

**ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI GOJEK MENGGUNAKAN
TEORI JACOB NIELSEN**

Proposal Skripsi
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat sarjana S-1



disusun oleh:

Edita R. L. Putri
12651058

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2017



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-905/Un.02/DST/PP.00.9/02/2018

Tugas Akhir dengan judul : Analisis User Experience Aplikasi Go-Jek Menggunakan teori Jacob Nielsen
yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : EDITA RIZKI LISTANTO PUTRI
Nomor Induk Mahasiswa : 12651058
Telah diujikan pada : Jumat, 02 Februari 2018
Nilai ujian Tugas Akhir : B+

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Muhammad Mustakim, S.T. M.T.
NIP. 19790331 200501 1 004

Penguji I

Dr. Shofwatul 'Uyun, S.T., M.Kom.
NIP. 19820511 200604 2 002

Penguji II

Muhammad Didik Rohmad Wahyudi, S.T., MT.
NIP. 19760812 200901 1 015

Yogyakarta, 02 Februari 2018
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Sains dan Teknologi
DEKAN



Dr. Murtono, M.Si.
NIP. 19691212 200003 1 001

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Permohonan

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Edita Rizki Listanto Putri

NIM : 12651058

Judul Skripsi : Analisis User Experience Aplikasi Gojek Menggunakan Teori *Jacob Nielsen*

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Teknik Informatika.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 17 Januari 2018
Pembimbing


M. Mustakim, M.T

NIP: 19790331 20051 1 004

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Edita Rizki Listanto Putri

NIM : 12651058

Program Studi : Teknik Informatika

Fakultas : Sains dan Teknologi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “*Analisis User Experience Aplikasi Gojek Menggunakan Teori Jacob Nielsen*” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 17 Januari 2018



Edita Rizki Listanto Putri
NIM. 12651058

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamiin, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena dengan restu-Nya pelaksanaan dan penyusunan skripsi yang berjudul *“Analisis User Experience Aplikasi Gojek Menggunakan Teori Jacob Nielsen”* dapat diselesaikan sebagai persyaratan menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Drs. K.H. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga.
2. Bapak Dr. Murtono, M.Si selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga.
3. Bapak Bambang Sugiantoro, M.T selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
4. Bapak Agus Mulyanto, S.Si., M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Teknik Informatika Angkatan 2012 Jalur Mandiri.
5. Bapak M. Mustakim, M.T, selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberi saran serta koreksi dan membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa mendukung upaya

penyelesaian tugas akhir ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang senantiasa memberikan ilmu dan pengetahuan selama melakukan masa perkuliahan.
8. Teman-teman Program Studi Teknik Informatika 2012 Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Semua pihak yang tidak bisa sebutkan satu per satu, terima kasih atas segala bantuannya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda dari segala kebaikan yang telah dilakukan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan sebagai masukan kearah yang lebih baik lagi.

Demikian penulis berharap agar laporan penelitian ini dapat berguna untuk kita semua.

Yogyakarta, 17 Januari 2018

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahrabbi'l'alamiin, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah kepada orang-orang yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yang diantaranya :

- ✓ Bapak M. Mustakim, M.T, selaku dosen pembimbing yang sudah sabar membimbing sehingga terselesaikan semua nya meskipun dalam waktu yang cukup bisa dibilang lama.
- ✓ Segenap dosen Teknik Informatika UIN Sunan Kalijaga, terima kasih ilmu yang selama ini telah disampaikan dengan sabarnya selama berada dikampus maupun diluar kampus.
- ✓ Ayah Drs.Edi Susanto dan ibu Dra.Lies Setyowati tercinta yang senantiasa mendukung secara moril dan materil.
- ✓ Suami tersayang M.Yunnansyah Dwi Putra dan si kecil Yuraa Azhiimah Putri Nandita yang membuat saya semakin bersemangat menyelesaikan skripsi.
- ✓ Edika dan Edira adik-adik tersayang yang sering bertanya “mbak Dita kapan wisuda?”
- ✓ Mbah Cik, bude Lina, bude Haji, Pakpo, mas Edo, mbak Ani, mbak Lili dan mas Indos yang selalu memberikan support dan kasih sayang keluarga.
- ✓ Uti Na dan Akung Rochim yang juga selalu memberi support.
- ✓ Sahabat tercinta Ripa Gemah Nuripah yang senantiasa sabar walaupun sering dita PHPin dan yang selalu membantu dari awal kuliah hingga pengerjaan skripsi.
- ✓ Sahabat-sahabat tersayang Megasari dan Hanny yang membuat Yogyakarta

semakin menyenangkan.

- ✓ Pide dan Andina tim hore yang selalu menyemangati.
- ✓ Keluarga Teknik Informatika 2012 Mandiri, tetap kompak meskipun bakalan jarang ketemu karena kesibukan masing-masing.
- ✓ Semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebut satu persatu. Semoga Allah membalas semua kebaikan kalian.



HALAMAN MOTTO

BERSYUKUR
(IBU)



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN MOTTO	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvii
INTISARI.....	xviii
ABSTRACT	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Keaslian Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKAN DAN LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5

2.2 Landasan Teori	7
2.2.1 <i>Software Assurance Quality</i> (Jaminan Kualitas Perangkat Lunak) ..	7
2.2.2 <i>User Experience</i> (Pengalaman Pengguna).....	8
2.2.3 <i>Usability</i>	9
2.2.4 <i>Usability Testing</i>	12
2.2.5 Go-Jek.....	13
1. Go-Ride.....	14
2. Go-Car.....	14
3. Go-Food	15
4. Go-Mart.....	15
5. Go-Send	16
6. Go-Box.....	16
7. Go-Pulsa.....	17
8. Go-Massage	17
9. Go-Clean.....	17
10. Go-Glam	18
11. Go-Tix.....	18
12. Go-Auto	19
13. Go-Med.....	19
14. Go-Busway	20
BAB III Metode Penelitian	21

3.1 Design Penelitian.....	21
3.2 Obyek Penelitian	22
3.3 Teknik Pengumpulan Data	22
3.4 Populasi Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	23
3.4.1 Populasi dan Sampel.....	23
3.4.2 Teknik Penarikan Sampel	23
3.5 Tahapan Penelitian	23
3.5.1 Identifikasi Masalah.....	24
3.5.2 Usability Testing.....	24
3.5.2.1 Teori Jacob Nielsen.....	24
3.5.2.2 Perancangan Kuisiонер	25
3.5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	28
3.5.4.1 Uji Validitas	28
3.5.4.2 Uji Reliabilitas	29
3.6 Analisis Data	30
BAB IV Hasil Penelitian.....	32
4.1 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	32
4.1.1 Validitas dan Reliabilitas Go-Jek	32
4.1.2 Validitas dan Reliabilitas Go-Ride	33
4.1.3 Validitas dan Reliabilitas Go-Car	34
4.1.4 Validitas dan Reliabilitas Go-Food	35

4.2 Karakteristik Responden Penelitian	36
4.2.1 Jenis Kelamin Responden Penelitian.....	36
4.2.2 Usia Responden Penelitian	37
4.2.3 Pengeluaran Responden Penelitian.....	38
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian <i>User Experience Testing</i>	39
4.3.1 <i>User Experience</i> Go-Jek.....	39
4.3.2 <i>User Experience</i> Go-Ride.....	42
4.3.3 <i>User Experience</i> Go-Car.....	44
4.3.4 <i>User Experience</i> Go-Food	45
4.4 Hasil Analisi <i>User Experience</i>	48
4.4.1 Analisis <i>User Experience</i> Terhadap Faktor <i>Usability</i>	48
4.4.2 Analisis <i>User Experience</i> Terhadap Karakteristik Responden.....	52
BAB V KESIMPULAN	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Skema Tahapan Penelitian.....	24
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden	36
Gambar 4.2 Diagram Usia Responden.....	37
Gambar 4.3 Diagram Pengeluaran Responden	38
Gambar 4.4 Grafik Kuesioner Terhadap Aplikasi Go-Jek	40
Gambar 4.5 Grafik Kuesioner Terhadap Aplikasi Go-Ride	42
Gambar 4.6 Grafik Kuesioner Terhadap Aplikasi Go-Car	44
Gambar 4.7 Grafik Kuesioner Terhadap Aplikasi Go-Food	46
Gambar 4.8 Faktor <i>Learnability</i> terhadap Go-Jek dan Layanan.....	47
Gambar 4.9 Faktor <i>Efficiency</i> terhadap Go-Jek dan Layanan.....	48
Gambar 4.10 Faktor <i>Memorability</i> terhadap Go-Jek dan Layanan.....	48
Gambar 4.11 Faktor <i>Errors</i> terhadap Go-Jek dan Layanan	49
Gambar 4.12 Faktor <i>Satisfaction</i> terhadap Go-Jek dan Layanan.....	50
Gambar 4.13 <i>User Experience</i> terhadap faktor <i>Usability</i> pada Go-Jek	50
Gambar 4.14 Grafik <i>User Experience Go-Jek</i> dari Kategori Usia.....	51
Gambar 4.15 Grafik <i>User Experience Go-Jek</i> dari Kategori Jenis Kelamin	52
Gambar 4.16 Grafik <i>User Experience Go-Food</i> dari Kategori Pengeluaran	52
Gambar 4.17 Grafik <i>User Experience Go-Ride</i> dari Kategori Usia.....	53
Gambar 4.18 Grafik <i>User Experience Go-Ride</i> dari Kategori Jenis Kelamin ..	53
Gambar 4.19 Grafik <i>User Experience Go-Ride</i> dari Kategori Pengeluaran	54
Gambar 4.20 Grafik <i>User Experience Go-Car</i> dari Kategori Usia.....	54
Gambar 4.21 Grafik <i>User Experience Go-Car</i> dari Kategori Jenis Kelamin ...	55

Gambar 4.22 Grafik <i>User Experience Go-Car</i> dari Kategori Pengeluaran	55
Gambar 4.23 Grafik <i>User Experience Go-Food</i> dari Kategori Usia	56
Gambar 4.24 Grafik <i>User Experience Go-Food</i> dari Kategori Jenis Kelamin .	56
Gambar 4.25 Grafik <i>User Experience Go-Food</i> dari Kategori Pengeluaran	57



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	7
Tabel 3.1 Kuesioner Penelitian	26
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Go-Jek.....	32
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Go-Jek.....	32
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Go-Ride.....	33
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Go-Ride	33
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Go-Car	33
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Go-Car	34
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Go-Food.....	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Go-Food.....	35
Tabel 4.9 Jenis Kelamin Responden	35
Tabel 4.10 Usia Responden.....	36
Tabel 4.11 Pengeluaran Responden.....	37
Tabel 4.12 Hasil Kuesioner User Experience Go-Jek.....	39
Tabel 4.13 Hasil Kuesioner User Experience Go-Ride.....	41
Tabel 4.14 Hasil Kuesioner User Experience Go-Car	43
Tabel 4.15 Hasil Kuesioner User Experience Go-Food.....	45

ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI GOJEK MENGGUNAKAN TEORI JACOB NIELSEN

Edita Rizki Listanto Putri
NIM. 12651058

INTISARI

Penggunaan aplikasi di Indonesia semakin meningkat, hal tersebut melatar belakangi munculnya aplikasi yang digunakan oleh perusahaan transportasi. Munculnya aplikasi-aplikasi tersebut membuat terjadinya pro dan kontra di kalangan masyarakat dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai aplikasi tersebut. Hal tersebut mendorong peneliti untuk mencari tahu bagaimana pengalaman pengguna terhadap aplikasi Gojek.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat usability aplikasi Gojek, menganalisa user experience aplikasi Gojek dengan pendekatan pada aspek usability, dan menganalisa layanan apa yang paling sering diminati pengguna. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif kuantitatif dengan menggunakan software SPSS 21. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling dari pengguna aplikasi Gojek, dimana jumlah sampel yang digunakan sebanyak 48 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa tingkat (*rate*) *usability* aplikasi Gojek termasuk dalam kategori tinggi, hal tersebut sesuai hasil *user experience* rata-rata penilaian terhadap Go-Jek sebesar 4,03, Go-Ride sebesar 3,90, Go-Car sebesar 4,02, dan Go-Food sebesar 4,14. Hasil perhitungan *user experience* pada aspek *usability* diperoleh bahwa, berdasarkan aspek *Learnability* nilai tertinggi diperoleh aplikasi Go-Food 4,31, aspek *efficiency* nilai tertinggi diperoleh aplikasi Go-Food 4,29, aspek *memorability* nilai tertinggi diperoleh aplikasi Go-Food 4,29, aspek *errors* nilai tertinggi diperoleh Go-Jek 3,87, dan aspek *satisfaction* nilai tertinggi diperoleh Go-Car 4,10. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan juga bahwa secara keseluruhan layanan yang paling sering diminat pengguna adalah layanan Go-Food.

