

**ANALISIS PENGARUH *USER EXPERIENCE* TERHADAP
KEPUASAAN PENGGUNA PADA APLIKASI GO-JEK
MENGUNAKAN UX *HONEYCOMB***

SKRIPSI



**UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT**

AUDILA TRIMA BUDIARTI

NIM. 1857201010

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT MALANG

YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM RADEN RAHMAT

2022

**ANALISIS PENGARUH *USER EXPERIENCE* TERHADAP
KEPUASAAN PENGGUNA PADA APLIKASI GO-JEK MENGGUNAKAN
UX *HONEYCOMB***

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Islam Raden Rahmat

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan program sarjana



**UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT**

AUDILA TRIMA BUDIARTI

NIM. 1857201010

UNIVERSITAS ISLAM

RADEN RAHMAT

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT MALANG

YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM RADEN RAHMAT

2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Pengaruh *User Experience* Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Gojek Menggunakan UX *Honeycomb*

Penyusun : Audila Trima Budiarti

NIM : 1857201010

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji pada tanggal 8 Juli 2022

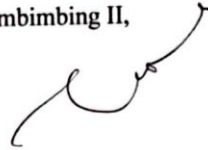
Pembimbing I,



Farid Wahyudi, S.Kom., M.M

NIDN. 0705078805

Pembimbing II,



Novia Ratnasari, S.Kom., M.Pd

NIDN.

RADEN RAHMAT

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Pengaruh *User Experience* Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Gojek Menggunakan UX *Honeycomb*

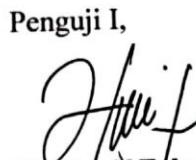
Penyusun : Audila Trima Budiarti

NIM : 1857201010

Skripsi oleh Audila Trima Budiarti ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 8 Juli 2022, disetujui oleh:

Pembimbing I,

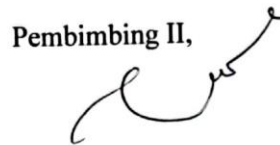
Farid Wahyudi, S.Kom., M.M
NIDN. 0705078805

Penguji I,

M. Hanif Fahmi, S.T., M.T
NIDN. 0710108409

Mengesahkan,

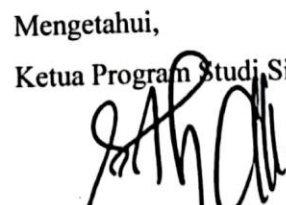
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Dr. Moibbur Rohman, M.Pd
NIDN. 0706088805

Pembimbing II,

Novia Ratnasari, S.Pd., M.Pd
NIDN.

Penguji II,

Raka Anugrah Hamdhana, S.TP., M.T
NIDN. 0728028606

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi

Raka Anugrah Hamdhana, S.TP., M.T
NIDN. 0728028606

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Audila Trima Budiarti

NIM : 1857201010

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya tersebut dengan ketentuan yang berlaku.

Malang, 8 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Audila Trima Budiarti

NIM. 1857201010

ANALISIS PENGARUH *USER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA PADA APLIKASI GO-JEK MENGGUNAKAN UX *HONEYCOMB*

Audila Trima Budiarti¹⁾, Farid Wahyudi²⁾, Novia Ratnasari²⁾

¹⁾Mahasiswa Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Raden Rahmat Malang

²⁾Dosen Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Raden Rahmat Malang

*Email: tbaudila@gmail.com

ABSTRAK

PT. Gojek Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan transportasi di Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *user experience* terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Gojek menggunakan UX *Honeycomb* di wilayah Kabupaten Malang. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan model UX *Honeycomb*. Objek dari penelitian ini adalah Aplikasi Gojek, dan subjek dari penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi Gojek di wilayah Kabupaten Malang dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan kuisioner. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini dengan metode *product moment*. Sedangkan untuk uji reliabilitas menggunakan rumus *alpha*. Pengujian hipotesis menggunakan teknik korelasi *product moment* menggunakan bantuan *software* SPSS versi 25.

