



ITS
Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember

TUGAS AKHIR - KS141501

**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA LAYANAN
PESAN ANTAR MAKANAN STUDI KASUS *GO-FOOD* DAN
*GRAB-FOOD***

***USER EXPERIENCE ANALYSIS OF FOOD DELIVERY
SERVICES : CASE STUDY OF GO-FOOD AND GRAB
FOOD***

ENDAR ADI SASMITO
NRP 05211440000142

Dosen Pembimbing
Arif Wibisono, S.Kom, M.Sc.
Amna Shifia Nisafani, S.Kom, M.Sc.

DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2018

TUGAS AKHIR - KS141501

**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA LAYANAN
PESAN ANTAR MAKANAN STUDI KASUS *GO-FOOD*
DAN *GRAB FOOD***

ENDAR ADI SASMITO

NRP 05211440000142

Dosen Pembimbing

Arif Wibisono, S.Kom, M.Sc.

Amna Shifia Nisafani, S.Kom, M.Sc.

DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI

Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Surabaya 2018

FINAL PROJECT - KS141501

**USER EXPERIENCE ANALYSIS OF FOOD DELIVERY
SERVICES : CASE STUDY OF GO-FOOD AND GRAB
FOOD**

ENDAR ADI SASMITO
NRP 05211440000142

Supervisor

Arif Wibisono, S.Kom, M.Sc.
Amna Shifia Nisafani, S.Kom, M.Sc.

DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2018

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN STUDI KASUS GO – FOOD DAN GRAB FOOD

TUGAS AKHIR

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada

Departemen Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

ENDAR ADI SASMITO

NRP. 05211440000142

Surabaya, 17 Juli 2018

**KEPALA
DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI**



Dr. Ir. Aris Tjahyanto, M.Kom.
NIP.19650310 199102 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN STUDI KASUS GO-FOOD DAN GRAB-FOOD

TUGAS AKHIR

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Departemen Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

ENDAR ADI SASMITO
NRP. 05211440000142

Disetujui Tim Penguji: Tanggal Ujian: 4 Juli 2018

Periode Wisuda: September 2018

Arif Wibisono, S.Kom., M.Sc.

(Pembimbing I)

Amna Shifia Nisafani, S.Kom., M.Sc.

(Pembimbing II)

Rully Agus Hendrawan, S.Kom., M.Eng.

(Penguji I)

Erma Suryani, S.T., M.T., Ph.D.

(Penguji II)

ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN STUDI KASUS GO-FOOD DAN GRAB FOOD

Nama Mahasiswa : Endar Adi Sasmito
NRP : 05211440000142
Departemen : Sistem Informasi FTIK-ITS
Pembimbing I : Arif Wibisono, S.Kom, M.Sc
Pembimbing II : Amna Shifia Nisafani, S.Kom, M.Sc

ABSTRAK

Gojek dan Grab merupakan start up di Indonesia yang menyediakan jasa ojek online pada Android dan IOS. Kedua start up ini pun memperluas layanan mereka mulai dari taksi pribadi hingga layanan pesan antar makanan. Layanan tersebut biasa dikenal sebagai Go-Food pada Go-Jek dan Grab Food pada Grab. Layanan antar makanan ini sangat cocok bagi mereka yang mempunyai sedikit waktu luang untuk membeli makanan atau bagi mereka yang enggan keluar rumah. Kedua aplikasi ini memiliki pelanggan setia. Pengalaman pengguna pada aplikasi juga dinilai memberikan minat atau daya tarik pengguna dalam menggunakan aplikasi layanan pesan antar makanan berbasis smartphone.

Penelitian ini menggunakan User Experience Quistionnaire (UEQ) untuk mengevaluasi pengalaman pengguna Go-Food dan Grab Food. Kami menyebar kuesionernya secara online dan menganalisis hasilnya menggunakan UEQ.

Dari hasil analisis kami mendapatkan hasil bahwa pengalaman pengguna Go-Food lebih unggul daripada Grab Food pada semua aspek penilaian UEQ. Hasil penelitian ini bermanfaat bagi pengelola platform

Kata kunci : pengalaman pengguna,, User Experience Questionnaire, layanan pesan antar makanan

USER EXPERIENCE ANALYSIS OF FOOD DELIVERY SERVICES : CASE STUDIES GO- FOOD AND GRAB FOOD

Student Name : Endar Adi Sasmito
Student ID : 05211440000142
Department : Sistem Informasi FTIK-ITS
Supervisor I : Arif Wibisono, S.Kom, M.Sc
Supervisor II : Amna Shifia Nisafani, S.Kom, M.Sc

ABSTRACT

Gojek and Grab is a start up in Indonesia which provides online motorcycle services on Android and iOS. In addition, the two start-ups are also expanding their services ranging from private taxi to food delivery service. The service is commonly known as Go-Food on Go-Jek and Grab-Food on Grab. This food delivery service is perfect for those who have little free time to buy food or for those who are reluctant to leave the house. Both of these applications have loyal customers. The user experience in the app is also rated to give the user interest or appeal in using smartphone-based messaging service delivery app.

This study uses User Experience Quistionnaire (UEQ) to evaluate Go-Food and Grab Food user experience. We spread the questionnaire online and analyzed the results using UEQ.

From our analysis we get the results that Go-Food users experience is superior to Grab Food on all aspects of UEQ

assessment. The results of this study are useful for platform managers

Keywords: user experience, user experience questionnaire, food delivery service

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan buku tugas akhir dengan judul “**Analisis Pengalaman Pengguna Pada Layanan Pesan Antar Makanan Studi Kasus Go-Food Dan Grab-Food**” yang merupakan salah satu karya tulis dari penulis untuk Departemen Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

Tugas akhir ini terwujud juga oleh dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Pada kesempatan ini saya pribadi ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada beberapa pihak, yaitu :

1. Orang tua penulis yaitu Edy Suwoko dan Sundari serta adik saya Ardi Aryo Wicaksono yang senantiasa mendoakan, mendukung dan memberi semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Ir. Aris Tjahyanto, M.Kom. selaku Kepala Departemen Sistem Informasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
3. Bapak Rully Agus Hendrawan, S.Kom., M.Eng. selaku Kepala Laboratorium Sistem Enterprise Sistem Informasi ITS Surabaya.
4. Bapak Arif Wibisono, S.Kom., M.Sc. dan Ibu Amna Shifia Nisafani, S.Kom, M.Sc selaku dosen pembimbing tugas akhir ini yang senantiasa berkorban waktu untuk memberikan masukan, pemahaman dan wawasan baru kepada penulis.
5. Bapak Nisfu Asrul Sani, S.Kom., M.Sc. selaku dosen wali penulis yang telah memberikan dukungan dalam mengerjakan tugas akhir dan menjadi pendamping penulis dimasa kuliah.

6. Nusalendri Putri Citra Resmi sebagai partner dalam berbagai hal saat tak berada di kampus yang selalu memberi dukungan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Segenap warga E-Home yang ramah dan teman saat suntuk mengerjakan tugas akhir ini. Terkhusus pada Joni, Pras, Alim dan Rysma yang menjadi teman dekat penulis dan Adrian yang membantu penulis untuk mengolah data dan berbagi pengetahuan.
8. Fufu, Umar dan Gradi yang telah banyak membantu penulis mengenai penulisan dan format dari buku tugas akhir ini.
9. Segenap teman-teman anak bimbingan Pak Arif Wibisono yang selalu berbagi ilmu, motivasi dan semangat yaitu Ammar, Iqbal, Umar, Ninda, Irma, Kiki, Ayik dan Mas Hendra.
10. Teman – teman Osiris yang selalu menemani mulai dari menjajakan kaki kuliah di ITS hingga saat ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
11. Semua rekan dalam kegiatan kepanitian dan organisasi selama berkuliah di ITS terkhusus bagi HMSI sebagai rumah kedua saat berada di kampus.
12. Seluruh civitas Departemen Sistem Informasi, termasuk kakak tingkat dan adik tingkat.

Surabaya, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Relevansi.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Dasar Teori.....	8
2.2.1 Electronic Commerce	8
2.2.2 Pengalaman pengguna	9
2.2.3 <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ).....	9
BAB III METODOLOGI	13
3.1 Diagram Metodologi.....	13
3.2 Uraian Metodologi	14
3.2.1 Studi Literatur.....	14
3.2.2 Pengambilan Data.....	14
3.2.3 Preprocessing Data	14
3.2.4 Pengolahan Data	15
3.2.5 Analisis Hasil.....	16
3.2.6 Penyusunan Laporan Tugas Akhir	16
BAB IV PERANCANGAN.....	17
4.1 Penentuan Objek Penelitian	17
4.1.1 Go-Food.....	17

4.1.2	Grab Food	17
4.2	Penentuan Subjek Penelitian	18
4.3	Perancangan Kuesioner Pengambilan Data.....	18
4.4	Kuesioner.....	19
4.4.1	Pertanyaan Penyaring.....	20
4.4.2	Profil Responden.....	20
4.4.3	Penilaian Pengguna	20
BAB V IMPLEMENTASI.....		23
5.1	Hasil Pengumpulan Data	23
5.1.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	23
5.1.2	Jumlah Responden Berdasarkan Domisili	23
5.1.3	Jumlah Responden Berdasarkan Usia	24
5.1.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	25
5.1.5	Jumlah Responden Berdasarkan Terakhir Kali Menggunakan Go-Food	25
5.1.6	Jumlah Responden Berdasarkan Terakhir Kali Menggunakan Grab Food.....	26
5.1.7	Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Go-Food	28
5.1.8	Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Grab - Food	30
5.2	Data Sampel	34
5.2.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
5.2.2	Jumlah Responden Berdasarkan Domisili	34
5.2.3	Jumlah Responden Berdasarkan Usia	36
5.2.4	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
5.2.5	Jumlah Responden Berdasarkan Terakhir Kali Menggunakan Layanan	36
5.2.6	Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Layanan	40
5.3	Uji Preprocessing Data	45

5.3.1	Uji Validitas.....	45
5.3.2	Uji Reliabilitas.....	46
5.4	Uji Pada UEQ	47
5.4.1	Go-Food.....	47
5.4.2	Grab Food	61
BAB VI ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN...		77
6.1	Penilaian Layanan.....	77
6.1.1	Penilaian Go-Food.....	77
6.1.2	Penilaian Grab Food	81
6.2	Perbandingan Layanan Secara Umum	84
6.3	Perbandingan Sesuai Aspek Pengambilan Data	85
6.3.1	Perbandingan sesuai jenis kelamin	85
6.3.2	Perbandingan sesuai domisili	88
6.3.3	Perbandingan sesuai frekuensi menggunakan layanan	94
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN		125
7.1	Kesimpulan	125
7.2	Saran	126
DAFTAR PUSTAKA.....		129
BIODATA PENULIS.....		133
LAMPIRAN A Kuesioner		135
LAMPIRAN B Rincian Pengambilan Data.....		149

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka kerja riset laboratorium sistem enterprise	5
Gambar 3.1 Diagram metodologi penelitian.....	13
Gambar 5.1 Form pilihan kapan terakhir kali menggunakan layanan	33
Gambar 5.2 Form pilihan frekuensi menggunakan layanan ..	33
Gambar 5.3 Uji validitas data sampel Go-Food	45
Gambar 5.4 Uji validitas data sampel Grab Food	46
Gambar 5.5 Uji reliabilitas data sampel Go-Food	46
Gambar 5.6 Uji reliabilitas data sampel Grab Food.....	47
Gambar 6.1 Rata-rata nilai tiap skala penilaian pada data sampel Go-Food.....	80
Gambar 6.2 Grafik penilaian berdasarkan 6 skala penilaian..	84
Gambar 6.3 Grafik perbandingan layanan Go-Food dan Grab Food	86
Gambar 6.4 Grafik perbandingan layanan sesuai jenis kelamin laki - laki	105
Gambar 6.5 Grafik perbandingan layanan sesuai jenis kelamin perempuan.....	106
Gambar 6.6 Grafik perbandingan layanan di Surabaya	107
Gambar 6.7 Grafik perbandingan layanan di Malang	108
Gambar 6.8 Grafik perbandingan layanan di Jakarta.....	109
Gambar 6.9 Grafik perbandingan layanan di Yogyakarta	110
Gambar 6.10 Grafik perbandingan layanan di Sidoarjo	111
Gambar 6.11 Grafik perbandingan layanan di Bandung.....	112
Gambar 6.12 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Go-Food hanya sekali	113
Gambar 6.13 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Go-Food seminggu sekali	114

Gambar 6.14 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Go-Food sebulan sekali	115
Gambar 6.15 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Go-Food hanya sekali	116
Gambar 6.16 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Go-Food beberapa kali dalam seminggu	117
Gambar 6.17 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Go-Food beberapa kali dalam sebulan.....	118
Gambar 6.18 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Grab Food setiap hari	119
Gambar 6.19 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Grab Food seminggu sekali	120
Gambar 6.20 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Grab Food sebulan sekali	121
Gambar 6.21 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Grab Food hanya sekali	122
Gambar 6.22 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Grab Food beberapa kali dalam seminggu	123
Gambar 6.23 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Grab Food beberapa kali dalam sebulan.....	124
Gambar 10.1 Pertanyaan screening pada responden.....	135
Gambar 10.2 Pertanyaan profil responden.....	137
Gambar 10.3 Kuesioner penilaian pengalaman pengguna ...	148
Gambar 11.1 Bukti chat dengan teman.....	156
Gambar 11.2 Akun Instagram untuk paid promote.....	157
Gambar 11.3 Bukti chat dengan pemilik akun instagram	159
Gambar 11.4 Instastory paid promote.....	161

Gambar 11.5 Pesan pembuka dari kuesioner / link swipe up	162
--	-----

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian sebelumnya	7
Tabel 2.4 Nilai Transformasi Data UEQ	11
Tabel 2.5 Penjelasan warna grafik UEQ.....	12
Tabel 2.6 Penjelasan nilai inconsistencies	12
Tabel 5.1 Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.....	23
Tabel 5.2 Jumlah responden berdasarkan domisili	24
Tabel 5.3 Jumlah responden berdasarkan rentang usia	25
Tabel 5.4 Jumlah responden berdasarkan pekerjaan.....	25
Tabel 5.5 Jumlah responden berdasarkan terakhir kali menggunakan layanan Go-Food.....	26
Tabel 5.6 Jumlah responden berdasarkan terakhir kali menggunakan layanan Grab - food.....	27
Tabel 5.7 Jumlah responden berdasarkan frekuensi menggunakan layanan Go-Food.....	28
Tabel 5.8 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Grab - Food.....	31
Tabel 5.9 Jumlah data sampel berdasarkan jenis kelamin	34
Tabel 5.10 Jumlah data sampel berdasarkan jenis domisili ...	35
Tabel 5.11 Jumlah data sampel berdasarkan terakhir kali menggunakan layanan Go-Food sebelum diubah	36
Tabel 5.12 Jumlah data sampel berdasarkan terakhir kali menggunakan layanan Grab Food sebelum diubah	37
Tabel 5.13 Jumlah data sampel berdasarkan terakhir kali menggunakan layanan Go-Food setelah diubah	39
Tabel 5.14 Jumlah data sampel berdasarkan terakhir kali menggunakan layanan Grab Food setelah diubah	39
Tabel 5.15 Jumlah data sampel berdasarkan frekuensi menggunakan layanan Go-Food sebelum diubah	40
Tabel 5.16 Jumlah data sampel berdasarkan frekuensi menggunakan layanan Grab Food sebelum diubah	42
Tabel 5.17 Jumlah data sampel berdasarkan frekuensi menggunakan layanan Go-Food setelah diubah	44
Tabel 5.18 Jumlah data sampel berdasarkan frekuensi menggunakan layanan Grab food setelah diubah	45