Kata kunci: *usability*, *Learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*

USER EXPERIENCE ANALYSIS OF GOJEK APPLICATION USING JACOB *NIELSEN THEORY*

Edita Rizki Listanto Putri
NIM. 12651058

ABSTRACT

The use of applications se of applications in Indonesia is increasing, it is becoming the reason of the emergence of applications that used by transportation companies. The emergence of these applications build the pros and cons in the community because there are still many people who don't have a deep knowledge of the application itself. This encourages the researchers to find out how the user experiences against the application of Gojek.

User experience is focusing on a deep understanding of the user, what the user needs and appreciates, how the capabilities and limitations of the user. GOJEK is one of transportation companies which uses online application in running their business. This study aims to determine the usability level of GOJEK application, analyze the user experience of GOJEK application with an approach on the aspect usability, and which services are the user most interested in. the Data analysis technique that uses in here is quantitative descriptive statistics using SPSS 21 software. The sampling technique uses in here is a simple random sampling from the user of GOJEK application's with 48 respondents, while the data collection uses the questionnaires.

Results of this study it can be conclude that the rate of GOJEK applications usability is in the high category, it is according to the user experience results where the average rating of Go-Jek is 4.03, Go-Ride by 3.90, Go-Car by 4.02 and Go-Food by 4.14. The results of the user experience in usability aspect is obtaining the highest value of some features; learnability aspect by Go-Food 4.31, efficiency aspect by Go-Food 4.29, memorability aspect by Go-Food 4.29, errors aspects by Go-Jek 3,87, and satisfaction aspect by Go-Car 4.10. Based on the description it can be inferred from the passage that the features which commonly used by the user is Go-Food service.

Keywords: efficiency, errors, learnability, memorability, satisfaction and usability.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era globalisasi yang ditandai dengan adanya kemajuan teknologi komunikasi dan transportasi yang sangat pesat dan berkembang pada setiap saat. Kehadiran teknologi yang semakin canggih tersebut tentunya dapat mempermudah pekerjaan kita sehari-hari jika kita memanfaatkan system dengan sebaik mungkin, sehingga secara tidak langsung kondisi tersebut menuntut kita agar menjadi smart user untuk aplikasi-aplikasi yang sudah tersedia. Menurut Jogiyanto sendiri aplikasi merupakan penggunaan dalam suatu computer, instruksi (instruction) atau pernyataan (statement) yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output. Dalam penelitian ini, analisis menggunakan teori Jacob Nielson, dikarenakan ingin mengetahui tingkat *usability* dan *user experience* aplikasi Gojek dengan pendekatan aspek *usability*.

Dengan semakin trendnya penggunaan aplikasi di Indonesia, hal ini melatar belakangi munculnya aplikasi yang digunakan oleh perusahaan transportasi, sehingga customer dimanjakan dengan pelayanan yang tidak membuang terlalu banyak waktu, lengkap, efisien dan tentunya bisa digunakan kapanpun dan dimanapun selama anda terkoneksi dengan internet. Beberapa macam aplikasi perusahaan transportasi yang telah berkembang sekarang ini antara lain: Uber, GrabCar, Grabtaxi, Bajaj App dan lain-lain.

Namun dalam kenyataannya masyarakat Indonesia banyak yang belum mengetahui manfaat dari aplikasi-aplikasi tersebut dikarenakan belum adanya pengetahuan tentang systemnya dan kesulitan masyarakat awam untuk menggunakan aplikasi itu, sehingga kegunaan aplikasi tersebut belum maksimal.

Peran para pengguna (*user*) tentunya akan sangat penting dalam membangun dan memperingkat keberhasilan suatu aplikasi. *User experience* berfokus pada pemahaman yang mendalam pada pengguna, apa yang pengguna butuhkan, apa yang pengguna nilai, bagaimana kemampuan pengguna dan juga keterbatasan pengguna.

Dari wacana yang sudah dijelaskan di atas dan juga dengan pertimbangan penggunaan transportasi ojek yang sudah sangat umum digunakan oleh masyarakat Indonesia, penulis tertarik untuk melakukan analisis pengalaman pengguna (*User Experience*) dengan objek aplikasi Gojek. Penulis hanya meneliti pada factor Usabilitynya saja. Dalam tulisan ini penulis menggunakan teori dari Jacob Nielsen 1995 sebagai acuan untuk melakukan penelitian. Menurut Jacob Nielsen Usability meliputi : *Learnability* yaitu fungsi-fungsi dasar produk mudah dioperasikan sejak awal, *Efficiency* yaitu fungsi-fungsi produk dapat dengan cepat dipergunakan, *memorability* yaitu setelah pengguna meninggalkan system dalam waktu lama, lalu bias dengan mudah mengerti kembali cara penggunaannya, *Errors* yaitu ukuran seberapa banyak dan serius kesalahan pengguna produk, dan bagaimana pengguna dapat memperbaiki kesalahan tersebut dan *Satisfaction* yaitu seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna menggunakan produk tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, masalah yang akan diselesaikan dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana tingkat (*rate*) *usability* aplikasi Gojek?
- b. Bagaimana *user experience* aplikasi Gojek dengan pendekatan ASPEK *usability*?
- c. Layanan apa yang paling sering diminati oleh pengguna?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah seperti yang telah dijelaskan di atas, maka permasalahan dibatasi pada :

- a. Analisis *user experience* aplikasi Gojek ini menggunakan pendekatan *usability* pada user.
- b. Penelitian menggunakan kuisioner kepada para pengguna yang sering menggunakan layanan Gojek.
- c. Penelitian menggunakan teori *usability testing* dari Jacob Nielsen yang diukur dengan lima kriteria yaitu: *Learnability*, *Efficiency*, *Errors*, dan *Satisfactions*.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui tingkat (*rate*) *usability* aplikasi Gojek.

- b. Untuk menganalisa *user experience* aplikasi Gojek dengan pendekatan pada aspek *usability*.
- c. Untuk menganalisa layanan apa yang paling sering diminati pengguna.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

- a. Menganalisa kualitas *user experience* dari aplikasi Gojek sehingga dapat dimaksimalkan penggunaannya.
- b. Menganalisa layanan apa yang paling sering diminati pengguna, sehingga bisa menjadi rekomendasi untuk para programmer yang ingin membuat aplikasi serupa.

1.6. Keaslian Penelitian

Peneliti berkeyakinan bahwa penelitian tentang analisis *user experience* aplikasi Gojek di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga belum pernah dilakukan.

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini penulis akan menjelaskan kesimpulan yang ditarik dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan mengemukakan saran-saran untuk penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan tahapan penelitian yang telah dibahas dalam bab-bab sebelumnya, maka hasil penelitian dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat (*rate*) *usability* aplikasi Gojek termasuk dalam kategori tinggi, hal tersebut sesuai hasil *user experience* dimana rata-rata penilaian terhadap Go-Jek sebesar 4,03, Go-Ride sebesar 3,90, Go-Car sebesar 4,02, dan Go-Food sebesar 4,14.
2. Hasil perhitungan *user experience* pada aspek *usability* diperoleh bahwa, berdasarkan aspek *Learnability* nilai tertinggi diperoleh aplikasi Go-Food 4,31, aspek *efficiency* nilai tertinggi diperoleh aplikasi Go-Food 4,29, aspek *memorability* nilai tertinggi diperoleh aplikasi Go-Food 4,29, aspek *errors* nilai tertinggi diperoleh Go-Jek 3,87, dan aspek *satisfaction* nilai tertinggi diperoleh Go-Car 4,10.
3. Secara keseluruhan layanan yang paling sering diminati pengguna adalah layanan Go-Food.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, maka beberapa saran yang penulis berikan antara lain:

1. Penelitian agar dapat dilakukan dengan menggunakan faktor-faktor selain *usability*, agar dapat menghasilkan referensi yang lebih baik.
2. Penambahan sampel penelitian supaya hasil yang diperoleh juga lebih akurat.
3. Untuk para programmer yang ingin membuat aplikasi serupa dapat melakukan penekanan pada aplikasi makanan, hal tersebut sesuai dengan hasil analisis penelitian dimana Go-Food memiliki penilaian tertinggi dari responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2000. *Analisis Regresi, Teori, Kasus & Solusi*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Arikunto, Suharsini. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2012. *Sikap Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badre, A. N. 2002. *Shaping Web Usability: interaction design in context*. Boston: Addison-Wasley.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goodman & Gilman. 2012. *Dasar Farmakologi Terapi*, Editor Joel G., Hardman, Lee E., Limbird, Konsultan Editor Alfred Goodman Gilman, Alih bahasa Tim Alih Bahasa Sekolah Farmasi ITB, Edisi 10, Volume 2, Penerbit EGC, Jakarta.
- Kadir, Abdul Al Jaelani. 2016. *Analisis Sistem Prenesi Training ICT UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Berdasarkan Teori McCall*. Yogyakarta.
- Lambert, M D. 2003. *Summy of Supply Chain Management: Processes, Parnerships, Performance, Supply Chain Management Institute*. United States of America.
- Malhotra Naresh K, 2007. *Marketing Research and Applied Orientation*. International Edition: Pearson.
- Mustafa, Hasan. 2000. Teknik Sampling pdf. <http://www.4skripsi.com/metodologi-penelitian/teknik-sampling.html>. Diakses pada tanggal 14 Maret 2017.
- Nabilatun Ana Nisa. 2015. *Experience Media Sosial Mindtalk*. Yogyakarta.
- Narbuko, Ahmadi Cholid. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Akasara.
- Nielsen, J. 1993. *Usability Engineering*. San Fransisco: Morgan Kaufmann Publisher.