Hasil penelitian yang telah dilakukan ini menunjukkan bahwa semua data hasil kuisioner yang di uji sudah bersifat valid dan reliabilitas. Kemudian pada variabel *user experience* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang mendapatkan nilai koefisien regresi sebesar 0,463. Dari indikator pada variabel *user experience* yang menggunakan UX *Honeycomb* indikator yang dominan adalah mudah diakses, sedangkan untuk variabel kepuasan pengguna indikator yang dominan adalah ekspetasi.

Kata kunci: *User Experiene*, *Kepuasan Pengguna*, *Aplikasi Gojek*, *UX Honeycomb*.

ABSTRACT**ANALYSIS OF THE EFFECT OF USER EXPERIENCE ON USER SATISFACTION ON GO-JEK APP USING UX HONEYCOMB**

PT. Gojek Indonesia is a company engaged in transportation services in Indonesia. The purpose of this study was to determine the effect of user experience on user satisfaction on the Gojek application using UX Honeycomb in the Malang Regency area. The analytical method used in this study is quantitative using the UX Honeycomb model. The object of this study is the Gojek application, and the subject of this study is the active user of the Gojek application in the Malang Regency area with a sample of 50 respondents. The data collection technique used is a questionnaire. The validity test used in this study was the product moment method. As for the reliability test using the alpha formula. Testing the hypothesis using the product moment correlation technique using the SPSS version 25 software.

The results of the research that have been carried out show that all the data from the questionnaires that have been tested are valid and reliable. Then the user experience variable has a positive and significant effect on user satisfaction which gets a regression coefficient value of 0.463. From the indicators on the user experience variable using UX Honeycomb, the dominant indicator is accessible, while for the user satisfaction variable the dominant indicator is expectations.

Keywords: *User Experience, User Satisfaction, Gojek Application, UX Honeycomb*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang mengantarkan kita semua dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana (S1) khususnya di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Raden Rahmat Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, atas nama pribadi penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan penyusunan skripsin ini.
2. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Ediyono dan Ibu Suliani, serta seluruh keluarga besar saya selalu memberikan saya semangat, motivasi, dan do'a.
3. Bapak Drs. H. Imron Rosyadi, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Islam Raden Rahmat Malang.
4. Bapak Dr. Mojibur Rohman, M.Pd selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Raden Rahmat Malang.
5. Bapak Raka Anugrah Hamdhana, S.TP., M.T selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Raden Rahmat Malang.
6. Bapak Farid Wahyudi, S.Kom., M.M selaku Dosen Pembimbing I dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Novia Ratnasari, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing II dalam penyusunan skripsi ini.

8. Seluruh teman-teman angkatan 2018 Program Studi Sistem Informasi yang telah berjuang bersama dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Sahabat saya yaitu Arda, Erin, Idha, Nungky, Nur Rohmah, Lusiyantri, Wicke, Almh Septiana yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan penelitian ini dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih atas kebaikan yang telah anda semua berikan selama ini.
10. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive. I wanna thank me for tryna do more right than wrong. I wanna thank me for just being me at all times.*

Akhir kata, semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak diatas dalam penyelesaian penulisan skripsi ini agar menjadi sebuah amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan dari penulisan tugas akhir skripsi yang penulis susun, besar harapan hasil tulisan skripsi ini bisa menjadi informasi yang bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukkan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak.

Malang, 01 Juli 2022

Penyusun,

Audila Trima Budiarti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Definisi Analisis	8
2.1.2 Definisi Pengaruh	8
2.1.3 User Experience.....	9
2.1.4 Kepuasan Pengguna.....	10
2.1.5 Aplikasi GO-JEK.....	11

2.1.6 UX Honeycomb	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Konseptual	22
2.4 Hipotesis.....	23
BAB III.....	24
3.1 Rancangan Penelitian	24
3.2 Ruang Lingkup Penelitian	25
3.3 Variabel Penelitian	25
3.3.1 Identifikasi Variabel	25
3.3.2 Definisi Konseptual	26
3.3.3 Definisi Operasional Variabel	27
3.4 Jenis dan Sumber Data	28
3.5 Instrumen Penelitian.....	28
3.5.1 Uji Validitas.....	31
3.5.2 Uji Reliabilitas	32
3.6 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	32
3.6.1 Populasi	32
3.6.2 Teknik Pengambilan Sampel	32
3.7 Teknik Pengumpulan Data	34
3.8 Teknik Analisis Data.....	34
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	34
3.8.2 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	35
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	35
3.8.4 Uji Hipotesis	37