Tabel 5.19 Nilai korelasi skala daya tarik pada data sampel Go-Food	48
Tabel 5.20 Nilai korelasi skala kejelasan pada data sampel Go-Food	49
Tabel 5.21 Nilai korelasi skala skala efisiensi pada data sampel Go-Food	49
Tabel 5.22 Nilai korelasi skala ketepatan pada data sampel Go-Food	50
Tabel 5.23 Nilai korelasi skala stimulasi pada data sampel Go-Food	50
Tabel 5.24 Nilai korelasi skala kebaruan pada data sampel Go-Food	50
Tabel 5.25 Nilai skala ketidak konsistenan pada data sampel Go-Food	51
Tabel 5.26 Nilai korelasi skala daya tarik pada data sampel Grab Food	61
Tabel 5.27 Nilai korelasi skala kejelasan pada data sampel Grab Food	62
Tabel 5.28 Nilai korelasi skala efisiensi pada data sampel Grab Food	62
Tabel 5.29 Nilai korelasi skala ketepatan pada data sampel Grab Food	63
Tabel 5.30 Nilai korelasi skala stimulasi pada data sampel Grab Food	63
Tabel 5.31 Nilai korelasi skala kebaruan pada data sampel Grab Food	64
Tabel 5.32 Nilai skala ketidak konsistenan pada data sampel Grab Food	64
Tabel 6.1 penilaian berdasarkan 26 item pernyataan pada data sampel Go-Food	78
Tabel 6.2 penilaian berdasarkan 6 skala nilai UEQ pada data sampel Go-Food	79
Tabel 6.3 penilaian berdasarkan 26 item pernyataan pada data sampel Grab Food	81
Tabel 6.4 penilaian berdasarkan 6 skala nilai UEQ pada data sampel Grab Food	83
Tabel 6.5 Data set 1 Go-Food.....	84

Tabel 6.6 Data set 2 Grab Food.....	85
Tabel 6.7 Dataset 1 Go-Food	87
Tabel 6.8 Dataset 2 Grab Food.....	87
Tabel 6.9 Dataset 1 Go-Food	87
Tabel 6.10 Dataset 2 Grab Food.....	88
Tabel 6.11 Dataset 1 Go-Food.....	88
Tabel 6.12 Dataset 2 Grab Food.....	89
Tabel 6.13 Dataset 1 Go-Food.....	89
Tabel 6.14 Dataset 2 Grab Food.....	90
Tabel 6.15 Dataset 1 Go-Food.....	90
Tabel 6.16 Dataset 2 Grab Food.....	91
Tabel 6.17 Dataset 1 Go-Food.....	91
Tabel 6.18 Dataset 2 Grab Food.....	92
Tabel 6.19 Dataset 1 Go-Food.....	92
Tabel 6.20 Dataset 2 Grab Food.....	93
Tabel 6.21 Dataset 1 Go-Food.....	93
Tabel 6.22 Dataset 2 Grab Food.....	93
Tabel 6.23 Dataset 1 Go-Food.....	94
Tabel 6.24 Dataset 2 Grab Food.....	95
Tabel 6.25 Dataset 1 Go-Food.....	95
Tabel 6.26 Dataset 2 Grab Food.....	95
Tabel 6.27 Dataset 1 Go-Food.....	96
Tabel 6.28 Dataset 2 Grab Food.....	96
Tabel 6.29 Dataset 1 Go-Food.....	97
Tabel 6.30 Dataset 2 Grab Food.....	97
Tabel 6.31 Dataset 1 Go-Food.....	98
Tabel 6.32 Dataset 2 Grab Food.....	98
Tabel 6.33 Dataset 1 Go-Food.....	98
Tabel 6.34 Dataset 2 Grab Food.....	99
Tabel 6.35 Dataset 1 Go-Food.....	99
Tabel 6.36 Dataset 2 Grab Food.....	100
Tabel 6.37 Dataset 1 Go-Food.....	100
Tabel 6.38 Dataset 2 Grab Food.....	100
Tabel 6.39 Dataset 1 Go-Food.....	101
Tabel 6.40 Dataset 2 Grab Food.....	101
Tabel 6.41 Dataset 1 Go-Food.....	102
Tabel 6.42 Dataset 2 Grab Food.....	102

Tabel 6.43 Dataset 1 Go-Food..... 103

Tabel 6.44 Dataset 2 Grab Food 103

Tabel 6.45 Dataset 1 Go-Food..... 104

Tabel 6.46 Dataset 2 Grab Food 104

BAB I

PENDAHULUAN

Pada Bab pertama atau bab 1 akan dijelaskan mengenai hal – hal yang melatarbelakangi penelitian ini kemudian juga akan dijelaskan mengenai rumusan dan batasan dari permasalahan tersebut, selain itu akan disebutkan juga beberapa tujuan dan manfaat dari penelitian serta relevansi dengan tugas akhir yang dikerjakan.

1.1 Latar Belakang

Menurut data dari Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) menyebutkan bahwa Indonesia memiliki populasi penduduk sebanyak 256,2 juta orang pada tahun 2016 dan 132,7 juta orang diantaranya adalah pengguna internet aktif di Indonesia, dari 132,7 juta pengguna internet aktif di Indonesia. Dari jumlah pengguna internet aktif di Indonesia 8,5 % diantaranya nya mengakses internet untuk kebutuhan bisnis, jual – beli hingga browsing terkait barang atau produk yang akan dibeli [1]. *E-commerce* adalah kependekan dari *Electronic Commerce* yaitu proses jual beli yang dilakukan secara elektronik atau online. Pada buku *Introduction to Information Technology* disebutkan *e-commerce* mempunyai pengertian sebagai aktivitas jual beli secara elektronik meliputi proses penjualan dan pembelian yang dilakukan pada jaringan internet [2]. Aktivitas *e-commerce* di Indonesia berkembang semakin pesat setelah pemerintah mengeluarkan paket roadmap *e-commerce*, paket roadmap ini berguna dalam membantu pelaku bisnis *e-commerce* karena akan membuat sistem bagi keberlangsungan proses jual beli dengan cara elektronik yang bertujuan untuk melakukan percepatan dan pengembangan sistem perdagangan nasional secara elektronik [3]. Perilaku konsumtif dalam masyarakat akan semakin meningkat seiring semakin majunya teknologi secara pesat dan banyak nya iklan serta promosi [4]. Oleh karena itu, hal ini akan berbanding lurus dengan meningkatnya nilai jual beli secara elektronik ditambah

dengan kemudahan berbelanja secara online tanpa harus keluar rumah sekalipun [5].

Pada tampilan menu aplikasi maupun situs dari sebuah *e-commerce*, *User Interface* (UI) bertujuan untuk memikat dan memberi kesan pertama pada pengunjung. Sedangkan Pengalaman pengguna (PP) adalah yang berkaitan dengan kepuasan konsumen ketika mengakses situs atau aplikasi tersebut. Baik user interface dan pengalaman pengguna yang baik adalah dapat mengerti kemauan dari pengunjung situs maupun aplikasi. *User interface* dan pengalaman pengguna yang baik juga harus memiliki informasi yang jelas dan berkaitan. *User interface* dan pengalaman pengguna juga harus memberikan petunjuk kepada para pengunjung situs atau aplikasi secara jelas seperti saat melakukan pemilihan produk hingga proses pembayaran barang yang akan dibeli [6]. Menurut fakta ada sebanyak 79% orang merasa tidak suka dan tidak menemukan tentang apa yang ingin mereka cari di sebuah situs maka mereka akan mencoba mencari hal yang ingin mereka temukan pada situs lain, dan 48% pengunjung merasa tidak senang dan kecewa terhadap sebuah situs dengan desain yang kurang responsif atau bisa disebut situs tersebut kurang optimal diakses pada perangkat seluler, serta diprediksikan juga pada tahun 2020 pengalaman konsumen dari suatu produk akan mengambil alih harga dan produk di pasaran sebagai kunci dari pembeda dari setiap brand yang ada [7].

Go-Food merupakan layanan pesan antar makanan dan merupakan fitur dari aplikasi ojek berbasis online yaitu Go-Jek yang diluncurkan pada 8 April 2015 yang lalu [8]. Saat ini dengan 3000 mitra gojek terdaftar, pihak Go-Jek dapat memastikan bahwa pesanan dapat diantar dengan waktu kurang dari 1 jam [8], tak hanya itu Go-Food saat ini juga sudah berkerja sama dengan sekitar 100 ribu restoran dan gerai makanan di seluruh Indonesia [9]. Sedangkan Grab Food juga tidak jauh beda dengan Go-Food yang sama-sama merupakan layanan pesan antar makanan dan merupakan fitur dari aplikasi ojek berbasis online lainnya yaitu Grab, Namun

perbedaan diantara keduanya terletak pada waktu operasional nya, Grab-Food hanya beroperasi pada waktu tertentu saja yaitu mulai pukul 10.00–23.59 saja, hal ini berbeda dengan Go-Food yang menyediakan layanannya selama 24 jam bergantung pada restoran atau gerai makanan yang masih buka [10].

Berkaitan dengan pengalaman pengguna pada fitur layanan pesan antar makanan secara online dari permasalahan diatas, penulis ingin mengidentifikasi bagaimana pengalaman pengguna yang dirasakan pengguna pada 2 fitur aplikasi yaitu Go-Food dan Grab Food ketika menggunakan kedua aplikasi tersebut.

Pada penelitian ini penulis akan mengambil data dengan cara menggunakan kuisioner, kuisioner yang digunakan adalah *User Experience Quistionnaire*, kemudian menggunakan uji vailditas dan reliabilitas untuk menguji data sampel pengalaman pengguna pada fitur aplikasi Go-Food dan Grab-Food.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik terhadap pihak-pihak yang terkait seperti Go-Jek dan Grab, dan diharapkan melalui penelitian ini pihak Go-Jek dan Grab dapat meningkatkan kualitas User Interface pada fitur aplikasi mereka sehingga akan memberikan pengalaman pengguna yang baik pada masing – masing pengguna mereka.

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah dijelaskan, berikut rumusan masalah yang dapat diambil :

1. Bagaimana penilaian pengalaman pengguna fitur Go-Food pada *aplikasi* Go-Jek ?
2. Bagaimana penilaian pengalaman pengguna fitur Grab Food pada *aplikasi* Grab ?
3. Bagaimana perbandingan pengalaman pengguna antara fitur Go–Food pada *aplikasi* Go–Jek dan fitur Grab Food pada *aplikasi* Grab ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan – batasan dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Penelitian ini hanya meneliti dan membandingkan tampilan menu pada fitur Go-Food pada aplikasi Go-Jek dan fitur Grab-Food aplikasi pada Grab.
2. Pada penelitian ini dibutuhkan responden dalam mengambil sampel data yang diperlukan dengan kriteria yang pernah memakai fitur Go-Food pada aplikasi Go-Jek dan fitur Grab-Food aplikasi pada Grab minimal satu kali.
3. Banyaknya responden yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah 400 orang, berdasarkan perhitungan rumus slovin dengan jumlah sampel diambil dari jumlah unduh aplikasi [11].
4. Kriteria responden harus berumur ≥ 17 tahun [12].
5. Responden dari penelitian ini hanya terbatas pada pelajar / mahasiswa.

1.4 Tujuan Masalah

Tujuan dari dilakukan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengalaman pengguna yang terdapat di fitur Go-Food dan Grab-Food dalam aplikasi Go-Jek dan Grab.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya penelitian ini :

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini penulis berharap dapat menambah substansi ilmiah di bidang sistem informasi dalam topik Customer Relationship Management.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pihak Go-Jek dan Grab

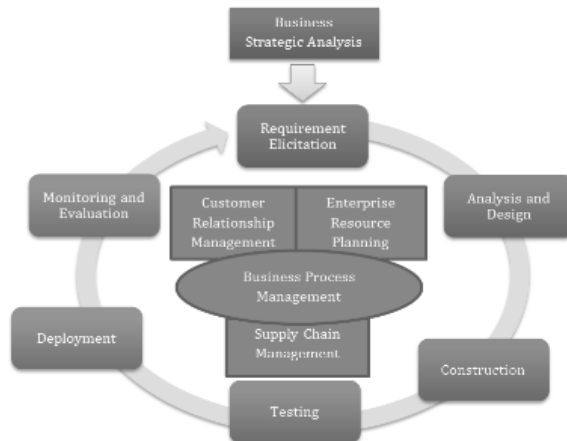
Penelitian ini diharapkan mampu memberi masukan kepada Pihak Go-Jek dan Grab terkait pengalaman pengguna yang dirasakan para pengguna yang dikemudian hari baik Pihak Go-Jek maupun Grab dapat meningkatkan kualitas produknya terlebih pada desain user interface dan pengalaman pengguna.

b. Bagi Penelitian Berikutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan untuk peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengalaman pengguna dan topik *Customer Relationship Management*.

1.6 Relevansi

Tugas akhir ini memiliki relevansi terhadap salah satu dari empat topik utama pada Laboratorium Sistem Enterprise Departemen Sistem Informasi ITS yaitu mengenai Customer Relationship Management (CRM). Sedangkan tiga topik utama lainnya adalah Enterprise Resource Planning (ERP), Supply Chain Management (SCM) dan Business Process Management (BPM). Lihat Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Kerangka kerja riset laboratorium sistem enterprise

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab kedua ini berisi mengenai uraian penjelasan penelitian serupa yang dilakukan oleh para peneliti terdahulu dengan disertai dasar teori yang menjadi acuan dalam penelitian tugas akhir ini.