- Nielsen, J. 1994. *Usability Engineering*. San Francisco: Morgan Kaufmann Publisher.
- Rubin, A. and Babbie, E.R. 2008. *Research Methods for Social Work*. Bolmont: Thomson Learning.
- Sekaran, U. and Bougie R. (2013), *Research Method for Business: A Skill Building Approach*, 6th ed. West Sussex: John Wiley and Sons Ltd.
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tanzeh, Ahmad. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- USA: Prentice Hall International.
- Zuriah, Nurul. 2007. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan. Teori – Aplikasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Lampiran



Kuesioner Penelitian

Dengan hormat,

Saya Edita R.L Putri, mahasiswa S1 jurusan Teknik Informatika Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai “Analisis User Experience Aplikasi Gojek Menggunakan Teori Jacob Nielson”

Untuk itu, saya mohon bantuan dan kesediaan Saudara/i untuk membantu dalam penelitian ini dengan mengisi kuisisioner terlampir. Saya harap Saudara/I dapat memberikan jawaban yang akurat serta sesuai dengan pengalaman yang sebenarnya. Dalam kuisisioner ini tidak ada jawaban benar atau salah. Saya akan menjamin kerahasiaan data yang Anda berikan, karena jawaban tersebut hanya sebagai bahan penelitian dan tidak untuk dipublikasikan. Atas perhatian dan waktu yang diberikan untuk mengisi kuisisioner jawaban, saya ucapkan terimakasih.

Peneliti,
Edita R.L Putri

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DATA RESPONDEN

1. **Nama :**
2. **Usia :**
3. **Jenis kelamin :** a. Laki-laki b. Perempuan
4. **Pendidikan terakhir :**
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. S1
 - e. S2
5. **Pengeluaran per bulan :**
 - a. Kurang dari Rp 999.999,00
 - b. Rp 1.000.000,00 sampai Rp 1.999.999,00
 - c. Rp 2.000.000,00 sampai Rp 4.999.999,00
 - d. Lebih dari Rp 5.000.000,00
6. **Apakah anda pernah menggunakan aplikasi Gojek dalam satu bulan terakhir?**
 - a. Ya
 - b. Tidak

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Kuesioner ini merupakan alat survei.
2. Skala pengukuran menggunakan skala Likert 5 poin, yaitu:
STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, N = Netral, S = Setuju, SS= Sangat Setuju.
3. Bacalah setiap pertanyaan yang diajukan dengan teliti sebelum memberikan pilihan jawaban.
4. Dalam pengisian kuesioner ini, tidak ada jawaban yang benar atau salah.
5. Berikan tanda centang (✓) pada kotak jawaban yang telah tersedia.
6. Mohon untuk **TIDAK** memberi lebih dari satu jawaban.

No	Pernyataan					
Aplikasi Go-Jek		STS	TS	N	S	SS
1.	Menu dalam aplikasi Go-Jek mudah digunakan, bahkan saat pertama kali menggunakan.					
2.	Pemilihan untuk tipe pembayaran dalam aplikasi Go-Jek mudah ditemukan.					
3.	Fitur-fitur dalam aplikasi Go-Jek dapat di akses dengan cepat.					
4.	Saya dapat menggunakan aplikasi Go-Jek kapanpun.					
5.	Fitur-fitur dalam aplikasi Go-Jek penggunaannya mudah diingat.					
6.	Saya dapat menggunakan aplikasi Go-Jek tanpa harus melihat petunjuk penggunaan.					
7.	Saya dapat menggunakan aplikasi Go-Jek tanpa kesukaran.					
8.	Fitur-fitur didalam aplikasi Go-Jek berjalan dengan baik.					
9.	Saya tertarik untuk terus menggunakan aplikasi Go-Jek.					
10.	Saya merasa puas dengan tampilan interface aplikasi Go-Jek.					
Fitur Go-Ride		STS	TS	N	S	SS
11.	Aplikasi Gojek selalu memberitahu ada Driver Gojek yang terpilih yang akan menghubungi saya.					
12.	Setelah sesaat membuat order Go-Jek secara lengkap, namun driver tidak mengontak saya, di aplikasi sudah secara otomatis muncul pilihan “Cancel Booking” yang sangat mudah ditemukan.					
13.	Penggunaan layanan Go-Ride yang bergambar orang naik sepeda motor mudah dimengerti.					
14.	Jika pengguna salah memasukkan alamat tujuan maka permintaan dapat di cancel.					
15.	Saya tidak perlu khawatir tentang keselamatan dan keamanan Go-Ride karena pengguna Gojek akan mendapatkan fasilitas berupa helm					

	dan masker.					
Fitur Go-Car		STS	TS	N	S	SS
16.	Adanya tarif/biaya diawal sangat bisa menjadi pertimbangan bagi saya untuk menggunakan layanan Go-Car.					
17.	Cara memasukkan lokasi penjemputan dan lokasi tujuan dalam layanan Go-Car sangat cepat.					
18.	Cara pembayaran menggunakan Go-Pay mudah diingat.					
19.	Jika pengguna salah memasukkan tipe pembayaran maka permintaan dapat di cancel.					
20.	Layanan Go-Car ini tidak mengharuskan dinaiki sendiri sebab dimungkinkan untuk maksimal hingga 4 orang penumpang untuk sekali angkut sehingga bias menghemat biaya yang saya keluarkan.					
Fitur Go-Food		STS	TS	N	S	SS
21.	Layanan Go-Food memungkinkan saya dapat membeli makanan/minuman direstaurant/rumah makan yang sudah bekerjasama dengan Go-Jek.					
22.	Setiap restaurant/rumah makan yang sudah bekerjasama dengan Go-Jek mencantumkan harganya sehingga saya bisa memesan makanan/minuman dengan cepat.					
23.	Cara memesan makanan/minuman melalui fitur Go-Food sangat mudah diingat.					
24.	Jika pengguna salah memesan makanan/minuman maka permintaan dapat di cancel.					
25.	Saya bisa melakukan “review order” pada layanan Go-Food supaya tidak terjadi kesalahan biaya yang akan kita keluarkan.					

Lampiran 2

Data Validitas

No	Aplikasi Go-Jek											Fitur Go-Ride							Fitur Go-Car							Fitur Go-Food						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	12	13	14	15		16	17	18	19	20		21	22	23	24	25				
1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	20	5	5	4	4	5	23	4	4	3	4	5	20	5	5	4	4	5	23			
2	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	40	4	4	4	4	5	21	4	5	3	4	5	21	5	4	4	4	5	22			
3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	40	2	2	1	2	2	9	4	4	3	2	2	15	5	4	4	4	5	22			
4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	39	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20			
5	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	41	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20			
6	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	44	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	4	19			
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20			
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20			
9	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46	3	5	5	5	4	22	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25			
10	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	5	4	3	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19			

Lampiran 3

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations

Go_Jek

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
item1	.892**	.001	10
item2	.916**	.000	10
item3	.884**	.001	10
item4	.755*	.012	10
item5	.918**	.000	10
item6	.918**	.000	10
item7	.952**	.000	10
item8	.788**	.007	10
item9	.673*	.033	10
item10	.851**	.002	10
Go_Jek	1		10

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	10	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	35.1000	39.878	.862	.937
item2	34.9000	38.767	.890	.935
item3	35.2000	40.622	.854	.937
item4	35.9000	37.656	.654	.956
item5	35.3000	41.122	.899	.936
item6	35.3000	41.122	.899	.936
item7	35.4000	42.044	.943	.937
item8	35.2000	41.733	.737	.942
item9	35.4000	42.267	.591	.949
item10	35.1000	43.656	.827	.941

Correlations

Go_Ride

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
item11	.762*	.010	10
item12	.921**	.000	10
item13	.848*	.002	10
item14	.846*	.002	10
item15	.791**	.006	10
Go_Ride	1		10

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**.. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	10	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.881	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item11	15.8000	11.289	.631	.874
item12	15.7000	10.456	.875	.822
item13	16.1000	9.211	.711	.869
item14	15.8000	11.289	.770	.848
item15	15.8000	11.067	.673	.865

Correlations

Go_Car

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
item16	.786**	.007	10
item17	.654*	.040	10
item18	.683*	.030	10
item19	.908**	.000	10
item20	.794**	.006	10
Go_Car	1		10

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	10	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item16	16.5000	6.056	.699	.768
item17	16.6000	6.044	.482	.809
item18	17.0000	5.778	.501	.805
item19	16.9000	4.544	.830	.698
item20	16.6000	4.711	.604	.786

Correlations

Go_Food

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
item21	.886**	.001	10
item22	.813**	.004	10
item23	.728*	.017	10
item24	.728*	.017	10
item25	.886**	.001	10
Go_Food	1		10

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	10	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item21	16.6000	2.267	.800	.810
item22	16.8000	2.622	.716	.836
item23	17.0000	2.667	.577	.867
item24	17.0000	2.667	.577	.867
item25	16.6000	2.267	.800	.810

Lampiran 4
Data Penelitian

No	Timestamp	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pengeluaran / Bulan	Apakah anda pernah menggunakan aplikasi Gojek dalam satu bulan terakhir?
1	10/5/2017 10:53:43	Fauzan	34	Laki-laki	Rp. 2.000.000,00 Sampai Rp. 4.999.999,00	Ya
2	10/5/2017 10:56:40	Dedy mardionk	41	Laki-laki	Rp. 2.000.000,00 Sampai Rp. 4.999.999,00	Ya
3	10/5/2017 11:01:01	Indra Septian Azhary	33	Laki-laki	Rp. 2.000.000,00 Sampai Rp. 4.999.999,00	Ya
4	10/5/2017 11:23:26	Ripa Gemah	23	Perempuan	Rp. 1.000.000,00 Sampai Rp. 1.999.999,00	Ya
5	10/5/2017 11:25:03	Ulfa Septi Muslimah	23	Perempuan	Rp. 1.000.000,00 Sampai Rp. 1.999.999,00	Ya
6	10/5/2017 11:25:10	Erin Septiana K	24	Perempuan	Rp. 1.000.000,00 Sampai Rp. 1.999.999,00	Ya
7	10/5/2017 11:25:36	Dwi Kumala Mursyid	23	Laki-laki	Rp. 1.000.000,00 Sampai Rp. 1.999.999,00	Ya
8	10/5/2017 11:26:53	F G Hikmatyar	23	Laki-laki	Rp. 1.000.000,00 Sampai Rp. 1.999.999,00	Ya
9	10/5/2017 11:29:35	Kiki	22	Perempuan	Rp. 1.000.000,00 Sampai Rp. 1.999.999,00	Ya
10	10/5/2017 11:32:07	Tri Wiji Hastuti	23	Perempuan	Rp. 2.000.000,00 Sampai Rp. 4.999.999,00	Ya
11	10/5/2017 11:33:34	Eri kurniawan	23	Laki-laki	Rp. 1.000.000,00 Sampai Rp. 1.999.999,00	Ya
12	10/5/2017 11:37:00	F G Hikmatyar	23	Laki-laki	Rp. 1.000.000,00 Sampai Rp. 1.999.999,00	Ya
13	10/5/2017 11:38:22	RAUHULLOH	23	Laki-laki	Kurang dari Rp. 999.999,00	Ya
14	10/5/2017 11:39:15	Ulfa Septi Muslimah	23	Perempuan	Rp. 1.000.000,00 Sampai Rp. 1.999.999,00	Ya
15	10/5/2017 11:43:43	Helmi bahar alim	25	Laki-laki	Rp. 2.000.000,00 Sampai Rp. 4.999.999,00	Ya
16	10/5/2017 11:48:13	Fajar septian	22	Laki-laki	Rp. 2.000.000,00 Sampai Rp. 4.999.999,00	Ya
17	10/5/2017 11:51:49	Ikhsan Zuhriyanto	23	Laki-laki	Rp. 2.000.000,00 Sampai Rp. 4.999.999,00	Ya
18	10/5/2017 11:52:36	Ripa Gemah	23	Perempuan	Rp. 1.000.000,00 Sampai Rp. 1.999.999,00	Ya
19	10/5/2017 11:53:08	Andi Wijanarko	22	Laki-laki	Kurang dari Rp. 999.999,00	Ya