BAB IV	38
4.1 Deskripsi Karakter Responden	38
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
4.2 Uji Kualitas Instrumen	40
4.2.1 Uji Validitas	40
4.2.2 Uji Reliabilitas	42
4.3 Analisis Data	43
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif dan Frekuensi	43
4.3.2 Uji Analisis Deskripsi dan Frekuensi	44
4.3.3 Analisis Regresi Linear Sederhana	58
4.3.4 Uji Asumsi Klasik	59
4.3.5 Uji Hipotesis	62
4.4 Pembahasan	62
4.4.1 Deskripsi Variabel Hasil	63
4.4.2 Pengaruh Variabel <i>User Experience</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	64
 BAB V 66	
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna Aplikasi Transportasi Online di Indonesia	3
Gambar 1. 2 Kutipan Keluhan Aplikasi Gojek	4
Gambar 2. 1 Logo Perusahaan Gojek	13
Gambar 2. 2 Tampilan Beranda Gojek	13
Gambar 2. 3 Tampilan menu promo Gojek	14
Gambar 2. 4 Tampilan Menu Pesanan Gojek	15
Gambar 2. 5 Tampilan menu Chat Gojek	15
Gambar 2. 6 Tampilan Fitur Gojek	16
Gambar 2. 7 Model UX Honeycomb	17
Gambar 4. 1 Uji Normalitas Data	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2. 2 Kerangka Konseptual Penelitian	22
Tabel 3. 1 Lima skala Likert	29
Tabel 3. 2 Indikator dan butir pertanyaan	29
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif	44
Tabel 4. 7 Tabel Hasil Uji Deskriptif.....	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji Analisis Frekuensi Variabel User Experience (X1)	47
Tabel 4. 9 Hasil Uji Analisis Frekuensi pada Variabel Kepuasan Pengguna (Y1).....	54
Tabel 4. 10 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	59
Tabel 4. 11 Uji Multikolinieritas.....	61
Tabel 4. 12 Uji Heterokedastisitas	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji T.....	62

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4. 1 Hasil Variabel UX Honeycomb.....	63
Grafik 4. 2 Hasil Variabel Kepuasan Pengguna.....	64



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

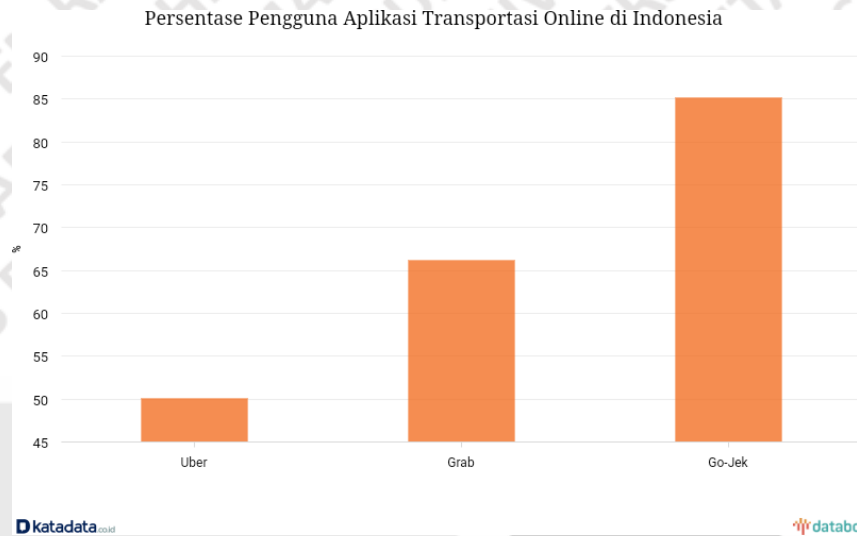
Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia saat ini sudah cukup pesat. Perkembangan teknologi ini sudah berkembang diseluruh kalangan termasuk masyarakat umum, pemerintah, dan bisnis (Hasibuan & Krianto Sulaiman, 2019) . Perkembangan inilah yang menjadikan salah satu faktor pendorong terciptanya persaingan dalam dunia bisnis. Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi inilah akan memudahkan para pebisnis dalam menjalankan bisnisnya. Salah satu teknologi informasi dan komunikasi yang mendukung kebutuhan tersebut adalah internet (Farouqi et al., 2018) . Internet memberikan kemudahan untuk melakukan saling bertukar informasi dan berkomunikasi satu sama lain tanpa terbatas dengan jarak, ruang, dan waktu.