2.1 Penelitian Terdahulu

Berikut daftar beberapa penelitian serupa yang pernah dilakukan sebelumnya yang dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 2.1 Penelitian sebelumnya

Judul Penelitian	Deskripsi Umum Penelitian	Keterkaitan Penelitian
Analisis User Experience Pada Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Jakarta Smart City</i> (Danu Hadi Syaifullah, Maya Arlini Puspasari, Asma Hanifah, 2013) [13].	Pada literatur ini meneliti mengenai pengalaman pengguna pada <i>aplikasi mobile Jakarta Smart City</i> dimana beberapa warga Jakarta diminta menjadi responden yang kemudian diberi beberapa task terkait penggunaan aplikasi <i>Jakarta Smart City</i> dan memberikan penilaian mengenai aplikasi Jakarta Smart City.	Literatur ini digunakan sebagai landasan karena jenis penelitian yang hampir sama dimana sama – sama meneliti tentang pengalaman pengguna dalam sebuah aplikasi mobile.
Evaluasi User Experiences Produk Digital Museum dengan Menggunakan UEQ Studi Kasus Aplikasi Interaktif Bandung Purba (Anang Sularsa, Ari Setijadi Prihatmanto	Penelitian ini meneliti mengenai pengujian usulan aplikasi bertemakan bandung purba dengan metode UEQ.	Literatur ini digunakan sebagai landasan karena menggunakan UEQ (User Experience Questionnaire) sebagai teknik pengambilan data selain itu pada penelitian ini juga menilai pengalaman

Judul Penelitian	Deskripsi Umum Penelitian	Keterkaitan Penelitian
dan Eko Nugroho, 2014) [14].		pengguna dari sebuah aplikasi.
Analisis User Experience Aplikasi Mobile Facebook (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Brawijaya Malang) (Rio Donaroe Munthe, Komang Candra Brata, Lutfi Fanani, 2014) [15]	Penelitian ini meneliti mengenai pengalaman pengguna pada aplikasi mobile facebook kepada Mahasiswa Universitas Brawijaya Malang.	Kemiripan yang diperoleh dari penelitian sebelumnya adalah jenis penelitiannya, yaitu analisis pengalaman pengguna dan pemakaian metodologi yang sama, dan penulis pada literatur ini juga menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan hasil akhir mendapatkan respon dari responden setelah menggunakan aplikasi yang diujikan

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Electronic Commerce

Pada buku electronic commerce “A Managerial and Social Networks Perspective’ edisi ke delapan disebutkan bahwa e-commerce merupakan hal yang merujuk pada aktivitas di pada jaringan internet yang dipakai dalam melaksanakan proses jual – beli, mengangkut dan perdagangan data, barang – barang hingga layanan [16]. Menurut Shely Cashman e-commerce atau kependekan dari elektronik commerce (perdagangan secara elektronik) merupakan transaksi bisnis yang terjadi dalam jaringan elektronik, seperti internet. Siapa saja yang dapat mengakses komputer maupun perangkat lainnya dan memiliki akses internet serta memiliki cara dalam bertransaksi dalam internet maka dapat berpartisipasi dalam aktivitas *e-commerce* [17].

2.2.2 Pengalaman pengguna

Pengalaman pengguna dapat didefinisikan sebagai semua aspek tentang bagaimana orang menggunakan produk secara interaktif, bagaimana orang merasakannya, seberapa baik orang dalam memahami cara kerjanya, bagaimana orang merasakan ketika menggunakannya, seberapa baik hal itu melayani tujuan dan seberapa cocok dengan seluruh konteks dimana orang - orang menggunakannya [18].

Menurut Laura Klein seorang penulis pada *UX for Lean Startups* pengalaman pengguna merupakan pengalaman yang dimiliki pengguna saat menggunakan produk. Menurut definisi pengalaman pengguna adalah proses di mana menentukan pengalaman itu [19].

Desain pengalaman pengguna selalu terjadi. Entah itu disengaja atau tidak, seseorang membuat keputusan tentang bagaimana manusia dan produknya akan berinteraksi. Desain pengalaman pengguna yang baik terjadi saat keputusan dibuat dengan cara memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna dan bisnis dari sudut pandang pengguna [19].

2.2.3 *User Experience Questionnaire (UEQ)*

User Experience Questionnaire merupakan suatu alat bantu pengolahan data survei terkait pengalaman pengguna yang mudah diaplikasikan, terpercaya dan valid, yang bisa dipakai untuk melengkapi data dari metode evaluasi lain dengan penilaian kualitas subjektif [20,21].

UEQ memungkinkan penilaian yang cepat atas pengalaman pengguna produk interaktif. Skala kuesioner dirancang untuk menangani impresi pengalaman pengguna yang komprehensif. Format kuesioner mendukung respon user untuk segera mengungkapkan perasaan, kesan, dan sikap yang muncul ketika memakai suatu produk [21].

Sikap terhadap pengukuran pengalaman pengguna lebih positif daripada yang diidentifikasi dalam wawancara, dan terdapat pandangan yang bernuansa pada detail pengukurannya [21].

User Experience Questionnaire memiliki 6 skala pengukuran dan 26 item penilaian. Berikut 6 skala pengukuran dalam *User Experience Questionnaire* [22]:

1. ***Attractiveness (Daya Tarik)*** : Merupakan kesan dari keseluruhan produk, Apakah pengguna menyukai atau tidak menyukainya.
2. ***Efficiency (Efisiensi)*** : Merupakan kemampuan pengguna dalam menyelesaikan berbagai *task* dalam produk dengan mudah tanpa melakukan hal yang tidak perlu.
3. ***Perspicuity (Kejelasan)*** : Tentang bagaimana pengguna merasa terbiasa saat menggunakan produk.
4. ***Dependability (Ketepatan)*** : Perasaan yang dirasakan pengguna saat menggunakan produk, apakah dikendalikan atau tidak dengan produk yang digunakan serta pengguna merasakan aman atau tidak saat menggunakan produk.
5. ***Stimulation (Stimulasi)*** : Merupakan perasaan pengguna yang mendorong untuk menggunakan produk apakah produk tersebut menarik dan memotivasi atau tidak.
6. ***Novelty (Kebaruan)*** : Perasaan pengguna saat menggunakan produk dan menilai produk tersebut apakah sudah kreatif ataupun inovatif.

Ke 26 item dari *user experience questionnaire* dapat diunduh dari situs resminya di <http://www.ueq-online.org/> dengan gratis dan tersedia untuk versi Bahasa Indonesia [23].

2.2.3.1 Penilaian UEQ

Pada bagian ini menjelaskan mengenai penilaian yang ada pada *User Experience Questionnaire* (UEQ). UEQ sendiri memiliki

beberapa macam perhitungan dalam berbagai sheetnya seperti sheet *result*, *scale_consistency*, dan *inconsistencies*.

Sebelum UEQ menghitung data yang telah dimasukan, UEQ melakukan transformasi data, yaitu mengubah data angka yang diisi responden antara 1 – 7 yang merupakan jumlah skala likert menjadi nilai antara -3 hingga +3 dimana angka -3 menunjukan nilai paling negatif dan +3 menunjukan nilai paling positif (Lihat Tabel 2.2).

Tabel 2.2 Nilai Transformasi Data UEQ

<i>Nilai</i>	<i>Arti Nilai</i>
+3	Sangat Positif
+2	Cukup Positif
+1	Positif
0	Netral
-1	Negatif
-2	Cukup Negatif
-3	Sangat Negatif

Result

Sheet result menunjukan keseluruhan hasil pada data yang telah dimasukan ke dalam UEQ, tab result ini akan menghitung berdasarkan hasil transformasi data menjadi *mean*, *standard deviation*, *variance* dan *UEQ Scales* berdasarkan 6 skala penilaian UEQ.

Selain itu terdapat grafik yang menunjukan nilai dari 6 skala penilaian UEQ, grafik tersebut terbagi dalam 3 warna yaitu merah, kuning, dan hijau yang masing – masing warna tersebut menunjukan kelompok penilaian, antara lain.

- Warna merah menunjukan kelompok penilaian *negative evaluation* atau negatif dengan nilai kurang dari -0.8.
- Warna kuning menunjukan kelompok penilaian *neural evaluation* atau netral dengan nilai antara -0.8 hingga 0.8.
- Warna hijau menunjukan kelompok penilaian *positive evaluation* atau positif dengan nilai diatas 0.8.

Untuk lebih jelasnya bisa melihat Tabel 2.3 berikut.

Tabel 2.3 Penjelasan warna grafik UEQ

<i>Warna</i>	<i>Nilai</i>	<i>Arti Nilai</i>
Merah	$< - 0.8$	Negatif
Kuning	$- 0.8 - 0.8$	Netral
Hijau	> 0.8	Positif

Scale Consistency

Pada sheet *scale consistency* UEQ akan menghitung korelasi antara tiap item pertanyaan yang hampir sama pada tiap skala penilaiannya. Pada sheet tersebut akan dihitung jumlah *alpha* yang menunjukkan korelasi pada skala penilaian yang dimaksud.

“UEQ mendefinisikan nilai alpha lebih dari 0.7 dapat dikatakan bahwa data yang masuk sudah cukup konsisten.”

Inconsistencies

Pada sheet ini UEQ akan menghitung ketidak konsistenan data yang masuk sesuai 6 skala penilaian. Pada sheet ini terdapat 2 tabel, tabel pertama menunjukkan transformasi data asli menjadi data yang akan dihitung sesuai *inconsistencies* yang dimiliki. Pada tabel kedua berisi 7 baris yang berisi 6 skala penilaian dan baris terakhir yaitu *critical?* merupakan penjumlahan dari 6 baris skala penilaian. UEQ akan memberi angka 1 pada skala penilaian yang dianggap mencurigakan, jika pada baris *critical* berisi angka antara 2 – 3 maka data pada baris tersebut dicurigai, jika data berisi angka lebih dari 3 maka data tersebut buruk. Untuk lebih jelasnya bisa melihat Tabel 2.4 berikut.

Tabel 2.4 Penjelasan nilai inconsistencies

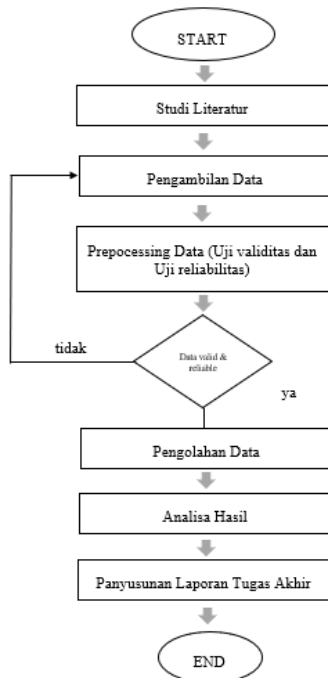
<i>Nilai Critical?</i>	<i>Arti Nilai</i>
2 - 3	Data Dicurigai
> 3	Data Buruk

BAB III METODOLOGI

Pada bab ketiga akan diuraikan tentang urutan atau langkah – langkah penelitian dari awal hingga akhir sehingga penelitian yang dilakukan dapat terstruktur dan menyelesaikan permasalahan yang telah dirumuskan.

3.1 Diagram Metodologi

Berikut adalah uraian metodologi atau alur pengerjaan penelitian yang digunakan penulis dalam melaksanakan penelitian ini. Lihat Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Diagram metodologi penelitian

3.2 Uraian Metodologi

Berikut ini merupakan penjelasan rinci dari setiap metodologi yang telah disebutkan pada diagram metodologi.

3.2.1 Studi Literatur

Studi literatur merupakan tahapan dimana proses mengumpulkan informasi dan mempelajari berbagai macam referensi serta hasil dari penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya guna mendapatkan landasan teori mengenai permasalahan yang akan diteliti. Dari hasil studi literatur maka didapatkan beberapa hal yang menjadi rumusan, batasan hingga tujuan yang merujuk pada hal-hal yang menjadi permasalahan yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian ini.

3.2.2 Pengambilan Data

Pada tahapan pengambilan data penulis menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuissoner online kepada responden yang relevan, kuesionoer merupakan daftar pernyataan yang harus diisi atau dijawab oleh orang yang akan diukur atau responden, dengan menggunakan kuesioner maka penulis akan mendapatkan data mengenai pertanyaan dimana pertanyaan yang diajukan merujuk pada *User Experience Quistionnaire*. Pada penelitian kali ini membutuhkan sekitar 400 orang responden sebagai objek penelitian, jumlah tersebut didapat dari perhitungan rumus slovin dimana total populasi diambil dari jumlah unduh dari aplikasi, selain itu jumlah tersebut juga didapat dari penelitian sebelumnya yang serupa[11].

3.2.3 Preprocessing Data

Pada tahap preproccessing data terdapat 2 uji yang dilakukan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

3.2.3.1 Uji Validitas

Validitas adalah kemampuan suatu perangkat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya dengan tepat dan teliti. Definisi validitas lainnya ialah suatu ukuran yang mengindikasikan

bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak dianalisis oleh peneliti.

sebuah sampel dapat dikatakan valid ketika memiliki validitas yang tinggi atau memberikan hasil ukur yang akurat sesuai dengan tujuan dari uji tersebut, namun jika sebuah uji menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengujian maka dapat dikatakan bahwa uji tersebut memiliki tingkat validitas yang rendah.

Sisi lain dari pengertian validitas adalah aspek kecermatan pengukuran. Alat ukur yang valid adalah dimana ia dapat melakukan pengukuran dengan baik dengan tingkat kecermatan yang tinggi. Kecermatan yang dimaksud adalah kemampuan mendeteksi hal-hal kecil yang ada pada atribut yang akan diukurnya [24].

3.2.3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability*. Pengertian dari *reliability* yang memiliki arti keandalan jika dihubungkan dengan makna uji reliabilitas adalah uji yang andal atau uji yang terpercaya. Definisi lain menyebutkan bahwa reliabilitas merujuk pada variabel-variabel dalam penelitian yang dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mendapatkan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Reliabilitas adalah suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel [24].

3.2.4 Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari penyebaran kuisioner akan diolah pada tahap ini menggunakan statistik deskriptif. Pada tahap ini penulis menggunakan tools SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) dalam mengolah data yang berguna dalam menganalisa data statistik.

3.2.5 Analisis Hasil

Dalam tahap ini dilakukanlah analisis terhadap data yang sudah dioalah, dari data yang telah diolah tadi diambil kesimpulan guna menjawab permasalahan yang telah dirumuskan pada sub bab rumusan masalah.

3.2.6 Penyusunan Laporan Tugas Akhir

Pada tahap terakhir ini dilakukan penulisan atau dokumentasi penelitian dari tahap pertama hingga akhir, tahap–tahap yang telah dilakukan akan disusun menjadi laporan tugas akhir.

BAB IV PERANCANGAN

Pada bab perancangan ini akan dijelaskan mengenai hal hal yang akan dirancang dan dibutuhkan dalam melakukan penelitian tugas akhir ini, perancangan ini meliputi kebutuhan data pada penelitian tugas akhir ini.

4.1 Penentuan Objek Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, penulis akan menentukan objek yang akan diteliti, objek yang akan diteliti adalah tampilan menu dari fitur Go-Food pada aplikasi Go-Jek dan fitur Grab Food pada aplikasi Grab.

4.1.1 Go-Food

Langkah pertama yang dilakukan penulis adalah menentukan objek yang akan diteliti yaitu tampilan menu layanan pesan antar makanan Go-Food pada aplikasi Go-Jek dimana nantinya subjek penelitian atau responden yang pernah menggunakan layanan pesan antar makanan minimal satu kali dapat memberikan penilaian terhadap tampilan menu layanan pesan antar makanan Go-Food yang kemudian akan menjadi data yang akan diolah oleh penulis.

