



JUTEKDISI

Jurnal Teknologi Digital dan Sistem Informasi
<https://ojsiibn1.indobarunasional.ac.id/index.php/JUTEKDISI>
 EISSN: 3046-9384 - VOL. 2 No. 2 (2023) 21 - 27



ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI GOJEK, GRAB, DAN MAXIM DENGAN PENDEKATAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE TERHADAP MAHASISWA DI KOTA BATAM

Malfigo¹, Yoyon Arifin²

^{1,2}Sistem Informasi, Institut Teknologi dan Bisnis Indobaru Nasional

INFORMASI ARTIKEL

Sejarah Artikel:
 Diterima Redaksi: 08 Juli 2025
 Revisi Akhir: 17 September 2025
 Diterbitkan Online: 30 September 2025

Keywords

Gojek, Grab, Maxim, User Experience, Batam City.

KORESPONDENSI

E-mail: culesher72@gmail.com

ABSTRACT

This study explores the user experience of online transportation applications Gojek, Grab, and Maxim among university students in Batam City. Using a quantitative approach with the User Experience Questionnaire (UEQ), the research measures user perceptions of utility, efficiency, credibility, and attractiveness. A sample of 50 randomly selected students participated in the study. The results show that students generally have a positive experience using these applications. However, some areas still need improvement, particularly in attractiveness and novelty. Users expressed a desire for more visually appealing interfaces, diverse promotional offers, and innovative features to enhance their overall experience. Based on these findings, several recommendations are proposed. First, service providers should improve user interface (UI) design to make applications more engaging and intuitive. Second, they should develop creative promotional programs tailored to students. Third, continuous innovation is essential to maintain user interest and stay competitive. By addressing these factors, online transportation services can better meet the growing expectations of their users.

ABSTRAK

Penelitian ini membahas pengalaman pengguna aplikasi transportasi online Gojek, Grab, dan Maxim di kalangan mahasiswa di Kota Batam. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui User Experience Questionnaire (UEQ), penelitian ini mengukur persepsi pengguna terhadap aspek kegunaan, efisiensi, kredibilitas, dan daya tarik. Sampel penelitian terdiri dari 50 mahasiswa yang dipilih secara acak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum memiliki pengalaman positif dalam menggunakan aplikasi-aplikasi tersebut. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada dimensi daya tarik dan kebaruan. Pengguna menginginkan antarmuka aplikasi yang lebih menarik secara visual, variasi penawaran promosi, serta fitur-fitur inovatif untuk meningkatkan pengalaman penggunaan.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini memberikan beberapa rekomendasi. Pertama, penyedia layanan perlu memperbaiki desain antarmuka pengguna (UI) agar lebih menarik dan mudah digunakan. Kedua, mereka disarankan untuk merancang program promosi kreatif yang relevan

dengan kebutuhan mahasiswa. Ketiga, inovasi layanan yang berkelanjutan penting dilakukan untuk menjaga minat pengguna dan tetap kompetitif..

Kata Kunci: Gojek, Grab, Maxim, User Experience, Batam City

PENDAHULUAN

Di era digital ini, aplikasi mobile telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari, menawarkan kemudahan dalam berbagai aktivitas, termasuk transportasi. Aplikasi ride-hailing seperti Gojek, Grab, dan Maxim sangat populer di Indonesia, meskipun memiliki perbedaan dalam tarif dan layanan. Maxim dikenal dengan tarifnya yang lebih rendah, sementara Gojek dan Grab menawarkan pilihan layanan yang lebih luas. Kehadiran ketiga aplikasi ini, terutama sejak Maxim beroperasi di Batam pada tahun 2018, telah menciptakan persaingan ketat di pasar transportasi online lokal.

Penelitian sebelumnya oleh Khuntari (2022) telah menganalisis pengalaman pengguna Gojek dan Grab, menemukan bahwa keduanya berhasil menciptakan pengalaman yang baik. Studi ini bertujuan untuk meninjau kembali pengalaman pengguna Gojek, Grab, dan Maxim secara komprehensif di kalangan mahasiswa Batam. Dengan menggunakan pendekatan User Experience Questionnaire (UEQ), penelitian ini akan mengidentifikasi apakah ketiga aplikasi ini memberikan pengalaman yang baik, serta variabel-variabel seperti attractiveness, efficiency, perspicuity, dependability, stimulation, dan novelty yang paling berpengaruh.