Perkembangan internet di Indonesia sudah sangat pesat dalam perkembangannya. Internet adalah media yang memungkinkan sebuah proses komunikasi berlangsung efisien dengan menyambungkannya dengan berbagai aplikasi (Onno W. Purbo, 2005). Perkembangan internet di Indonesia tersebut dapat dibuktikan dengan pernyataan dari Menkominfo yang menyatakan “Saat ini, di Indonesia adalah Negara dengan umlah pengguna terbanyak ke-4 di dunia dan memiliki penetrasi internet sebesar 73,7% dari total populasi atau yang berjumlah 202,6 juta pengguna” pernyataan Johny (Konminfo) kepada Liputan 6 pada tanggal 3 November 2021. Johny juga mengatakan bahwa selama pandemic Covid-19, pengguna layanan digital di Indonesia mengalami kenaikan sebesar 37%. Pada tahun 2020 perkembangan internet juga mengalami pertumbuhan sebesar 10,8% dan pada tahun 2021 sebesar 6,87% meskipun ditengah pandemi Covid-19 saat ini (sumber www.liputan6.com). Hal ini membuktikan bahwa penggunaan internet di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat bahkan dengan adanya pandemic Covid-19 ini.

Internet merupakan salah satu media yang membuat seluruh dunia tersambung sehingga memiliki banyak manfaat sekaligus dampak dalam penggunaannya seperti sumber atau kumpulan ilmu pengetahuan dari berbagai dunia (Hasibuan & Krianto Sulaiman, 2019). Tidak hanya terdapat kumpulan ilmu pengetahuan, internet juga dimanfaatkan oleh orang-orang sebagai media bisnis secara online. Dengan bermodalkan kreativitas dan inovasi pada sebuah bisnis di media online, maka hal tersebut akan mampu untuk menarik perhatian pada pengguna internet. Salah satu bisnis online yang sedang berkembang di Indonesia saat ini adalah bisnis transportasi online.

Transportasi merupakan salah satu fasilitas pendukung aktivitas manusia untuk melakukan kegiatan dalam sehari-hari (Oktarini, 2020). Tanpa adanya transportasi maka aktivitas atau kegiatan masyarakat akan menjadi lebih banyak memakan waktu untuk memulai aktivitas. Di era global saat ini, bisnis transportasi banyak menciptakan standar baru yang akan membuat masyarakat semakin merasa nyaman dengan adanya pembaruan salah satunya yaitu menyediakan jasa pelayanan transportasi dalam bentuk yang lebih praktis. Jasa transportasi adalah jasa yang memberikan layanan kendaraan bagi masyarakat. Salah satu contoh transportasi tersebut adalah jasa ojek. Seiring dengan perkembangan teknologi saat ini, terdapat aplikasi yang mengenalkan layanan pemesanan ojek menggunakan teknologi yang memiliki standar dalam pelayanannya.