4.1.2 Grab Food

Tidak jauh berbeda dengan uraian penulis pada sub bab 4.1.1 yaitu Go-Food, pada Grab Food ini subjek penelitian juga akan memberikan penilaian nya terhadap tampilan menu tentunya harus pernah menggunakan layanan ini minimal 1 kali, namun jika ada responden yang hanya pernah menggunakan salah satu layanan pesan antar makanan dari 2 objek penelitian yaitu Go-Food atau Grab Food maka hasil penilaian nya yang telah diisi pada kuesioner tidak dianggap.

4.2 Penentuan Subjek Penelitian

Setelah penulis menentukan objek yang akan diteliti langkah berikutnya adalah menentukan subjek yang akan diteliti yaitu responden.

Responden yang dimaksud dalam Sub Bab ini adalah pengguna dari layana pesan antar makanan Go-Food dan Grab Food. Pengguna layanan pesan antar makanan tidak semuanya bisa menjadi responden karena ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi seperti yang telah penulis jelaskan dan sebutkan pada sub bab 1.3 Batasan masalah yaitu seluruh pengguna layanan pesan antar makanan Go-Food dan Grab Food yang pernah menggunakan layanan minimal 1 kali dan berusia minimal 17 tahun.

4.3 Perancangan Kuesioner Pengambilan Data

Pada penelitian ini penulis tidak membuat kuesioner untuk melakukan pengambilan data melainkan menggunakan kuesioner yang sudah ada dan khusus digunakan hanya untuk melakukan pengukuran terhadap pengalaman pengguna dari sebuah produk yaitu *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang bisa di unduh dari situs resminya yaitu www.ueq-online.com. *User Experience Questionnaire* (UEQ) sendiri juga terdapat dalam 20 bahasa dan salah satunya adalah Bahasa Indonesia, sehingga memudahkan pengguna dari berbagai negara untuk menggunakannya karena dalam versi aslinya *User Experience Questionnaire* (UEQ) hanya terdapat dalam bahasa jerman.

Dalam *User Experience Questionnaire* (UEQ) terdapat 6 skala pengukuran yang diturunkan menjadi 26 item penilaian yaitu :

1. ***Attractiveness (Daya Tarik)*** : Merupakan kesan dari keseluruhan produk, Apakah pengguna menyukai atau tidak menyukainya.

2. ***Efficiency (Efisiensi)*** : Merupakan kemampuan pengguna dalam menyelesaikan berbagai *task* dalam produk dengan mudah tanpa melakukan hal yang tidak perlu.
3. ***Perspicuity (Kejelasan)*** : Tentang bagaimana pengguna merasa terbiasa saat menggunakan produk.
4. ***Dependability (Ketepatan)*** : Perasaan yang dirasakan pengguna saat menggunakan produk, apakah produk memenuhi ekspektasi atau tidak, apakah menu yang dipilih dapat diprediksi. apakah dikendalikan atau tidak dengan produk yang digunakan serta pengguna merasakan aman atau tidak saat menggunakan produk.
5. ***Stimulation (Stimulasi)*** : Merupakan perasaan pengguna yang mendorong untuk menggunakan produk apakah produk tersebut menarik dan memotivasi atau tidak.
6. ***Novelty (Kebaruhan)*** : Perasaan pengguna saat menggunakan produk dan menilai produk tersebut apakah sudah kreatif ataupun inovatif.

Dari 6 skala penilaian *User Experience Questionnaire* (UEQ) dijabarkan lagi kedalam 26 item pernyataan. Dan ke 26 item penilaian dari *User Experience Questionnaire* (UEQ).

Langkah berikutnya yang dilakukan oleh penulis adalah membuat butir-utir pernyataan sesuai dengan kriteria penilaian yang sudah ditentukan dalam dari *User Experience Questionnaire* (UEQ).

4.4 Kuesioner

Berdasarkan item-item penilaian pada *User Experience Questionnaire* (UEQ) kemudian penulis membuat kuesioner untuk melakukan pengambilan data dari responden yang kemudian kuesioner tersebut akan disebarakan secara online melalui platform google form. Kuesioner yang penulis buat terdiri dari 3 bagian utama, yaitu.

4.4.1 Pertanyaan Penyaring

Pertanyaan penyaring adalah pertanyaan dimana calon responden akan diberi 2 pertanyaan apakah calon responden pernah menggunakan layanan pesan antar makanan Go-Food dan Grab Food minimal 1 kali, jika kedua pertanyaan tersebut calon responden menjawab (ya) maka calon responden diperkenankan melanjutkan mengisi kuesioner, begitupun jika calon responden hanya pernah menggunakan layanan pesan antar makanan Go-Food atau pun Grab Food bahkan tidak pernah menggunakan keduanya sama sekali maka calon responden tidak perlu melanjutkan mengisi kuesioner.

4.4.2 Profil Responden

Kuesioner bagian kedua meliputi profil responden berisi antara lain, nama lengkap responden, no handphone, jenis kelamin, domisili saat ini (diisi dengan nama kota), usia responden, pekerjaan saat ini, kapan terakhir kali menggunakan layanan pesan antar makanan Go-Food dan Grab Food serta pertanyaan mengenai frekuensi menggunakan layanan pesan antar makanan Go-Food dan Grab Food.

Bagian profil responden ini berguna untuk memetakan responden berdasarkan domisili, usia, pekerjaan dan frekuensi pemakaian.

4.4.3 Penilaian Pengguna

Kuesioner bagian ketiga merupakan bagian inti yang berisi mengenai butir-butir pernyataan yang harus diisi oleh responden dimana responden adalah pengguna dari kedua layanan pesan antar makanan Go-Food dan Grab Food.

Pada bagian ini terdiri dari 52 pernyataan dengan rincian 26 untuk penilaian Go-Food dan 26 untuk penilaian Grab Food, proses penilaiannya yaitu responden harus memilih angka 1–7 dan angka 4 merupakan nilai netral, dimana tiap nomer terdiri dari 2 pernyataan yang berada di kiri dan kanan kolom nilai, jika angka yang dipilih semakin ke kiri maka responden setuju dengan pernyataan yang ada di kiri begitupun sebaliknya, jika

angka yang dipilih semakin ke kanan maka responden setuju dengan pernyataan yang ada di kanan.

Setelah kuesioner selesai dibuat, kemudian akan disebarluaskan secara online dengan cara menyebarkan ke beberapa grup chat dan *paid promote* melalui akun instagram, sehingga calon responden dapat dengan mudah mengisi data dimana saja tanpa harus bertatap muka dengan penulis, setelah data terkumpul maka akan diolah pada tahap selanjutnya.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB V

IMPLEMENTASI

Pada bab implementasi ini berisi mengenai proses pelaksanaan penelitian tugas akhir, bagaimana tugas akhir ini dilaksanakan.

5.1 Hasil Pengumpulan Data

Dari proses pengumpulan data yang telah dilakukan oleh penulis selama kurang lebih 1 bulan mulai dari tanggal 1 Mei 2018 hingga 3 Juni 2018 terkumpul sebanyak 580 data, dari data yang telah diperoleh penulis mendapatkan informasi sebagai berikut:

5.1.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari 580 data yang diperoleh berikut rincian berdasarkan jenis kelamin responden yang terdiri dari 231 orang laki-laki dan 349 orang perempuan. Lihat Tabel 5.1.

Tabel 5.1 Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	231
Perempuan	349
Grand Total	580

5.1.2 Jumlah Responden Berdasarkan Domisili

Dari 580 data yang diperoleh berikut rincian berdasarkan domisili responden saat ini, dengan 6 kota dengan responden terbanyak secara berurutan adalah kota Surabaya dengan jumlah 224 orang responden, Jakarta dengan jumlah 92 orang responden, Malang dengan jumlah 71 orang responden, Sidoarjo dengan jumlah 56 orang responden dan Yogyakarta dengan jumlah 14 orang responden. Kemudian diikuti oleh beberapa kota lainnya dengan jumlah responden yang kurang dominan, dengan jumlah antara 1 hingga 8 orang responden pada tiap kotanya (Lihat Tabel 5.2).

Tabel 5.2 Jumlah responden berdasarkan domisili

Domisili	Jumlah
Bali	3
Balikpapan	1
Bandung	51
Banyuwangi	3
Bojonegoro	1
Bondowoso	1
Gresik	4
Jakarta	92
Jember	8
Kediri	7
Kendal	1
Magetan	4
Malang	71
Mojokerto	3
Padang	1
Palangkaraya	1
Pasuruan	2
Purwokerto	3
Semarang	3
Sidoarjo	56
Solo	3
Surabaya	224
Tegal	1
Tolitoli	1
Yogyakarta	14
Grand Total	580

5.1.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Dari 580 data yang diperoleh berikut rincian berdasarkan Usia responden saat ini yang terdiri dari 577 orang responden berusia antara 17 hingga 25 tahun dan hanya 3 orang responden berusia antara 26 hingga 35 tahun (Lihat Tabel 5.3).

Tabel 5.3 Jumlah responden berdasarkan rentang usia

Usia	Jumlah
17 - 25 Tahun	577
26 - 35 Tahun	3
Grand Total	580

5.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari 580 data yang diperoleh, berikut rincian berdasarkan Pekerjaan responden saat ini yang sebagian besar responden mempunyai pekerjaan pelajar / mahasiswa karena memang kuesioner ditujukan kepada responden yang mempunyai pekerjaan sebagai pelajar / mahasiswa dengan jumlah 528 orang responden, diikuti oleh pegawai swasta sebanyak 44 orang responden, kemudian ada pegawai BUMN dan wiraswasta ada 2 orang responden dan yang terakhir ada freelancer, job seeker, marbot masjid, PNS yang masing – masing terdiri dari seorang responden (Lihat Tabel 5.4).

Tabel 5.4 Jumlah responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah
Freelancer	1
Job Seeker	1
Marbot Masjid	1
Pegawai BUMN	2
Pegawai Negeri Sipil	1
Pegawai Swasta	44
Pelajar / Mahasiswa	528
Wiraswasta	2
Grand Total	580

5.1.5 Jumlah Responden Berdasarkan Terakhir Kali Menggunakan Go-Food

Dari 580 data yang diperoleh berikut rincian berdasarkan terakhir kali responden menggunakan layanan pesan antar makanan Go-Food yang terdiri dari berbagai macam jawaban,

dengan jawaban yang paling banyak adalah minggu lalu dengan jumlah 133 orang responden, beberapa hari yang lalu dengan jumlah 131 orang responden, hari ini dengan jumlah 119 orang responden, kemarin dengan jumlah 102 orang responden dan bulan lalu dengan jumlah 74 orang responden. Selain dengan jawaban dengan jawaban oleh responden terbanyak, terdiri juga berbagai macam jawaban dari responden (Lihat Tabel 5.5).

Tabel 5.5 Jumlah responden berdasarkan terakhir kali menggunakan layanan Go-Food

Terakhir kali menggunakan layanan	Jumlah
Beberapa bulan lalu	1
3 minggu lalu	1
4 bulan lalu	1
Beberapa bulan lalu	1
Beberapa bulan yang lalu	5
Beberapa hari yang lalu	131
Belum	1
Bulan lalu	74
Bulan maret	1
Dua bulan yang lalu	1
Hari ini	119
Januari 2018	1
Kemarin	102
Minggu lalu	133
Never, masak dewe nek gak metu dewe aku lur	1
Sudah lebih dr 2 bulan lalu	1
Tidak pernah	4
Tidak pernah go-food	1
Tidak tentu waktunya, hanya saat sedang butuh	1
Grand Total	580

5.1.6 Jumlah Responden Berdasarkan Terakhir Kali Menggunakan Grab Food

Dari 580 data yang diperoleh berikut rincian berdasarkan terakhir kalo responden menggunakan layanan pesan antar

makanan Grab – food yang terdiri dari beberapa jawaban dengan jumlah responden terbanyak yaitu beberapa hari yang lalu dengan jumlah 123 orang responden, minggu lalu dengan jumlah 119 orang responden, kemarin dengan jumlah 106 orang responden, hari ini dengan jumlah 105 responden dan bulan lalu dengan jumlah 55 orang responden. Selain dengan jawaban dengan jawaban oleh responden terbanyak, terdiri juga berbagai macam jawaban dari responden (Lihat Tabel 5.6).

Tabel 5.6 Jumlah responden berdasarkan terakhir kali menggunakan layanan Grab - food

Terakhir kali menggunakan layanan	Jumlah
2017	1
-	1
2 atau 3 bulan lalu	1
2 minggu lalu	1
2 minggu yg lalu	1
3 Bulan lalu	2
3 bulan yang lalu	1
4 Bulan Lalu	1
Beberapa bulan lalu	2
Beberapa bulan yang lalu	4
Beberapa hari yang lalu	123
Beberapa tahun yang lalu	1
Belom pernah	1
Belum install	1
Belum nyoba	1
Belum Pernah	8
Belum pernah	1
Bulan lalu	55
Hari ini	105
Kemarin	106
Long time ago	1
Lupa	2
Minggu lalu	119

Terakhir kali menggunakan layanan	Jumlah
Mungkin tahun 2017	1
Never	2
Never, masak dewe nek gak metu dewe aku lur	1
November tahun lalu	1
Saya belum pernah menggunakan layanan Grabfood	1
Sudah Lama	1
Tahun lalu	1
Tdk pernah	1
Tidak	3
Tidak pernah	27
Tidak pernah menggunakan Grab	1
Tidak tentu waktunya, hanya saat sedang butuh	1
Grand Total	580

5.1.7 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Go-Food

Dari 580 data yang diperoleh berikut rincian berdasarkan terakhir kalo responden menggunakan layanan pesan antar makanan Go-Food yang terdiri dari beberapa pilihan dengan jumlah responden terbanyak antara lain sebulan sekali dengan jumlah 154 orang responden, beberapa kali dalam seminggu dengan jumlah 145 orang responden, seminggu sekali dengan jumlah 123 orang responden dan setiap hari dengan jumlah 97 orang responden. Selain itu juga terdapat banyak pilihan lain diluar jumlah pilihan terbanyak dimana responden dapat mengisi sendiri pilihan mereka sehingga banyak terdapat pilihan pada hasil pengambilan data. Seperti yang bisa dilihat pada Tabel 5.7 berikut.

