**Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Layanan GO-FOOD Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire***

SKRIPSI

Disusun Oleh:

**Dina Evitria**

**2018120044**

**STRATA SATU**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**



**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

**(STMIK) BORNEO INTERNASIONAL**

**2022**

# Abstrak

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENERAPAN APLIKASI LAYANAN GO-FOOD MENGGUNAKAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*

Dina Evitria

2018.120.044

(Program Studi Sistem Informasi)

Seiring dengan berkembangnya zaman, semakin seluruh bentuk pekerjaan bergantung terhadap teknologi salah satunya adalah dalam bidang bisnis dan kuliner. Banyak perusahaan yang telah menggunakan teknologi sebagai salah satu bentuk bisnis untuk mencari keuntungan salah satunya adalah Gojek. Perusahaan yang berdiri tahun 2010 sudah sangat terkenal sampai ke kalangan masyarakat awam sekalipun. Tidak hanya berfokus pada ojek online, Gojek juga mengambil peluang di beberapa bidang seperti *food delivery*. Layanan ini tersaji dalam aplikasi Gojek dengan naam Go-Food. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Go-jek layanan Go-food. Model yang digunakan untuk menjelaskan kepuasan pengguna terhadap penerapan layanan Go-food adalah metode *User Experience Questionnaire (attractiveness*, *perspicuity*, *Efficiency*, *dependability*, *stimulation* serta *novelty)*. Kuisioner UEQ dibagikan kepada 50 responden, hasil dari kuesioner UEQ menunjukkan bahwa responden memiliki kesan kepuasan dalam skala cukup puas terhadap Aplikasi Gojek Layanan Go-food.

Kata kunci

Go-Food, Gojek, Kepuasan, *User Experience Questionnaire*

# *Abstract*

*USER SATISFACTION ANALYSIS OF GO-FOOD SERVICE APPLICATION USING USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*

*Dina Evitria*

*2018.120.044*

*(Information Systems Study Program)*

*Along with the development of the times, more and more all forms of work depend on technology, one of which is in the business and culinary fields. Many companies have used technology as a form of business to seek profit, one of which is Gojek. The company that was founded in 2010 is already very well known to the general public though. Not only focusing on online motorcycle taxis, Gojek also takes opportunities in several fields such as food delivery. This service is presented in the Gojek application under the name Go-Food. This study aims to determine customer satisfaction with the Go-jek application for the Go-food service. The model used to explain user satisfaction with the implementation of Go-food services is the User Experience Questionnaire method (attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation and novelty). The UEQ questionnaire was distributed to 50 respondents, the results of the UEQ questionnaire show that respondents have an impression of satisfaction on a fairly satisfied scale with the Go-Jek application for Go-food services.*

*Keywords*

*Go-Food, Gojek, Satisfaction, User Experience Questionnaire*

# Kata Pengantar

Puji dan syukur kehadirat ALLAH SWT, atas limpahan Rahmat serta Kasih Sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang merupakan persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi S1/Sistem Informasi di STMIK Borneo Internasional Balikpapan.

Dalam penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, dan dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Joy Nashar Utamajaya S.Kom M.M.S.I selaku Dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan bantuan dalam proses penulisan skripsi ini.
2. Bapak dan Ibu dosen STMIK Borneo Internasional Balikpapan telah ikut serta memberikan arahan lainnya.
3. Tak lupa kepada kedua orang tua saya yang selalu *support* hingga saya berada di tahap ini juga tak lupa kepada Nur Mutaqim yang selalu memberikan dukungan untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, serta teman-teman tercinta saya yang senantiasa mengisi hari-hari menjadi sangat menyenangkan.
4. Terimakasih juga saya ucapkan kepada para teman-teman STMIK Borneo Internasional Balikpapan yang telah sama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam laporan Skripsi ini, namun penulis berharap semoga Skripsi ini dapat ikut menunjang perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu komputer.

Balikpapan, 6 Juli 2022

Dina Evitria

# Daftar Isi

Abstrak i

Abstract ii

Kata Pengantar iii

Daftar Isi iv

Daftar Tabel vi

Daftar Gambar vii

BAB I - PENDAHULUAN 1

1.1 Latar belakang 1

1.2 Pertanyaan Penelitian 2

1.3 Tujuan Penelitian 2

1.4 Manfaat Penelitian 2

BAB II – KAJIAN PUSTAKA 3

2.1 Teori Pendukung 3

2.1.1 Metodologi Penelitian 3

2.1.1.1 Jenis – Jenis penelitian 3

2.1.1.2 Studi Pendahuluan 5

2.1.1.3 Kerangka Teori 6

2.1.1.4 Hipotesis Penelitian 6

2.1.1.5 Variabel Penelitian 7

2.1.1.6 Sumber Data dan Teknik Sampling 8

2.1.1.7 Analisis Data 10

2.1.1.8 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data 10

2.1.2 Aplikasi Smartphone 11

2.1.2.1 Aplikasi Layanan Gojek 11

2.1.2.2 Aplikasi Layanan Go-Food 12

2.1.3 Kepuasan Pelanggan 12

2.1.4 User Experience 13

2.1.5 User Experience Questionnaire (UEQ) 13

2.1.6 Statistika Deskriptif 15

2.1.7 T-Test 16

2.1.8 Hasil Penelitian yang relevan 16

2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis 17

2.2.1 Kerangka Teori 17

2.2.2 Pengembangan Hipotesis 18

BAB III – METODE PENELITIAN 20

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian 20

3.1.1 Waktu Penelitian 20

3.1.2 Tempat Penelitian 20

3.2 Desain Penelitian 20

3.3 Populasi dan Sampel 21

3.3.1 Populasi 21

3.3.2 Sampel 22

3.4 Pengembangan Instrumen 22

3.5 Teknik Pengumpulan Data 22

3.6 Teknik Analisis Data 24

3.6.1 Uji Validitas 24

3.6.1.1 Validitas Eksternal 24

3.6.1.2 Validitas Internal 25

3.6.1.3 Kategori Validitas 25

3.6.2 Uji Reliabilitas 25

BAB IV – HASIL DAN PEMBAHASAN 27

4.1 Deskripsi Data 27

4.1.1 Profil Responden 27

4.1.2 Deskripsi Data Kuantitatif 28

4.1.3 Profil Data 33

4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian 37

4.2.2 Uji Validitas Kepuasan Pengguna Go-Food 37

4.2.3 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna Go-Food 38

4.2.4 Hasil Analisis Kepuasan Pengguna Go-Food dengan Menggunakan Metode UEQ 39

BAB V – PENUTUP 40

5.1 Kesimpulan 40

5.2 Implikasi 40

5.2.1 Impikasi Teoritis 40

5.2.2 Implikasi Praktis 40

5.3 Keterbatasan Penelitian 40

5.4 Rekomendasi Penelitian Selanjutnya 40

DAFTAR PUSTAKA 42

# Daftar Tabel

Tabel 2.1 Nilai Transformasi data UEQ 14

Tabel 2.2 Hasil Penelitian yang Relevan 16

Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Kuesioner 23

Tabel 3.2 Kategori Validitas 25

Tabel 4.1 Distribusi Jawaban dari Responden 28

Tabel 4.2 Jawaban Responden 30

Tabel 4.3 Transformasi Skala Nilai Negatif ke Positif Skala Penilaian 31

Tabel 4.4 Transformasi Skala Nilai Positif ke Negatif 31

Tabel 4.5 Transformasi Nilai Jawaban Responden 32

Tabel 4.6 Mean, Variance, Standar Deviation Jawaban Kuesioner 33

Tabel 4.7 Mean dan Varians per Skala 35

Tabel 4.8 Nilai Skala UEQ 35

Tabel 4.9 Perbandingan Data Skala Rata – Rata Terhadap Benchmark 36

Tabel 4.10 Uji Validitas kuesioner 37

Tabel 4.11 Kategori Koefisien Reliabilitas Guilford 38

Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan 38

# Daftar Gambar

Gambar 2.1 Butir – Butir Item UEQ 15

Gambar 2.2 Kerangka Eksperien 18

Gambar 3.1 Alur Penelitian 21

Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden 27

Gambar 4.2 Usia Responden 27

Gambar 4.3 Pekerjaan Responden 28

Gambar 4.4 Grafik Hasil Mean Kuesioner 34

Gambar 4.5 Benchmark UEQ Data 36

# BAB I - PENDAHULUAN

## Latar belakang

Seiring berjalannya waktu, segala aspek yang mempengaruhi kehidupan masyarakat juga semakin berkembang seperti di bidang Sosial, Budaya, Ekonomi, dan Teknologi. Perkembangan dalam bidang teknologi merupakan perkembangan yang paling pesat yang sangat terasa pengaruhnya dalam kehidupan. Dilansir dalam jurnal Huda (2020), teknologi atau yang sering kita dengar namanya TIK, terbagi dalam dua aspek, yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi Informasi memiliki artian segala hal yang berkaitan dengan proses suatu kejadiaan, manipulasi dan juga pengelolaan informasi. Lain dari itu, teknologi komunikasi memiliki arti segala sesuatu yang berkaitan dengan pengupayaan alat bantu dalam memproses dan mentransfer data dari sebuah perangkat ke perangkat lainnya. Jika digabungkan, maka kita akan mendapatkan arti dari TIK yaitu segala bentuk kegiatan yang berkaitan dengan proses, transfer, manipulasi, pengelolaan dan pemindahan informasi antar perangkat (Huda, I.A, 2020).

Teknologi sekarang sudah banyak digunakan baik itu dalam bidang pendidikan, sosial, budaya bahkan dalam bidang bisnis sekalipun sudah menggunakan teknologi. Kegiatan bisnis yang menggunakan teknologi internet sebagai perantaranya adalah cara yang inovatif untuk memasuki perpasaran di dunia maya yang sering disebut sebagai *electronic busness* (e-business) ataupun *electronic commerce* (e-commerce). Banyak kegiatan usaha bisnis yang dapat dilakukan oleh pelaku bisnis secara elektronik, sebagai contohnya adalah transaksi bisnis dan berbagi informasi kepada konsumen ataupun supplier (Prihadi, D., & Susilawati, A. D., 2018). Salah satu bentuk bisnis yang memanfaatkan teknologi adalah bisnis makanan dan kuliner yang tersaji dalam aplikasi Go-Food.

Go-Food merupakan fitur yang tersaji dalam aplikasi gojek yang digunakan sebagai layanan *food delivery* (pesan antar makanan). Hanya dengan membuka aplikasi Gojek dari *smartphone*, konsumen hanya perlu memesan makanan dari restoran atau Usaha Makanan Kecil Menengah (UMKM) yang bekerja sama dengan go-food tanpa harus ke tempat UMKM tersebut. Sedangkan bagi pihak UMKM, go-food menjadi salah satu solusi untuk dapat menjangkau konsumen ke daerah yang lebih luas (Putra, K. A. D., Hidayatullah, F., & Farida, N., 2020).

Kepuasan pengguna dan pelayanan pelanggan atau konsumen merupakan salah satu aspek utama yang dapat membantu berkembangnya platform *food delivery* Go-Food ini. Puas tidaknya konsumen dalam menggunakan layanan Go-Food dapat memiliki pengaruh positif/negatif yang besar terhadap perusahaan Gojek dan mitra UMKM yang terdaftar pada aplikasi tersebut. Maka dari itulah sangat penting untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap layanan. Baik itu dari sisi negatif ataupun dari sisi positifnya. Salah satu cara menganalisis kepuasan pelanggan ini adalah dengan menggunakan UEQ (*User Experience Questionnaire*). UEQ ini berupa sebuah analisis kuesioner yang dapat diisi oleh konsumen yang memuat 6 aspek penilaian yaitu Daya tarik (*Attractiveness*), Kejelasan (*Perspicuity*), Efisiensi (*Efficiency*), Ketepatan (*Dependability*), Stimulasi (*Stimulation*), dan Kebaruan (*Novelty*).

