



## **Analisis User Experience Aplikasi Gojek Menggunakan Metode User Experience Questionnaire pada Mahasiswa sebagai Pengguna**

**Muhammad Azril Surya Ramadhan<sup>1</sup>, Sabrina Shoraida Fitriah<sup>2</sup>, Revina Dwi Lestari Simamora<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia

Email: <sup>1</sup> [azrilramadhan949@gmail.com](mailto:azrilramadhan949@gmail.com), <sup>2</sup> [sabrinashoraidafitriah22@gmail.com](mailto:sabrinashoraidafitriah22@gmail.com),  
<sup>3</sup> [revinasimamora18@gmail.com](mailto:revinasimamora18@gmail.com)

**Abstrak**—Perkembangan layanan digital telah meningkatkan pemanfaatan penggunaan aplikasi seperti Gojek, khususnya di kalangan mahasiswa. Pengalaman pengguna (*User Experience*) menjadi aspek penting dalam menilai kualitas, kenyamanan, dan kemudahan penggunaan aplikasi layanan digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *User Experience* pada aplikasi Gojek menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dengan responden mahasiswa sebagai pengguna layanan digital. Metode UEQ digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna melalui enam skala utama, yaitu *Attractiveness* (daya tarik), *Perspicuity* (kejelasan), *Efficiency* (efisiensi), *Dependability* (ketepatan), *Stimulation* (stimulasi), dan *Novelty* (kebaruan). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner UEQ kepada mahasiswa yang aktif menggunakan aplikasi Gojek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh skala UEQ memperoleh penilaian positif, artinya pengalaman pengguna aplikasi Gojek itu memuaskan. Aplikasi ini dinilai menarik, gampang dimengerti, bekerja dengan baik, dapat dipercaya, memberi kesan menyenangkan, dan juga punya unsur baru. Dengan demikian, aplikasi Gojek mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna layanan digital. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna aplikasi.

**Kata Kunci:** User Experience; User Experience Questionnaire; UEQ; Aplikasi Gojek; Mahasiswa

**Abstract**—The development of digital services has increased the use of applications such as Gojek, especially among university students. User Experience (UX) is an important aspect in assessing the quality, comfort, and ease of use of digital service applications. This study aims to analyze the User Experience of the Gojek application using the User Experience Questionnaire (UEQ) method, with university students as respondents representing digital service users. The UEQ method is used to measure user experience through six main scales: *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, and *Novelty*. Data were collected by distributing UEQ questionnaires to students who actively use the Gojek application. The results show that all UEQ scales received positive evaluations, indicating that the user experience of the Gojek application is satisfactory. The application is considered attractive, easy to understand, efficient, reliable, enjoyable, and innovative. Therefore, the Gojek application is able to meet the needs of university students as digital service users. This study is expected to provide evaluation material and recommendations for developers to improve the quality of user experience.

**Keywords:** User Experience; User Experience Questionnaire; UEQ; Gojek Application; Students

### **1. PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi digital membuat munculnya banyak aplikasi yang bisa digunakan untuk berbagai keperluan dalam satu platform. Gojek merupakan salah satu aplikasi layanan digital yang banyak digunakan di Indonesia karena menyediakan berbagai fitur seperti transportasi, pemesanan makanan, pengiriman barang, dan pembayaran digital. Mahasiswa menjadi salah satu kelompok pengguna aktif aplikasi Gojek karena mobilitas yang tinggi dan kebutuhan akan layanan yang cepat serta praktis. Dalam kondisi tersebut, kualitas aplikasi tidak hanya dinilai dari fungsi, tetapi juga dari pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi. Oleh karena itu, *user experience* menjadi faktor penting dalam menentukan apakah pengguna akan terus menggunakan aplikasi tersebut.

Dalam praktiknya, masih terdapat perbedaan persepsi pengguna terhadap kenyamanan, kemudahan penggunaan, serta daya tarik tampilan aplikasi Gojek. Beberapa pengguna merasa aplikasi mudah dipahami dan membantu aktivitas sehari-hari, namun sebagian lainnya menilai