Tabel 5.7 Jumlah responden berdasarkan frekuensi menggunakan layanan Go-Food

Frekuensi penggunaan layanan	Jumlah
2-3x sebulan	1
Beberapa bulan sekali	3
Beberapa kali daam sebulan	1

Frekuensi penggunaan layanan	Jumlah
Beberapa kali dalam seminggu	145
Belum	1
Dulu sering sekali, sebulan lalu sekitar 2 Minggu sekali namun sekarang jarang.	1
Ga mesti, tergantung situasi	1
Gak tentu	1
Jarang	6
Jarang banget	1
Jarang jarang	1
Jarang karena biaya nya mahal	1
Jarang sekali	2
Jika ada promo	1
Jika malas keluar dan hujan	1
Jika terpaksa karena tidak bisa pergi keluar untuk membeli makanan	1
Kalau ada promo , soalnya biaya antar go food lumayan mahal	1
Kalau ingin membeli makanan yang diinginkan ya langsung pesan Go Food	1
Kalau lagi males keluar aja sih	1
Kalau pengen dan lagi mager keluar	1
Kalau perlu dan keadaan mepet	1
Kalau tidak ada makan, dan sangat malas untuk keluar	1
Kalo butuh makan tapi mager dan gapunya doi	1
Kalo lagi pengen	1
Kalo pengen	1
Ketika kondisi tidak memungkinkan untuk membeli sendiri	1
Ketika malas keluar, sedang hujan, pas lg dapat voucher	1
Nggak tentu. Setiap ingin beli makan tapi malas jalan	1
Sebulan sekali	154
Sekali	1
Seminggu sekali	123
Sesuka hati	1
Setiap hari	97
Setiap saya merasa enggan keluar untuk membeli makanan	1

Frekuensi penggunaan layanan	Jumlah
Sudah jarang	1
Sudah sangat jarang	1
Tergantung	1
Tergantung keinginan	1
Tidak menentu	3
Tidak menentu, bisa 2 minggu sekali, bisa 1 minggu beberapa kali	1
Tidak pasti	1
Tidak pernah	4
Tidak pernah go-food	1
Tidak tentu	3
Tidak tentu kalau lapar dan mager. Sebulan kira2 2-3 kali	1
Tidak tentu waktunya, hanya saat sedang butuh	1
Tidak tentu, kadang beberapa hari berturut turut kadang sebulan hanya sekali	1
Tidak tentu, saya pakai hanya ketika saya butuh saja	1
Udah jarang. Ongkir mahal wkwk	1
Never	1
Grand Total	580

5.1.8 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Grab - Food

Dari 580 data yang diperoleh berikut rincian berdasarkan terkahir kalo responden menggunakan layanan pesan antar makanan Grab – food yang terdiri dari beberapa pilihan dengan jumlah responden terbanyak antara lain beberapa kali dalam seminggu dan sebulan sekali mendapatkan jumlah yang sama yaitu 140 orang responden, seminggu sekali dengan jumlah 106 orang responden, setiap hari dengan jumlah 96 orang responden dan 30 orang dengan pilihan tidak pernah. Selain itu juga terdapat banyak pilihan lain diluar jumlah pilihan terbanyak dimana responden dapat mengisi sendiri pilihan mereka sehingga banyak terdapat pilihan pada hasil pengambilan data (Lihat Tabel 5.8).

Tabel 5.8 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Grab - Food

Frekuensi penggunaan layanan	Jumlah
-	1
Belum pernah	1
1 th 1 kali	1
4 kali	1
Baru hari ini	1
Beberapa bulan sekali	1
Beberapa kali dalam seminggu	140
Belum install	1
Belum nyoba	1
Belum Pernah	6
Belum pernah	1
Dua kali	1
Gak tentu	1
Hampir tdk pernah	1
Hanya pernah satu kali	1
Hanya pernah sekali	1
Idem jawaban di pertanyaan sebelumnya	1
Jarang	6
Jarang jarang	1
Jarang sekali	1
Jika ada promo	1
Jika dibutuhkan	1
Jika terpaksa karena tidak bisa pergi keluar untuk membeli makanan	1
Kalau ada promo	1
Kalau lagi ingin membeli makanan yang diinginkan ya langsung beli	1
Kalau lagi males keluar aja sih	1
Kalau lagi pengen aja baru pake Grab, biasanya gojek	1
Kalau perlu dan keadaan mepet	1
Kalau pingin	1
Kalo ada promo	1
Kalo gojek gabisa	1

Frekuensi penggunaan layanan	Jumlah
Kandani gak tau kok, mekso	1
Ketika ada promo	1
Ketika kondisi tidak memungkinkan untuk membeli sendiri	1
Never	2
Nggak begitu sering kalau Grab Food	1
Sama sih	1
Sangat Jarang (Tergantung Promo)	1
Sebulan 2-3 kali	1
Sebulan sekali	140
Seminggu sekali	106
Sesuka hati	1
Setahun sekali	1
Setiap hari	96
Sy belum pernah menggunakan layanan Grabfood	1
Tdk pernah	1
Tergantung	1
Tergantung kebutuhan	1
Terkadang	1
Tidak	4
Tidak menentu	1
Tidak pernah	30
Tidak pernah	1
Tidak pernah menggunakan Grab	1
Tidak tentu	3
Tidak tentu bisa sering bisa sebulan sekali	1
Tidak tentu waktunya, hanya saat sedang butuh	1
Grand Total	580

Pada tabel (data) terdapat banyak pilihan hal ini dikarenakan responden dapat memasukkan pilihan sendiri pada kolom lainnya saat mengisi kuesioner online sehingga banyak pilihan saat data akan diolah. Data yang masukkan sendiri oleh responden diluar pilihan yang ada akan diubah menjadi beberapa pilihan dengan jumlah terbanyak dan kesamaan antar

pilihan. Hal ini dilakukan untuk memudahkan dalam tahap analisis dan pengolahan data. Karena jika data yang masuk tidak diubah dulu maka akan menurunkan kualitas data. (Lihat Gambar 5.1 dan Gambar 5.2).

Kapan terakhir kali anda menggunakan layanan Go-Food ? *

☐ Hari ini
☐ Kemarin
☐ Beberapa hari yang lalu
☐ Minggu lalu
☐ Bulan lalu
☒ Yang lain:

Pertanyaan ini wajib diisi

Kapan terakhir kali anda menggunakan layanan Grab Food ? *

☐ Hari ini
☐ Kemarin
☐ Beberapa hari yang lalu
☐ Minggu lalu
☐ Bulan lalu
☒ Yang lain:

Pertanyaan ini wajib diisi

Gambar 5.1 Form pilihan kapan terakhir kali menggunakan layanan

Seberapa sering anda menggunakan layanan Go-Food ? *

☐ Setiap hari
☐ Beberapa kali dalam seminggu
☐ Seminggu sekali
☐ Sebulan sekali
☒ Yang lain:

Pertanyaan ini wajib diisi

Seberapa sering anda menggunakan layanan Grab Food ? *

☐ Setiap hari
☐ Beberapa kali dalam seminggu
☐ Seminggu sekali
☐ Sebulan sekali
☒ Yang lain:

Pertanyaan ini wajib diisi

Gambar 5.2 Form pilihan frekuensi menggunakan layanan

5.2 Data Sampel

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan oleh penulis dengan hasil 580 responden akan dimampatkan lagi, karena dari 580 responden terdiri dari berbagai macam pekerjaan selain pelajar / mahasiswa antara lain ada pegawai swasta, pegawai negeri, pegawai BUMN, wiraswasta dan lain – lain hanya akan diambil yang berstatus pelajar / mahasiswa saja menjadi 528 responden.

Namun dari 528 belum bisa diambil menjadi sampel karena ada beberapa responden yang hanya pernah menggunakan salah satu layanan saja sehingga dari 528 responden pelajar / mahasiswa dimampatkan menjadi 394 orang pelajar / mahasiswa yang pernah menggunakan kedua layanan gofood maupun Grab Food sehingga 394 responden ini dapat dijadikan data sampel dan tahap analisis lebih lanjut.

Berikut uraian data sampel yang akan digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

5.2.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari 394 data yang diperoleh berikut rincian berdasarkan jenis kelamin responden yang terdiri dari 143 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan 251 orang responden berjenis kelamin perempuan (Lihat Tabel 5.9).

Tabel 5.9 Jumlah data sampel berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah
Laki - Laki	143
Perempuan	251
Grand Total	394

5.2.2 Jumlah Responden Berdasarkan Domisili

Dari 394 data yang diperoleh berikut rincian berdasarkan domisili responden saat ini dengan urutan kote yang mendapatkan jumlah responden terbanyak yaitu, surabaya

dengan 160 orang responden, Jakarta dengan jumlah 53 orang responden, Malang dengan jumlah 50 orang responden, Bandung dan Sidoarjo dengan jumlah responden yang sama yaitu 35 orang dan Yogyakarta dengan jumlah 24 orang responden (Lihat Tabel 5.10).

Tabel 5.10 Jumlah data sampel berdasarkan jenis domisili

Domisili	Jumlah
Bali	2
Balikpapan	1
Bandung	35
Banyuwangi	2
Bojonegoro	1
Bondowoso	1
Gresik	3
Jakarta	53
Jember	3
Kediri	7
Kendal	1
Magetan	4
Malang	50
Mojokerto	1
Padang	1
Palangkaraya	1
Pasuruan	1
Purwokerto	3
Semarang	2
Sidoarjo	35
Solo	3
Surabaya	163
Yogyakarta	21
Grand Total	394

5.2.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Karena data sampel yang diambil adalah responden yang berstatus pelajar / mahasiswa maka dari 394 responden yang menjadi data sampel semuanya berusia 17 – 25 Tahun

5.2.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Hampir sama dengan jumlah responden berdasarkan usia, karena seluruh responden yang diambil menjadi data sampel adalah yang merupakan pelajar / mahasiswa dan berusia 17 – 25 Tahun maka ke 394 responden semua adalah pelajar / mahasiswa

5.2.5 Jumlah Responden Berdasarkan Terakhir Kali Menggunakan Layanan

Dari 394 data yang diperoleh berikut rincian berdasarkan terakhir kali responden menggunakan layanan pesan antar makanan Go-Food dan Grab Food.

5.2.5.1 Go-Food

Dari 394 data yang diperoleh berikut rincian berdasarkan terakhir kali responden menggunakan layanan pesan antar makanan Go-Food yang terdiri dari beberapa pilihan dengan jumlah responden terbanyak antara lain beberapa hari yang lalu dengan jumlah 91 orang responden, minggu lalu dengan jumlah 89 orang responden, hari ini dengan jumlah 83 orang responden, kemarin dengan jumlah 72 orang responden dan bulan lalu dengan jumlah 49 orang responden, diikuti dengan berbagai pilihan lain dengan jumlah responden yang sedikit (Lihat Tabel 5.11).

Tabel 5.11 Jumlah data sampel berdasarkan terakhir kali menggunakan layanan go -food sebelum diubah

Terakhir kali menggunakan layanan	Jumlah
Beberapa bulan lalu	1
3 minggu lalu	1
Beberapa bulan lalu	1
beberapa bulan yang lalu	4

Terakhir kali menggunakan layanan	Jumlah
Beberapa hari yang lalu	91
Bulan lalu	49
Bulan maret	1
Hari ini	83
Kemarin	72
Minggu lalu	89
Sudah lebih dr 2 bulan lalu	1
Tidak tentu waktunya, hanya saat sedang butuh	1
Grand Total	394

5.2.5.2 Grab Food

Dari 394 data yang diperoleh berikut rincian berdasarkan terakhir kali responden menggunakan layanan pesan antar makanan Grab Food yang terdiri dari beberapa pilihan dengan responden terbanyak antara lain beberapa hari yang lalu dengan jumlah 90 orang responden, kemarin dengan jumlah 83 orang responden, minggu lalu dengan jumlah 80 orang responden, hari ini dengan jumlah 78 orang responden dan bulan lalu dengan jumlah

Tabel 5.12 Jumlah data sampel berdasarkan terakhir kali menggunakan layanan Grab Food sebelum diubah

Terakhir kali menggunakan layanan	Jumlah
2017	1
2 atau 3 bulan lalu	1
2 minggu lalu	1
2 minggu yg lalu	1
3 Bulan lalu	2
4 Bulan Lalu	1
Beberapa bulan lalu	1
Beberapa bulan yang lalu	3
Beberapa hari yang lalu	90
Beberapa tahun yang lalu	1
Belum Pernah	1

Terakhir kali menggunakan layanan	Jumlah
Bulan lalu	45
Hari ini	78
Kemarin	83
Long time ago	1
Lupa	1
Minggu lalu	80
November tahun lalu	1
Sudah Lama	1
Tidak tentu waktunya, hanya saat sedang butuh	1
Grand Total	394

Namun pada Tabel 5.11 dan Tabel 5.12 menunjukkan banyak hasil dikarenakan responden dapat mengisi sendiri pilihan terkahir kali menggunakan layanan pada kolom lain lain pada kuesioner yang telah penulis sediakan, pada akhir sub bab ini penulis akan mengelompokkan jawaban para responden berdasarkan pilihan yang mirip / hampir sama.

Dari kedua rincian responden berdasarkan kapan terakhir kali menggunakan layanan didapatkan banyak sekali pilihan, dimana banyak terdapat pilihan yang hampir sama, oleh karena itu disini penulis akan mengelompokkan pilihan – pilihan yang hampir sama tersebut.

Setelah proses pengelompokkan antara pilihan yang sama responden terhadap kapan terakhir kali menggunakan layanan penulis mengelompokkan pilihan tersebut menjadi :

1. hari ini
2. kemarin
3. beberapa hari yang lalu
4. minggu lalu
5. bulan lalu
6. beberapa bulan yang lalu

Kemudian tahap selanjutnya adalah mengubah tabel responden terakhir kali kapan mereka menggunakan layanan berdasarkan hasil pengelompokan yang terdiri dari Go-Food dan Grab Food.

Go-Food terdiri dari 6 pilihan yaitu beberapa bulan yang lalu dengan jumlah 9 orang, beberapa hari yang lalu dengan jumlah 94 orang responden, bulan lalu dengan jumlah 49 orang responden, hari ini dengan jumlah 80 orang responden, kemarin dengan jumlah 72 orang responden dan minggu lalu dengan jumlah 90 orang responden (Lihat Tabel 5.13).

Tabel 5.13 Jumlah data sampel berdasarkan terakhir kali menggunakan layanan Go-Food setelah diubah

Terakhir kali menggunakan layanan	Jumlah
Beberapa bulan lalu	9
Beberapa hari yang lalu	94
Bulan lalu	49
Hari ini	80
Kemarin	72
Minggu lalu	90
Grand Total	394

Grab Food juga terdiri dari 6 pilihan yaitu beberapa bulan yang lalu dengan jumlah 15 orang, beberapa hari yang lalu dengan jumlah 90 orang responden, bulan lalu dengan jumlah 45 orang responden, hari ini dengan jumlah 78 orang responden, kemarin dengan jumlah 83 orang responden dan minggu lalu dengan jumlah 83 orang responden (Lihat Tabel 5.14).