Dalam penelitian ini peneliti bermaksud untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap penggunaan Go-Food. Maka dari itulah, penelitian ini diberi judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Layanan GO-FOOD Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire*”.**

## Pertanyaan Penelitian

Dari latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan beberapa pertanyaan untuk melakukan penelitian yaitu:

1. Bagaimana aplikasi layanan Go-Food dapat memuaskan penggunanya?
2. Bagaimana mengetahui kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode UEQ?

## Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui kriteria layanan apa yang membuat Go-Food dapat memuaskan penggunanya.
2. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Go-Food dengan menggunakan metode UEQ

## Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis, diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa menambah pengetahuan terhadap kepuasan pengguna layanan Go-Food dengan metode User Experience Questionnaire
2. Manfaat praktis, diharapkan dapat memberikan gambaran kepada perusahaan layanan *Food Delivery* agar dapat memberikan fitur-fitur efektif sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna
3. Manfaat umum, diharapkan dapat menjadi acuan pembelajaran dan kajian tentang pengalaman penggunaan sebuah teknologi baru berupa layaan *Food Delivery* yang sedang dikembangkan oleh perusahaan-perusahaan teknologi.

# BAB II – KAJIAN PUSTAKA

## Teori Pendukung

### Metodologi Penelitian

Metode penelitian atau metode ilmiah merupakan suatu prosedur berupa langkah – langkah dalam mendapatkan ilmu. Jadi, metode penelitian ini sebenarnya merupakan cara sistematis dalam pengumpulan ilmu pengetahuan, sedangkan Teknik penelitian merupakan cara untuk melakukan metode penelitian tersebut. Metode penelitian juga biasanya mengacu pada bentuk – bentuk penelitian.

### Jenis – Jenis penelitian

1. Berdasarkan jenis dan analisisnya
2. Penelitian Kuantitatif

Penelitian kuantitatif merupakan penelitian empiris yang datanya berada dalam bentuk angka. Dalam penelitian ini juga, terdapat langkah – langkah dalam proses ilmiah dengan menggabungkan cara berfikir rasional dan empiric dengan suatu jalan yang dinamakan hipotesis (Syahrum & Salim, 2012).

1. Penelitian Kuantitatif

Penelitian kualitatif atau *qualitative research* adalah suatu jenis penelitian yang memiliki output berupa penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai ataupun diuraikan dalam bentuk angka dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantitatif lainnya (Nugrahani, F, 2014).

1. Berdasarkan Metode/Teknik
2. Penelitian Sejarah

Penelitian sejarah merupakan penelitian yang mengkaji tentang fenomena sosial yang terjadi di masa lampau dan memiliki rentang waktu, kecuali dengan sejarah kontemporer yang jauh dengan waktu tempat hidup peneliti (Hartatik, S.E., 2018).

1. Penelitian Survey

Penelitian survey adalah salah satu bentuk aktivitas yang menjadi kebiasaan dalam masyarakat, serta banyak diantaranya berpengalaman menjadikan riset sebagai bentuk tersendiri. Survey riset ini dikembangkan dalam bentuk pendekatan positif pada ilmu-ilmu sosial (Adiyanta, S, 2019).

1. Penelitian Eksperimen

Penelitian eksperimen pada umumnya merupakan penelitian untuk menyelidiki hubugan sebab akibat. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menemukan jawaban atas pertanyaan ‘mengapa’ suatu kondisi tersebut muncul. Selain itu, dalam bahasa, penelitian eksperimen merupakan penelitian yang menguji apakah variable bebas memngeruhi variable terikatnya (Prasetyo, dkk, 2020.

1. Penelitian Naturalistik

Penelitian naturalistic merupakan salah satu bentuk penelitian dalam ruang lingkup bidang sosiologi yang menggunakan jenis kualitatif dalam penguraiannya.

1. Policy Research

Policy research merupakan penelitian yang dilakukan terhadap sesuatu atau melakukan analisis terhadap masalah-masalah sosial yang timbul, sehingga temuannya dapat direkomendasikan kepada pembuat keputusan untuk bertindak secara praktis dalam menyelesaikan masalah.

1. Action Research

Action Research memiliki tujuan untuk mengembangkan pendekatan dan program baru untuk memecahkan masalah yang timbul dalam situasi yang aktual. Penelitian difokuskan pada masalah lokal yang terjadi dalam kondisi lokal, sehingga hasil yang diperoleh tidak untuk pengembangan ilmu.

1. Penelitian Evaluasi

Penelitian evaluasi merpakan suatu penelitian yang fungsinya adalah untuk mengevaluasi suatu kejadian, kegiatan dan produk dengan standar dan program yang telah ditetapkan. Dengan demikian penelitian evaluasi merupakan proses pembuatan keputusan.

1. Berdasarkan tingkat eksplanasi
2. Penelitian Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mengumpulkan data untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian mengenai keadaan subjek penelitian saat ini. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lengkap dan akurat tentang suatu keadaan. Kelemahan utama dari penelitian deskriptif adalah kurangnya umpan balik dari subjek penelitian.

1. Penelitian Korelasi

Penelitian korelasi (relasi) adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua variabel atau lebih dan sejauh mana terdapat korelasi antar variabel yang diteliti. Studi korelasi tidak menjawab kausalitas, tetapi hanya menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel yang diteliti.

1. Penelitian Komparatif

Penelitian komparatif merupakan penelitian yang bersifat membandingkan suatu hal dengan hal lainnya (Kresna, 2017).

1. Berdasarkan tempat atau latar
2. Penelitian Lapangan (Field Research)

Penelitian lapangan merupakan salah satu bentuk penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan atau pada responden.

1. Studi Perpustakaan (Library Studies)

Penelitian kepustakaan merupakan bentuk penelitian yang dilakukan dengan menggunakan kepustakaan (library) sebagai sumbernya yaitu berupa buku-buku, catatan atau laporan hasil penelitian oleh peneliti sebelumnya.

1. Penelitian laboratorium

Penelitian laboratorium merupakan penelitian yang dilakukan di suatu tempat (laboratorium) dan biasanya bersifat eksperimental atau eksperimental.

### Studi Pendahuluan

Penelitian pendahuluan adalah penelitian yang dilakukan untuk menyaring arah penelitian primer. Studi pendahuluan dilakukan karena kelayakan studi terkait dengan prosedur penelitian dan hal-hal lain yang belum jelas. Studi pendahuluan dapat mengubah arah penelitian yang direncanakan dalam proposal. Studi pendahuluan dapat mengubah arah penelitian yang direncanakan dalam proposal. Akibatnya, studi pendahuluan dapat menyebabkan perubahan pada proses penelitian, pengukuran yang lebih baik, peningkatan kepercayaan pada hipotesis, dan desain studi utama yang lebih kuat. Penelitian pendahuluan seringkali merupakan mikrokosmos dari penelitian primer. Tidak jarang suatu studi pendahuluan menguji beberapa alat yang akan digunakan dalam penelitian primer (Basfain).

Untuk melakukan penelitian pendahuluan, setidaknya dapat dilakukan pada tiga tujuan, yaitu:

1. Dokumen, seperti buku, jurnal, laporan dan bahan tertulis lainnya yang memuat berbagai informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian dan ruang lingkup penelitian yang dilakukan.
2. Lokasi atau lokasi dimana penelitian akan dilakukan. Banyak hal, baik berupa objek, situasi atau peristiwa yang ada di lokasi penelitian, dapat menjadi informasi atau data yang dapat dijadikan bahan untuk menemukan atau memperjelas masalah penelitian dan masalah penelitian lainnya.
3. Orang. Sebagai sumber informasi, seseorang dapat menjadi tempat konsultasi, dialog, dan pertukaran ide atau informasi tergantung pada isu dan ruang lingkup penelitian yang dilakukan.

### Kerangka Teori

Untuk melaksanakan kegiatan penelitiannya, peneliti dituntut untuk mengembangkan kerangka teoritis untuk penelitiannya. Untuk memudahkan penyusunan kerangka teori, langkah-langkah berikut harus diikuti:

1. Menentukan variabel yang akan dipelajari dan jumlahnya.
2. Mengumpulkan sumber bacaan, berupa buku, kamus, ensiklopedi, jurnal ilmiah, laporan penelitian dan sumber lainnya, yang relevan dengan masing-masing variabel yang diteliti.
3. Pilih topik yang relevan untuk setiap variabel dari daftar isi buku. Khusus untuk referensi berupa laporan penelitian, faktor-faktor yang perlu diperhatikan adalah nama penelitian, masalah utama, teori yang digunakan, sampel penelitian, teknik pengumpulan data, analisis dan kesimpulan.
4. Mencari definisi dari masing-masing variabel yang diteliti di setiap sumber bacaan, kemudian membandingkannya dari satu sumber ke sumber lainnya, kemudian memilih definisi yang diyakini paling sesuai dengan variabel penelitian yang dilakukan.
5. Membaca seluruh isi buku ditinjau dari variabel-variabel yang dipelajari, kemudian menganalisis, merefleksi, dan merumuskan dalam bahasa sendiri dengan memperhatikan isi setiap sumber yang dibaca. Keenam
6. Teori yang dibaca dari berbagai sumber kemudian dideskripsikan dengan bahasanya sendiri. Baca sumber yang isinya dikutip sebagai dasar deskripsi teori, yang harus dicantumkan dalam catatan kaki dan daftar pustaka (Drs. H. Rifa’I Abubakar, 2021).

### Hipotesis Penelitian

Hipotesis atau asumsi adalah pernyataan yang bersifat sementara, atau kesimpulan atau asumsi sementara yang bermakna tentang suatu himpunan. Dalam statistik, hipotesis adalah pernyataan tentang parameter populasi. Parameter populasi ini menggambarkan variabel-variabel yang ada dalam populasi, dihitung dengan menggunakan statistik sampel. Jadi jenis penelitian yang pasti membutuhkan hipotesis adalah penelitian kuantitatif. Sedangkan penelitian kualitatif tidak serta merta memiliki hipotesis. Bahkan jika ada asumsi aproksimasi. Oleh karena itu, sebelum terjun ke bidang penelitian, peneliti seharusnya sudah atau sudah menyusun hipotesis penelitiannya. Kegunaan lain dari hipotesis penelitian adalah:

1. Penelitian dengan hipotesis yang kuat merupakan indikasi bahwa peneliti memiliki pengetahuan yang cukup untuk melaksanakan penelitian
2. Memberikan panduan pengumpulan dan interpretasi data
3. Memberikan panduan tentang prosedur yang harus diikuti dan jenis data yang akan dikumpulkan
4. Menyediakan kerangka kerja untuk melaporkan temuan penelitian (Heryana, A, 2020).

Ada dua jenis hipotesis yang digunakan dalam penelitian:

1. Hipotesis kerja atau disingkat hipotesis alternatif (Ha). Hipotesis kerja menyatakan bahwa ada hubungan antara variabel X dan variabel Y atau terdapat perbedaan antara dua kelompok tertentu. Rumus hipotesisnya adalah jika ...., maka ....
2. Hipotesis nol disingkat Ho, biasa dikenal dengan hipotesis statistik, karena sering digunakan dalam penelitian kuantitatif dengan analisis statistik, yang diuji dengan perhitungan statistik.