**JRIIN : Jurnal Riset Informatika dan Inovasi**  
**Volume 3, No. 10 Maret Tahun 2026**  
**ISSN 3025-0919 (media online)**  
**Hal 2550-2558**

masih terdapat kekurangan pada aspek kejelasan fitur, konsistensi layanan, maupun inovasi tampilannya. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna bersifat subjektif dan memerlukan pendekatan analisis yang terstruktur agar dapat diketahui gambaran kualitas aplikasi secara menyeluruh berdasarkan perspektif pengguna.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, evaluasi aplikasi digital biasanya hanya fokus pada fungsionalitas atau kepuasan umum pengguna. Penelitian yang secara khusus mengukur pengalaman pengguna menggunakan instrumen terstandar seperti *User Experience Questionnaire (UEQ)*, khususnya pada mahasiswa sebagai pengguna layanan digital, masih terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang menggambarkan bagaimana kualitas pengalaman pengguna Gojek ditinjau dari enam skala utama *User Experience Questionnaire (UEQ)* secara terpadu. Penelitian ini penting dilakukan karena hasilnya bisa menjadi bahan evaluasi bagi pengembang aplikasi agar memperbaiki kualitas sesuai dengan kebutuhan pengguna. Bagi mahasiswa, pengalaman pengguna yang baik akan mendukung efektivitas penggunaan aplikasi dalam menunjang aktivitas akademik maupun non-akademik.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* untuk menganalisis pengalaman pengguna aplikasi Gojek berdasarkan enam skala utama, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Metode ini dipilih karena mampu memberikan gambaran pengalaman pengguna secara komprehensif, baik dari aspek pragmatis maupun hedonis. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui kualitas pengalaman pengguna aplikasi Gojek pada mahasiswa sebagai pengguna layanan digital, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat digunakan sebagai dasar pengembangan aplikasi agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan pengguna. (Artikel & Khuntari, 2022)

## 2. METODE

### 2.1. Tahapan Penelitian

Tahapan metode penelitian disusun secara sistematis mulai dari identifikasi masalah hingga penarikan kesimpulan agar proses evaluasi user experience aplikasi Gojek dapat direplikasi. (Fatwa et al., 2024) Tahapan ini mengadaptasi alur pada penelitian-penelitian *User Experience Questionnaire (UEQ)* sebelumnya pada sistem informasi akademik dan aplikasi mobile.

**Tabel 1.** Tahapan Metode Penelitian

Tahap	Kegiatan Utama	Deskripsi
1.	Identifikasi Masalah	Mengidentifikasi kebutuhan evaluasi UX aplikasi Gojek pada mahasiswa.
2.	Studi Literatur	Mengkaji teori UX, UEQ, dan studi terkait aplikasi mobile layanan digital.
3.	Penyusunan Instrumen	Menyusun kuesioner UEQ Bahasa Indonesia dan kriteria responden.
4.	Pengumpulan Data	Menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa pengguna Gojek.
5.	Pengolahan dan Analisis Data	Mengolah data dengan <i>UEQ Data Analysis Tool</i> dan menginterpretasi hasil.
6.	Penyusunan Kesimpulan dan Rekomendasi	Menyimpulkan kualitas UX dan

		merumuskan saran perbaikan aplikasi.
--	--	--------------------------------------

## 2.2. Desain Penelitian dan Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei menggunakan instrumen *User Experience Questionnaire (UEQ)* skala 1–7 yang kemudian dikonversi ke rentang –3 sampai +3 (Version & Questionnaire, 2023). Instrumen *User Experience Questionnaire (UEQ)* terdiri dari 26 pasangan kata bipolar yang terbagi dalam enam skala, yaitu *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. (Fatwa et al., 2024)

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	○	○	○	○	○	○	○	menyenangkan	1
tak dapat dipahami	○	○	○	○	○	○	○	dapat dipahami	2
kreatif	○	○	○	○	○	○	○	monoton	3
mudah dipelajari	○	○	○	○	○	○	○	sulit dipelajari	4
bermanfaat	○	○	○	○	○	○	○	kurang bermanfaat	5
membosankan	○	○	○	○	○	○	○	mengasyikkan	6
tidak menarik	○	○	○	○	○	○	○	menarik	7
tak dapat diprediksi	○	○	○	○	○	○	○	dapat diprediksi	8
cepat	○	○	○	○	○	○	○	lambat	9
berdaya cipta	○	○	○	○	○	○	○	konvensional	10
menghalangi	○	○	○	○	○	○	○	mendukung	11
baik	○	○	○	○	○	○	○	buruk	12
rumit	○	○	○	○	○	○	○	sederhana	13
tidak disukai	○	○	○	○	○	○	○	menggemirakan	14
lazim	○	○	○	○	○	○	○	terdepan	15
tidak nyaman	○	○	○	○	○	○	○	nyaman	16
aman	○	○	○	○	○	○	○	tidak aman	17
memotivasi	○	○	○	○	○	○	○	tidak memotivasi	18
memenuhi ekspektasi	○	○	○	○	○	○	○	tidak memenuhi ekspektasi	19
tidak efisien	○	○	○	○	○	○	○	efisien	20
jelas	○	○	○	○	○	○	○	membingungkan	21
tidak praktis	○	○	○	○	○	○	○	praktis	22
terorganisasi	○	○	○	○	○	○	○	berantakan	23
atraktif	○	○	○	○	○	○	○	tidak atraktif	24
ramah pengguna	○	○	○	○	○	○	○	tidak ramah pengguna	25
konservatif	○	○	○	○	○	○	○	inovatif	26