Tabel 5.14 Jumlah data sampel berdasarkan terakhir kali menggunakan layanan Grab Food setelah diubah

Terakhir kali menggunakan layanan	Jumlah
Beberapa bulan lalu	15
Beberapa hari yang lalu	90
Bulan lalu	45
Hari ini	78
Kemarin	83
Minggu lalu	83
Grand Total	394

5.2.6 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Layanan

Dari 394 data yang diperoleh berikut rincian berdasarkan frekuensi responden menggunakan layanan pesan antar makanan Go-Food.

5.2.6.1 Go-Food

Dari 394 data yang diperoleh berikut rincian berdasarkan frekuensi responden dalam menggunakan layanan pesan antar makanan Go-Food yang terdiri dari beberapa pilihan dengan jumlah responden terbanyak antara lain sebulan sekali dengan jumlah 110 orang responden, beberapa kali dalam seminggu dengan jumlah 100 orang responden, seminggu sekali dengan jumlah 78 orang responden dan setiap hari dengan jumlah 70 orang responden. Selain itu juga terdapat banyak pilihan lain diluar jumlah pilihan terbanyak dimana responden dapat mengisi sendiri pilihan mereka sehingga banyak terdapat pilihan pada hasil pengambilan data (Lihat Tabel 5.15).

Tabel 5.15 Jumlah data sampel berdasarkan frekuensi menggunakan layanan Go-Food sebelum diubah

Frekuensi penggunaan layanan	Jumlah
2-3x sebulan	1
Beberapa bulan sekali	2
Beberapa kali daam sebulan	1
Beberapa kali dalam seminggu	100
Dulu sering sekali, sebulan lalu sekitar 2 Minggu sekali namun sekarang jarang.	1
Gak tentu	1
Jarang	4
Jarang banget	1
Jarang jarang	1
Jarang karena biaya nya mahal	1
Jika ada promo	1
Jika terpaksa karena tidak bisa pergi keluar untuk membeli makanan	1

Frekuensi penggunaan layanan	Jumlah
Kalau ada promo , soalnya biaya antar go food lumayan mahal	1
Kalau ingin membeli makanan yang diinginkan ya langsung pesan Go Food	1
Kalau lagi males keluar aja sih	1
Kalau perlu dan keadaan mepet	1
Kalo butuh makan tapi mager dan gapunya doi	1
Ketika kondisi tidak memungkinkan untuk membeli sendiri	1
Sebulan sekali	110
Seminggu sekali	78
Sesuka hati	1
Setiap hari	70
Setiap saya merasa enggan keluar untuk membeli makanan	1
Sudah jarang	1
Sudah sangat jarang	1
Tergantung	1
Tidak menentu	3
Tidak menentu, bisa 2 minggu sekali, bisa 1 minggu beberapa kali	1
Tidak tentu	2
Tidak tentu kalau lapar dan mager. Sebulan kira2 2-3 kali	1
Tidak tentu waktunya, hanya saat sedang butuh	1
Tidak tentu, kadang beberapa hari berturut turut kadang sebulan hanya sekali	1
Udah jarang. Ongkir mahal wkwk	1
Grand Total	394

5.2.6.2 Grab Food

Dari 394 data yang diperoleh berikut rincian berdasarkan frekuensi responden dalam menggunakan layanan pesan antar makanan Grab Food yang terdiri dari beberapa pilihan dengan jumlah responden terbanyak antara lain beberapa kali dalam seminggu dengan jumlah 107 orang responden, sebulan sekali dengan jumlah responden 101 orang, seminggu sekali dengan jumlah responden 81 orang dan setiap hari dengan jumlah 64

orang responden. Selain itu juga terdapat banyak pilihan lain diluar jumlah pilihan terbanyak dimana responden dapat mengisi sendiri pilihan mereka sehingga banyak terdapat pilihan pada hasil pengambilan data (Lihat Tabel 5.16).

Tabel 5.16 Jumlah data sampel berdasarkan frekuensi menggunakan layanan Grab Food sebelum diubah

Frekuensi penggunaan layanan	Jumlah
1 th 1 kali	1
Baru hari ini	1
Beberapa bulan sekali	1
Beberapa kali dalam seminggu	107
Dua kali	1
Gak tentu	1
Hanya pernah satu kali	1
Hanya pernah sekali	1
Idem jawaban di pertanyaan sebelumnya	1
Jarang	6
Jarang jarang	1
Jarang sekali	1
Jika ada promo	1
Jika dibutuhkan	1
Jika terpaksa karena tidak bisa pergi keluar untuk membeli makanan	1
Kalau ada promo	1
Kalau lagi ingin membeli makanan yang diinginkan ya langsung beli	1
Kalau lagi males keluar aja sih	1
Kalau lagi pengen aja baru pake Grab, biasanya gojek	1
Kalau perlu dan keadaan mepet	1
Kalo ada promo	1
Kalo gojek gabisa	1
Ketika ada promo	1
Ketika kondisi tidak memungkinkan untuk membeli sendiri	1
Sama sih	1
Sangat Jarang (Tergantung Promo)	1

Frekuensi penggunaan layanan	Jumlah
Sebulan 2-3 kali	1
Sebulan sekali	101
Seminggu sekali	81
Sesuka hati	1
Setahun sekali	1
Setiap hari	64
Tergantung	1
Tergantung kebutuhan	1
Tidak menentu	1
Tidak pernah	1
Tidak tentu	2
Tidak tentu bisa sering bisa sebulan sekali	1
Tidak tentu waktunya, hanya saat sedang butuh	1
Grand Total	394

Namun pada tabel 5.15 dan 5.16 menunjukkan banyak hasil dikarenakan responden dapat mengisi sendiri pilihan frekuensi menggunakan layanan pada kolom lain lain pada kuesioner yang telah penulis sediakan, pada akhir sub bab ini penulis akan mengelompokkan jawaban para responden berdasarkan pilihan yang mirip / hampir sama.

Dari kedua rincian responden berdasarkan frekuensi menggunakan layanan didapatkan banyak sekali pilihan, dimana banyak terdapat pilihan yang hampir sama, oleh karena itu disini penulis akan mengelompokkan pilihan – pilihan yang hampir sama tersebut.

Setelah proses pengelompokkan antara pilihan yang sama responden terhadap kapan terakhir kali menggunakan layanan penulis mengelompokkan pilihan tersebut menjadi :

1. Setiap hari
2. Beberapa kali dalam seminggu
3. Seminggu sekali
4. Sebulan sekali

5. Beberapa kali dalam sebulan
6. Hanya sekali

Kemudian tahap selanjutnya adalah mengubah tabel responden berdasarkan frekuensi menggunakan layanan pada hasil pengelompokan yang terdiri antara Go-Food dan Grab Food.

Go-Food terdiri dari 6 pilihan antara lain beberapa kali dalam sebulan dengan jumlah 12 orang responden, beberapa kali dalam seminggu dengan jumlah 100 orang responden, hanya sekali dengan jumlah responden 16 orang, sebulan sekali dengan jumlah 118 orang responden, seminggu sekali dengan jumlah 78 orang responden dan setiap hari dengan jumlah 70 orang responden (Lihat Tabel 5.17).

Tabel 5.17 Jumlah data sampel berdasarkan frekuensi menggunakan layanan Go-Food setelah diubah

Frekuensi penggunaan layanan	Jumlah
beberapa kali dalam sebulan	12
Beberapa kali dalam seminggu	100
Hanya sekali	16
Sebulan sekali	118
Seminggu sekali	78
Setiap hari	70
Grand Total	394

Grab Food terdiri dari 6 pilihan antara lain beberapa kali dalam seminggu dengan jumlah 107 orang responden, sebulan sekali dengan jumlah 123 orang responden, seminggu sekali dengan jumlah 81 orang responden, setiap hari dengan jumlah 64 orang responden, hanya sekali dengan jumlah 5 orang responden, dan beberapa kali dalam sebulan dengan jumlah 14 orang responden. Perubahan ini dilakukan untuk mempermudah proses pengelompokan responden berdasarkan frekuensi menggunakan layanan. Responden yang sudah diubah tersebut dapat dilihat pada Tabel 5.18 berikut ini.

Tabel 5.18 Jumlah data sampel berdasarkan frekuensi menggunakan layanan Grab food setelah diubah

Frekuensi penggunaan layanan	Jumlah
Beberapa kali dalam seminggu	107
Sebulan sekali	123
Seminggu sekali	81
Setiap hari	64
Hanya sekali	5
beberapa kali dalam sebulan	14
Grand Total	394

5.3 Uji Preprocessing Data

Pada Tahap ini dilakukan uji preprocessing data yaitu pengujian data yang telah diperoleh sebelum melakukan analisis lebih lanjut, tahapan uji preprocessing data antara lain adalah uji validitas dan uji reliabilitas data.

5.3.1 Uji Validitas

Pada tahap uji validitas ini penulis menggunakan software Statistical Product and Service Solution Statistic (SPSS Statistic) Versi 24, dengan menggunakan analisis faktor, KMO dan Bartlett's test penulis melakukan pengujian terhadap hasil pengisian kuesioner oleh responden meliputi ke 26 butir poin pada kuesioner. Berikut untuk pengujian Go-Food seperti pada gambar 5.3.

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.914
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	7589.422
	df	325
	Sig.	.000

Gambar 5.3 Uji validitas data sampel Go-Food

Berikut untuk pengujian data sampel Go-Food seperti pada Gambar 5.4.

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.902
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	7884.979
	df	325
	Sig.	.000

Gambar 5.4 Uji validitas data sampel Grab Food

Dari uji KMO dan Barlett’s yang telah dilakukan terhadap 2 objek kuesioner yaitu gofood dan Grab Food diperoleh nilai KMO dan Barlett’s masing – masing 0.909 untuk gofood dan 0.902 untuk Grabfood, dari kedua nilai yang di peroleh dari uji KMO dan Barlett’s kedua sample dapat dikatakan valid karena nilai sampel > 0.500 [25],gambar merupakan hasil dari komponen matrix dari ke 26 sampel.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Selain melakukan uji validitas penulis juga melakukan uji reliabilitas menggunakan software yang sama yaitu SPSS Versi 24 dengan hasil untuk data sampel Go-Food sebagai berikut seperti pada Gambar 5.5.

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	432	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	432	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.745	26

Gambar 5.5 Uji reliabilitas data sampel Go-Food

Hasil uji reliabilitas data sampel Grab Food bisa dilihat pada gambar 5.6 berikut.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	432	65.4
	Excluded ^a	229	34.6
	Total	661	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.659	26

Gambar 5.6 Uji reliabilitas data sampel Grab Food

Melalui hasil pengujian sampel dengan uji validitas dan uji reliabilitas dapat dikatakan sampel layak untuk tahap analisis lebih lanjut karena sampel valid dan reliabel.

5.4 Uji Pada UEQ

Selain melakukan uji validitas dan reliabilitas penulis juga melampirkan hasil uji yang dilakukan pada tool user experience quistionnaire (UEQ) yang meliputi skala konsistensi dan ketidak konsistenan data (inconsistent).

5.4.1 Go-Food

Pada tahap pertama yang dilakukan adalah menempelkan data sampel kuesioner Go-Food pada sheet data yang terdapat pada UEQ Tool and Analysis, kemudian pada sheet lainnya akan secara otomatis menghitung nilai yang ada.

5.4.1.1 Skala Konsistensi

Pada penghitungan skala konsistensi user experience quistionnaire dikelompokkan kedalam beberapa poin pernyataan yang sesuai, untuk hasil pengujian dikelompokkan kedalam 6 skala pengukuran yang ada pada user experience quistionnaire yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, kebaruan. Pada kolom items berisikan 2 angka

dimana kedua angka tersebut menunjukkan 2 item pertanyaan yang berhubungan sedangkan kolom correlation berisi angka yang menunjukkan korelasi antar kedua item pernyataan pada kolom items.

Pada sheet *scale consistency* UEQ akan menghitung korelasi antara tiap item pertanyaan yang hampir sama pada tiap skala penilaiannya. Pada sheet tersebut akan dihitung jumlah *alpha* yang menunjukkan korelasi pada skala penilaian yang dimaksud, UEQ juga mendefinisikan nilai lebih dari 0.7 dapat dikatakan bahwa data yang masuk sudah cukup konsisten.

Berikut hasil dari skala pengukuran untuk sampel go food :

A. Daya Tarik

Untuk daya tarik Go-Food memiliki nilai rata - rata sebesar 0.46 dan nilai korelasi sebesar 0.84 (Lihat Tabel 5.19).

Tabel 5.19 Nilai korelasi skala daya tarik pada data sampel Go-Food

Daya tarik	
Items	Correlation
1, 12	0.34
1, 14	0.36
1, 16	0.47
1, 24	0.38
1, 25	0.41
12, 14	0.4
12, 16	0.45
12, 24	0.55
12, 25	0.72
14, 16	0.74
14, 24	0.33
14, 25	0.33
16, 24	0.34
16, 25	0.43
24, 25	0.7
Average	0.46
Alpha	0.84

B. Kejelasan

Untuk kejelasan Go-Food memiliki nilai rata - rata sebesar 0.40 dan nilai korelasi sebesar 0.73 (Lihat Tabel 5.20).

Tabel 5.20 Nilai korelasi skala kejelasan pada data sampel Go-Food

Kejelasan	
Items	Correlation
2, 4	0.38
2, 13	0.45
2, 21	0.40
4, 13	0.26
4, 21	0.56
13, 21	0.35
Average	0.40
Alpha	0.73

C. Efisiensi

Untuk kejelasan Go-Food memiliki nilai rata - rata sebesar 0.43 dan nilai korelasi sebesar 0.75 (Lihat Tabel 5.21).

Tabel 5.21 Nilai korelasi skala skala efisiensi pada data sampel Go-Food

Efisiensi	
Items	Correlation
9, 20	0.26
9, 22	0.37
9, 23	0.43
20, 22	0.61
20, 23	0.43
22, 23	0.45
Average	0.43
Alpha	0.75

D. Ketepatan

Untuk kejelasan Go-Food memiliki nilai rata - rata sebesar 0.41 dan nilai korelasi sebesar 0.74 (Lihat Tabel 5.22).

Tabel 5.22 Nilai korelasi skala ketepatan pada data sampel Go-Food

Ketepatan	
Items	Correlation
8, 11	0.35
8, 17	0.25
8, 19	0.29
11, 17	0.43
11, 19	0.48
17, 19	0.69
Average	0.41
Alpha	0.74

E. Stimulasi

Untuk kejelasan Go-Food memiliki nilai rata - rata sebesar 0.32 dan nilai korelasi sebesar 0.65 (Lihat Tabel 5.23).

Tabel 5.23 Nilai korelasi skala stimulasi pada data sampel Go-Food

Stimulasi	
Items	Correlation
5, 6	0.22
5, 7	0.32
5, 18	0.31
6, 7	0.74
6, 18	0.17
7, 18	0.16
Average	0.32
Alpha	0.65

F. Kebaruan

Untuk kejelasan Go-Food memiliki nilai rata - rata sebesar 0.18 dan nilai korelasi sebesar 0.47 (Lihat Tabel 5.24).