### Variabel Penelitian

Variabel berasal dari bahasa Inggris variable yang artinya: “ubahan”, “faktor tak tetap”, atau "gejala yang dapat dimodifikasi". Istilah variabel dapat dipahami dengan berbagai cara. Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari guna mendapatkan informasi tentangnya, kesimpulan kemudian ditarik. Misalnya, tingkat aspirasi, pendapatan, pendidikan, status sosial, jenis kelamin, kelompok upah, produktivitas tenaga kerja dan kelompok lainnya. Oleh karena itu, variabel adalah atribut, atribut atau nilai yang diperoleh dari seseorang, benda, atau aktivitas yang memiliki variasi tertentu dan memiliki setidaknya dua peringkat dari satu nilai ke nilai lainnya (nilai yang berbeda), ditentukan oleh peneliti untuk mempelajari atau menarik kesimpulan. Jadi jika Mengenai proses pengukuran, maka variabelnya adalah:

1. Besaran tertentu sifat suatu benda/orang (ciri-ciri benda atau orang)
2. Kuantitas dapat dipilih oleh panca indera (dapat diamati)
3. Nilai bervariasi tergantung pada pengamatan (berbeda dari mengamati untuk mengamati)

Beberapa jenis variable yaitu:

1. Variabel Diskrit dan Variabel Kontinu

Nilai numerik ditugaskan ke variabel berdasarkan atribut yang berbeda. Misalnya, variabel dikotomis dengan dua nilai menunjukkan ya atau tidak karakteristik tertentu, misalnya laki-laki-perempuan, pengangguran-tidak pengangguran. Variabel juga dapat mencakup dua kategori, misalnya etnis, agama, jenis kelamin perusahaan dan lain-lain. Semua variabel sebagai kategori Ini disebut variabel diskrit. Sementara pendapatan, suhu, usia, nilai ujian adalah contoh variabel kontinu.

1. Variabel bebas dan variabel terikat

Jenis variabel ini terutama digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel, yaitu variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas. Misalnya, gaya belajar (variabel independen) akan mempengaruhi hasil belajar siswa (variabel bebas).

1. Variabel nominal, urutan, interval waktu, dan tingkat

Klasifikasi ini didasarkan pada tingkat pengukuran, yang akan dijelaskan sepenuhnya pada kegiatan pembelajaran berikutnya.

1. Variabel kuantitatif dan kualitatif

Variabel kuantitatif menggunakan skala atau skala numerik sehingga dapat ditransformasikan oleh operasi matematika dan analisis statistik yang komprehensif. Sedangkan variabel kategorik menggunakan skala non-numerik (karakter atau string) atau bukan data. Teknik analisis, apakah matematika atau statistik, adalah relatif lebih terbatas daripada variabel kuantitatif (Ulfa, R, 2021).

### Sumber Data dan Teknik Sampling

Dalam mengumpulkan sumber data, peneliti mengumpulkan sumber data berupa data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah jenis dan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber pertama (dan tanpa perantara), dua individu serta kelompok. Jadi datanya diambil langsung. dirancang khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian.

1. Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data untuk penelitian yang dilakukan melibatkan peneliti secara tidak langsung melalui cara perantara (diperoleh dengan atau direkam oleh pihak ketiga). Data sekunder berupa bukti, catatan atau data Laporan sejarah telah disusun menjadi arsip atau data dokumenter.

Populasi adalah domain umum atau kumpulan sesuatu yang ada karakteristik yang dipelajari. Sampel adalah bagian dari populasi. Oleh karena itu, sampelnya adalah bagian dari keseluruhan populasi yang dipelajari atau dievaluasi karakteristik tertentu dari suatu populasi. Metode penentuan pola disebut teknik sampling atau teknik pengambilan sampel. Langkah-langkah untuk menentukan pola adalah sebagai berikut.

1. **Tentukan ukuran sampel**

Sebelum pengambilan sampel, Anda harus terlebih dahulu menentukan ukuran sampel yang seharusnya akan digunakan yaitu jumlah siswa, sekolah dan lain-lain yang akan digunakan dalam riset. Dalam hal ini, beberapa faktor harus diperhitungkan menentukan ukuran sampel, yaitu:

* 1. Tingkat keseragaman, semakin beragam data sampel, semakin baik lebih banyak sampel perlu diambil
  2. Rencana analisis, semakin detail rencana analisis, semakin banyak sampel memilih;
  3. Biaya, waktu dan tenaga tersedia

1. **Tentukan kriteria pengambilan sampel**

Suatu penelitian yang menggunakan sampel yang representatif dari populasi (disebut representatif) akan menghasilkan hasil yang dapat digeneralisasikan atau biasanya diterapkan pada populasi. Kriteria sampel yang representatif tergantung pada dua aspek yang saling terkait, yaitu akurasi dan presisi sampel.

1. **Teknik pengambilan sampel**
2. *Probability Sampling*

* *Simple Random Sampling*

Pengambilan sampel secara acak dan sederhana, dimaksudkan untuk pengambilang sampel adalah sebanyak n dari populasi N dan tiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk terambil.

* *Stratified Random Sampling*

Pada pengambilan sampel ini, anggota populasi dikelompokkan berdasarkan golongannya, misal tinggi, sedang, dan rendah. Kemudian dipilih sampel yang mewakili masing-masing golongan.

* *Sistematic Sampling*

Pengambilang sampel ini adalah dengan cara mengurutkan terlebih dahulu semua anggota, kemudian dipili urutan tertentu untuk dijadikan anggota sampel.

* *Cluster Sampling*

Cara sampling ini digunakan adalah dengan membagi populasi menjadi wilayah atau klaster. Jika terpilih klasternya, seluruh anggota dalam klaster tersebut yang menjadi sampel

1. *Nonprobability Sampling*

* Sampling Insidental

Teknik pengambilan sampel ini didasarkan pada keberadaan objek yang dijadikan template, yaitu: setiap orang yang bertemu dengan seorang peneliti dan yang dianggap cocok untuk sumber data, objek digunakan sebagai template.

* Sampling Purposive

Pengambilan sampel bertujuan adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan peneliti atau pengulas untuk melihat sampel mana yang paling berguna dan representatif

* Sampling bola salju

Pengambilan sampel bola salju dapat dilakukan jika keberadaan suatu populasi sulit ditentukan

* Sampling Kuota

Pengambilan Sampel Sampling kuota adalah teknik untuk mengidentifikasi sampel dari suatu populasi dengan beberapa karakteristik hingga jumlah yang diinginkan (Retnawati, 2017).

### Analisis Data

Analisis data adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan peneliti setelah data terkumpul, diolah sedemikian rupa sampai pada kesimpulan. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit analisis, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih dan memilah antara yang penting yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan.

### Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data

Validitas adalah ukuran keabsahan atau validitas suatu instrumen penelitian. Alat yang valid atau valid memiliki nilai yang tinggi, sedangkan alat yang kurang valid memiliki nilai yang rendah. Alat yang valid dapat mengukur apa yang diinginkan, dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari deskripsi variabel yang bersangkutan. Reliabilitas merupakan alat yang cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pendataan, karena alat tersebut sudah baik. Alat yang baik menghindari bias yang memaksa responden untuk memilih jawaban tertentu. Handal, alat yang dapat dipercaya akan menghasilkan data yang dapat diandalkan, yang berarti bahwa data tersebut memang benar kenyataan, tidak peduli berapa kali dilakukan, itu akan tetap sama. Jadi dapat dipercaya mengacu pada seberapa andal sesuatu itu. Dapat dipercaya, yaitu dapat dipercaya, karena dapat dipercaya.

### Aplikasi Smartphone

Penerapan teknologi telah memungkinkan perbaikan dalam kehidupan manusia di dunia. Salah satu bentuk teknologi mutakhir yang sampai saat ini sering dijumpai adalah *smartphone* (gadget). Gadget kini sudah menjadi kebutuhan umum masyarakat terutama di kondisi daring seperti saat ini, jadi hampir seluruh lapisan masyarakat telah tergantung pada teknologi ini (Arifiani & Wiratmo, 2017).

Dari Wikipedia dalam jurnal Sobry (2017), *smartphone* merupakan telepon genggam yang memiliki kemampuan dalam penggunaan dan fungsi komputasi yang menyerupai perangkat komputer. Dasarnya, *smartphone* tidak hanya memiliki fungsi untuk melakukan panggilan ataupun pengiriman pesan. Banyak hal yang bisa kita lakukan dengan menggunakan *smartphone* tersebut. Salah satunya adalah mengakses aplikasi yang dikembangkan oleh individu ataupun perusahaan. Beberapa aplikasi inilah yang dapat membantu kita dalam melakukan tugas serta memberikan layanan yang kita butuhkan.

#### Aplikasi Layanan Gojek

Jasa ojek online Gojek dibawah naungan PT Gojek Indonesia merupakan sebuah platform yang menaungi berbagai kegiatan yang menggunakan jasa ojek dalam penggunaannya. Berawal dari bapak Nadiem Makarim (saat itu masih menjabat sebagai manajer editor Zalora Indonesia) merasakan kesulitan dalam menghadapi kemacetan yang berada di kota – kota besar. Dari situ, beliau mencari solusi yaitu mencari kendaraan yang beroperasi di darat yang dapat membantunya menembus kepadatan dalam kemacetan. Didasarkan pengalaman pribadinya dalam menggunakan ojek tradsional (ojek pangkalan), akhirnya beliau mendapatkan ide untuk memberikan solusinya yaitu dengan pengembangan Ojek Tradisional berbasis online.

Dalam hal ini, beliau tidak hanya melihat dalam segi keuntungan konsumen saja, namun juga mempertimbangkan kesejahteraan ojek yang mana dengan membuat ojek dalam sistem online, mereka tidak perlu lagi bersusah payah dalam mencari penumpangnya. Dalam situs resmi gojek.com, dikatakan bahwa pada awal mula adanya gojek yaitu tahun 2010, perusahaan gojek hanya memiliki 20 ojek, 1 call center tetapi dengan satu misi mengatasi permasalahan masyarakat. Tahun 2015, aplikasi Gojek akhirnya diluncurkan menjadi salah satu aplikasi *smartphone*. Selain lebih mudah dalam pemesanan ojek, konsumen juga diberikan tarif yang murah serta berbagai fitur lainnya.

Dalam halnya, gojek tidak hanya beroperasi dalam penggunaan jasa penumpang saja. Banyak fitur – fitur menarik yang dapat digunakan dalam aplikasi Gojek tersebut seperti fitur untuk taksi online (Go Car), pengantaran barang (Go Box), UMKM dan resto online (Go Food), dan berbagai fitur lainnya.

#### Aplikasi Layanan Go-Food

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki produk kuliner yang beragam. Dengan keanekaragaman ini, tidak semua masyarakat Indonesia mengenal semuanya. Atas dasar hal tersebutlah Gojek mengambil peluangnya dan mengembangkan aplikasi layanan kuliner online dengan nama Go-Food. Layanan Go-Food tidak hanya merupakan jasa antar dan jual beli makanan, selain itu juga Go-Food memiliki peranan sebagai operator promosi usaha kuliner milik masyarakat.

Go-Food adalah fitur layanan *food delivery* layaknya *delivery order* pada sebuah kuliner. Hanya dengan menggunakan gadget dan menjalankan fitur layanan Go-Food yang terdapat di dalam Go-Jek, konsumen dapat langsung melihat berbagai kuliner dan bahkan bisa memesan makanan dari UMKM yang telah menjalin kerjasama dengan Gojek. Konsumen tidak perlu mengambil makanan yang sudah selesai dari UMKM tersebut, karena Go-Food disini juga memberdayakan ojek online sebagai pengantar makanannya sehingga konsumen hanya tinggal duduk dan menunggu ojek tersebut datang. Keuntungan dalam layanan Go-Food ini juga bagi penjual adalah, mereka bisa mempunyi layanan delivery order tanpa menambah SDM (Widyayanti & Insiatiningsih, 2021).

Dengan menggunakan layanan Go-Food dari aplikasi gojek ini, penggunadapat memesan menu makanan apapun, kapanpun dan dimanapun dari berbagai pilihan restoran dan UMKM. Selain itu, pelaku UMKM yang tidak punya layanan *delivery order* dapat memperluas pasar tanpa menambah budget untuk karyawannya. (Cahya dkk, 2021).

### Kepuasan Pelanggan

Sagadji (2013) dalam jurnal Ismail & Yusuf (2021) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan kecewa ataupun senang setiap individu dalam mengungkapkan kesan atas kinerja dan jasa layanan sesuai ekspektasi. Selain itu, kepuasan pelanggan mengartikan tingkat perasaan senang, kecewa ataupun emosi lainnya setelah membandingkan jasa ataupun produk yang diterima konsumen dengan yang diharapkannya (Zulkarnaen, W., Amin, N. N., 2018).

Dalam jurnal yang sama, Irawan (2008) berpendapat bahwa ada beberapa indikator yang merupakan wujud kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Konsumen merasa senang yaitu pelayanan yang diberikan membuat pelanggan nyaman.
2. Membeli terus produk atau jasa yaitu pelanggan akan secara rutin membeli produk.
3. Menyarankan produk kepada orang lain.
4. Terpenuhinya ekspetasi konsumen yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspetasi pelanggan.

### User Experience

Dalam jurnal Henim dan Sari (2020) Garet (2011) menyatakan bahwa pengalaman pengguna mengacu pada bagaimana pengguna berperilaku ketika menggunakan perangkat lunak. Perilaku pengguna yang positif terjadi ketika perangkat lunak memberikan pengalaman yang memenuhi tujuan pengguna (menyelesaikan pekerjaan). Selain itu, ISO FDIS 9241-210 mendefinisikan pengalaman pengguna sebagai persepsi dan respons seseorang yang dihasilkan dari penggunaan dan manfaat yang diharapkan dari suatu produk, sistem, atau layanan. Dalam penelitiannya. Dalam hal yang sama, Bevan (2014) mengkonseptualisasikan pengalaman pengguna di dalam beberapa cara, yaitu:

1. Menggali indikator kepuasan pengguna terkait kemudahan penggunaan.
2. Penekanan pada kinerja pengguna.
3. Pengalaman pengguna adalah ibu dari semua persepsi dan tanggapan pengguna, yang diukur secara subjektif dan objektif

### User Experience Questionnaire (UEQ)

Landasan pengembangan UEQ adalah pengembangan kuesioner yang memberikan penilaian pengguna secara cepat yang mencakup kesan penuh dari pengalaman pengguna yang lebih baik. Kuesioner harus menyediakan cara cepat dan mudah untuk mengungkapkan perasaan, kesan, dan sikap pengguna yang muncul saat menggunakan produk.

UEQ memiliki 6 faktor dengan total 26 item dalam format 7 stage *semantic differential* dimana urutan dari pernyataan negative dan positif pada kuisioner diacak untuk melihat konsistensi jawaban responden. Ke-6 faktor tersebut adalah:

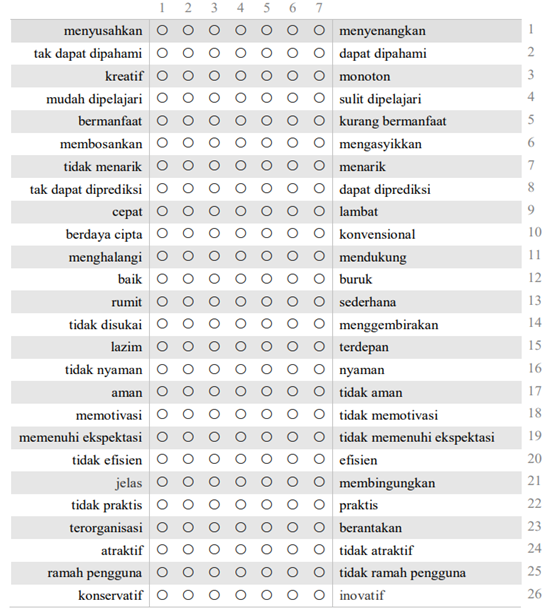
1. *Attractiveness* (Daya tarik): Daya tarik suatu produk dalam persepsi keseluruhannya. Misal: bagus atau jelek, atraktif atau tidak atraktif.
2. *Efficiency* (Efisiensi: Kecepatan pengguna menyelesaikan tugas. Misal: cepat atau lambat, praktis atau tidak praktis.
3. *Perspicuity* (Kejelasan): Kemudahan penggunaan suatu produk. Misal: mudah dipahami atau sulit dipahami.
4. *Dependability* (Ketepatan): Dapatkah interaksi dikontrol oleh pengguna? Misal: dapat diprediksi atau tidak dapat diprediksi, mendukung atau menghalangi.
5. *Stimulation* (Stimulasi): Sejauh mana pengguna termotivasi untuk menggunakan produk. Misal: bermanfaat atau kurang bermanfaat, menarik atau tidak menarik.
6. *Novelty* (Kebaruan): Apakah desain produk inovatif dan kreatif? Apakah produk mampu mendapatkan perhatian pengguna? Seberapa kreatif atau besar kebaruan dari produk.

Masing – masing dari ke-26 item yang telah dijelasksan berskala dari -3 sampai dengan +3 yang mana lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 2.1

Tabel 2.1 Nilai Transformasi data UEQ

|  |  |
| --- | --- |
| **Nilai** | **Arti Nilai** |
| +3 | Sangat Positif |
| +2 | Cukup positif |
| +1 | Positif |
| 0 | Netral |
| -1 | Negatif |
| -2 | Cukup Negatif |
| -3 | Sangat Negatif |

Untuk daftar 26 item kuesioner UEQ dapat dilihat pada gambar 2.1 dibawah ini.



Gambar 2.1Butir – Butir Item UEQ

### Statistika Deskriptif

Hasan (2001) dalam jurnal Leni Masnidar Naution (2017) menjelaskan bahwa statistic deskriptif merupakan bagian dari statistika yang mempelajari tentang cara pengumpulan dan penyajian data sehingga mudah dipahami. Statistik deskriptif sangat berhubungan dengan hal tentang menguraikan atau memberikan keterangan-keterangan mengenai suatu data atau keadaan atau fenomena. Dengan kata statistik deskriptif berfungsi menerangkan keadaan, gejala, atau persoalan.

Dalam penelitian ini, kita memerlukan beberapa fungsi statistika deskriptif, diantaranya:

(Mean)

Dimana:

= rata-rata hitung

= nilai sampel ke-

= jumlah sampel

Rumus Varian Data

(Varians)

Rumus Simpangan Baku

(Simpangan baku)

Keterangan :

S2 = Varian

S = Simpangan Baku

Xi = nilai x ke-i

= ukuran sampel

### T-Test

Uji-t dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian tentang pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji-T (T-Test) adalah uji statistik yang digunakan untuk menguji benar atau salahnya suatu hipotesis yang menyatakan bahwa antara dua mean sampel yang diambil secara acak dari populasi yang sama, tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel koefisien. Biasanya dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% atau pada taraf signifikansi 5% (α = 0,05). Jika signifikansi uji-t > 0,05, maka H₀ diterima dan Ha ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai signifikansi uji t < 0,05 maka H₀ ditolak dan Ha diterima. Artinya ada pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat (binus, 2021).

### Hasil Penelitian yang relevan

Hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini tersaji dalam table 2.2.

Tabel 2.2Hasil Penelitian yang Relevan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Peneliti | Konteks | Hasil |
| 1 | Shelia Regita Pasaribu | Pengaruh Persepsi Konsumen, Kepuasan Konsumen, Preferensi Konsumen, Dan Promosi Terhadap Penggunaan Dompet Elektronik Go-Pay | persepsi konsumen memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan GO-PAY, yang artinya semakin baik persepsi konsumen terhadap GO-PAY, maka akan meningkatkan penggunaan konsumen terhadap GO-PAY |
| 2 | Yustina Aryani | Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek | Kualitas pelayanan dan nilai pelanggan secara stimulant berpengaruh pada kepuasan pelanggan Gojek. Harga dan nilai pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan gojek. |
| 3 | Diana Khuntari | Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek dan Grab dengan Pendekatan User Experience Questionnaire | Beberapa hal yang mendasari pemilihan suatu aplikasi oleh pengguna, antara lain: kesesuaian fungsi, kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, daya tarik antarmuka, kompatibilitas produk, dan lain sebagainya |

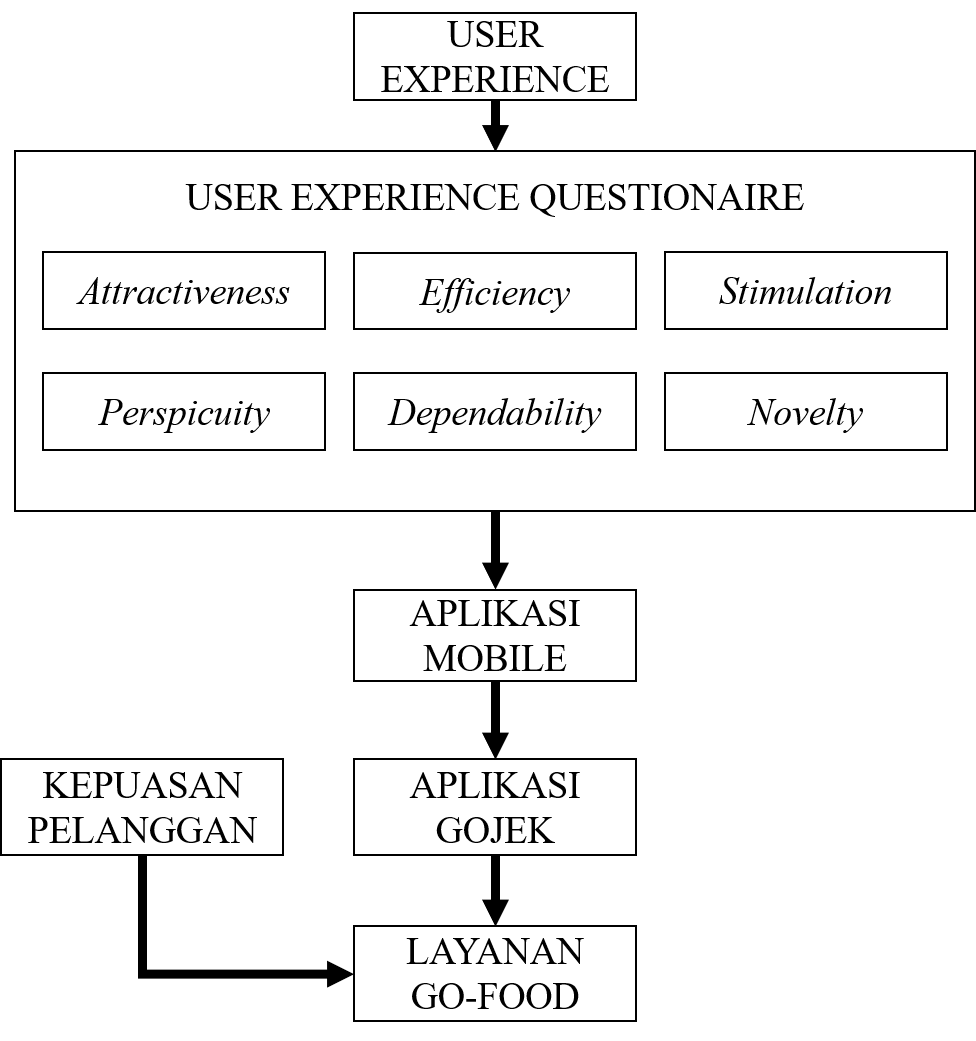
## Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis

### Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan sebuah keterkaitan antar konsep yang akan diteliti. Konsep sendiri memiliki arti suatu gambaran yang menjelaskan suatu pengertian yang dimaksud. Konsep ini memerlukan variabel-variabel yang mendukung agar dapat memperjelas variabel yang digunakan dalam penelitian. Beberapa teori dari peranan kerangka teori ini yaitu:

* 1. Pengenalan dari masalah yang akan diteliti
  2. Klasifikasi antar penelitian dan variabel yang digunakan
  3. Kerangka konseptual diharapkan dapat memudahkan pembaca dalam memahami penelitian

Kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu aplikasi dapat digambarkan dalam model emosional pengguna yang menjelaskan bahwa terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu aplikasi.



Gambar 2.2 Kerangka Eksperien

Dari gambar 2.2 diatas, untuk mengetahui user experience terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan Go-Food menggunakan metode user experience questionnaire yang terdiri dari aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi dan kebaruan yang diujikan terhadap aplikasi Gojek dalam fitur Go-Food.

### Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan anggapan dengan kemungkinan benar dan sering digunakan untuk landasan pembuatan keputusan atau pemecahan suatu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan terhadap layanan *food delivery* yaitu Go-Food. Dalam penelitian ini tidak melakukan sebuah pengembangan hipotesis melainkan menggunakan dasar teori yang ada, maka hipotesis yang diajukan adalah:

Ha : Diduga pengguna Go-Food merasa puas dalam menggunakan aplikasi dan layanannya

Ho : Diduga pengguna Go-Food tidak merasa puas dalam menggunakan aplikasi dan layanannya

Dari hipotesis diatas apabila pengguna layanan Go-Food merasa puas, maka ha diterima dan ho ditolak

# BAB III – METODE PENELITIAN

## Waktu dan Tempat Penelitian

### Waktu Penelitian

Peneliltian dilakukan dalam kurun waktu kurang lebih 2 bulan dengan rincian 1 bulan penyebaran kuesioner dan mendapatkan sampel dan 1bulan lagi melakukan evaluasi dan pengolahan data dalam penyusunan skripsi.

### Tempat Penelitian

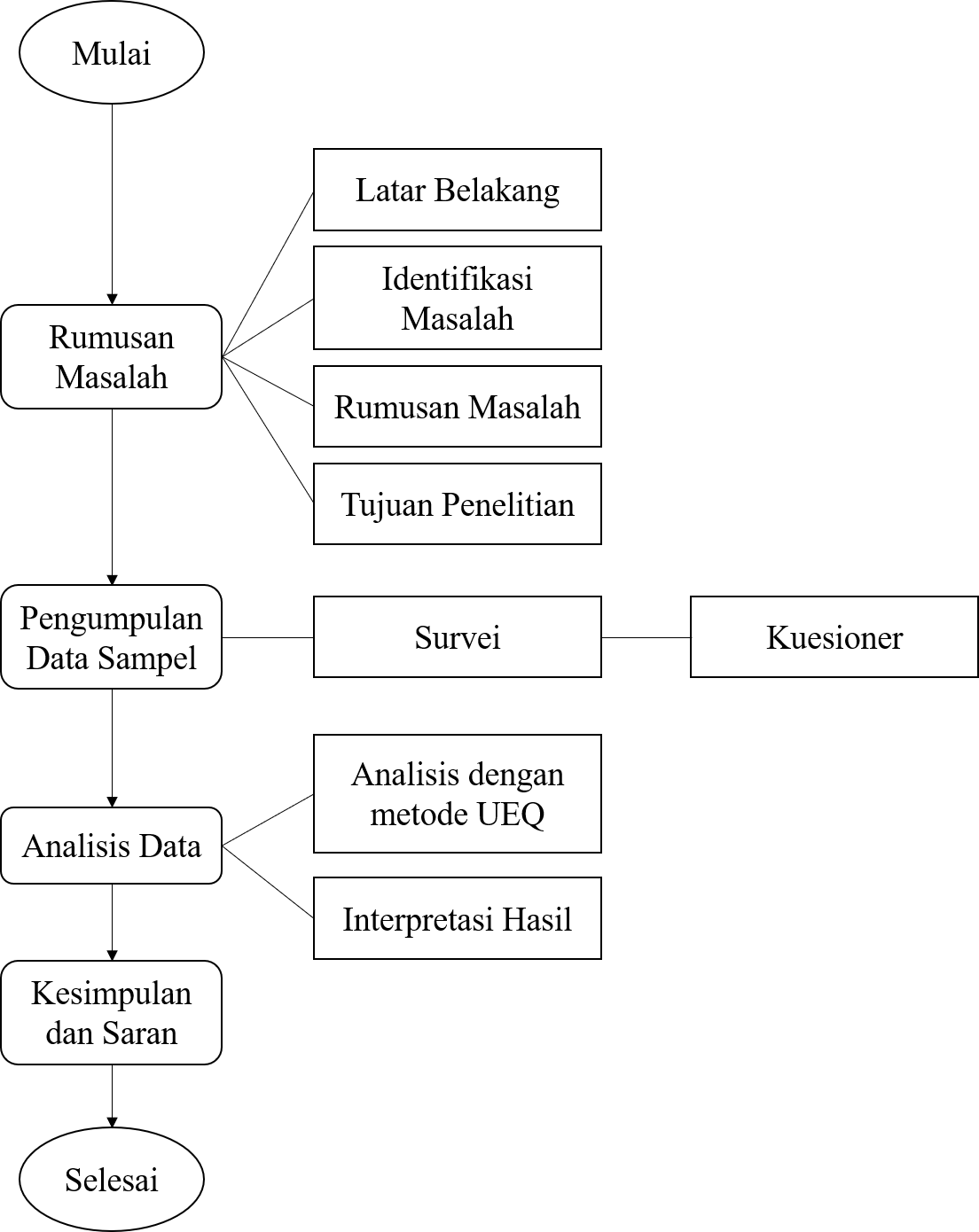
Penelitian ini dilakukan di Kota Balikpapan dengan batas lingkungan masyarakat balikpapan yang menggunakan aplikasi Go-Food sebagai alat untuk melakukan pesan antar makanan.

## Desain Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey dan menggunakan hasil kuesioner dari 50 responden untuk mengetahui kepuasan mereka terhadap penggunaan Go-Food sebagai data primernya. Pendekatan kuantitatif ini digunakan didasarkan bahwa peneliti ingin memvalidasi data tentang kepuasan pelanggan dalam penggunaan Go-Food untuk mengetahui bisa diterima atau tidaknya Go-Food untuk rata-rata kalangan masyarakat.

Metode survey merupakan metode penelitian dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan datanya agar mencapai tujuan yaitu memperoleh informasi tentang sejumlah responden (sampel) yang dianggap mewakili popoulasi tertentu. Ketika melakukan survey, proses pengumpulan data dan analisis data bersifat sangat terstruktur dan detail sehingga penelitian ini akan memperoleh informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam penggunaan Go-Food sebagai platform pesan antar makanan.

Desain alur dari penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.1 di bawah ini:



Gambar 3.1 Alur Penelitian

Dari gambar 3.1 diatas dapat dilihat bahwa penelitian ini dimulai dengan perumusan masalah berdasarkan data yang faktual dan aktual, dalam perumusan masalah ini, terdapat beberapa tahapan dimulai dari pencarian latar belakang penelitian sampai dengan tujuan penelitian. Setelah melakukan perumusan masalah, peneliti mengumpulkan data sampel melalui survey yang disebarkan menggunakan *google form*. Untuk mengetahui apakah hasil dari kuesioner tersebut sudah memenuhi syatat atau belum, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Setelah validasi selesai, diteruskan dengan menganalisis data menggunakan metode UEQ, dan terakhir setelah melakukan pengolahan data maka selanjutnya dilakukan interpretasi hasil agar dapat menarik kesimpulan dan saran atas penelitian yang telah dilakukan.

## Populasi dan Sampel

### Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Balikpapan yang menggunakan Go-Food sebagai *food delivery*. Dari jumlah masyarakat tersebut, peneliti menyebarkan kuisioner untuk mengetahui berapa banyak dan seberapa banyak pengguna *food delivery* Go-Food

### Sampel

Berdasarkan data yang ada, jika populasinya lebih dari 100 orang, maka bisa diambil sekitar 10 – 25% sebagai sampelnya. Disini karena masyarakat pengguna Go-Food di Balikpapan tidak menentu, maka diambillah data sampel sebanyak 50 dari seluruh populasi tersebut.

## Pengembangan Instrumen

Dalam penelitian ini, kuesioner yang dikembangkan merupakan sebuah instrument untuk memperoleh data tentang seberapa puasnya pelanggan dalam menggunakan platform Go-Food yang difokuskan pada Daya (*Attractiveness*) Tarik Kejelasan (*Perspicuity*), Efisiensi (*Efficiency*), Ketepatan (*Dependability*), Stimulasi (*Stimulation*), dan Kebaruan (*Novelty*). Sasaran kuesioner dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan Go-Food sebagai platform pesan antar makanannya. Kuesioner dikembangkan sebagai instrumen penelitian untuk mengukur pendapat atau opini user dalam penggunaan aplikasi. Adapun kuesioner yang dikembangkan terdiri dari 5 variabel melakukan uji validitas terhadap 50 responden, seperti daalam jurnal Mysell dan Wasito (2020) yang berpendapat bahwa jumlah minimal pengujian kuesioner adalah 30 responden. Dalam penelitian ini juga terdapat indicator penelitian. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert yakni jenis skala dalam penelitian yang terdiri dari 5 pilihan skala yang tersaji mulai dari sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju (Kho, D, 2020).

## Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner dari hasil survey menggunakan *google form*. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner dengan jawaban tertutup karena pilihan sudah diberikan terlebih dahulu dalam kuesioner serta menggunakan skala likert dalam pengaplikasiannya. Adapun kuesioner yang baik memiliki langkah – langkah sebagai berikut:

* 1. Merencanakan hal-hal yang akan diukur.
  2. Memformulasikan pertanyaan agar didapatkan informasi yang dibutuhkan.
  3. Memutuskan tata bahasa dan perintah dari pertanyaannya, serta layout kuesioner.
  4. Menggunakan sample yang kecil, test kuesioner untuk ambiguitas dan hal-hal yang belum dicantumkan.
  5. Memeriksa dan memperbaiki permasalahan, test kembali bila perlu (Sanjaja & Purnamasari, 2017).

Adapun kuesioner yang digunakan dalam peneliltian ini dapat dilihat pada table 3.1.

Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Kuesioner

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaan** |  | **Pilihan Jawaban** | | | | |  |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  |
| 1 | Pilihan menu dan navigasi mudah dilihat / dicari | Sangat Tidak Setuju |  |  |  |  |  | Sangat Setuju |
| 2 | Pilihan menu dan navigasi mudah digunakan &Interaktif | Sangat Tidak Setuju |  |  |  |  |  | Sangat Setuju |
| 3 | Tersedia menu perintah pembatalan yang mudah dilakukan | Sangat Tidak Setuju |  |  |  |  |  | Sangat Setuju |
| 4 | Informasi dapat dengan cepat diperoleh | Sangat Tidak Setuju |  |  |  |  |  | Sangat Setuju |
| 5 | Memiliki informasi yang cukup lengkap (jam buka& tutup, harga, jarak tempat dan stock yangtersedia) | Sangat Tidak Setuju |  |  |  |  |  | Sangat Setuju |
| 6 | Fitur sesuai dengan kebutuhan anda | Sangat Tidak Setuju |  |  |  |  |  | Sangat Setuju |
| 7 | Terdapat promo yang dapat memberikan berbagai keuntungan bagi anda | Sangat Tidak Setuju |  |  |  |  |  | Sangat Setuju |
| 8 | Fitur tidak pernah error saat digunakan | Sangat Tidak Setuju |  |  |  |  |  | Sangat Setuju |
| 9 | Dapat menggunakan filter dan keyword (kata kunci) dalam melakukan pencarian | Sangat Tidak Setuju |  |  |  |  |  | Sangat Setuju |
| 10 | Informasi yang ada tidak dapat diubah oleh pengguna | Sangat Tidak Setuju |  |  |  |  |  | Sangat Setuju |
| 11 | Dapat mempercepat proses penyelesaian pembelian makanan | Sangat Tidak Setuju |  |  |  |  |  | Sangat Setuju |
| 12 | Dapat menghemat biaya dibanding membeli makanan sendiri | Sangat Tidak Setuju |  |  |  |  |  | Sangat Setuju |
| 13 | Memiliki hasil yang sesuai dengan yang dipesan (harga dan estimasi waktu) | Sangat Tidak Setuju |  |  |  |  |  | Sangat Setuju |
| 14 | Secara keseluruhan dapat memudahkan anda dalam memesan makanan dan membeli makanan | Sangat Tidak Setuju |  |  |  |  |  | Sangat Setuju |
| 15 | Sejauh ini, fitur dapat memberikan kepuasan untuk anda sebagai pengguna | Sangat Tidak Setuju |  |  |  |  |  | Sangat Setuju |

## Teknik Analisis Data

### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan tujuan melihat seberapa besar kesempurnaan variable yang digunakan dalam penelitian. Suatu penelitian dikatakan valid apabila dapat memberikan hasil atas apa yang benar diukur.

Melakukan uji validitas bertujuan buat melihat seberapa sempurna variabel yg dipakai pada penelitian. Suatu penelitian bisa dikatakan valid jika sanggupmemberikan hasil atas apa yang sebenarnya diukur. Dengan istilah lain, hasil dari penelitian yang valid akan menjawab apa yg dipertanyakan pada penelitian itu sendiri. Ada 2 macam validitas yg perlu kita ketahui sebelum melakukan uji validitas yaitu validitas eksternal (validitas kriteria) & validitas internal (teori).

#### Validitas Eksternal

Validitas eksternal adalah validitas yang dilihat dalam konteks kategori tertentu. Tinggi rendahnya koefisien validitas instrumen bergantung pada hasil perhitungan koefisien korelasi. Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara setiap pernyataan/indikator dan total dengan menggunakan korelasi Product Moment(r). Rumus korelasi product moment (Pearson), dinotasikan r, dapat ditulis sebagai:

Keterangan:

r = Angka korelasi.

n = Jumlah contoh dalam penelitian.

X = Skor pertanyaan.

Y = skor total responden n dalam menjawab seluruh pertanyaan (Statmat, 2021).

#### Validitas Internal

Validitas internal merupakan sebuah validitas dimana instrumen penelitian yang digunakan memiliki kesesuaian antara butir-butir pertanyaan dengan instrumen secara keseluruhan. Artinya butir-butir pertanyaan tidak menanyakan hal-hal lain yang tidak berkaitan dengan tujuan instrumen penelitian. Validitas Internal terbagi menjadi 3 jenis yaitu:

1. Validitas Isi

Validitas ini menunjukkan bagaimana dan sejauhmana butir pertanyaan mewakili secara keseluruhan terhadap perilaku sampel.

1. Validitas Kriteria

Validitas ini dapat ditentukan dengan membandingkan skor-skor test dengan kinerja tertentu pada sebuah ukuran luar.

1. Validitas Konstruk

Validitas ini adalah bentuk validitas yang mempermasalahkan seberapa jauh butir – butir tes mampu mengukur apa yang hendak diukur sesuai dengan konsep khusus atau definisi konseptual yang telah ditetapkan (Statmat, 2021).

#### Kategori Validitas

Pada umumnya, suatu instrument dikatakan valid apabila memenuhi kriteria berikut:

Tabel 3.2 Kategori Validitas

|  |  |
| --- | --- |
| **Parameter** | **Kategori Validitas** |
| 0,8 – 1,0 | Paling Baik (Validitas sangat tinggi) |
| 0,6 – 0,8 | Baik (Validitas Tinggi) |
| 0,4 – 0,6 | Cukup (Validitas Sedang) |
| 0,2 – 0,4 | Kurang (Validitas Rendah) |
| 0 – 0,2 | Sangat Kurang (Validitas sangat rendah) |

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah lanjutan dari uji validitas yang mengambil sampel pengujian *item* yang valid saja. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur pada kuisioner/apakah alat ukur tersebut akan tetap konsisten jika pengukuran dilakukan kembali.

Keterangan:

r = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

= ragam total

= jumlah ragam butir

# BAB IV – HASIL DAN PEMBAHASAN

## Deskripsi Data

### Profil Responden

Responden dalam penelitian ini ialah masyarakat Balik Papan yang menggunakan platform *food delivery* Go-Food dengan menggunakan metode statistik deskripstif yang merupakan teknik mendeskripsikan suatu data dan membantu memahami sampel yang dimiliki. Grafik jenis kelamin responden dapat dilihat pada gambar 4.1 dibawah ini.

Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan gambar 4.1 diatas didapatkan hasil bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari 52% perempuan dan 48% laki-laki. Hal ini didasarkan bahwa dari 50 total responden yang mengisi kuisioner terdiri dari 24 laki-laki dan 26 perempuan. Kemudian profil responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 4.2 berikut.

Gambar 4.2 Usia Responden

Berdasarkan gambar 4.2, responden dalam penelitian ini terdiri dari 10% berusia 15-20 tahun yaitu sebayak 5 orang, 52% berusia 21-25 tahun yaitu sebanyak 26 orang, 10% berusia 25-30 tahun yaitu sebanyak 16 orang dan 6% berusia lebih dari 30 tahun sebanyak 3 orang. Data pekerjaan responden penelitian ini ditunjukkan pada gambar 4.3 berikut.

Gambar 4.3 Pekerjaan Responden

Berdasarkan gambar 4.3, responden dalam penelitian ini terdiri dari 36% mahasiswa yaitu sebayak 18 orang, 30% karyawan swasta yaitu sebanyak 15 orang, 6% ibu rumah tangga yaitu sebanyak 3 orang, 18% wirausaha yaitu sebanyak 9 orang dan 10% pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 5 orang.

### Deskripsi Data Kuantitatif

Berdasarkan kuisioner yang telah dikumpulkan dengan responden sebanyak 50 orang, di bawah ini disajikan pendistribusian jawaban dari 50 responden tersebut yang telah disesuaikan dengan skala penilaian 1 sampai 5 (1 berarti nilai terkecil yaitu -2 dan 5 berarti nilai terbesar yaitu +2). Setiap jawaban dari responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner dapat dilihat pada table 4.1

Tabel 4.1 Distribusi Jawaban dari Responden

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Item** | **1** | **%** | **2** | **%** | **3** | **%** | **4** | **%** | **5** | **%** | **Scale** |
| 1 | Mudah dicari / Tidak mudah dicari | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 6 | 21 | 42 | 25 | 50 | Kejelasan |
| 2 | Interaktif / Tidak interaktif | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 10 | 21 | 42 | 22 | 44 | Ketepatan |
| 3 | Mudah dilakukan / Tidak mudah dilakukan | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 12 | 12 | 24 | 32 | 64 | Daya Tarik |
| 4 | Mudah diperoleh / Tidak mudah diperoleh | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 17 | 34 | 31 | 62 | Efisiensi |
| 5 | Lengkap / Tidak lengkap | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 22 | 44 | 27 | 54 | Ketepatan |
| 6 | Sesuai kebutuhan / Tidak sesuai kebutuhan | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 16 | 14 | 28 | 28 | 56 | Ketepatan |
| 7 | Memberikan keuntungan / Tidak memberikan keuntungan | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 10 | 16 | 32 | 29 | 58 | Kebaruan |
| 8 | Tidak pernah error / Pernah error | 0 | 0 | 1 | 2 | 4 | 8 | 19 | 38 | 26 | 52 | Efisensi |
| 9 | Mudah melakukan pencarian / Tidak mudah melakukan pencarian | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 8 | 20 | 40 | 26 | 52 | Daya Tarik |
| 10 | Informasi tidak dapat diubah / Dapat diubah | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 6 | 23 | 46 | 23 | 46 | Kebaruan |
| 11 | Proses cepat / Tidak cepat | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 8 | 19 | 38 | 27 | 54 | Efisiensi |
| 12 | Menghemat Biaya / Tidak menghemat biaya | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 10 | 20 | 40 | 25 | 50 | Efisiensi |
| 13 | Hasil sesuai / Tidak sesuai | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 8 | 21 | 42 | 25 | 50 | Stimulasi |
| 14 | Memudahkan / Tidak memudahkan | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 8 | 22 | 44 | 24 | 48 | Stimulasi |
| 15 | Puas / Tidak puas | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 10 | 20 | 40 | 25 | 50 | Kejelasan |

Adapun hasil dari jawaban 50 responden dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini.

Tabel 4.2 Jawaban Responden

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Responden** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** |
| **R1** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| **R2** | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| **R3** | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| **R4** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **R5** | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| **R6** | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| **R7** | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **R8** | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| **R9** | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| **R10** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| **R11** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **R12** | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| **R13** | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| **R14** | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| **R15** | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| **R16** | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| **R17** | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| **R18** | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| **R19** | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| **R20** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| **R21** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| **R22** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **R23** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| **R24** | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| **R25** | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| **R26** | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| **R27** | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **R28** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **R29** | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| **R30** | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **R31** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **R32** | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| **R33** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| **R34** | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| **R35** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| **R36** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| **R37** | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| **R38** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **R39** | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **R40** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| **R41** | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| **R42** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **R43** | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **R44** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **R45** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| **R46** | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| **R47** | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| **R48** | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| **R49** | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| **R50** | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |

Tabel 4.2 memperlihatkan jawaban dari 50 responden dengan jawaban masing-masing sebanyak 15 pertanyaan. Nilai jawaban di atas masih menunjukkan skala penilaian 1 sampai dengan 5. Setelah mendapatkan hasil jawaban dari responden kemudian dilakukan konversi menjadi bobot nilai jawaban diskala dari -2 (setuju sepenuhnya dengan nilai negatif) hingga +2 (setuju sepenuhnya dengan nilai positif). Berikut contoh nilai yang sudah ditranformasi, dimulai dari istilah negatif ke positif yang dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Transformasi Skala Nilai Negatif ke Positif Skala Penilaian

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Skala Penilaian** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  |
| **Menyusahkan** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **Menyenangkan** |
| **Nilai Setelah Transformasi** | -2 | -1 | 0 | +1 | +2 |  |

Untuk tranformasi skala nilai yang dimulai dari istilah positif ke negatif dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4 Transformasi Skala Nilai Positif ke Negatif

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Skala Penilaian** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  |
| **Bermanfaat** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **Tidak Bermanfaat** |
| **Nilai Setelah Transformasi** | +2 | +1 | 0 | -1 | -2 |  |

Berikut merupakan tabel hasil tranformasi jawaban kuesioner dari 50 responden yang dapat dilihat Tabel 4.5

Tabel 4.5 Transformasi Nilai Jawaban Responden

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Responden** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** |
| **R1** | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **R2** | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| **R3** | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | -1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| **R4** | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| **R5** | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | -1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| **R6** | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| **R7** | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| **R8** | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| **R9** | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| **R10** | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| **R11** | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| **R12** | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **R13** | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| **R14** | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| **R15** | 1 | 0 | 2 | -1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| **R16** | 0 | -1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| **R17** | 1 | -1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| **R18** | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| **R19** | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| **R20** | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| **R21** | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 |
| **R22** | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| **R23** | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| **R24** | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| **R25** | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **R26** | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| **R27** | -1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| **R28** | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| **R29** | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| **R30** | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| **R31** | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| **R32** | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| **R33** | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **R34** | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| **R35** | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| **R36** | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| **R37** | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| **R38** | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| **R39** | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| **R40** | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| **R41** | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| **R42** | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| **R43** | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| **R44** | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| **R45** | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| **R46** | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| **R47** | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| **R48** | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| **R49** | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| **R50** | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |

### Profil Data

Setelah melakukan konfirmasi terhadap skala inkonsistensi jawaban, kemudian dilakukan perhitungan mean (rata-rata), varian dan standart deviation (simpangan baku) pada data jawaban responden. Berikut hasil dari perhitungan mean, variance dan standart deviation (simpangan baku) dimana masing-masing pertanyaan sudah diberi kode warna yang berbeda – beda ditiap skalanya yakni daya tarik, ketepatan, kejelasan, efisiensi, stimulasi dan kebaruan. Hasil dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6 Mean, Variance, Standar Deviation Jawaban Kuesioner

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pertanyaan | Mean | varians | Std. Dev | Left | Right | Scale |  |
| 1 | 4,40 | 0,49 | 0,70 | Mudah Dicari | Tidak Mudah Dicari | Kejelasan |  |
| 2 | 4,24 | 0,76 | 0,87 | Interaktif | Tidak Interaktif | Ketepatan |  |
| 3 | 4,52 | 0,50 | 0,71 | Mudah Dilakukan | Tidak Mudah Dilakukan | Daya Tarik |  |
| 4 | 4,56 | 0,41 | 0,64 | Mudah Diperoleh | Tidak Mudah Diperoleh | Efisiensi |  |
| 5 | 4,52 | 0,30 | 0,54 | Lengkap | Tidak Lengkap | Ketepatan |  |
| 6 | 4,40 | 0,57 | 0,76 | Sesuai Kebutuhan | Tidak Sesuai Kebutuhan | Ketepatan |  |
| 7 | 4,48 | 0,46 | 0,68 | Memberikan Keuntungan | Tidak Memberikan Keuntungan | Kebaruan |  |
| 8 | 4,40 | 0,53 | 0,73 | Tidak Pernah Error | Pernah Error | Efisensi |  |
| 9 | 4,44 | 0,41 | 0,64 | Mudah Mencari | Tidak Mudah Mencari | Daya Tarik |  |
| 10 | 4,36 | 0,48 | 0,69 | Informasi Tidak Dapat Diubah | Informasi Dapat Diubah | Kebaruan |  |
| 11 | 4,46 | 0,42 | 0,65 | Proses Cepat | Proses Lambat | Efisiensi |  |
| 12 | 4,40 | 0,45 | 0,67 | Menghemat Biaya | Tidak Menghemat Biaya | Efisiensi |  |
| 13 | 4,42 | 0,41 | 0,64 | Hasil Sesuai | Hasil Tidak Sesuai | Stimulasi |  |
| 14 | 4,40 | 0,41 | 0,64 | Memudahkan | Menyulitkan | Stimulasi |  |
| 15 | 4,40 | 0,45 | 0,67 | Puas | Tidak Puas | Kejelasan |  |

Grafik hasil mean per pertanyaan dalam nol dan positif yan dikelompokkan dengan kode warna yang telah ditentukan sebelumnya dapat dilihat pada gambar 4.

**Gambar 4.4** Grafik Hasil Mean Kuesioner

Di bawah ini merupakan hasil dari rata – rata berdasarkan keseluruhan pertanyaan dari kuesioner yang telah digolongkan tiap skala. Karena nilai rataan impresi yang didapatkan > 0,8, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap penggunaan Go-Food memiliki impresi positif dari seluruh skala. Hal tersebut dapat dilihat dengan jelas pada table 4.7.

Tabel 4.7Mean dan Varians per Skala

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Skala UEQ (Mean dan Varians)** | | |
|  | **Mean** | **Varians** |
| **Daya Tarik** | 1,48 | 0,46 |
| **Kejelasan** | 1,40 | 0,47 |
| **Efisiensi** | 1,47 | 0,43 |
| **Ketepatan** | 1,39 | 0,50 |
| **Stimulasi** | 1,41 | 0,41 |
| **Kebaruan** | 1,42 | 0,47 |

Berdasarkan data pengolahan pada table 4.7, nilai rataan tertinggi perhitungan nilai UEQ didapatkan pada aspek Daya Tarik dengan nilai rataan 1,48 yang mengartikan bahwa platform Go-Food memiliki Daya Tarik yang tinggi dalam memuaskan penggunanya. Nilai efisiensi 1,47 mengartikan bahwa platform dapat lebih efisien dan mudah digunakan dibandingkan dengan dating ke UMKM-nya secara langsung. Aspek Kebaruan dengan nilai rataan 1,42 menandakan bahwa platform Go-Food memiliki produk – produk yang inovatif dan kreatif juga memberi kesan kepada penggunanya. Aspek Stimulasi dengan nilai rataan 1,41 menunjukkan bahwa platform Go-Food memiliki manfaat dan juga motivasi terhadap kepuasan penggunanya. 1,40 untuk nilai rataan kejelasan memiliki artian platform Go-Food dapat mudah dipahami dan dipelajari baik oleh orang yang awam akan teknologi sekalipun. Lalu, terakhir ada aspek ketepatan dengan nilai rataan 1,39 menandakan bahwa platform Go-Food dapat berinteraksi secara baik dan dapat dikendalikan serta memuaskan pengguna.

Membandingkan pengalaman pengguna merupakan suatu cara untuk mendapatkan gambaran yang lebih baik terhadap kualitas suatu produk. Dalam penelitian ini, dilakukan uji benchmark untuk mendapatkan gambaran tersebut. Uji benchmark dapat menggambarkan tentang kualitas relatif dari e-wallet ovo dibandingkan dengan produk lainnya. Nilai untuk setiap kategori pada UEQ ditunjukkan pada tabel 4.8.

Tabel 4.8Nilai Skala UEQ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Scale** | **Keterangan** | | | | |
| **Excellent** | **Good** | **Above Average** | **Below Average** | **Bad** |
| **Daya Tarik** | >1,84 | >1,58 | >1,18 | >0,69 | <0,69 |
| **Kejelasan** | >2 | >1,73 | >1,20 | >0,72 | <0,72 |
| **Efisiensi** | >1,88 | >1,5 | >1,05 | >0,6 | <0,6 |
| **Ketepatan** | >1,7 | >1,48 | >1,14 | >0,78 | <0,78 |
| **Stimulasi** | >1,7 | >1,35 | >1 | >0,5 | <0,5 |
| **Kebaruan** | >1,6 | >1,12 | >0,7 | >0,16 | <0,16 |

Dengan membandingkan data pada table 4.7 terhadap data pada tabel benchmark, didapatkan perbandingan seperti yang disajikan pada gambar 4.5.

Gambar 4.5Benchmark UEQ Data

Hasil rataan yang dapat membantu analisa selanjutnya yaitu menentukkan set data benchmark sebagai perbandingan kepuasan pengguna Go-Food dengan produk kumpulan dari set data benchmark. Berikut hasil perbandingan

Tabel 4.9Perbandingan Data Skala Rata – Rata Terhadap Benchmark

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Scale** | **Mean** | **Comparisson to benchmark** | **Interpretation** |
| **Daya Tarik** | 1,48 | Above Average | 25% of results better, 50% of results worse |
| **Kejelasan** | 1,40 | Above Average | 25% of results better, 50% of results worse |
| **Efisiensi** | 1,47 | Above Average | 25% of results better, 50% of results worse |
| **Ketepatan** | 1,39 | Above Average | 25% of results better, 50% of results worse |
| **Stimulasi** | 1,41 | Good | 10% of results better, 75% of results worse |
| **Kebaruan** | 1,42 | Good | 10% of results better, 75% of results worse |

Skala yang didapat dari perbandingan kepuasan pelanggan dengna benchmark berada dalam rentang Above Average – Good ditandai oleh 3 faktor yang mendapatkan skala Above Average dan 2 faktor yang mendapatkan skala Good. Hasil ini menandakan bahwa kepuasan pelanggan terhadap platform Go-Food berada di tingkat rata – rata dari sebagian user yang menjadi sampel pada penelitian ini. Hal ini mungkin perlu ditingkatkan lagi bagi pelayanan Go-Food agar dapat lebih memuaskan penggunanya.

## Hasil dan Pembahasan Penelitian

### Uji Validitas Kepuasan Pengguna Go-Food

Uji validitas merupakan sebuah langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi dari instrument dengan tujuan mengukur ketepatan pertanyaan dan jawaban yang digunakan dalam suatu penelitian. Untuk mengetahui valid tidaknya instrument yang digunakan, data yang diperoleh harus dikorelasikan dengan setiap variable jawaban responden, kemudian dibandingkan dengan total skor masing – masing variable. Pada penelitian ini, uji validitas menggunakan 50 responden dengan 15 item pertanyaan dengan alpha approach sebesar 5% sehingga r hitung harus lebih dari r tabel 0,279.(Eka Nur Kamilah, 2017) Hasil uji validitas kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel 4.10 dibawah ini

Tabel 4.10 Uji Validitas kuesioner

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Pertanyaan | r-Hitung | r-Tabel | Keterangan |
| 1 | 0,569 | 0,279 | Valid |
| 2 | 0,681 | 0,279 | Valid |
| 3 | 0,621 | 0,279 | Valid |
| 4 | 0,612 | 0,279 | Valid |
| 5 | 0,713 | 0,279 | Valid |
| 6 | 0,703 | 0,279 | Valid |
| 7 | 0,760 | 0,279 | Valid |
| 8 | 0,517 | 0,279 | Valid |
| 9 | 0,619 | 0,279 | Valid |
| 10 | 0,635 | 0,279 | Valid |
| 11 | 0,757 | 0,279 | Valid |
| 12 | 0,644 | 0,279 | Valid |
| 13 | 0,736 | 0,279 | Valid |
| 14 | 0,784 | 0,279 | Valid |
| 15 | 0,526 | 0,279 | Valid |

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel 0,279, yang artinya semua pertanyaan dan jawaban pada kuesioner kepuasan pengguna tersebut dinyatakan valid

### Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna Go-Food

Uji reliabilitas merupakan cara untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten jika pengukuran diulang. Butir kuesioner yang tidak valid tidak dikutkan dalam perhitungan reliabilitas juga jika data tidak reliabel, maka tidak dapat konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha. Tabel 4.11 menunjukkan kategori koefisien relilabilitas Guiltford yang kan menjadi acuan perhitungan reliabilitas.

Tabel 4.11 Kategori Koefisien Reliabilitas Guilford

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| • | 0,80≤ r11 ≤1,00 | reliabilitas sangat tinggi |
| • | 0,60≤ r11 ≤0,80 | reliabilitas tinggi |
| • | 0,40≤ r11 ≤0,60 | reliabilitas sedang |
| • | 0,20≤ r11 ≤0,40 | reliabilitas rendah. |
| • | 0,00≤ r11 ≤0,20 | reliabilitas sangat rendah (tidak reliable). |

Hasil uji reliabilitas terhadap kuesioner kepuasan pelanggan terhadap Go-Food dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.12 di bawah ini

Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Butir Pertanyaan | Varians | Varians Total | r11 | reliabilitas |
| 1 | 0,49 | 45,1429 | 0,9041 | Sangat Tinggi |
| 2 | 0,76 |
| 3 | 0,5 |
| 4 | 0,41 |
| 5 | 0,3 |
| 6 | 0,57 |
| 7 | 0,46 |
| 8 | 0,53 |
| 9 | 0,41 |
| 10 | 0,48 |
| 11 | 0,42 |
| 12 | 0,45 |
| 13 | 0,41 |
| 14 | 0,41 |
| 15 | 0,45 |
| Total | 7,05 |

Dari hasil reliabilitas didapatkan kategori sangat tinggi yang mengartikan data hasil kuesioner tersebut reliabel.

### Hasil Analisis Kepuasan Pengguna Go-Food dengan Menggunakan Metode UEQ

Dari hasil analisis UEQ pada tabel 4.9, didapatkan hasil bahwa 4 kriteria berada dalam jangkauan rata rata dan 2 kriteria berada dalam jangkauan baik. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan Go-Food dalam aplikasi Gojek sudah berada pada tingkatan rata rata ke atas dari standar penggunanya. Hal ini mungkin perlu diperhatikan lebih jelas agar pengguna layanan Go-Food dapat merasa puas dengan pelayanannya, terutama dalam aspek ketepatan yang memiliki nilai skala paling reendah. Perlunya dilakukan upaya dari pihak konsumen dan layanan Go-Food agar semua berjalan dengan lancar tanpa ada keluhan dari masing – masing kedua pihak. Diharapkan aplikasi gojek dapat lebih mengembangkan fitur layanannya terutama pada layanan *food delivery* Go-Food sehingga pengguna dapat lebih tertarik dalam menggunakannya.

# BAB V – PENUTUP

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini tentang seberapa puas pelanggan terhadap layanan Go-Food dalam ruang lingkup masyarakat Balikpapan, untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan Go-Food dapat diekstrak menggunakan metode UEQ dalam aplikasi UEQ Data Analisis. Dalam pengujian metode UEQ, didapatkan hasil yang cukup memuaskan karena pelanggan Go-Food mengisi kuesioner dan mendapatkan skala diatas rata – rata, namun perlu diperhatikan kedepannya agar dapat mengembangkannya ke dalam skala *excellent*, terutama dalam aspek ketepatan.

Selain dari metode UEQ, didapat juga hasil analisis dalam validitasi dan reliabilitas data yang mana semua data yang dikumpulkan dari 50 responden yang mengisi kuesioner berada dalam kategori valid dan reliabel hal ini menunjukkan data yang diperoleh sudah baik dengan tujuan bahwa pelanggan sudah merasa cukup puas dengan pelayanan Go-Food saat ini.

Dari berbagai hasil dan pembahasan yang didapatkan, maka diambillah kesimpulan bahwa pelayana Go-Food sudah cukup baik dalam pelayanannya tetapi perlu ditingkatkan lagi agar menjadi lebih baik.

## Implikasi

### Impikasi Teoritis

Implikasi dari hasil penelitian terhadap ilmu di bidang topik yang diteliti adalah penelitian ini bisa menambah pengetahuan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan fitur Go-Food dalam aplikasi Gojek sebagai *food delivery* dengan metode *User Experience Questionnaire*.

### Implikasi Praktis

Implikasi dari hasil penelitian ini ditunjukkan kepada perusahaan Gojek dengan memberikan bagaimana kesan pengguna terhadap layanan Go-Food dalam aplikasi Gojek.

## Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya mengevaluasi dari sisi kepuasan pengguna dalam fitur Go-Food, kedepannya disarankan penelitian yang menggabungkan evaluasi dari sisi pengguna dan admin dari seluruh fitur Gojek tidak hanya Go-Food.

## Rekomendasi Penelitian Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan agar menggunakan metode evaluasi yang berbeda sehingga penelitian tersebut dapat membandingkan antara metode yang saat ini penelti gunakan dengan metode peneliti selanjutnya.

# DAFTAR PUSTAKA

Adiyanta, S. (2019). Hukum dan Studi Penelitian Empiris: Penggunaan Metode Survey sebagai Instrumen Penelitian Hukum Empiris. *Adminitrative Law & Governance Journal*. Volume 2 Issue 4,

Arifiani, H., Wiratmo, T.G. (2017). Aplikasi Smartphone Sebagai Alat Penunjang Dalam Kegiatan Bertani. *Jurnal Visualita*. Vol. 6, No. 1.

Basfain, N. (NULL). Pengertian Studi Pendahuluan, dari <https://www.academia.edu/7218460/Pengertian_Studi_Pendahuluan>

Bevan, N. (2014). What Is The Difference Between The Purpose Of Usability And User Experience Evaluation Methods. *Proceedings of the Workshop UXEM*, vol. 9

Binus. (Agustus, 2021). Memahami Uji T Dalam Regresi Linear, dari <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-t-dalam-regresi-linear/#:~:text=Uji%20T%20(Test%20T)%20adalah,signifikan%20(Sudjiono%2C%202010)>.

Cahya, A.D., Mahdanito, F.B., Martha, D., Prasetianto, S. (2021). Analisis layanan go-food dalam meningkatkan penjualan pada kuliner di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen*. Vol. 13 (2) 2021, 264-272

Drs. H. Rifa’i Abubakar, M. A. (2021). PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN

Kamilah, E.N. (2017). Pengaruh keterampilan mengajar guru terhadap hasil belajar siswa pada mata pelajaran Akuntansi

Kresna. (October, 2017). Jenis Penelitiannya Berdasarkan Tingkat Eksplanasi (skripsi dan tesis), dari <https://konsultasiskripsi.com/2017/10/14/jenis-penelitiannya-berdasarkan-tingkat-eksplanasi-skripsi-dan-tesis/>

Garrett, Jesse, J. (2011). The Elements of User Experience: User Centered Design for The Web and Beyond. *2ed. Amerika: New Riders*.

Gojek. (NULL). Dari <https://www.gojek.com/>.

Hartatik, E. S. (2018). Metode Penelitian Sejarah (e-book). *Magnum Pustaka Utama*, Yogyakarta, dari <http://eprints.undip.ac.id/70451/1/C1_Metode_Penelitian_Sejarah_dari_Riset_hingga_Penulisan-1-30.pdf>.

Heryana, A. (2020). Hipotesis Penelitian. *Bahan Ajar Mata Kuliah: Metodologi Penelitian Kuantitatif*, dari <https://www.researchgate.net/publication/341895079_HIPOTESIS_PENELITIAN>

Huda, I. A. (2020). PERKEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK) TERHADAP KUALITAS PEMBELAJARAN DI SEKOLAH DASAR. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v1i2.622>

Ismail, T., Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*.0020Vol. 5 No. 3,

Kho, D. (2020). Pengertian Skala Likert (Likert Scale) dan Menggunakannya. *Ilmu Statistika*, dari <https://teknikelektronika.com/pengertian-skala-likert-likert-scale-menggunakan-skala-likert/>.

Miysell, K., Wasisto, J. (2020). Persepsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Diponegoro Pada Peluang Kerja Information Professional. *Jurnal Ilmu Perpustakaan,* Vol.9. No.2

Nugrahani, F. (2014). Metode Penelitian Kualitatif (e-book), dari <http://lppm.univetbantara.ac.id/data/materi/Buku.pdf>

Pranata Printing. (2017). Sejarah Singkat Perusahaan Gojek dan Perkembangannya, dari [pranataprinting.com/sejarah-singkat-perusahaan-gojek-dan-perkembangannya/](http://www.pranataprinting.com/sejarah-singkat-perusahaan-gojek-dan-perkembangannya/).

Prasetyo, A., R. (2020). Metode Penelitian Eksperimen (buku ajar). *Fakultas Psikologi UNDIP*. Semarang.

Prihadi, D., & Susilawati, A. D. (2018). Pengaruh Kemampuan E-Commerce dan Promosi di Media Sosial terhadap Kinerja Pemasaraan. *Benefit: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.23917/benefit.v3i1.5647>

Putra, K. A. D., Hidayatullah, F., & Farida, N. (2020). MEDIATISASI LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN DI INDONESIA MELALUI APLIKASI GO-FOOD. *Islamic Communication Journal*. <https://doi.org/10.21580/icj.2020.5.1.5416>

Retnawati, H. (2017). Teknik Pengambilan Sampel, dari <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132255129/pengabdian/15Teknik%20Penyampelan%20alhamdulillah.pdf>

Sanjaja, I.E., Purnamasari, D. (2017). Perancangan Kuisioner Survei Galangan. *Technology Science and Engineering Journal*, Vol 1 No 1

Sobry, M.G. (2017). Peran Smartphone Terhadap Pertumbuhan dan Perkembangan Anak. *Jurnal Penelitian guru Indonesia*. Vol. 2 No 2, 24-29.

Suryana. (2010). Metodologi Penelitian (e-book). *Buku Ajar Perkuliahan*

Statmat, (January 2021). Uji Validitas dan Reliabilitas Untuk Penelitian [Rumus Lengkap]. *Statmat*, dari <https://www.statmat.net/uji-validitas-dan-reliabilitas/>

Syahrum & Salim. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif (e-book). *Citapustaka Media*, Bandung, dari <http://repository.uinsu.ac.id/553/1/METODOLOGI%20PENELITIAN%20KUANTITATIF.pdf>

Ulfa, R. (2021). Variabel Penelitian Dalam Pendidikan. *Al-Fathonah : Jurnal Pendidikan dan Keislaman*

Widyayanti, E. R., & Insiatiningsih, I. (2021). Pengaruh Strategi Pemasaran Online Dengan Aplikasi Gojek Fitur Gofood Terhadap Peningkatan Pendapatan Usaha Kuliner Di Yogyakarta. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 8(1), 80–95. <https://doi.org/10.32477/jrm.v8i1.249>