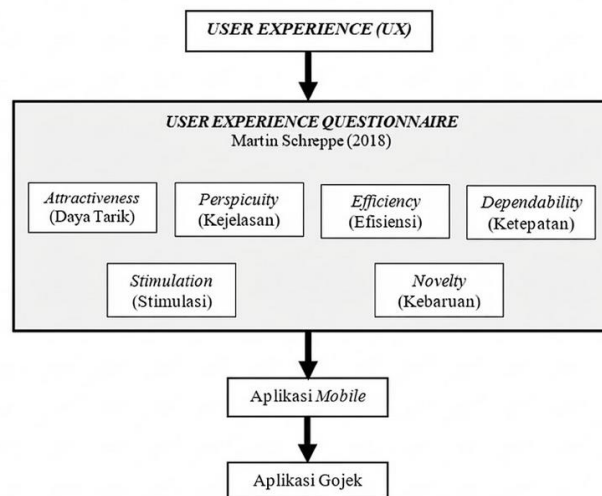
**Gambar 1.** 26 Pertanyaan UEQ Bahasa Indonesia

Populasi penelitian adalah mahasiswa yang pernah menggunakan aplikasi Gojek, sedangkan sampel diambil dengan teknik convenience sampling sebagaimana diterapkan pada beberapa penelitian UEQ sebelumnya. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner UEQ secara daring, kemudian nilai jawaban responden dimasukkan ke lembar kerja “Data” pada *UEQ Data Analysis Tool* Version 13 untuk diolah (Version & Questionnaire, 2023)

Items																									
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	26
7	7	2	1	2	6	6	6	2	2	5	2	7	7	7	7	1	2	1	6	1	6	3	2	2	6
5	4	1	1	1	6	6	6	2	1	5	1	7	7	4	7	2	2	1	5	3	7	1	2	1	7
6	6	1	2	1	7	7	6	1	1	6	1	5	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
6	6	2	1	3	6	4	7	2	2	7	1	7	6	6	5	2	2	2	7	3	7	1	2	3	6
6	7	2	1	1	6	7	6	2	2	6	1	7	7	6	7	1	2	1	6	2	7	1	1	1	6
7	5	1	1	4	7	6	5	3	1	6	3	6	6	7	6	2	1	1	6	2	7	1	2	4	7
7	7	1	1	1	7	7	7	7	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5
6	6	2	3	3	6	6	2	3	2	7	2	6	6	7	6	4	2	3	6	3	7	3	3	3	6
5	6	3	1	3	5	6	6	2	3	6	3	6	6	5	5	2	3	1	7	1	7	2	4	3	5
4	3	2	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
7	6	1	7	2	2	6	7	6	2	1	7	1	6	7	7	2	1	1	6	2	6	2	1	2	7
7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
3	4	4	5	5	3	4	4	4	3	7	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	5	5	5
7	7	2	1	1	7	5	6	2	1	6	1	7	7	6	7	1	1	1	4	1	5	2	1	1	7
5	6	2	1	3	6	6	7	3	1	6	2	7	4	7	5	2	2	1	6	3	6	3	2	3	7
7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
7	6	2	2	3	6	6	6	3	2	6	3	7	6	6	6	2	2	1	6	2	7	2	2	3	6
7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
6	6	2	2	2	6	6	6	2	2	6	2	6	6	4	6	2	2	2	6	2	6	3	2	2	6
7	7	1	1	1	5	7	5	3	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
6	7	2	4	4	6	5	5	2	2	7	2	7	6	7	6	1	3	1	7	2	7	1	3	4	6
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	7	1	1	4	7	6	7	1	1	7	1	7	4	7	7	1	1	1	7	1	6	1	3	4	7
6	6	1	1	3	6	6	6	2	1	7	2	7	6	6	7	1	2	1	6	1	7	1	2	3	7
7	3	2	6	6	5	3	4	4	2	5	4	7	4	4	4	5	6	2	5	2	7	5	3	6	6
7	7	3	1	1	4	7	1	1	1	4	3	7	6	5	7	3	1	1	7	1	7	1	1	1	7
6	5	4	2	4	4	5	3	4	5	6	1	5	7	5	6	2	2	3	5	3	6	2	3	5	7
5	5	4	1	5	2	1	4	5	3	5	3	7	6	5	5	5	6	7	4	4	3	4	2	5	5

**Gambar 2.** Nilai Jawaban Responden

*UEQ Data Analysis Tool* secara otomatis menghitung nilai rata-rata, varians, simpangan baku, interval kepercayaan 95%, serta *reliabilitas Cronbach's Alpha* untuk setiap dimensi UEQ. Interpretasi nilai mengikuti aturan UEQ, yaitu nilai antara  $-0,8$  sampai  $0,8$  dianggap netral, nilai di atas  $0,8$  menunjukkan evaluasi positif, dan nilai dibawah  $-0,8$  menunjukkan evaluasi negatif (Version & Questionnaire, 2023). Selanjutnya, nilai rata-rata tiap dimensi dibandingkan dengan benchmark UEQ untuk menentukan kategori kualitas seperti *Excellent*, *Good*, *Above Average*, *Below Average*, dan *Bad*, sebagaimana dilakukan pada penelitian sistem informasi akademik dan aplikasi mobile SIA (Fatwa et al., 2024)



**Gambar 3.** Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pikir penelitian ini disajikan pada Gambar 3. Penelitian berfokus pada pengukuran *User Experience (UX)* dengan menggunakan instrumen *User Experience Questionnaire (UEQ)* yang dikembangkan oleh Martin Schreppe. Instrumen ini mencakup enam dimensi utama, yaitu daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*). Keenam dimensi tersebut digunakan sebagai indikator untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dalam penggunaan aplikasi berbasis mobile. Dalam penelitian ini, objek kajian difokuskan pada aplikasi Gojek, sehingga hasil pengukuran diharapkan dapat menggambarkan kualitas pengalaman pengguna secara komprehensif berdasarkan persepsi pengguna terhadap aplikasi tersebut.

### 3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

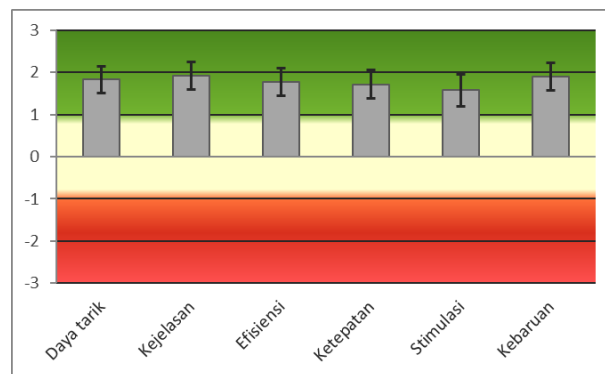
#### 3.1. Hasil Skala UEQ

Berdasarkan pengolahan menggunakan UEQ Data Analysis Tool terhadap 40 responden, diperoleh nilai rata-rata (mean) dan varians untuk enam skala UEQ seperti pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Nilai rata-rata dan varians skala UEQ

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	↑ 1,829	1,05
Kejelasan	↑ 1,925	1,08
Efisiensi	↑ 1,775	1,15
Ketepatan	↑ 1,719	1,23
Stimulasi	↑ 1,581	1,51
Kebaruan	↑ 1,894	1,08

Seluruh skala memiliki nilai mean di atas 1,5 yang menunjukkan evaluasi positif dan jauh dari zona netral (−0,8 sampai 0,8) sebagaimana aturan interpretasi UEQ. Nilai tertinggi terdapat pada skala Kejelasan (1,925) dan Kebaruan (1,894), diikuti Daya tarik (1,829) dan Efisiensi (1,775), sedangkan Ketepatan (1,719) dan Stimulasi (1,581) berada sedikit lebih rendah namun tetap ada di dalam kategori penilaian yang baik.



**Gambar 4.** Grafik batang

Grafik batang dengan interval kepercayaan pada Gambar 4 memperlihatkan bahwa seluruh dimensi berada dalam area hijau, yang menandakan pengalaman pengguna yang sangat positif terhadap aplikasi Gojek. Lebar batang error (confidence interval 95%) relatif sempit sehingga estimasi nilai mean tiap skala dapat dianggap cukup presisi dan konsisten di antara responden.

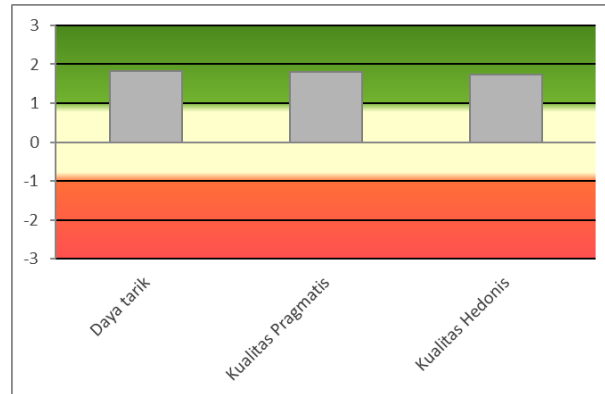
#### 3.2. Kualitas Pragmatis dan Hedonis

UEQ mengelompokkan skala ke dalam kualitas pragmatis (Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan) dan kualitas hedonis (Stimulasi, Kebaruan), sementara Daya tarik merepresentasikan kesan global terhadap produk. Hasil pengolahan pada sheet *Results* menunjukkan bahwa kualitas pragmatis dan kualitas hedonis sama-sama memperoleh nilai rata-rata di atas 1,7 sehingga keduanya berada pada kategori pengalaman yang baik.

**Tabel 3.** Nilai Pragmatic dan quality

Pragmatic and Hedonic Quality	
Daya tarik	1,83
Kualitas Pragmatis	1,81
Kualitas Hedonis	1,74

Gambar 5 menampilkan perbandingan antara Daya tarik, Kualitas Pragmatis, dan Kualitas Hedonis, di mana ketiganya berada pada zona hijau. Temuan ini mengindikasikan bahwa mahasiswa tidak hanya merasa aplikasi Gojek fungsional dan efisien untuk menyelesaikan tugas, tetapi juga menilai aspek emosional seperti kesenangan dan kebaruan berada pada tingkat yang positif.



**Gambar 5.** Grafik batang perbandingan

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya pada aplikasi mobile SIA Universitas Teknologi Yogyakarta yang juga menunjukkan nilai positif pada kedua aspek, meskipun distribusi tertinggi berada pada dimensi Ketepatan dan Kebaruan. (Fatwa et al., 2024) Pola serupa ditemukan pada evaluasi sistem informasi akademik dan aplikasi booking hotel, di mana kualitas pragmatis berperan pada kemudahan tugas, sedangkan kualitas hedonis mendorong motivasi dan kepuasan panjang.

### 3.3. Analisis Rata-Rata Per Item

Analisis lebih rinci terhadap 26 butir UEQ menunjukkan bahwa hampir semua item memiliki mean antara 1,5 hingga 2,1, yang konsisten dengan penilaian skala yang positif. Item “rumit/serdhana” dan “tidak disukai/menggembirakan” mencatat nilai mean yang tinggi, mengindikasikan bahwa pengguna merasa antarmuka Gojek cukup sederhana dan menyenangkan untuk digunakan. Demikian pula item “konservatif/inovatif” dan “konvensional/berdaya cipta” menunjukkan nilai positif yang kuat, yang menguatkan persepsi kebaruan fitur dan desain aplikasi.

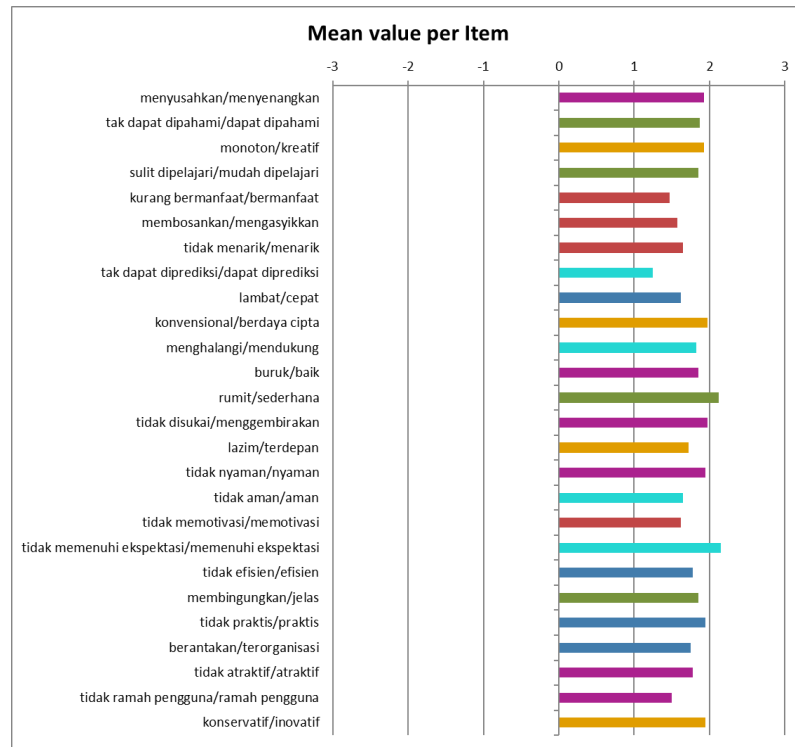
**Tabel 4.** Hasil Lebih Rinci Terhadap 26 Butir UEQ