20	10/5/2017 11:56:16	Valdi	23	Laki-laki	Rp. 2.000.000,00 Sampai Rp. 4.999.999,00	Ya
21	10/5/2017 11:59:24	rizky	24	Laki-laki	Rp. 1.000.000,00 Sampai Rp. 1.999.999,00	Ya
22	10/5/2017 11:59:46	Sifa	21	Perempuan	Rp. 2.000.000,00 Sampai Rp. 4.999.999,00	Ya
23	10/5/2017 12:06:12	Jeff	35	Laki-laki	Rp. 1.000.000,00 Sampai Rp. 1.999.999,00	Ya
24	10/5/2017 12:06:18	Dwi Indah P	23	Perempuan	Rp. 1.000.000,00 Sampai Rp. 1.999.999,00	Ya
25	10/5/2017 12:12:00	Ainul Yaqin	22	Laki-laki	Rp. 2.000.000,00 Sampai Rp. 4.999.999,00	Ya
26	10/5/2017 12:22:15	Putri Swasti Rasmita	20	Perempuan	Rp. 1.000.000,00 Sampai Rp. 1.999.999,00	Ya
27	10/5/2017 12:44:59	Akhmad Choerudin	23	Laki-laki	Rp. 1.000.000,00 Sampai Rp. 1.999.999,00	Ya
28	10/5/2017 12:50:26	Juhdan	23	Laki-laki	Rp. 1.000.000,00 Sampai Rp. 1.999.999,00	Ya
29	10/5/2017 12:55:20	Veneshia regina	18	Perempuan	Rp. 2.000.000,00 Sampai Rp. 4.999.999,00	Ya
30	10/5/2017 12:58:12	Puspita	29	Perempuan	Rp. 2.000.000,00 Sampai Rp. 4.999.999,00	Ya
31	10/5/2017 13:04:34	Surahmat Laguni	25	Laki-laki	Rp. 2.000.000,00 Sampai Rp. 4.999.999,00	Ya
32	10/5/2017 13:06:39	Ade Putri Yolanda	17	Perempuan	Kurang dari Rp. 999.999,00	Ya
33	10/5/2017 13:20:15	Krisna Adi Yogantoro	25	Laki-laki	Rp. 1.000.000,00 Sampai Rp. 1.999.999,00	Ya
34	10/5/2017 13:36:42	Andina akase	24	Perempuan	Rp. 1.000.000,00 Sampai Rp. 1.999.999,00	Ya
35	10/5/2017 14:02:08	Lusi Anggarini	25	Perempuan	Lebih dari Rp. 5.000.000,00	Ya
36	10/5/2017 14:05:55	Visofianit kathrina	24	Perempuan	Rp. 2.000.000,00 Sampai Rp. 4.999.999,00	Ya
37	10/5/2017 14:35:41	Vega handayani	22	Perempuan	Rp. 2.000.000,00 Sampai Rp. 4.999.999,00	Ya
38	10/5/2017 15:28:08	Akhmad Deviyanto	26	Laki-laki	Rp. 1.000.000,00 Sampai Rp. 1.999.999,00	Ya
39	10/5/2017 15:34:41	Berlian rafsanjani	23	Laki-laki	Rp. 1.000.000,00 Sampai Rp. 1.999.999,00	Ya
40	10/5/2017 15:59:55	Zahra Pakaya	22	Perempuan	Rp. 2.000.000,00 Sampai Rp. 4.999.999,00	Ya
41	10/5/2017 16:02:56	Irfan andriyanto	24	Laki-laki	Rp. 1.000.000,00 Sampai Rp. 1.999.999,00	Ya
42	10/5/2017 16:10:20	Bambang susanto	52	Laki-laki	Rp. 2.000.000,00 Sampai Rp. 4.999.999,00	Ya
43	10/5/2017 16:48:29	Christopher	33	Laki-laki	Rp. 2.000.000,00 Sampai Rp. 4.999.999,00	Ya
44	10/5/2017 16:53:20	Edianto	27	Laki-laki	Lebih dari Rp. 5.000.000,00	Ya
45	10/5/2017 19:38:01	Nur kukuh w	13	Laki-laki	Lebih dari Rp. 5.000.000,00	Ya
46	10/5/2017 19:48:56	Kiki	22	Perempuan	Rp. 1.000.000,00 Sampai Rp. 1.999.999,00	Ya
47	10/5/2017 22:27:20	bayu resi indrawan	23	Laki-laki	Kurang dari Rp. 999.999,00	Ya
48	10/6/2017 5:30:56	Hatami	33	Laki-laki	Lebih dari Rp. 5.000.000,00	Ya

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
2	1	4	5	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4
6	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
8	5	5	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
9	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
10	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	1	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4
11	2	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4
12	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
14	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5
15	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
17	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
19	5	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

23	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
24	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
27	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	4
28	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
29	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	2	5	3	3	3	4	5	3	4	5	5	5	3	3
30	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
32	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4
33	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
34	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
35	3	4	4	5	3	3	3	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	2	5	4	4	3	4
36	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
37	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
38	5	3	4	2	4	5	5	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	5	3	4
39	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	5	4	5	3	5	4	4	5	3	4
40	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
41	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
42	4	5	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	4	5	5	5	5
43	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	3	3	5	3	3	5	5	5	3	5
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
45	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
47	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3

Lampiran
Deskripsi Responden

Frequency Table

Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 13 - 21 tahun	4	8.3	8.3	8.3
22 - 30 tahun	37	77.1	77.1	85.4
31 - 39 tahun	5	10.4	10.4	95.8
40 - 48 tahun	1	2.1	2.1	97.9
49 - 57 tahun	1	2.1	2.1	100.0
Total	48	100.0	100.0	

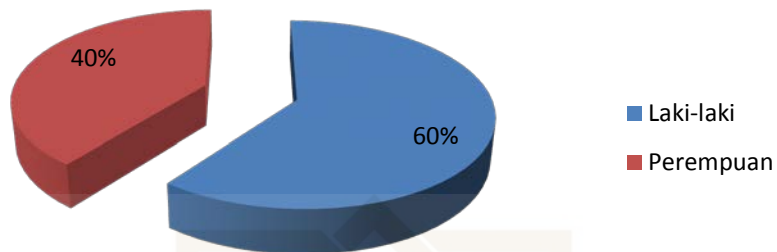
Jenis_kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	29	60.4	60.4	60.4
Perempuan	19	39.6	39.6	100.0
Total	48	100.0	100.0	

Pengeluaran				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang dari Rp. 999.999,00	4	8.3	8.3	8.3
Rp. 1.000.000,00 Sampai Rp. 1.999.999,00	22	45.8	45.8	54.2
Rp. 2.000.000,00 Sampai Rp. 4.999.999,00	18	37.5	37.5	91.7
Lebih dari Rp. 5.000.000,00	4	8.3	8.3	100.0
Total	48	100.0	100.0	

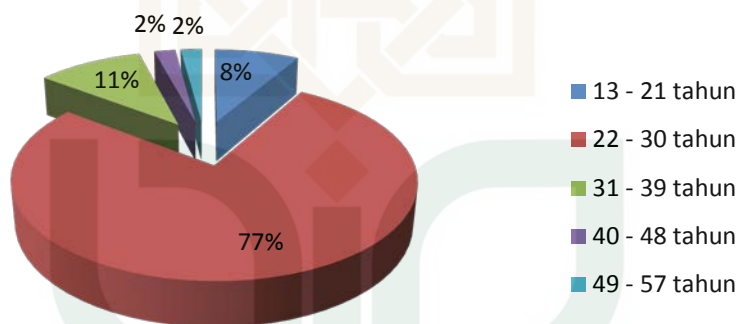
Apakah anda pernah menggunakan aplikasi Gojek dalam satu bulan terakhir?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	48	100.0	100.0	100.0

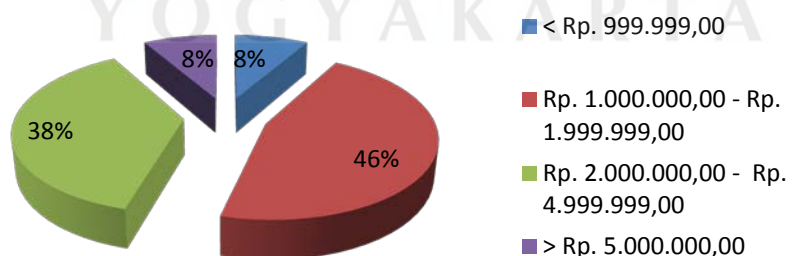
Jenis Kelamin



Usia



Pengeluaran



Lampiran

Deskripsi Data

Frequency Table

item_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	2.1	2.1	2.1
2.00	1	2.1	2.1	4.2
3.00	1	2.1	2.1	6.3
4.00	32	66.7	66.7	72.9
5.00	13	27.1	27.1	100.0
Total	48	100.0	100.0	

item_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	5	10.4	10.4	10.4
4.00	31	64.6	64.6	75.0
5.00	12	25.0	25.0	100.0
Total	48	100.0	100.0	

item_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	4.2	4.2	4.2
3.00	5	10.4	10.4	14.6
4.00	28	58.3	58.3	72.9
5.00	13	27.1	27.1	100.0
Total	48	100.0	100.0	

item_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	4.2	4.2	4.2
3.00	4	8.3	8.3	12.5
4.00	28	58.3	58.3	70.8
5.00	14	29.2	29.2	100.0
Total	48	100.0	100.0	

item_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	7	14.6	14.6	14.6
4.00	31	64.6	64.6	79.2
5.00	10	20.8	20.8	100.0
Total	48	100.0	100.0	

item_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	4.2	4.2	4.2
3.00	9	18.8	18.8	22.9
4.00	24	50.0	50.0	72.9
5.00	13	27.1	27.1	100.0
Total	48	100.0	100.0	

item_7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	4.2	4.2	4.2
3.00	6	12.5	12.5	16.7
4.00	33	68.8	68.8	85.4
5.00	7	14.6	14.6	100.0
Total	48	100.0	100.0	

item_8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	6.3	6.3	6.3
3.00	7	14.6	14.6	20.8
4.00	34	70.8	70.8	91.7
5.00	4	8.3	8.3	100.0
Total	48	100.0	100.0	

item_9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	14	29.2	29.2	29.2
4.00	25	52.1	52.1	81.3
5.00	9	18.8	18.8	100.0
Total	48	100.0	100.0	

item_10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	8	16.7	16.7	16.7
4.00	30	62.5	62.5	79.2
5.00	10	20.8	20.8	100.0
Total	48	100.0	100.0	

item_11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	4.2	4.2	4.2
3.00	5	10.4	10.4	14.6
4.00	26	54.2	54.2	68.8
5.00	15	31.3	31.3	100.0
Total	48	100.0	100.0	

item_12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	4	8.3	8.3	8.3
3.00	12	25.0	25.0	33.3
4.00	26	54.2	54.2	87.5
5.00	6	12.5	12.5	100.0
Total	48	100.0	100.0	

item_13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	4	8.3	8.3	8.3
4.00	32	66.7	66.7	75.0
5.00	12	25.0	25.0	100.0
Total	48	100.0	100.0	

item_14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	2.1	2.1	2.1
3.00	11	22.9	22.9	25.0
4.00	30	62.5	62.5	87.5
5.00	6	12.5	12.5	100.0
Total	48	100.0	100.0	

item_15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	2.1	2.1	2.1
2.00	2	4.2	4.2	6.3
3.00	16	33.3	33.3	39.6
4.00	24	50.0	50.0	89.6
5.00	5	10.4	10.4	100.0
Total	48	100.0	100.0	

item_16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	2	4.2	4.2	4.2
4.00	31	64.6	64.6	68.8
5.00	15	31.3	31.3	100.0
Total	48	100.0	100.0	

item_17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	2.1	2.1	2.1
3.00	5	10.4	10.4	12.5
4.00	36	75.0	75.0	87.5
5.00	6	12.5	12.5	100.0
Total	48	100.0	100.0	

item_18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	2.1	2.1	2.1
3.00	8	16.7	16.7	18.8
4.00	26	54.2	54.2	72.9
5.00	13	27.1	27.1	100.0
Total	48	100.0	100.0	

item_19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	4.2	4.2	4.2
3.00	16	33.3	33.3	37.5
4.00	25	52.1	52.1	89.6
5.00	5	10.4	10.4	100.0
Total	48	100.0	100.0	

item_20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	2.1	2.1	2.1
2.00	2	4.2	4.2	6.3
3.00	4	8.3	8.3	14.6
4.00	25	52.1	52.1	66.7
5.00	16	33.3	33.3	100.0
Total	48	100.0	100.0	

item_21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	3	6.3	6.3	6.3
4.00	27	56.3	56.3	62.5
5.00	18	37.5	37.5	100.0
Total	48	100.0	100.0	

item_22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	1	2.1	2.1	2.1
4.00	32	66.7	66.7	68.8
5.00	15	31.3	31.3	100.0
Total	48	100.0	100.0	

item_23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	3	6.3	6.3	6.3
4.00	28	58.3	58.3	64.6
5.00	17	35.4	35.4	100.0
Total	48	100.0	100.0	

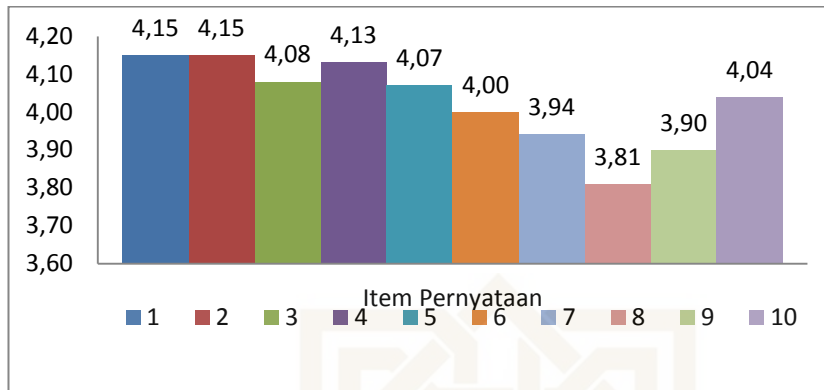
item_24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	2.1	2.1	2.1
3.00	17	35.4	35.4	37.5
4.00	24	50.0	50.0	87.5
5.00	6	12.5	12.5	100.0
Total	48	100.0	100.0	

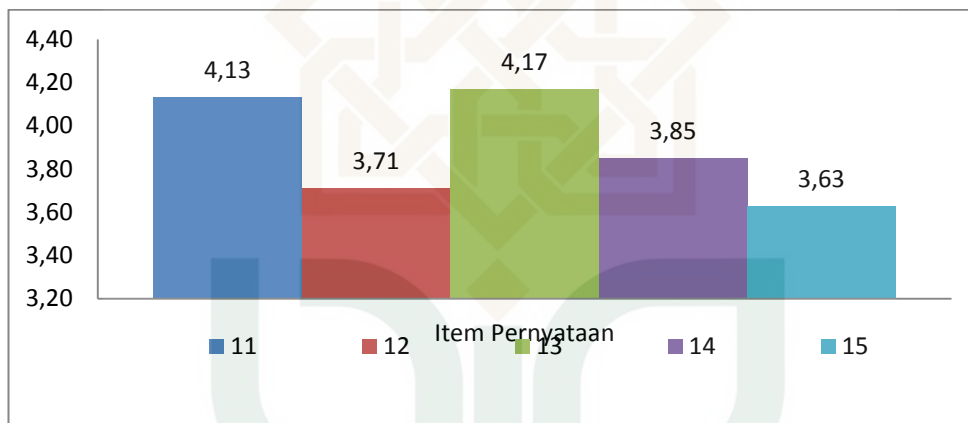
item_25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	6	12.5	12.5	12.5
4.00	32	66.7	66.7	79.2
5.00	10	20.8	20.8	100.0
Total	48	100.0	100.0	

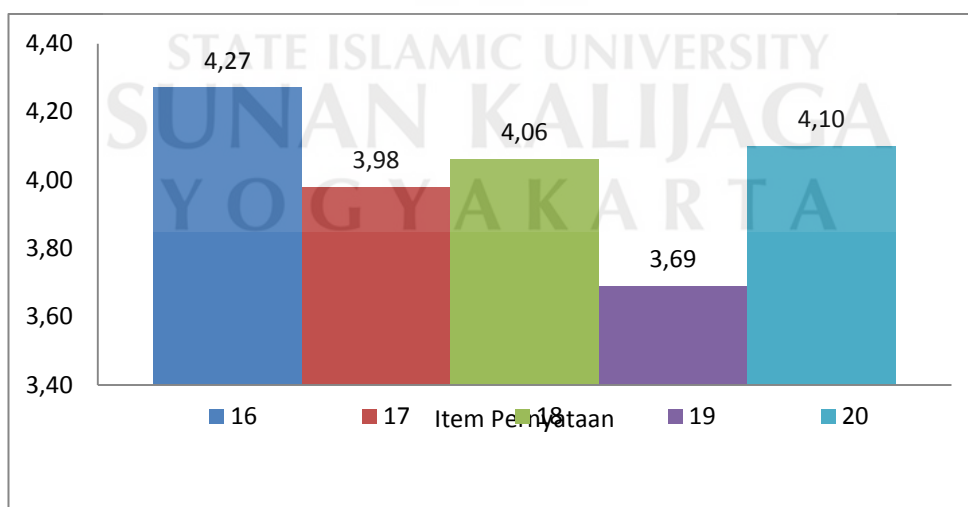
Grafik Kuesioner terhadap aplikasi Go-Jek



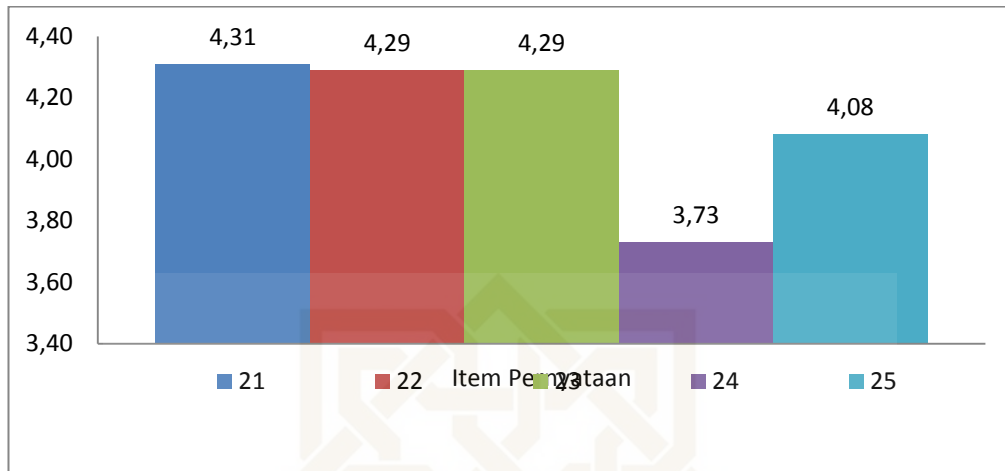
Grafik Kuesioner terhadap aplikasi Go-Red



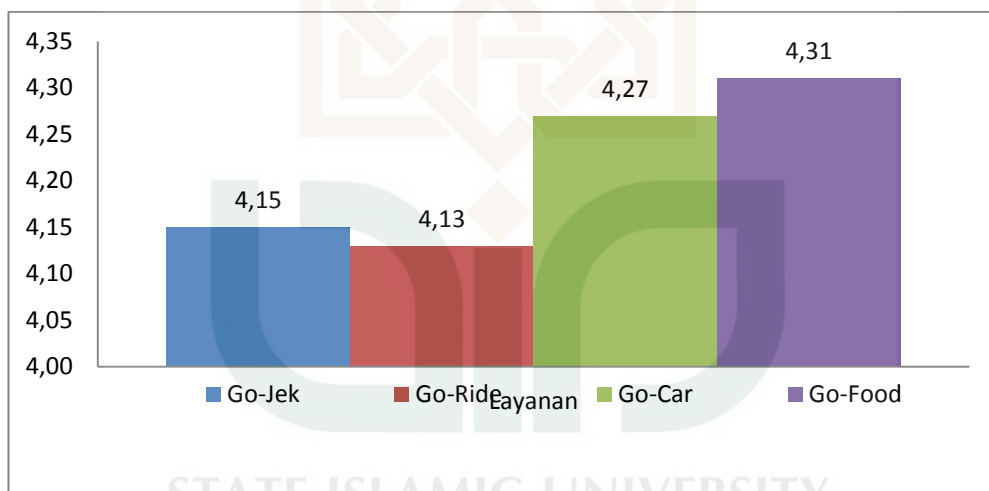
Grafik Kuesioner terhadap aplikasi Go-Car



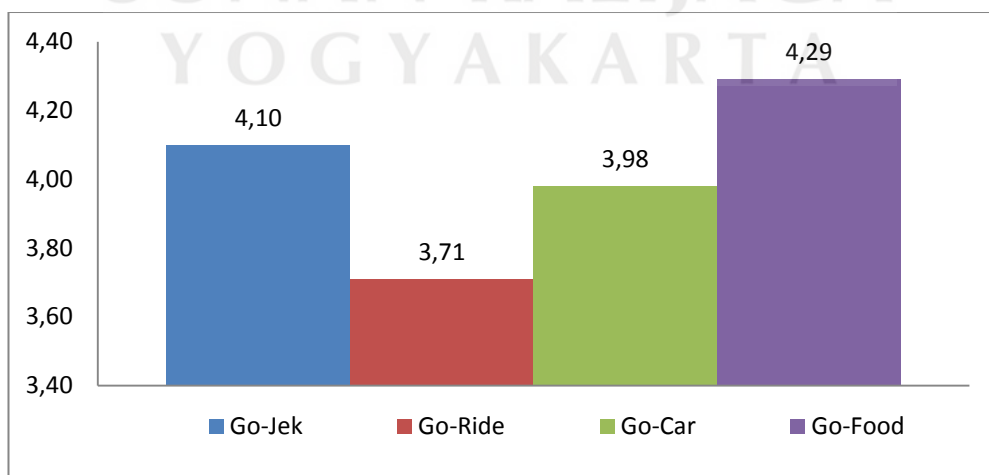
Grafik Kuesioner terhadap aplikasi Go-Food