Tabel 5.24 Nilai korelasi skala kebaruan pada data sampel Go-Food

Kebaruan	
Items	Correlation
3, 10	0.50
3, 15	0.00
3, 26	0.00
10, 15	0.10
10, 26	0.13

Kebaruan	
Items	Correlation
15, 26	0.37
Average	0.18
Alpha	0.47

5.4.1.2 Skala Ketidak Konsistenan

Pada user experience quistionnaire tool and analysis juga menyediakan pengecekan terhadap sampel apakah data yang diisikan benar atau mencurigakan, oleh karena itu melalui sheet inconsistencies dapat diketahui sampel mana yang melakukan pengisian kuesioner dengan tidak benar sehingga user experience quistionnaire dapat memberikan penilaian apakah sampel tersebut mencurigakan atau tidak. Pada kolom skala menunjukan nilai dimana data yang diisikan responden mencurigakan, jika iya kolom akan berisikan angka 1, kemudian untuk kolom critical berisi penjumlahan dari tiap skala, jika kolom critical berisi nilai 2 – 3 maka data tersebut dicurigai, jika >3 maka data tersebut buruk.

Berikut sampel Go-Food untuk skala ketidak konsistenan (Lihat Tabel 5.25).

Tabel 5.25 Nilai skala ketidak konsistenan pada data sampel Go-Food

No	Scales with inconsistent answers						
	Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
1							0
2							0
3						1	1
4	1	1	1	1	1	1	6
5							0
6		1		1	1		3
7							0
8	1	1				1	3
9	1	1	1	1	1	1	6
10							0
11							0
12							0
13							0
14							0

No	Scales with inconsistent answers						
	Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
15			1	1	1	1	4
16		1	1		1	1	4
17						1	1
18							0
19						1	1
20	1	1		1	1		4
21							0
22							0
23		1			1		2
24						1	1
25	1	1	1		1	1	5
26							0
27	1			1			2
28		1	1		1		3
29							0
30							0
31							0
32	1		1				2
33		1	1	1	1	1	5
34			1				1
35	1	1	1	1	1	1	6
36							0
37						1	1
38							0
39						1	1
40					1		1
41							0
42	1			1			2
43						1	1
44							0
45							0
46							0
47					1		1
48		1				1	2
49							0
50							0
51							0
52	1	1	1	1	1	1	6
53					1		1
54	1						1
55							0
56	1	1	1		1		4
57			1				1

No	Scales with inconsistent answers						Critical?
	Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	
58							0
59							0
60		1	1	1	1	1	5
61		1				1	2
62							0
63		1					1
64			1				1
65							0
66		1	1		1	1	4
67						1	1
68							0
69							0
70							0
71							0
72							0
73				1			1
74							0
75						1	1
76	1	1	1			1	4
77	1						1
78				1	1		2
79							0
80						1	1
81							0
82							0
83							0
84							0
85							0
86				1			1
87							0
88							0
89							0
90		1	1		1	1	4
91							0
92		1					1
93					1	1	2
94							0
95							0
96							0
97						1	1
98							0
99							0

No	Scales with inconsistent answers						
	Daya tarik	Kejelasan	Efisien si	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
100						1	1
101	1	1	1	1	1	1	6
102							0
103	1		1				2
104		1					1
105							0
106							0
107		1	1				2
108							0
109							0
110							0
111			1	1			2
112			1	1		1	3
113							0
114							0
115							0
116							0
117						1	1
118							0
119		1					1
120					1		1
121	1			1	1		3
122	1	1		1		1	4
123	1	1	1	1	1	1	6
124							0
125						1	1
126							0
127						1	1
128		1	1		1	1	4
129		1			1		2
130	1	1					2
131							0
132					1		1
133							0
134					1		1
135					1		1
136			1		1	1	3
137						1	1
138	1	1	1				3
139							0
140							0
141				1			1
142							0

No	Scales with inconsistent answers						
	Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
143							0
144						1	1
145	1	1	1	1	1	1	6
146							0
147		1		1	1		3
148							0
149	1	1				1	3
150	1	1	1	1	1	1	6
151							0
152	1	1			1		3
153	1	1	1	1	1	1	6
154				1	1		2
155							0
156							0
157			1	1	1	1	4
158		1	1		1	1	4
159						1	1
160							0
161							0
162						1	1
163	1	1		1	1		4
164							0
165							0
166		1			1		2
167						1	1
168	1	1	1		1	1	5
169							0
170	1			1			2
171		1	1		1		3
172							0
173							0
174							0
175	1		1				2
176		1	1	1	1	1	5
177			1				1
178	1	1	1	1	1	1	6
179							0
180						1	1
181							0
182	1	1	1	1		1	5
183						1	1
184					1		1

No	Scales with inconsistent answers						
	Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
185							0
186	1			1			2
187						1	1
188							0
189	1	1	1		1	1	5
190							0
191							0
192					1		1
193		1				1	2
194							0
195							0
196							0
197	1	1	1	1	1	1	6
198							0
199					1		1
200	1						1
201							0
202						1	1
203	1	1	1		1		4
204			1				1
205							0
206							0
207		1	1	1	1	1	5
208							0
209			1	1	1	1	4
210		1	1		1	1	4
211						1	1
212							0
213							0
214						1	1
215		1	1	1	1		4
216						1	1
217							0
218							0
219							0
220							0
221							0
222							0
223							0
224				1			1
225							0
226							0
227							0

No	Scales with inconsistent answers						
	Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
228		1	1		1	1	4
229							0
230		1					1
231					1	1	2
232							0
233	1	1	1	1	1	1	6
234	1	1			1		3
235		1	1		1		3
236	1		1	1	1		4
237	1		1			1	3
238							0
239							0
240							0
241						1	1
242							0
243							0
244						1	1
245	1		1			1	3
246							0
247		1	1				2
248							0
249							0
250							0
251							0
252							0
253							0
254						1	1
255							0
256		1					1
257					1		1
258	1			1	1		3
259	1	1		1		1	4
260	1	1	1	1	1	1	6
261							0
262						1	1
263							0
264						1	1
265		1	1		1	1	4
266		1			1		2
267	1	1					2
268							0
269					1		1

No	Scales with inconsistent answers						
	Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
270							0
271					1		1
272					1		1
273			1		1	1	3
274						1	1
275	1	1	1				3
276							0
277							0
278							0
279							0
280						1	1
281							0
282							0
283						1	1
284							0
285							0
286							0
287						1	1
288							0
289							0
290						1	1
291							0
292							0
293			1	1	1	1	4
294		1	1		1	1	4
295						1	1
296							0
297							0
298						1	1
299	1	1		1	1		4
300							0
301							0
302		1			1		2
303						1	1
304	1	1	1		1	1	5
305							0
306	1	1	1	1		1	5
307						1	1
308					1		1
309							0
310	1			1			2
311						1	1
312							0

No	Scales with inconsistent answers						
	Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
313	1	1	1		1	1	5
314							0
315							0
316					1		1
317		1				1	2
318							0
319							0
320							0
321	1	1	1	1	1	1	6
322							0
323							0
324						1	1
325	1	1	1	1	1	1	6
326							0
327		1		1	1		3
328							0
329							0
330							0
331						1	1
332							0
333							0
334						1	1
335							0
336							0
337							0
338							0
339						1	1
340							0
341							0
342						1	1
343	1	1		1	1		4
344							0
345							0
346		1			1		2
347						1	1
348	1	1	1		1	1	5
349							0
350	1	1	1	1		1	5
351						1	1
352					1		1
353							0
354	1			1			2

No	Scales with inconsistent answers						
	Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
355						1	1
356							0
357	1	1	1		1	1	5
358							0
359							0
360					1		1
361		1				1	2
362							0
363							0
364							0
365	1	1	1	1	1	1	6
366							0
367					1		1
368	1						1
369							0
370						1	1
371	1	1	1		1		4
372			1				1
373							0
374							0
375		1	1	1	1	1	5
376		1				1	2
377							0
378		1					1
379			1				1
380							0
381		1	1		1	1	4
382						1	1
383							0
384							0
385							0
386							0
387							0
388				1			1
389							0
390						1	1
391	1	1	1			1	4
392	1						1
393				1	1		2
394							0

5.4.2 Grab Food

Pada tahap kedua yang dilakukan adalah menempelkan data sampel kuesioner Grab Food pada sheet data yang terdapat pada UEQ Tool and Analysis, kemudian pada sheet lainnya akan secara otomatis menghitung nilai yang ada.

5.4.2.1 Skala Konsistensi

Pada penghitungan skala konsistensi user experience questionnaire dikelompokkan kedalam beberapa poin pernyataan yang sesuai, untuk hasil pengujian dikelompokkan kedalam 6 skala pengukuran yang ada pada user experience questionnaire yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, kebaruan. Pada kolom items berisikan 2 angka dimana kedua angka tersebut menunjukkan 2 item pertanyaan yang berhubungan sedangkan kolom correlation berisi angka yang menunjukkan korelasi antar kedua item pernyataan pada kolom items, nilai alpha diatas 0.7 dapat dikatakan responden mengisi kuesioner dengan konsisten. [26]

Berikut hasil dari skala pengukuran untuk sampel go food :

A. Daya Tarik

Untuk daya tarik Grab Food memiliki nilai rata - rata sebesar 0.55 dan nilai korelasi sebesar 0.88 (Lihat Tabel 5.26).

Tabel 5.26 Nilai korelasi skala daya tarik pada data sampel Grab Food

Daya tarik	
Items	Correlation
1, 12	0.46
1, 14	0.50
1, 16	0.55
1, 24	0.47
1, 25	0.35
12, 14	0.49
12, 16	0.53
12, 24	0.61
12, 25	0.71
14, 16	0.75
14, 24	0.53

Daya tarik	
Items	Correlation
14, 25	0.53
16, 24	0.54
16, 25	0.56
24, 25	0.65
Average	0.55
Alpha	0.88

B. Kejelasan

Untuk kejelasan Grab Food memiliki nilai rata - rata sebesar 0.49 dan nilai korelasi sebesar 0.79 (Lihat Tabel 5.27).

Tabel 5.27 Nilai korelasi skala kejelasan pada data sampel Grab Food

Kejelasan	
Items	Correlation
2, 4	0.46
2, 13	0.57
2, 21	0.46
4, 13	0.43
4, 21	0.57
13, 21	0.43
Average	0.49
Alpha	0.79

C. Efisiensi

Untuk kejelasan Grab Food memiliki nilai rata - rata sebesar 0.55 dan nilai korelasi sebesar 0.83 (Lihat Tabel 5.28).

Tabel 5.28 Nilai korelasi skala efisiensi pada data sampel Grab Food

Efisiensi	
Items	Correlation
9, 20	0.33
9, 22	0.39
9, 23	0.53
20, 22	0.79
20, 23	0.63

Efisiensi	
Items	Correlation
22, 23	0.63
Average	0.55
Alpha	0.83

D. Ketepatan

Untuk kejelasan Grab Food memiliki nilai rata - rata sebesar 0.36 dan nilai korelasi sebesar 0.70 (Lihat Tabel 5.29).

Tabel 5.29 Nilai korelasi skala ketepatan pada data sampel Grab Food

Ketepatan	
Items	Correlation
8, 11	0.20
8, 17	0.29
8, 19	0.25
11, 17	0.40
11, 19	0.47
17, 19	0.57
Average	0.36
Alpha	0.70

E. Stimulasi

Untuk kejelasan Grab Food memiliki nilai rata - rata sebesar 0.39 dan nilai korelasi sebesar 0.72 (Lihat Tabel 5.30).

Tabel 5.30 Nilai korelasi skala stimulasi pada data sampel Grab Food

Stimulasi	
Items	Correlation
5, 6	0.22
5, 7	0.40
5, 18	0.45
6, 7	0.68
6, 18	0.24
7, 18	0.33
Average	0.39
Alpha	0.72

F. Kebaruan

Untuk kejelasan Go-Food memiliki nilai rata - rata sebesar 0.17 dan nilai korelasi sebesar 0.44 (Lihat Tabel 5.31).

Tabel 5.31 Nilai korelasi skala kebaruan pada data sampel Grab Food

Kebaruan	
Items	Correlation
3, 10	0.22
3, 15	0.09
3, 26	0.19
10, 15	-0.01
10, 26	0.20
15, 26	0.32
Average	0.17
Alpha	0.44

5.4.2.2 Skala Ketidak Konsistenan

Pada user experience quistionnaire tool and analysis juga menyediakan pengecekan terhadap sampel apakah data yang diisikan benar atau mencurigakan, oleh karena itu melalui sheet inconsistencies dapat diketahui sampel mana yang melakukan pengisian kuesioner dengan tidak benar sehingga user experience quistionnaire dapat memberikan penilaian apakah sampel tersebut mencurigakan atau tidak. Pada kolom skala menunjukkan nilai dimana data yang diisikan responden mencurigakan, jika iya kolom akan berisikan angka 1, kemudian untuk kolom critical berisi penjumlahan dari tiap skala, jika kolom critical berisi nilai 2 – 3 maka data tersebut dicurigai, jika >3 maka data tersebut buruk.

Berikut sampel Go-Food untuk skala ketidak konsistenan (Lihat Tabel 5.32).

