|----------------|--------------|
| 1.  | Hardini Novianti, M.T.  | Ketua          |              |
| 3.  | -                       | Sekretaris     |              |
| 4.  | Dwi Rosa Indah, M.T.    | Pembimbing 1   |              |
| 5.  | -                       | Pembimbing 2   |              |
| 6.  | M. Husni Syahbani, M.T. | Penguji        |              |

Indralaya, 31 Desember 2024  
Mengetahui  
Ketua Jurusan,

Ahmad Rifal, M.T.  
NIP 197910202010121003

\*) Lembar untuk mahasiswa : Diberikan kepada mahasiswa oleh penguji dan digunakan sebagai syarat untuk menjilid Laporan Tugas Akhir (belum boleh dijilid jika belum mendapatkan tanda tangan dari tim penguji ujian komprehensif)