Jasa ojek online di Indonesia sendiri pun sudah banyak seperti Go-Jek, Grab, Maxim, In-Driver, Uber, dan lain sebagainya. Semua ojek online tersebut memberikan pelayanan yang hampir sama dalam penggunaannya yaitu melalui aplikasi telepon genggam atau *smartphone*. Berikut adalah data yang diperoleh oleh peneliti mengenai data pengguna transportasi online di Indonesia, yaitu sebagai berikut:



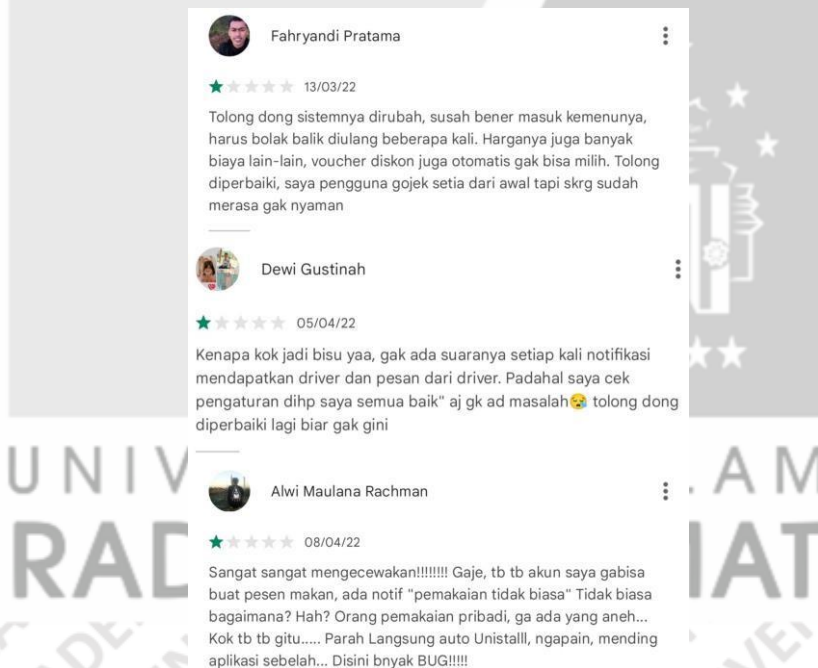
Gambar 1. 1 Pengguna Aplikasi Transportasi Online di Indonesia
(sumber: Databoks, 2018)

Data grafik diatas telah diuji pada masyarakat di Indonesia dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, hasil penyebaran kuisioner menunjukkan sebanyak 85% menggunakan Go-Jek, 65% menggunakan Grab, dan sebanyak 50% menggunakan Uber. Berdasarkan Gambar 1.1 dapat disimpulkan bahwa Gojek yang paling banyak diminati oleh konsumen di seluruh Indonesia. Namun, sebagai salah satu jasa transportasi online yang meramaikan segmen mobile, Gojek memiliki tantangan besar untuk ikut bersaing dengan jasa transportasi online lainnya.

PT. Gojek Indonesia didirikan pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa layanan transportasi yang menggundkan model *hybrid Online to Offline (O2O)* sebagai perantara yang menghubungkan antara para pengendara ojek dengan pelanggan. Gojek memudahkan penggunaanya dalam melakukan kegiatan sehari-hari tanpa harus menggunakan computer karena aplikasi ini berbentuk *mobile application*. Perusahaan Gojek meluncurkan aplikasi *mobile* Gojek berbasis *location-based search* untuk telepon genggam berbasis Android dan iOS. Melalui aplikasi ini, pengendara ojek dapat melihat order masuk dan lokasi konsumen

untuk ditanggapi, dan konsumen dapat memantau posisi *driver* melalui aplikasi Gojek.

Kepuasan pengguna terus menjadi prioritas utama dalam dunia bisnis dan menjadi sebuah faktor yang sangat penting untuk kesuksesan dalam dunia bisnis. Kepuasan pengguna umumnya diakui sebagai tolak ukur terpenting keberhasilan sebuah system. Selain itu, untuk memenuhi kepuasan pengguna dibutuhkan suatu yang lebih dari sebuah fungsionalitas pada sebuah teknologi yaitu adanya keterlibatan pengalaman pengguna yang lebih menekankan pada perasaan senang dan menikmati teknologi tersebut. Chief Food Officer Gojek Group, Catherine Hindra Sutjahyo mengatakan semua layanan di Gojek, pengalaman pengguna yang menyenangkan merupakan focus utama Gojek yang di dasari oleh inovasi teknologi. Namun, pada kenyataannya masih terdapat kendala pada layanan yang tersedia di aplikasi Gojek. Hal tersebut dapat diketahui dari keluhan yang diberikan langsung dari pengguna aplikasi Gojek di Google Play Store maupun Apps Store.