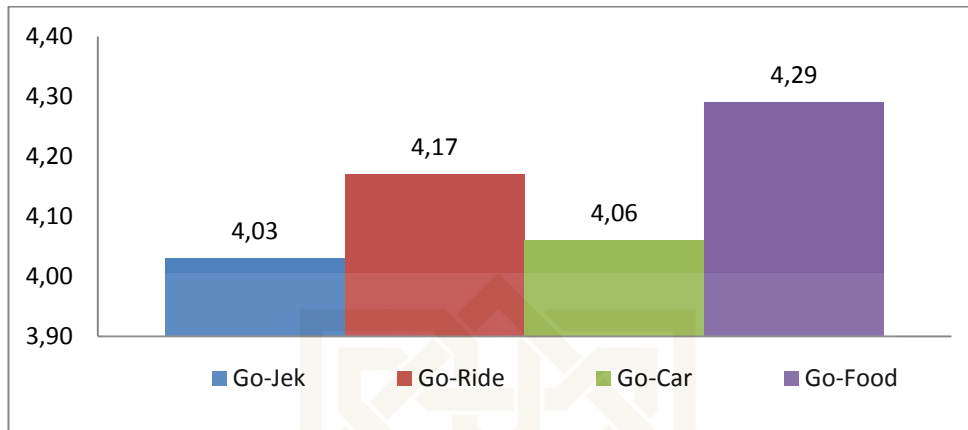
Faktor *Learnability* terhadap Go-Jek dan Layanan



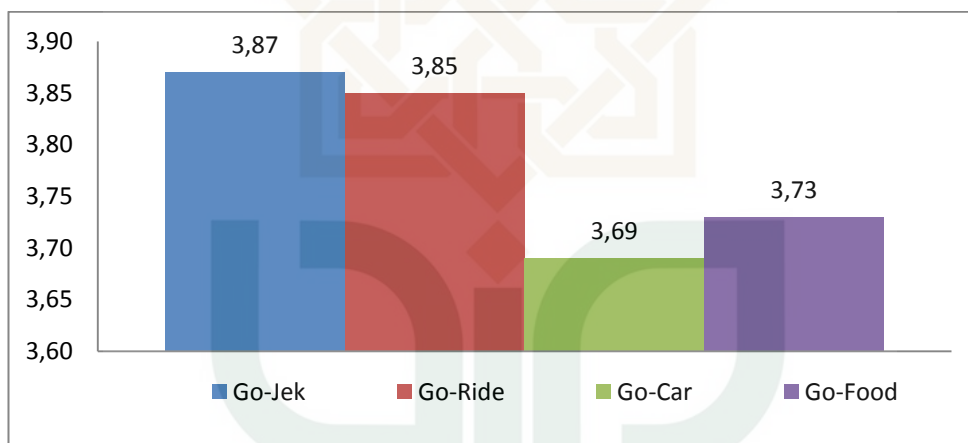
Faktor *Efficiency* terhadap Go-Jek dan Layanan



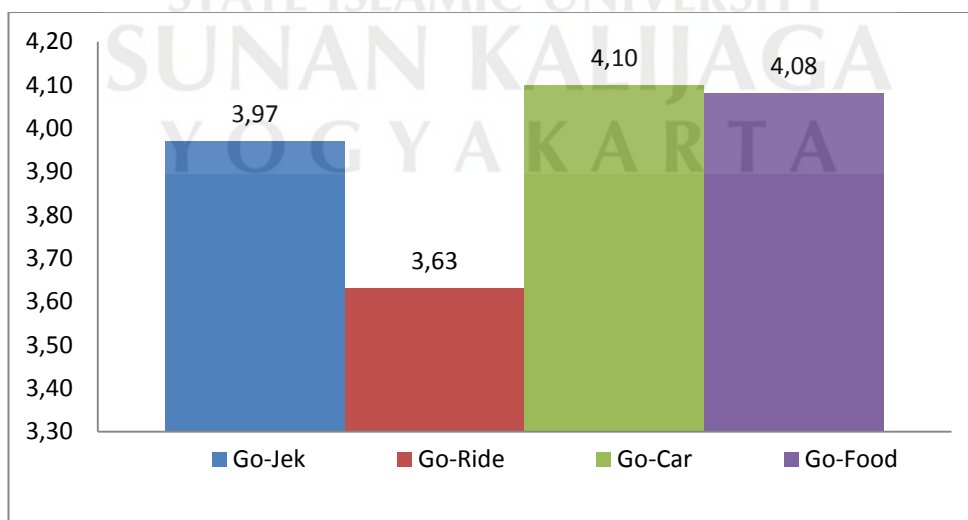
Faktor *Memorability* terhadap Go-Jek dan Layanan



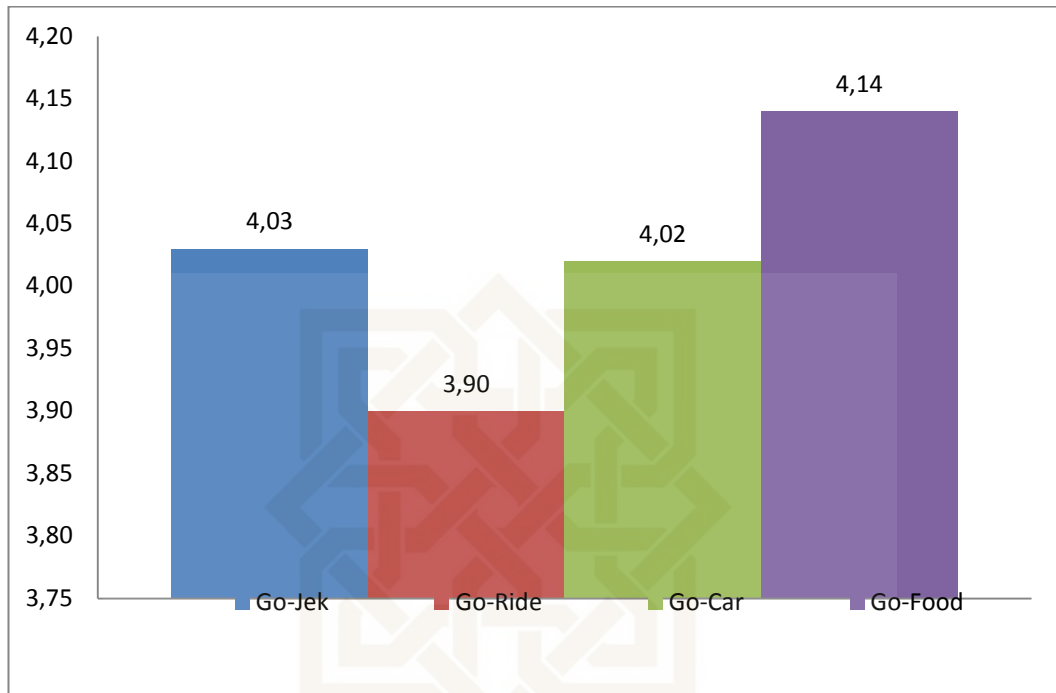
Faktor *Errors* terhadap Go-Jek dan Layanan



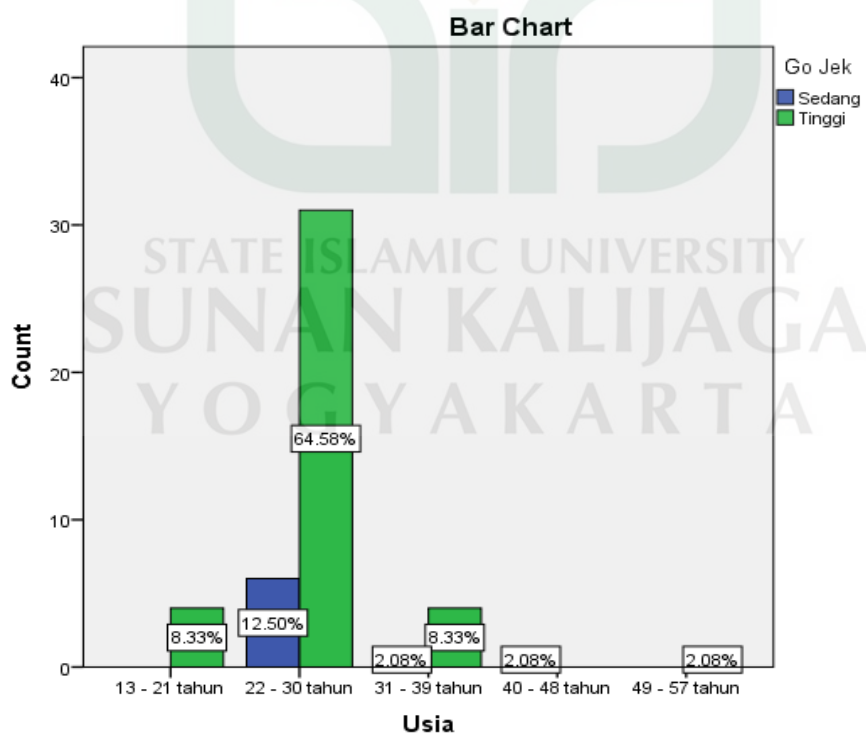
Faktor *Satisfaction* terhadap Go-Jek dan Layanan



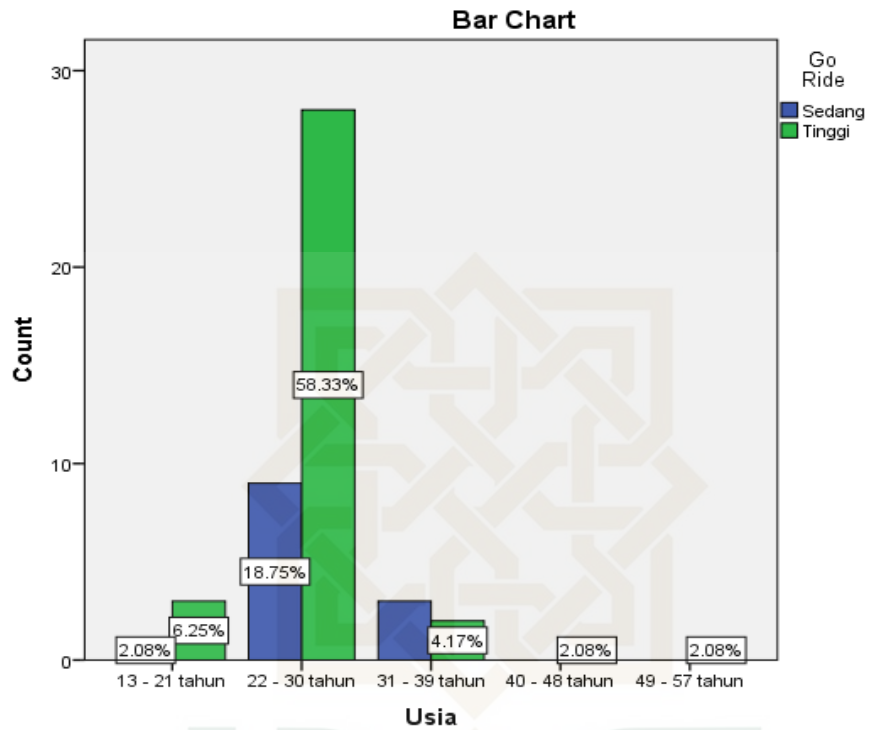
User Experience terhadap faktor *Usability* pada Go-Jek



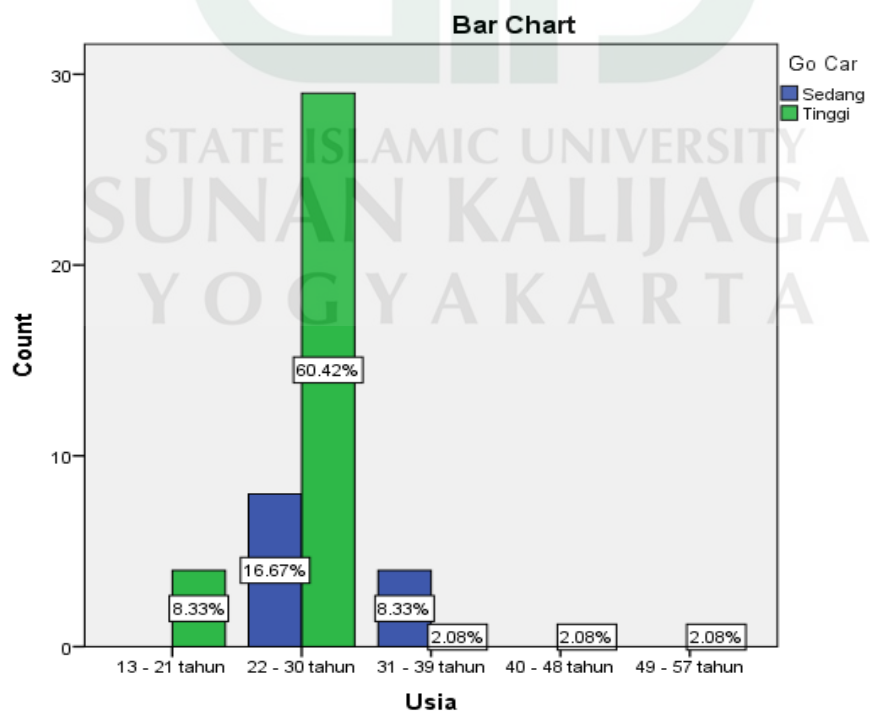
Crosstab Usia dengan *User Experience* Go-Jek



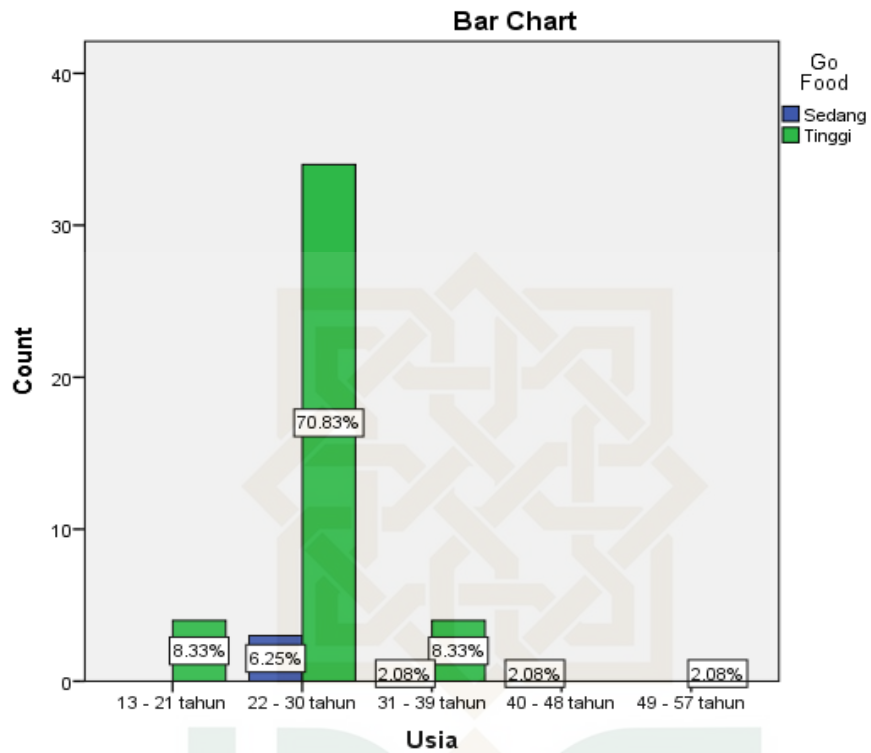
Crosstab Usia dengan *User Experience* Go-Ride



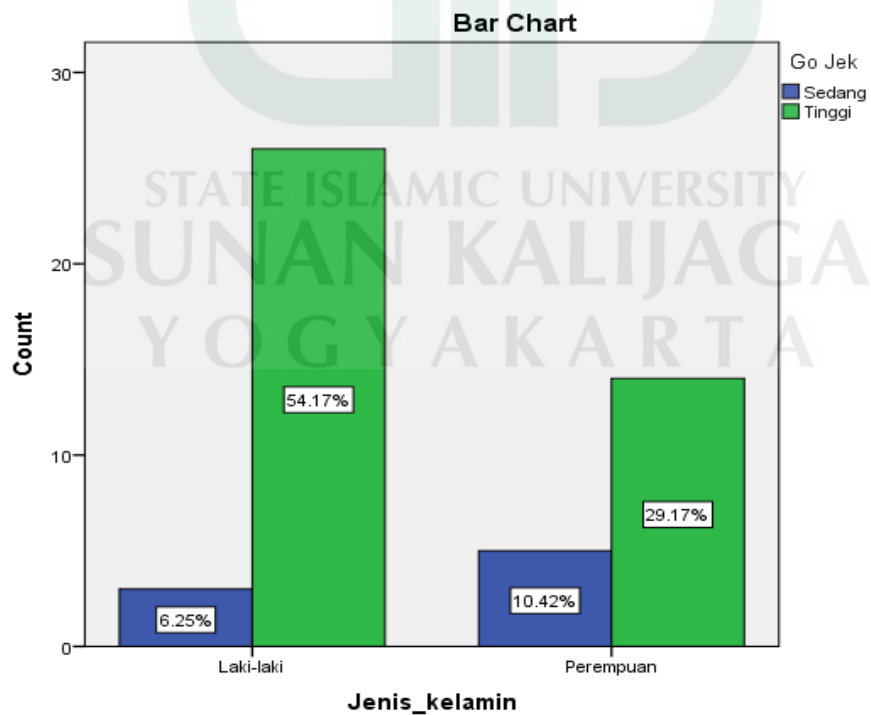
Crosstab Usia dengan *User Experience* Go-Car



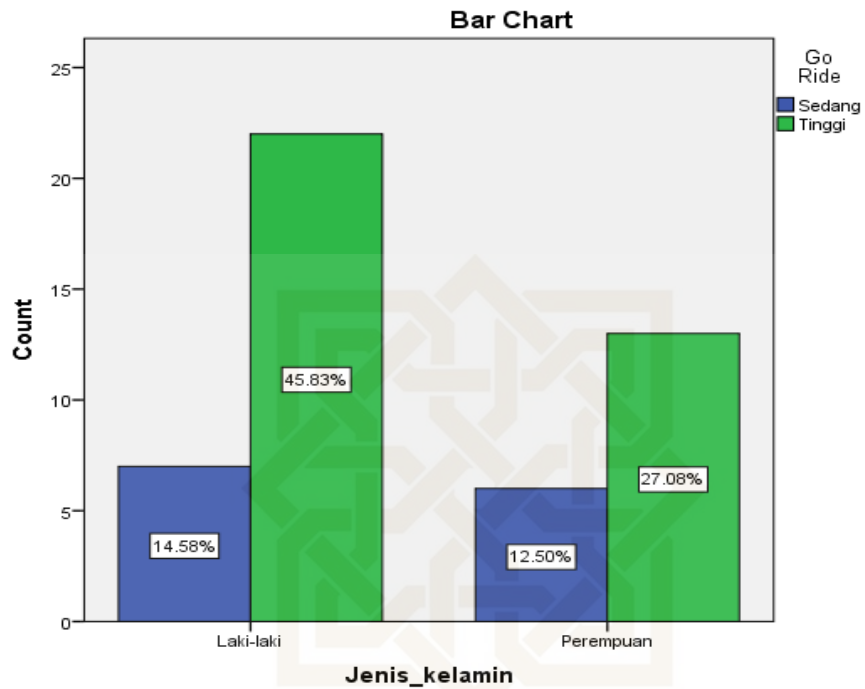
Crosstab Usia dengan *User Experience* Go-Food



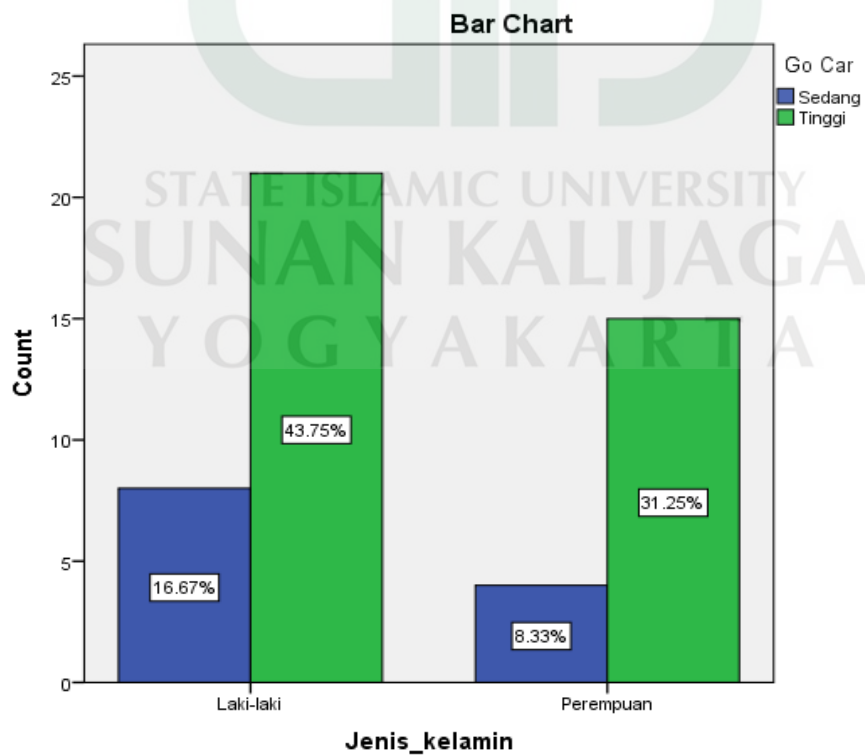
Crosstab Jenis Kelamin dengan *User Experience* Go-Jek



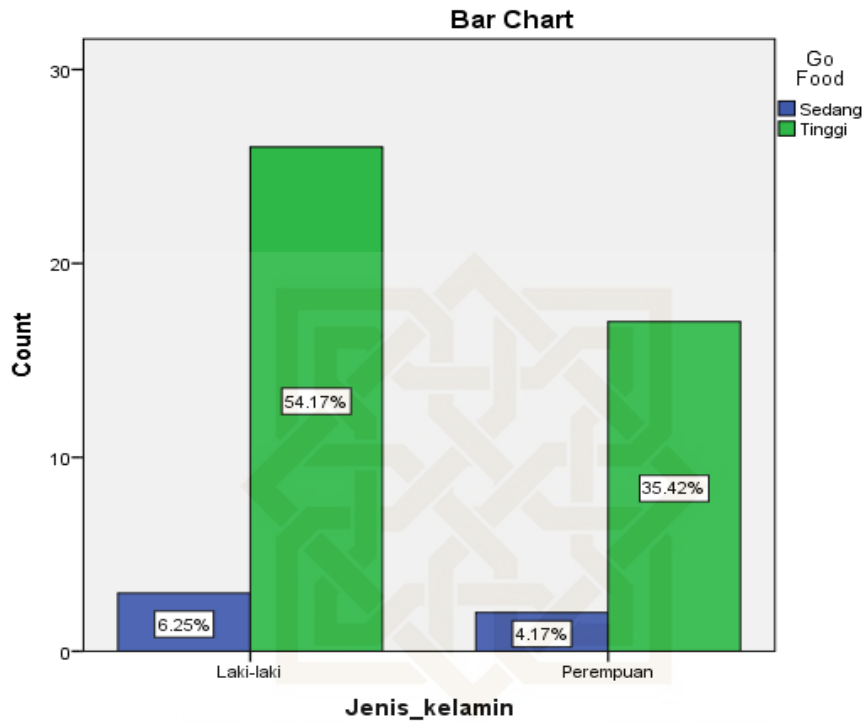
Crosstab Jenis Kelamin dengan *User Experience* Go-Ride



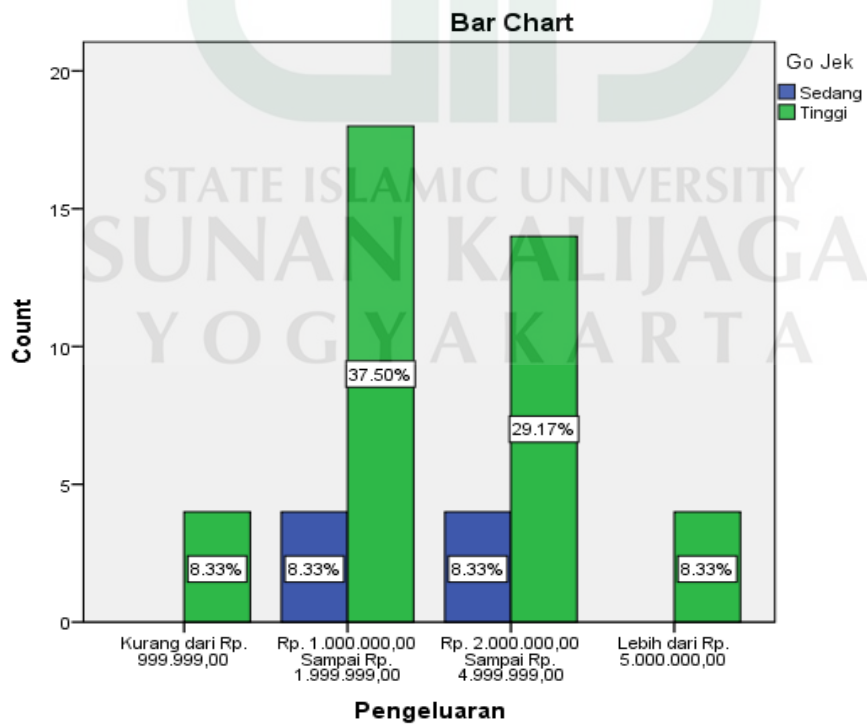
Crosstab Jenis Kelamin dengan *User Experience* Go-Car



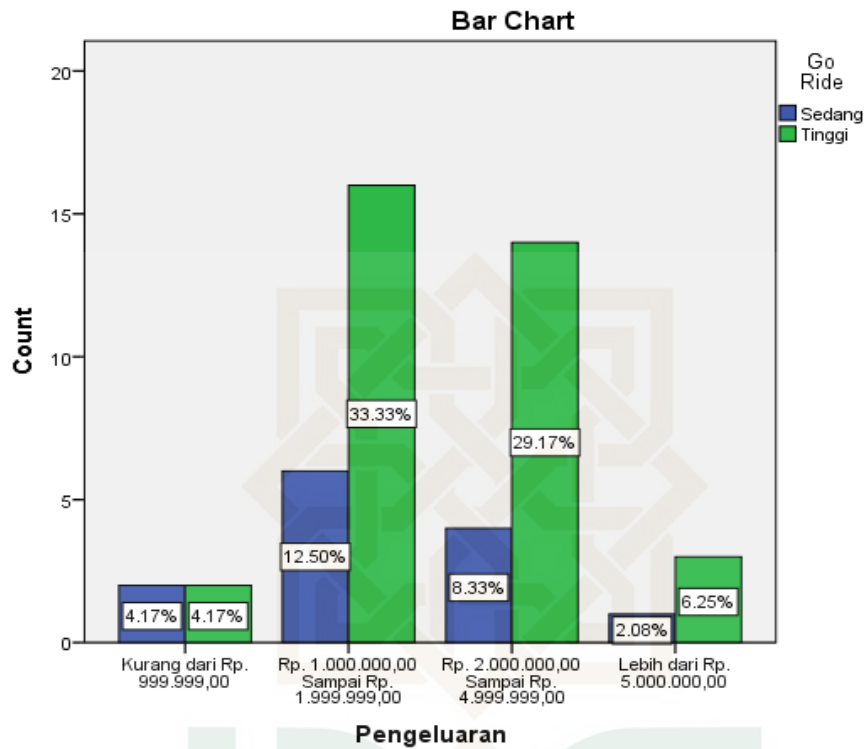
Crosstab Jenis Kelamin dengan *User Experience* Go-Food



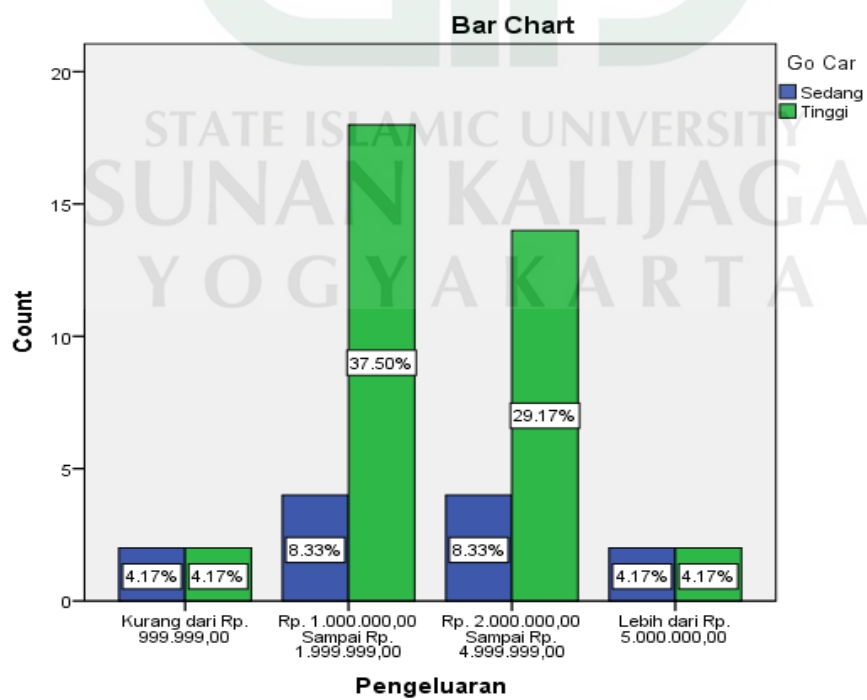
Crosstab Pengeluaran dengan *User Experience* Go-Jek



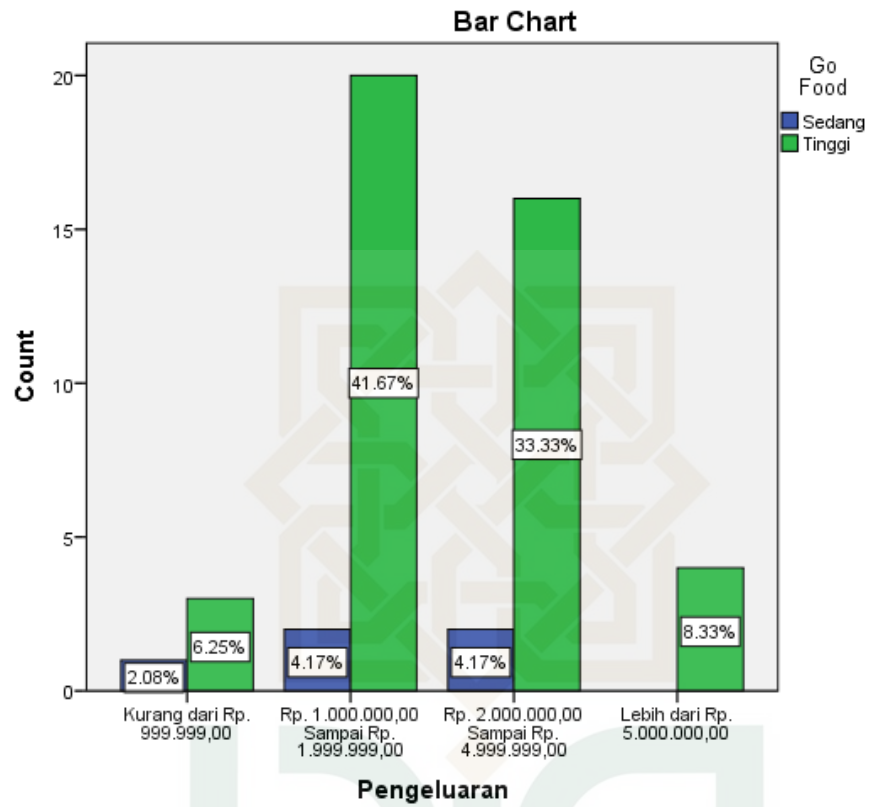
Crosstab Pengeluaran dengan *User Experience* Go-Ride



Crosstab Pengeluaran dengan *User Experience* Go-Car



Crosstab Pengeluaran dengan *User Experience* Go-Food



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

CURRICULUM VITAE

Nama : Edita Rizki Listanto Putri
TTL : Jember, 3 November 1992
NIM : 12651058
Program Studi : Teknik Informatika, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Alamat : BTN Polri Blok.B No.9 Cempaka-Plumbon-Kab.Cirebon-Jawa Barat
Nama orang tua : Drs. Edi Susanto dan Dra. Lies Setyowati
Email : editarizkilistantoputri @gmail.com
Nomor *handphone* : 082137236640

Riwayat pendidikan :

-Formal

- | | |
|-------------------------------------|---------------------|
| 1. TK at-Taqwa | Tahun 1998-1999 |
| 2. SDN 1 Cempaka | Tahun 1999- 2005 |
| 3. SMP N 5 Cirebon | Tahun 2005 - 2008 |
| 4. SMA Yadika Kedawung | Tahun 2009 - 2012 |
| 5. S1 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta | Tahun 2012-Sekarang |

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 31

SDN 1 Cempaka	Tahun 1999- 2005
SMP N 5 Cirebon	Tahun 2005 - 2008
SMA Yadika Kedawung	Tahun 2009 - 2012
S1 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	Tahun 2012-Sekarang

Januari 2018

Edita R.L Putri
NIM. 12651058