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	1,9	1,3	1,1	40	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik
2	1,9	1,5	1,2	40	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	1,9	1,1	1,1	40	kreatif	monoton	Kebaruan
4	1,9	2,0	1,4	40	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan
5	1,5	2,0	1,4	40	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi
6	1,6	1,5	1,2	40	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi
7	1,7	2,0	1,4	40	tidak menarik	menarik	Stimulasi
8	1,3	2,7	1,6	40	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	1,6	1,4	1,2	40	cepat	lambat	Efisiensi
10	2,0	1,3	1,1	40	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan
11	1,8	1,2	1,1	40	menghalangi	mendukung	Ketepatan
12	1,9	1,4	1,2	40	baik	buruk	Daya tarik
13	2,1	1,2	1,1	40	rumit	serdhana	Kejelasan
14	2,0	1,2	1,1	40	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik
15	1,7	1,4	1,2	40	lazim	terdepan	Kebaruan
16	2,0	1,2	1,1	40	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik
17	1,7	1,9	1,4	40	aman	tidak aman	Ketepatan
18	1,6	2,1	1,5	40	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi
19	2,2	1,2	1,1	40	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	1,8	1,4	1,2	40	tidak efisien	efisien	Efisiensi
21	1,9	1,2	1,1	40	jelas	membingungkan	Kejelasan
22	2,0	1,7	1,3	40	tidak praktis	praktis	Efisiensi
23	1,8	1,6	1,3	40	terorganisasi	berantakan	Efisiensi
24	1,8	1,5	1,2	40	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik
25	1,5	1,9	1,4	40	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik
26	2,0	1,4	1,2	40	konservatif	inovatif	Kebaruan





Beberapa item pada skala efisiensi seperti “tidak efisien/efisien”, “berantakan/terorganisasi”, dan “tidak praktis/praktis” juga memiliki mean diatas 1,5 sehingga mengindikasikan bahwa alur tugas di dalam aplikasi dinilai cukup efisien dan terstruktur. Namun, jika dibandingkan dengan skala Kejelasan dan Kebaruan, nilai efisiensi sedikit lebih rendah sehingga masih terdapat ruang optimasi, misalnya dengan penyederhanaan langkah pemesanan atau pengaturan menu layanan yang lebih ringkas, sebagaimana juga disarankan pada studi-studi sebelumnya mengenai aplikasi informasi akademik dan radio streaming. (Fatwa et al., 2024)



**Gambar 6.** Nilai Rata-Rata Per Item

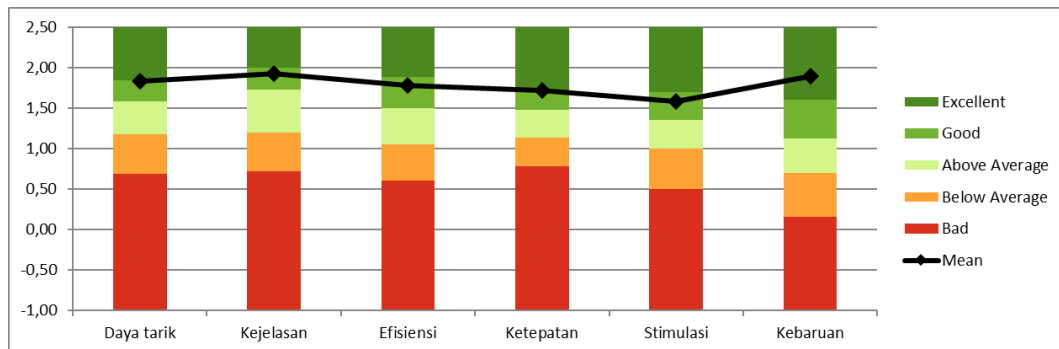
Gambar 6 memperlihatkan distribusi mean setiap item pada rentang  $-3$  hingga  $3$ , di mana tidak terdapat item yang berada pada zona negatif. Pola ini menunjukkan bahwa tidak ada aspek spesifik dari aplikasi Gojek yang dipersepsikan sangat buruk oleh pengguna; perbedaan antar item lebih merefleksikan prioritas perbaikan, bukan kegagalan desain.

### 3.4. Perbandingan dengan Benchmark UEQ

Berdasarkan tabel benchmark pada sheet *Benchmark UEQ Data Analysis Tool*, nilai mean untuk Daya tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi, dan Kebaruan berada pada kategori *Good* hingga *Excellent* bila dibandingkan dengan dataset produk lain yang digunakan dalam UEQ. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara relatif, pengalaman pengguna aplikasi Gojek termasuk baik dibanding berbagai aplikasi bisnis dan layanan web lain dalam basis data UEQ.