Gambar 1. 2 Kutipan Keluhan Aplikasi Gojek

Sumber: (Google Play Store, 2022)

Berdasarkan keluhan yang dirasakan pengguna cenderung mengarah pada permasalahan kualitas system dan layanan pada aplikasi Gojek. Padahal semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan akan berpengaruh terhadap tingginya tingkat kepuasan pengguna. Dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. (Haryanto, 2013; Septianita et al., 2014). Suatu sistem informasi dapat dikatakan andal apabila memiliki kualitas sistem yang mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Karena semakin tinggi tingkat kualitas sistem maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas informasi juga harus mampu berjalan bersamaan dengan kualitas sistem dalam menghasilkan kepuasan pengguna yang maksimal (Oktarini, 2020). Oleh karena itu, agar implementasi dari layanan Gojek dapat memberikan manfaat yang lebih baik untuk pengguna demi memaksimalkan layanan yang ditawarkan dari aplikasi Gojek, maka dari pihak penyelenggara maupun developer perlu meningkatkan kualitas pada aplikasi Gojek.

Penelitian yang membahas hubungan antara *user experience* dan kepuasan pengguna aplikasi di Indonesia sudah lumayan banyak dilakukan, salah satunya adalah penelitian (Meuthia & Gustati, 2021) yang menggunakan model UX *Honeycomb* menghasilkan bahwa *user experience* pada aplikasi e-kelurahan telah mampu memenuhi harapan para penggunanya. Adapula penelitian yang dilakukan oleh (Kusuma et al., 2019) yang menggunakan model UX *Honeycomb* pada aplikasi *Mobile Learning Ruang Guru* menghasilkan bahwa pada *usable* (digunakan) memiliki nilai tertinggi karena saat aplikasi digunakan mudah untuk digunakan dan dipelajari, sedangkan aspek *desirable* (diinginkan) belum memenuhi keinginan para pengguna untuk aplikasi *mobile learning Ruang Guru*. Selain penelitian diatas, terdapat penelitian lain yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan harga sangat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Gojek (Oktarini, 2020).

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan analisa pengaruh kepuasan pengguna pada aplikasi Gojek dengan judul “**Analisis Pengaruh *User Experience* terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi**

Go-Jek Menggunakan UX *Honeycomb*". Pada penelitian ini, penulis berharap agar hasil analisa ini dapat digunakan sebagai evaluasi dan referensi bagi pihak perusahaan, mitra pengemudi, dan pengguna yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan perusahaan GO-JEK.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pokok permasalahan yang terjadi yaitu:

1. Bagaimanakah *user experience* pada aplikasi Gojek menggunakan UX *Honeycomb* di Kabupaten Malang?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Gojek di Kabupaten Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *user experience* pada aplikasi Gojek menggunakan UX *Honeycomb* di Kabupaten Malang
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Gojek di Kabupaten Malang

1.4 Batasan Masalah

Untuk mempermudah pemecahan masalah serta mencapai penelitian dengan baik, maka dari itu penulis membatasi ruang lingkup permasalahan. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah salah satu jasa transportasi online di Indonesia yaitu GOJEK.
2. Metode penelitian ini menggunakan model UX *Honeycomb*.
3. Populasi yang digunakan adalah pengguna aktif aplikasi Gojek di Kabupaten Malang

4. Pengambilan data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan penyebaran kuisioner pada pengguna aplikasi Gojek di Kabupaten Malang.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

1. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang *user experience* dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.
2. Penulis dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dari bangku perkuliahan.

b. Bagi Aplikasi Gojek

1. Sebagai bahan koreksi guna meningkatkan *user experience* (pengalaman pengguna) pada aplikasi Gojek.
2. Dapat mengetahui keinginan dan harapan pengguna terhadap pengalaman pengguna pada aplikasi Gojek

c. Bagi Pembaca

1. Menjadi sarana informasi dan referensi bagi peneliti lain terutama mengenai *user experience* dan kepuasan pengguna.
2. Sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya.