

# UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

---

Fakultas Ilmu Komputer  
Program Sarjana Sistem Informasi  
Semester Ganjil 2019/2020

## **ANALISIS *USER EXPERIENCE* DAN *USER INTERFACE* APLIKASI GOJEK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE *USABILITY***

Santi  
1631037

### **ABSTRAK**

Layanan transportasi online seperti Gojek adalah salah satu layanan yang digunakan dalam masyarakat Indonesia. Layanan Gojek merupakan sautu jalur cepat dalam melakukan pemindahan dari suatu titik ke titik lainnya atau ke tujuan tertentu oleh manusia. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami persepsi kualitas UV / UX Gojek dalam perspektif masyarakat Batam. Penelitian ini melibatkan 100 responden dan menghasilkan bahwa secara signifikan *Usability* sangat berpengaruh terhadap *User Satisfaction*. Dari aplikasi Gojek menurut masyarakat yang berdomisili di Batam dengan metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian *Usability* yang mana cara analisis data hasil analisis diolah secara kuantitatif, data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner melalui internet, yaitu menggunakan media *google form*. Data yang sudah terkumpul akan diolah menggunakan program SPSS. Setelah melakukan penelitian, maka dapat menyimpulkan bahwa kualitas aplikasi Gojek berdasarkan aspek sistem yang sangat mudah digunakan dan tampilan tidak monoton sehingga dapat menarik pengguna dengan baik, pengguna merasakan kenyamanan dan keamanan data saat menggunakan dan cukup inovatif dalam tampilan UI/UX.

**Kata Kunci** : Gojek, *Usability*, *Information Quality*, *Service Interface Quality*, *User Satisfaction*, *e-commerce*, *e-business*.