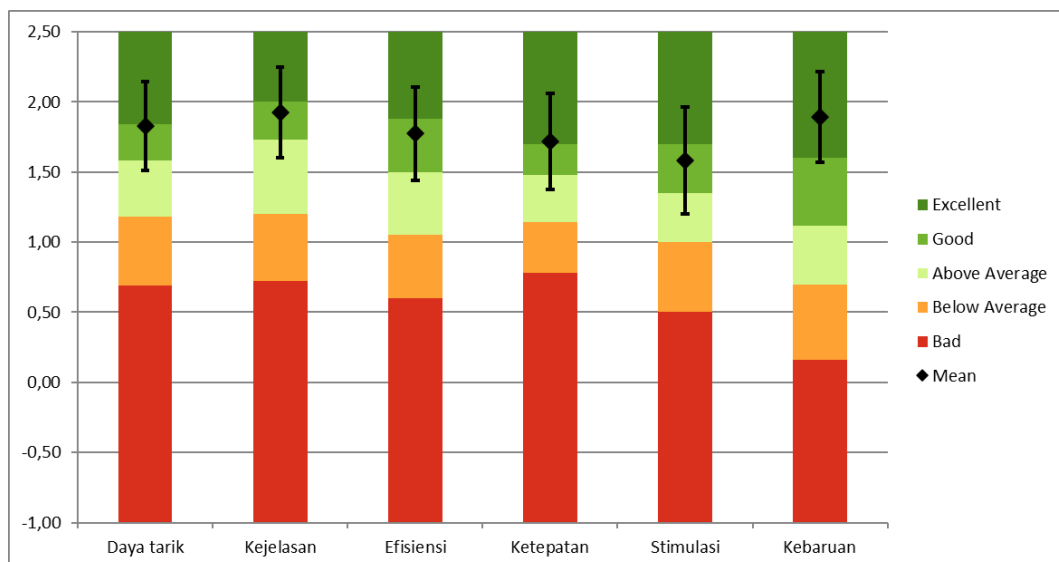
**Tabel 5.** Tabel Hasil Benchmark

Scale	Mean	Comparisson to benchmark	Interpretation
Daya tarik	1,83	Good	10% of results better, 75% of results worse
Kejelasan	1,93	Good	10% of results better, 75% of results worse
Efisiensi	1,78	Good	10% of results better, 75% of results worse
Ketepatan	1,72	Excellent	In the range of the 10% best results
Stimulasi	1,58	Good	10% of results better, 75% of results worse
Kebaruan	1,89	Excellent	In the range of the 10% best results



**Gambar 7.** Grafik Rata-Rata Keseluruhan Benchmark

Hasil tersebut konsisten dengan beberapa penelitian terdahulu yang menemukan bahwa aplikasi dengan fungsi layanan kompleks dapat tetap memberikan UX yang positif selama aspek kejelasan, keandalan, dan kebaruan desain dijaga dengan baik (Fatwa et al., 2024). Pada saat yang sama, nilai efisiensi yang sedikit lebih rendah daripada kejelasan dan kebaruan mengulangi pola yang juga muncul pada evaluasi aplikasi mobile SIA dan aplikasi booking hotel, sehingga efisiensi alur interaksi tetap menjadi area penting untuk pengembangan lebih lanjut.



**Gambar 8.** Grafik Rata-Rata Tiap Skala

Secara keseluruhan, analisis ini menunjukkan bahwa aplikasi Gojek telah mampu menyediakan pengalaman pengguna yang kuat baik dari sisi pragmatis maupun hedonis, namun pengembang masih dapat meningkatkan kualitas dengan meninjau ulang tugas-tugas yang paling sering dilakukan mahasiswa, memperpendek langkah yang tidak perlu, serta menjaga konsistensi elemen antarmuka agar persepsi efisiensi meningkat seiring dengan persepsi kejelasan dan kebaruan.

## 4. KESIMPULAN

Pengukuran User Experience menggunakan UEQ terhadap 40 mahasiswa menunjukkan bahwa semua dimensi UX aplikasi Gojek berada pada nilai rata-rata di atas 1,5, yang berarti berada pada kategori positif. Dimensi Kejelasan dan Kebaruan memperoleh nilai tertinggi (masing-masing 1,925 dan 1,894), disusul Daya tarik, Efisiensi, Ketepatan, dan Stimulasi yang juga berada di zona hijau sehingga aplikasi dinilai mudah dipahami, cukup efisien, andal, serta inovatif oleh pengguna.





**JRIIN : Jurnal Riset Informatika dan Inovasi**  
**Volume 3, No. 10 Maret Tahun 2026**  
**ISSN 3025-0919 (media online)**  
**Hal 2550-2558**

Secara keseluruhan, kualitas pragmatis dan hedonis sama-sama dinilai baik, namun nilai Efisiensi dan Stimulasi yang sedikit lebih rendah daripada Kejelasan dan Kebaruan menunjukkan masih perlunya perbaikan pada penyederhanaan alur pemesanan dan peningkatan aspek yang memotivasi pengguna. Penelitian selanjutnya disarankan membandingkan UX Gojek dengan aplikasi serupa dan menambahkan metode kualitatif untuk menemukan titik masalah interaksi yang lebih rinci.

## REFERENCES

- Abdillah, L. A. (2019). Analisis Aplikasi Mobile Transportasi Online Menggunakan User Experience Questionnaire pada Era Milenial dan Z. 02, 204–211.
- Iskandar, I., & Syukron, A. A. (2025). Analisis Perbandingan User Experience Aplikasi E- Commerce Shopee dan Tokopedia Menggunakan Metode User Experience Questionnaire ( UEQ ). 1, 1–11.
- Fatwa, M., Alfari, R., Dani, P., Kuncoro, H., & Isnaeni, S. (2024). Analisis User Experience pada Aplikasi Mobile SIA Universitas Teknologi Yogyakarta Dengan Metode User Experience Questionnaire. 17(1), 48–55.
- Sudirjo, F., Max, R., Gugat, D., Nur, A., Utama, B., Utami, E. Y., & Martis, A. (2024). Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi The Application of User Experience Questionnaire to Evaluate Customer Experience When Using Digital Platform to Purchase Flight Ticket in Two Travel and Ticketing Digital Companies. 5, 57–62. <https://doi.org/10.60083/jsisfotek.v5i4.333>
- Ilmiana, I. R., & Ratnasari, C. I. (2024). Analysis of User Experience in the Design of the AMGM Lab Mobile Application Using the User Experience Questionnaire ( UEQ ) for Enhanced Efficiency. 8(1), 127–132.
- Sains, S., Haerani, E., & Rahmatulloh, A. (2021). Analisis User Experience Aplikasi Peduli Lindungi untuk Menunjang Proses Bisnis Berkelanjutan. <https://doi.org/10.33372/stn.v7i1.762>
- Atma, U., & Yogyakarta, J. (2021). User Experience Analysis on Mobile Application Design Using User Experience Questionnaire. 4(1), 15–26.
- Rohandi, M. (2022). An User Experience Analysis of UNG E-Learning Using User Experience Questionnaire Tool. 654, 174–179.
- Rahmawati, R., Oktadini, N. R., Komputer, F. I., & Sriwijaya, U. (2024). Analisis User Experience Aplikasi McDonald ' s Dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire. 14(1), 26–33.
- Wibowo, A., Kurniawati, L. A., Malasari, S., Fortinasari, P. B., Kristen, U., Wacana, D., & Tidar, U. (2025). UEQ-BASED EVALUATION OF USER EXPERIENCE : A CASE STUDY ON. 10(3), 643–651.
- Artikel, R., & Khuntari, D. (2022). Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek dan Grab dengan Pendekatan User Experience Questionnaire. 8(April), 275–286.
- Experience, U., Ueq, Q., Mintarsih, N., Herawati, Y., Arianti, Y. M., Damerianta, S., Informatika, M., Ilmu, F., Informasi, T., Gunadarma, U., Margonda, J. L., & No, R. (2022). Experience Questionnaire Perspicuity E ciency Dependability Stimulation Above Average Pendahuluan Bad ence Questionnaire Experience Questionnaire perience Questionnaire User Ex- Pragmatic Qual- ity Hedonic Quality. 21, 495–502.
- Nariswari, A. D., Faroqi, A., Lathif, T., & Suryanto, M. (n.d.). Evaluasi User Experience Aplikasi Digital Banking Jenius Menggunakan Metode User Experience Questionnaire ( UEQ ).
- Feriano, D., Oktadini, N. R., Meiriza, A., Sevtiyuni, P. E., & Putra, P. (2023). Analisis User Experience Aplikasi Disney + Hotstar dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire ( UEQ ). 4(3), 1641–1650. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i3.1470>
- Savitri, A. D., & Ratnasari, C. I. (2023). Implementasi User Experience Questionnaire ( UEQ ) untuk Mengevaluasi Pengalaman Pengguna pada UII RAS. 4(3), 1352–1361. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i3.1444>
- Christy, M., & Andika, R. (n.d.). Analisis user experience jogjakarta menggunakan user experience questionnaire (ueq). 53–60.
- Halim, F., Damanik, R., Cinta, T. P., & Mikroskil, U. (2024). Menggunakan Metode UEQ + Dalam Menganalisis Dan Mengevaluasi Pengalaman Pengguna Mobile JKN. 7(3), 553–560.
- Wulan, D., Saputra, E., Rahmawita, M., & Marsal, A. (2024). Analysis of User Experience of the CapCut Application in Generation Z for Social Media Content Using the User Experience Questionnaire Method. 11(3), 721–732. <https://doi.org/10.15294/sji.v11i3.7543>