Masalah yang teridentifikasi meliputi kendala layanan seperti perubahan tarif mendadak, server error, kesulitan titik lokasi, dan sulitnya mendapatkan driver pada kondisi tertentu. Selain itu, belum ada identifikasi faktor-faktor kunci yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini membatasi fokus pada pelayanan dan kepuasan mahasiswa di beberapa

universitas di Batam terhadap Gojek, Grab, dan Maxim, dengan sampel 50 responden.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat keenam variabel UEQ pada ketiga aplikasi, mengidentifikasi area peningkatan UX, dan memberikan rekomendasi kepada pengembang aplikasi. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi berharga mengenai pengalaman pengguna aplikasi ride-hailing di Batam, serta masukan bagi pengembang untuk perbaikan kualitas aplikasi.

LANDASAN TEORI

Analisis adalah kegiatan fundamental dalam penelitian yang melibatkan proses membedakan, mengurai, dan memilah komponen suatu keseluruhan untuk dikategorikan, dicari keterkaitannya, dan ditafsirkan maknanya (Syafnidawaty, 2020). Dalam konteks penelitian sistem, analisis merupakan tahap krusial untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada sistem berjalan, sehingga memudahkan peneliti dalam menentukan solusi yang tepat di tahap selanjutnya.

Sistem Informasi (SI) adalah suatu kerangka terstruktur yang dirancang untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, menyajikan, dan mendistribusikan informasi. Tujuannya adalah mendukung pengambilan keputusan, pengelolaan operasional, dan pengendalian organisasi. SI mencakup elemen perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), data, prosedur, dan personel yang terorganisir secara sinergis (Kusumah, 2020).

Konsep dasar SI berakar pada pemahaman sistem sebagai kumpulan elemen yang saling berinteraksi dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (Sutarman, 2009). Elemen-elemen ini dapat berupa individu, proses, teknologi, atau data. Sementara itu, informasi merupakan hasil olahan dari data mentah yang telah diproses dan diorganisir sehingga memiliki arti, relevansi, serta memberikan pemahaman atau pengetahuan yang berguna untuk pengambilan keputusan (Sanggha, 2019).

Kepuasan pengguna merujuk pada pemenuhan ekspektasi atau kebutuhan dasar pengguna terhadap suatu sistem. Hal ini mencerminkan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi dengan sistem, serta rasa puas setelah menggunakan sistem karena kemudahan yang ditawarkannya (Romney & Steinbart, 2012; Insap Santoso, 2009). Semakin positif respons pengguna terhadap penggunaan keluaran sistem informasi, semakin tinggi tingkat kepuasan yang mereka rasakan (Jogiyanto, 2007). Secara esensial, kepuasan muncul setelah pengguna merasakan kesesuaian antara hasil yang didapat dengan harapan yang telah diungkapkan sebelumnya (Dian Sano, 2020).

Pengalaman Pengguna (User Experience/UX) adalah aspek penting yang mencakup bagaimana pengguna berinteraksi dengan suatu sistem, termasuk kemudahan belajar, efisiensi penggunaan, dan tingkat kesenangan yang dirasakan. Tingkat kepuasan pengguna sistem informasi erat kaitannya dengan UX, di mana aplikasi atau produk yang mampu memenuhi ekspektasi pengguna akan meningkatkan kepuasan, dan sebaliknya. Apabila hasil pengukuran melebihi ekspektasi, pengguna akan merasakan kepuasan yang sangat tinggi. Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang kebutuhan dan preferensi pengguna

menjadi krusial untuk meningkatkan kepuasan dalam penggunaan sistem informasi.

User Experience Questionnaire (UEQ) adalah instrumen standar yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna secara komprehensif. UEQ terdiri dari 26 pertanyaan yang terbagi dalam enam subskala, meliputi Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, Novelty, Attractiveness.

Penelitian ini akan berfokus pada aplikasi ride-hailing populer di Indonesia, yaitu Gojek, Grab, dan Maxim. Ketiga aplikasi ini menawarkan beragam layanan seperti transportasi daring, pemesanan makanan, dan pengantaran barang. Pemilihan Kota Batam, Kepulauan Riau, sebagai lokasi penelitian didasari oleh tingginya tingkat penggunaan layanan ride-hailing di kota tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menerapkan metode analisis User Experience Questionnaire (UEQ). Pendekatan ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang terperinci dan terukur mengenai pengalaman pengguna aplikasi Gojek, Grab, dan Maxim. UEQ dipilih karena merupakan alat evaluasi UX yang terpercaya, memungkinkan pengukuran aspek-aspek pengalaman pengguna secara objektif, termasuk efektivitas, kenyamanan, efisiensi, keamanan, dan dimensi mendalam lainnya yang relevan dengan penggunaan aplikasi transportasi online oleh mahasiswa di Batam.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah pengguna aktif aplikasi Gojek, Grab, dan Maxim yang berdomisili di Kota Batam, berusia 15-65 tahun, memiliki akses internet dan

smartphone, serta telah menggunakan minimal salah satu aplikasi dalam tiga bulan terakhir. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling dengan metode simple random sampling, karena populasi dianggap homogen.

| HARAPAN SAYA | KENYATAAN YANG TERJADI | SKOR |
|----------------------------|----------------------------|------|
| SP = Sangat Penting | SP = Sangat Penting | 4 |
| P = Penting | P = Penting | 3 |
| TP = Tidak Penting | TP = Tidak Penting | 2 |
| STP = Sangat Tidak Penting | STP = Sangat Tidak Penting | 1 |

Sumber : Diolah oleh Penulis

Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner (angket), yang berisi serangkaian pertanyaan tertulis yang diajukan kepada responden. Kuesioner ini menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat pendapat/tanggapan responden terhadap produk dan layanan pada aplikasi Gojek, Grab, dan Maxim, dengan rentang skor 1 sampai 4 untuk menghindari pilihan netral dan memungkinkan ekspresi tingkat pendapat yang lebih akurat. Kualitas instrumen dipastikan melalui perancangan yang cermat, mengacu pada konsep empiris atau indikator yang telah ditentukan sebelumnya.

Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan model User Experience Questionnaire (UEQ). UEQ mampu mencakup pengukuran secara komprehensif, mulai dari aspek usability klasik hingga aspek pengalaman pengguna yang lebih luas. Ketersediaan alat pengolahan data pada UEQ juga mempermudah interpretasi hasil

penelitian.

| Variabel | Indikator | Kode | |
|-----------------------------|------------------------|---------------------------|------|
| Daya Tarik (Attractiveness) | Menyusahkan | Menyenangkan | ATT1 |
| | Baik | Buruk | ATT2 |
| | Tidak disukai | Menggemirakan | ATT3 |
| | Tidak Nyaman | Nyaman | ATT4 |
| | Atraktif | Tidak atraktif | ATT5 |
| | Ramah Pengguna | Tidak ramah pengguna | ATT6 |
| Kejelasan (Perspicuity) | Tidak dapat dipahami | Dapat dipahami | PER1 |
| | Mudah dipelajari | Sulit dipelajari | PER2 |
| | Rumit | Sederhana | PER3 |
| | Jelas | Membinggungkan | PER4 |
| Efisiensi (Efficiency) | Cepat | Lambat | EFF1 |
| | Tidak Efisiensi | Efisiensi | EFF2 |
| | Tidak Praktis | Praktis | EFF3 |
| | Terorganisasi | Berantakan | EFF4 |
| Keandalan (Dependability) | Tidak dapat diprediksi | Dapat diprediksi | DEP1 |
| | Menghalangi | Mendukung | DEP2 |
| | Aman | Tidak aman | DEP3 |
| | Memenuhi Ekspektasi | Tidak Memenuhi Ekspektasi | DEP4 |
| Simulasi (Simulation) | Bermanfaat | Kurang bermanfaat | STI1 |
| | Membosankan | Mengasyikkan | STI2 |
| | Tidak Menarik | Menarik | STI3 |
| | Memotivasi | Tidak Memotivasi | STI4 |
| Kebaruan (Novelty) | Kreatif | Monoton | NOV1 |
| | Berdaya Cipta | Konvensional | NOV2 |
| | Lazim | Terdepan | NOV3 |
| | Konservatif | Inovatif | NOV4 |

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil survei, UEQ Scales (Mean and Variance) pada aplikasi ini secara umum dinilai cukup baik oleh pengguna. Daya tarik, efisiensi, dan keandalan aplikasi cukup memuaskan. Namun, terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti tingkat kebaruan atau inovasi yang dirasakan kurang oleh pengguna. Selain itu, terdapat perbedaan pendapat yang cukup signifikan di antara pengguna terkait beberapa aspek aplikasi, seperti daya tarik, efisiensi, dan stimulasi.

| UEQ Scales (Mean and Variance) | | |
|--------------------------------|-------|------|
| Attractiveness | 0.543 | 0.28 |
| Perspicuity | 0.415 | 0.22 |
| Efficiency | 0.645 | 0.50 |
| Dependability | 0.585 | 0.46 |
| Stimulation | 0.465 | 0.34 |
| Novelty | 0.350 | 0.36 |

Berdasarkan penilaian pengguna, mengenai Pragmatic and Hedonic Quality pada aplikasi ini memiliki daya tarik visual yang cukup memadai, namun masih ada ruang untuk peningkatan. Aspek fungsionalitas produk juga dinilai cukup baik, menunjukkan bahwa produk dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif. Namun, aspek pengalaman

pengguna atau kepuasan emosional yang didapat saat menggunakan produk ini dinilai kurang memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa desain produk atau fitur-fitur yang ditawarkan belum sepenuhnya mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna.

| Pragmatic and Hedonic Quality | |
|-------------------------------|------|
| Attractiveness | 0.54 |
| Pragmatic Quality | 0.55 |
| Hedonic Quality | 0.41 |

Namun, terdapat variasi pendapat yang cukup besar mengenai tingkat kejelasan, ketergantungan, stimulasi, dan kebaruan produk ini. Hal ini terlihat dari rentang interval kepercayaan yang cukup luas untuk masing-masing aspek tersebut. Artinya, kita dapat cukup yakin (dengan tingkat kepercayaan 95%) bahwa nilai rata-rata daya tarik populasi pengguna sebenarnya berada di antara 0.398 dan 0.689, misalnya. Ini menunjukkan bahwa meskipun rata-rata penilaiannya positif, namun ada kemungkinan sebagian besar pengguna menilai produk ini sangat menarik, sementara sebagian lainnya hanya merasa cukup tertarik. Temuan ini mengindikasikan bahwa perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor yang menyebabkan perbedaan persepsi tersebut, sehingga dapat dilakukan perbaikan yang lebih tertarget.

| Confidence intervals (p=0.05) per scale | | | | | |
|---|-------|-----------|----|------------|---------------------|
| Scale | Mean | Std. Dev. | N | Confidence | Confidence interval |
| Attractiveness | 0.543 | 0.526 | 50 | 0.146 | 0.398 0.689 |
| Perspiciuity | 0.415 | 0.465 | 50 | 0.129 | 0.286 0.544 |
| Efficiency | 0.645 | 0.705 | 50 | 0.196 | 0.449 0.841 |
| Dependability | 0.585 | 0.679 | 50 | 0.188 | 0.397 0.773 |
| Stimulation | 0.465 | 0.583 | 50 | 0.161 | 0.304 0.626 |
| Novelty | 0.350 | 0.600 | 50 | 0.166 | 0.184 0.516 |

Berdasarkan tabel korelasi yang disajikan, terlihat bahwa hubungan antar variabel dalam dataset ini cukup beragam. Beberapa pasangan variabel menunjukkan korelasi yang cukup kuat, baik positif maupun negatif, sementara pasangan lainnya memiliki korelasi yang lemah atau

bahkan tidak ada. Nilai Alpha (Cronbach's Alpha) yang bervariasi untuk setiap kelompok variabel mengindikasikan bahwa reliabilitas internal skala juga tidak seragam. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa kelompok item mungkin mengukur konsep yang sama secara konsisten, sementara yang lainnya tidak. Secara keseluruhan, analisis korelasi ini memberikan gambaran awal tentang hubungan antar variabel, namun untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam, diperlukan analisis lanjutan seperti analisis faktor atau analisis jalur.

| Confidence interval (p=0.05) per item | | | | | |
|---------------------------------------|--------|-----------|----|------------|---------------------|
| Item | Mean | Std. Dev. | N | Confidence | Confidence interval |
| 1 | 0.500 | 0.614 | 50 | 0.170 | 0.330 0.670 |
| 2 | 0.420 | 0.673 | 50 | 0.186 | 0.234 0.606 |
| 3 | 0.700 | 1.374 | 50 | 0.381 | 0.319 1.081 |
| 4 | -0.480 | 0.762 | 50 | 0.211 | -0.691 -0.269 |
| 5 | 0.980 | 1.491 | 50 | 0.413 | 0.567 1.393 |
| 6 | -0.060 | 0.818 | 50 | 0.227 | -0.287 0.167 |
| 7 | -0.100 | 0.863 | 50 | 0.239 | -0.339 0.139 |
| 8 | -0.320 | 0.999 | 50 | 0.277 | -0.597 -0.043 |
| 9 | 1.000 | 1.278 | 50 | 0.354 | 0.646 1.354 |
| 10 | 0.740 | 1.006 | 50 | 0.279 | 0.461 1.019 |
| 11 | 0.200 | 0.728 | 50 | 0.202 | -0.002 0.402 |
| 12 | 1.060 | 1.420 | 50 | 0.394 | 0.666 1.454 |
| 13 | 0.320 | 0.868 | 50 | 0.240 | 0.080 0.560 |
| 14 | 0.100 | 0.814 | 50 | 0.226 | -0.126 0.326 |
| 15 | 0.180 | 0.800 | 50 | 0.222 | -0.042 0.402 |
| 16 | -1.080 | 1.338 | 50 | 0.371 | -1.451 -0.709 |
| 17 | 1.420 | 1.372 | 50 | 0.380 | 1.040 1.800 |
| 18 | 1.040 | 1.142 | 50 | 0.317 | 0.723 1.357 |
| 19 | 1.040 | 1.245 | 50 | 0.345 | 0.695 1.385 |
| 20 | 0.060 | 0.843 | 50 | 0.234 | -0.174 0.294 |
| 21 | 1.400 | 1.355 | 50 | 0.376 | 1.024 1.776 |
| 22 | 0.220 | 0.764 | 50 | 0.212 | 0.008 0.432 |
| 23 | 1.300 | 1.313 | 50 | 0.364 | 0.936 1.664 |
| 24 | 1.280 | 1.246 | 50 | 0.345 | 0.935 1.625 |
| 25 | 1.400 | 1.400 | 50 | 0.388 | 1.012 1.788 |
| 26 | -0.220 | 1.093 | 50 | 0.303 | -0.523 0.083 |

Hasil benchmark yang diperoleh menunjukkan adanya masalah serius pada beberapa aspek aplikasi atau sistem yang sedang dievaluasi. Pengguna merasa produk tersebut kurang menarik, sulit dipahami, tidak dapat diandalkan, dan tidak memberikan stimulasi yang cukup. Selain itu, aplikasi juga dinilai kurang efisien dan kurang inovatif. Hasil yang mengecewakan ini mengindikasikan adanya beberapa kelemahan fundamental dalam desain dan pengembangan aplikasi.

| | Att. | Eff. | Per. | Dep. | Stim. | Nov. |
|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Excellent | ≥ 1.75 | ≥ 1.78 | ≥ 1.9 | ≥ 1.65 | ≥ 1.55 | ≥ 1.4 |
| Good | ≥ 1.52 | ≥ 1.47 | ≥ 1.56 | ≥ 1.48 | ≥ 1.31 | ≥ 1.05 |
| | < 1.75 | < 1.78 | < 1.9 | < 1.65 | < 1.55 | < 1.4 |
| Above average | ≥ 1.17 | ≥ 0.98 | ≥ 1.08 | ≥ 1.14 | ≥ 0.99 | ≥ 0.71 |
| | < 1.52 | < 1.47 | < 1.56 | < 1.48 | < 1.31 | < 1.05 |
| Below average | ≥ 0.7 | ≥ 0.54 | ≥ 0.64 | ≥ 0.78 | ≥ 0.5 | ≥ 0.3 |
| | < 1.17 | < 0.98 | < 1.08 | < 1.14 | < 0.99 | < 0.71 |
| Bad | < 0.7 | < 0.54 | < 0.64 | < 0.78 | < 0.5 | < 0.3 |

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Gojek, Grab, dan Maxim umumnya dinilai positif oleh pengguna, khususnya dalam efisiensi dan keandalan layanan. Namun, terdapat area yang memerlukan peningkatan, yaitu inovasi, pengalaman pengguna, dan kejelasan informasi. Adanya variasi persepsi pengguna menunjukkan potensi personalisasi layanan. Untuk meningkatkan daya saing, ketiga perusahaan ini perlu berfokus pada pengembangan fitur inovatif, perbaikan desain antarmuka pengguna, dan peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan agar dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna yang beragam.

Keenam dimensi yang diteliti - daya tarik, efisiensi, kejelasan, keandalan, stimulasi, dan kebaruan - memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan aplikasi. Desain yang menarik, proses pemesanan cepat, informasi yang jelas, layanan yang dapat diandalkan, fitur menarik, dan inovasi berkelanjutan adalah faktor kunci yang membangun ketertarikan dan loyalitas pengguna. Untuk bersaing di pasar transportasi daring yang kompetitif, aplikasi harus unggul di semua dimensi ini, bukan hanya satu atau dua aspek saja.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan sangat menghargai segala kritik dan saran. Keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

Bapak Dr. Jontro Simanjuntak S.pt., S.E., M.M., selaku Rektor Institut Teknologi Indobaru Nasional.

Bapak Cosmas Eko Suharyanto, S.kom., M.MSI., selaku Ketua Program Studi sekaligus Dosen Pembimbing.

Bapak Miftahul Ilm, S.Pd., S.Kom., M.Pd.T., selaku Pembimbing Akademik.

Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Institut Teknologi dan Bisnis Indobaru Nasional atas dukungan akademis dan fasilitas.

Orang tua dan keluarga atas dukungan moral dan material yang tak terhingga. Rekan-rekan mahasiswa seangkatan atas kebersamaan dan dukungannya selama ini. Serta semua pihak lain yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam bentuk apa pun. Atas perhatian dan kerja sama yang baik dari semua pihak, penulis menghaturkan terima kasih.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dian Sano, A. V. (2020). Beberapa Definisi Tentang Data, Informasi, dan Sistem Informasi Menurut Beberapa Ahli. Retrieved from Binus University: <https://binus.ac.id/malang/2020/12/berapa-definisi-tentang-data-informasi-dan-sistem-informasi-menurut-beberapa-ahli/>
- [2] Adi. (2022,929). Retrieved from <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/11135/3/BAB%202.pdf>
- [3] Hayes, A. (2024, 6 06). Investopedia. Retrieved from Apa itu Interval Kepercayaan dan Bagaimana Cara Menghitungnya?: <https://www.investopedia.com/terms/c/confidenceinterval.asp>
- [4] Kusumah, D. M. (2020). Analisis potensi layanan sistem informasi. 9.
- [5] Norman, D., & Nielsen, J. (1998, 08 8). The Definition of User Experience (UX). Retrieved from Nielsen Norman Group logo Nielsen Norman Group: <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>

- [6] Novita. (2021, 04 14). Retrieved https://repository.bsi.ac.id/repo/files/300398/download/File_10-BAB-IIIAndasan-Teori_new.pdf
- [7] Pangestu, K. K., Suryanto, T. M., & Pratama, A. (2023). USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) SEBAGAI METODE PENGUKURAN EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA VIRTUAL CAMPUS TOUR UPN. JISAMAR, 442
- [8] Salim, M. P. (2022, 12 15). Profil PT Gojek Indonesia, Sejarah, Alamat Kantor, dan Produk Layanannya. Retrieved from Liputan <https://www.liputan6.com/hot/read/5154461/profil-pt-gojek-indonesia-sejarah-alamat-kantor-dan-produk-layanannya?page=3> 6:
- [9] Sampoerna. (2022, 05 23). Apa itu Populasi dan Sampel dalam Penelitian? Yuk Cari Tahu. Retrieved fromb Sampoerna University:<https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/populasi-dan-sampel/>
- [10] Sanggha, M. (2019). Efektifitas Pengadaan Barang dan Jasa Melalui E-Procurement Pada Pemerintah Kota Sungai Penuh. 7.
- [11] Sumarto. (2018, 05). Retrieved from https://repository.uin-suska.ac.id/13284/9/9.%20BAB%20I%20V_2018332MEN.pdf
- [12] Syafnidawaty. (2020, November 14). Analisis. Retrieved from Universitas Raharja: <https://raharja.ac.id/2020/11/14/analisis/>
- [13] Team. (2023, 9 9). Benchmark Adalah: Pengertian, Manfaat, Jenis, dan Strategi. Retrieved from Codingstudio.id: <https://codingstudio.id/blog/benchmark-adalah/>
- [14] Wahyudi, R. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Pendekatan Konsistensi Internal. Sigitnugroho.id, 11.