Tabel 5.32 Nilai skala ketidak konsistenan pada data sampel Grab Food

No	Scales with inconsistent answers						
	Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
1							0

No	Scales with inconsistent answers						
	Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
2							0
3						1	1
4							0
5							0
6						1	1
7							0
8							0
9							0
10				1			1
11							0
12							0
13							0
14							0
15		1	1	1	1	1	5
16		1	1		1	1	4
17							0
18							0
19						1	1
20	1				1	1	3
21							0
22						1	1
23							0
24							0
25			1		1	1	3
26							0
27		1	1				2
28				1	1		2
29						1	1
30							0
31							0
32						1	1
33							0
34							0
35							0
36				1			1
37							0
38							0

No	Scales with inconsistent answers						
	Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
39							0
40						1	1
41							0
42				1			1
43							0
44							0
45							0
46	1					1	2
47				1		1	2
48	1	1		1	1	1	5
49							0
50		1					1
51						1	1
52	1					1	2
53					1		1
54							0
55						1	1
56							0
57							0
58				1			1
59							0
60							0
61							0
62							0
63						1	1
64			1				1
65							0
66							0
67						1	1
68	1				1	1	3
69							0
70							0
71							0
72				1			1
73							0
74		1		1	1		3
75						1	1
76						1	1

No	Scales with inconsistent answers						
	Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
77	1		1				2
78				1	1		2
79					1	1	2
80						1	1
81						1	1
82						1	1
83							0
84		1					1
85							0
86				1			1
87							0
88			1		1	1	3
89							0
90			1				1
91							0
92			1		1		2
93						1	1
94							0
95	1		1				2
96							0
97		1					1
98							0
99							0
100							0
101	1		1				2
102							0
103							0
104							0
105							0
106							0
107	1		1				2
108							0
109							0
110							0
111	1	1		1	1		4
112			1	1		1	3
113							0

No	Scales with inconsistent answers						
	Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
114	1		1		1		3
115		1					1
116							0
117						1	1
118		1					1
119							0
120					1		1
121	1			1	1		3
122	1	1	1	1			4
123	1	1	1	1	1	1	6
124							0
125						1	1
126							0
127						1	1
128		1	1		1	1	4
129		1			1		2
130							0
131							0
132							0
133							0
134					1		1
135							0
136							0
137						1	1
138	1		1		1	1	4
139							0
140							0
141							0
142							0
143							0
144							0
145		1				1	2
146							0
147		1					1
148			1				1
149							0
150							0
151						1	1

No	Scales with inconsistent answers						
	Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
152	1				1	1	3
153							0
154							0
155							0
156				1			1
157							0
158		1		1	1		3
159						1	1
160						1	1
161	1		1				2
162				1	1		2
163					1	1	2
164	1		1	1		1	4
165						1	1
166						1	1
167						1	1
168							0
169			1				1
170		1					1
171							0
172							0
173				1			1
174							0
175			1		1	1	3
176							0
177			1				1
178							0
179			1		1		2
180						1	1
181							0
182	1	1	1	1	1	1	6
183	1				1		2
184		1	1		1	1	4
185							0
186	1		1				2
187							0
188		1					1

No	Scales with inconsistent answers						
	Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
189							0
190							0
191							0
192	1		1				2
193							0
194							0
195				1		1	2
196							0
197					1	1	2
198							0
199							0
200				1		1	2
201							0
202							0
203							0
204							0
205	1		1				2
206							0
207							0
208				1		1	2
209							0
210	1	1	1	1	1	1	6
211							0
212						1	1
213							0
214	1	1	1	1	1	1	6
215							0
216	1	1	1	1	1	1	6
217							0
218				1			1
219							0
220							0
221	1	1	1	1		1	5
222							0
223	1					1	2
224				1		1	2
225	1	1		1	1	1	5
226							0

No	Scales with inconsistent answers						
	Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
227		1					1
228						1	1
229	1					1	2
230							0
231					1		1
232							0
233	1	1	1	1	1	1	6
234							0
235							0
236						1	1
237							0
238							0
239							0
240							0
241				1		1	2
242							0
243							0
244							0
245							0
246	1		1				2
247							0
248							0
249				1		1	2
250							0
251							0
252							0
253							0
254						1	1
255	1				1	1	3
256							0
257						1	1
258							0
259							0
260			1		1	1	3
261							0
262		1	1				2
263				1	1		2

No	Scales with inconsistent answers						
	Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
264						1	1
265							0
266							0
267							0
268				1			1
269							0
270							0
271							0
272							0
273						1	1
274	1		1		1	1	4
275							0
276	1	1	1	1	1	1	6
277						1	1
278	1				1	1	3
279							0
280							0
281							0
282				1			1
283							0
284		1		1	1		3
285						1	1
286						1	1
287	1		1				2
288				1	1		2
289					1	1	2
290	1		1	1		1	4
291							0
292							0
293						1	1
294							0
295							0
296							0
297							0
298				1		1	2
299							0
300							0
301							0

No	Scales with inconsistent answers						
	Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
302							0
303	1		1				2
304							0
305			1		1	1	3
306							0
307		1	1				2
308				1	1		2
309						1	1
310							0
311							0
312						1	1
313							0
314							0
315							0
316				1			1
317							0
318							0
319							0
320							0
321						1	1
322							0
323				1			1
324							0
325							0
326							0
327							0
328						1	1
329	1		1		1	1	4
330							0
331							0
332							0
333				1			1
334							0
335							0
336							0
337							0
338						1	1

No	Scales with inconsistent answers						
	Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
339	1		1		1	1	4
340							0
341							0
342							0
343							0
344							0
345		1				1	2
346							0
347			1		1		2
348						1	1
349							0
350							0
351							0
352	1		1				2
353							0
354							0
355				1		1	2
356							0
357					1	1	2
358							0
359							0
360						1	1
361						1	1
362							0
363							0
364							0
365				1			1
366							0
367							0
368							0
369							0
370						1	1
371	1	1	1	1	1	1	6
372							0
373						1	1
374							0
375						1	1
376		1	1		1	1	4

No	Scales with inconsistent answers						
	Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
377		1			1		2
378							0
379							0
380							0
381							0
382					1		1
383							0
384							0
385						1	1
386	1		1		1	1	4
387							0
388							0
389		1		1			2
390	1	1		1	1	1	5
391		1					1
392						1	1
393	1					1	2
394							0

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB VI

ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil analisis terhadap perbandingan kedua layanan Go-Food dan Grab Food dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* tool and analysis.

6.1 Penilaian Layanan

Setelah tahap pengumpulan data sampel dan uji preprosesing data, tahap selanjutnya adalah proses analisis dan pengolahan data. informasi apa yang bisa didapat dari data sampel yang telah terkumpul, langkah pertama adalah penilaian terhadap masing – masing data sampel yaitu Go-Food dan Grab Food. Penilaian pada *User Experience Questionnaire* tool and analysis dibedakan menjadi 2 yaitu tiap butir pernyataan yang jumlahnya ada 26 item dan skala yang berjumlah 6 item.[27]

Nilai pada *User Experience Questionnaire* tool and analysis berada pada rentang -3 hingga 3 dimana angka tersebut muncul dari rata – rata nilai item tersebut pada sampel, nilai yang muncul pada sampel sebelumnya ditransformasikan dahulu menjadi data yang mempunyai nilai antara -3 hingga 3 dimana -3 merupakan nilai sangat buruk dan 3 nilai yang sangat baik. [26,28]

Pada umumnya nilai yang muncul pada hasil rata – rata *User Experience Questionnaire* tool and analysis adalah antara -2 hingga 2 karena diluar nilai itu sangat jarang muncul.[22]

6.1.1 Penilaian Go-Food

A. Penilaian Berdasarkan 26 Item Pernyataan

Berikut penilaian Go-Food berdasarkan 26 item pernyataan pada *User Experience Questionnaire*.

Sebelum UEQ menghitung data yang telah dimasukan, UEQ melakukan transformasi data, yaitu mengubah data angka yang

diisi responden antara 1 – 7 yang merupakan jumlah skala likert menjadi nilai antara -3 hingga +3 dimana angka -3 menunjukkan nilai paling negatif dan +3 menunjukkan nilai paling positif.

Sheet result menunjukkan keseluruhan hasil pada data yang telah dimasukkan ke dalam UEQ, tab result ini akan menghitung berdasarkan hasil transformasi data menjadi *mean*, *standard deviation*, *variance* dan *UEQ Scales* berdasarkan 6 skala penilaian UEQ. 26 item pernyataan UEQ dapat dilihat pada Tabel 6.1.

Tabel 6.1 penilaian berdasarkan 26 item pernyataan pada data sampel Go-Food

Item	Mean	Variance	Std. Dev	No	Left	Right	Skale
1	1.6	1.4	1.2	394	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik
2	2.0	1.6	1.3	394	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	0.4	3.2	1.8	394	kreatif	monoton	Kebaruan
4	1.0	3.9	2.0	394	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan
5	1.2	4.8	2.2	394	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi
6	1.2	2.0	1.4	394	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi
7	1.6	1.9	1.4	394	tidak menarik	menarik	Stimulasi
8	1.1	2.0	1.4	394	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	0.8	3.1	1.8	394	cepat	lambat	Efisiensi
10	0.5	3.1	1.8	394	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan
11	1.9	1.7	1.3	394	menghala ngi	mendukung	Ketepatan
12	1.5	3.3	1.8	394	baik	buruk	Daya tarik
13	1.6	1.8	1.3	394	rumit	sederhana	Kejelasan

Item	Mean	Variance	Std. Dev	No	Left	Right	Skale
14	1.6	1.8	1.3	394	tidak disukai	menggembirkan	Daya tarik
15	1.3	2.1	1.4	394	lazim	terdepan	Kebaruan
16	1.6	1.7	1.3	394	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik
17	1.4	2.8	1.7	394	aman	tidak aman	Ketepatan
18	0.5	2.3	1.5	394	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi
19	1.2	2.8	1.7	394	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	1.7	1.5	1.2	394	tidak efisien	efisien	Efisiensi
21	1.5	3.0	1.7	394	jelas	membingungkan	Kejelasan
22	1.8	1.8	1.3	394	tidak praktis	praktis	Efisiensi
23	1.5	3.1	1.8	394	terorganisasi	berantakan	Efisiensi
24	1.0	2.8	1.7	394	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik
25	1.4	2.6	1.6	394	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik
26	1.4	2.1	1.4	394	konservatif	inovatif	Kebaruan

B. Penilaian Berdasarkan 6 Skala Pengukuran

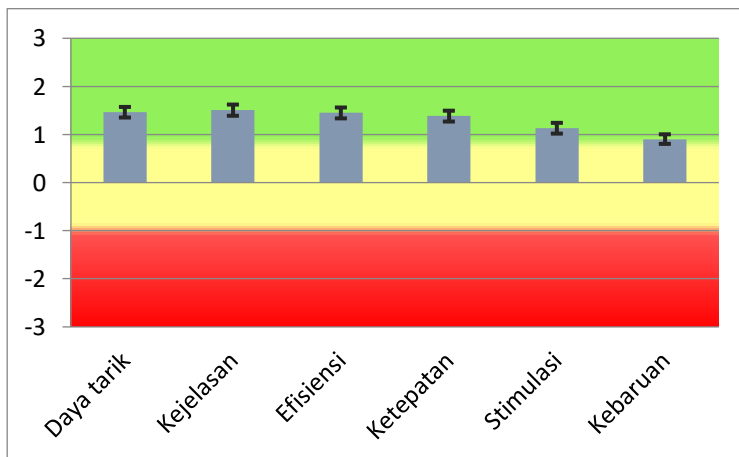
Berikut penilaian Go-Food berdasarkan 6 skala pengukuran pada *User Experience Questionnaire*. Dari 6 skala penilaian yang terdiri dari daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi dan kebaruan, Go-Food memiliki penilaian diatas 0.8 yang berarti memiliki penilaian yang positif dan grafiknya terletak pada warna hijau pada Gambar 6.1, sedangkan nilai nya dapat dilihat pada Tabel 6.2.

Tabel 6.2 penilaian berdasarkan 6 skala nilai UEQ pada data sampel Go-Food

UEQ Scales	
Daya tarik	1.463
Kejelasan	1.506
Efisiensi	1.448
Ketepatan	1.382
Stimulasi	1.130
Kebaruan	0.904

Kolom nilai disebelah skala merupakan nilai rata – rata item pernyataan berdasarkan skala yang dimaksud. Selain itu terdapat grafik yang menunjukkan nilai dari 6 skala penilaian UEQ, grafik tersebut terbagi dalam 3 warna yaitu merah, kuning, dan hijau yang masing – masing warna tersebut menunjukkan kelompok penilaian, antara lain.

- Warna merah menunjukkan kelompok penilaian **negative evaluation** atau negatif dengan nilai kurang dari -0.8.
- Warna kuning menunjukkan kelompok penilaian **neural evaluation** atau netral dengan nilai antara -0.8 hingga 0.8.
- Warna hijau menunjukkan kelompok penilaian **positive evaluation** atau positif dengan nilai diatas 0.8.



Gambar 6.1 Rata – rata nilai tiap skala penilaian pada data sampel Go-Food

Gambar 6.2 merupakan grafik dari rata – rata nilai berdasarkan 6 skala pengukuran pada *User Experience Questionnaire*.

6.1.2 Penilaian Grab Food

A. Penilaian Berdasarkan 26 Item Pernyataan

Berikut penilaian Grab Food berdasarkan 26 item pernyataan pada *User Experience Questionnaire*.

Sebelum UEQ menghitung data yang telah dimasukan, UEQ melakukan transformasi data, yaitu mengubah data angka yang diisi responden antara 1 – 7 yang merupakan jumlah skala likert menjadi nilai antara -3 hingga +3 dimana angka -3 menunjukan nilai paling negatif dan +3 menunjukan nilai paling positif.

Sheet result menunjukan keseluruhan hasil pada data yang telah dimasukan ke dalam UEQ, tab result ini akan menghitung berdasarkan hasil transformasi data menjadi *mean*, *standard deviation*, *variance* dan *UEQ Scales* berdasarkan 6 skala penilaian UEQ. 26 item pernyataan UEQ dapat dilihat pada Tabel 6.3.

Tabel 6.3 penilaian berdasarkan 26 item pernyataan pada data sampel Grab Food

Item	Mean	Variance	Std. Dev	No.	Left	Right	Skale
1	1.3	1.6	1.3	394	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik
2	1.4	1.8	1.3	394	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	0.2	2.4	1.6	394	kreatif	monoton	Kebaruan
4	0.7	3.2	1.8	394	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan
5	1.2	4.1	2.0	394	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi
6	0.6	1.7	1.3	394	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi
7	1.1	1.9	1.4	394	tidak menarik	menarik	Stimulasi

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Skale
8	0.5	1.9	1.4	394	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	0.6	2.6	1.6	394	cepat	lambat	Efisiensi
10	0.6	2.2	1.5	394	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan
11	1.8	1.8	1.4	394	menghala ngi	mendukung	Ketepatan
12	1.2	3.0	1.7	394	baik	buruk	Daya tarik
13	1.1	1.8	1.4	394	rumit	sederhana	Kejelasan
14	1.3	1.8	1.3	394	tidak disukai	menggembir akan	Daya tarik
15	0.7	1.9	1.4	394	lazim	terdepan	Kebaruan
16	1.3	2.0	1.4	394	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik
17	1.4	2.2	1.5	394	aman	tidak aman	Ketepatan
18	0.5	2.5	1.6	394	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi
19	0.8	2.9	1.7	394	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	1.2	2.3	1.5	394	tidak efisien	efisien	Efisiensi
21	1.0	3.0	1.7	394	jelas	membingun gkan	Kejelasan
22	1.4	2.0	1.4	394	tidak praktis	praktis	Efisiensi
23	0.8	3.3	1.8	394	terorganisasi	berantakan	Efisiensi
24	0.4	2.4	1.5	394	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik
25	1.2	2.5	1.6	394	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik
26	0.8	1.9	1.4	394	konservatif	inovatif	Kebaruan

B. Penilaian Berdasarkan 6 Skala Pengukuran

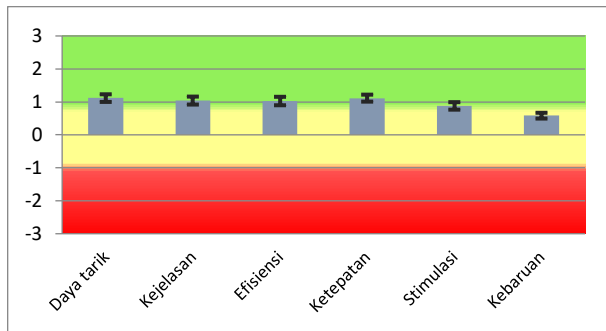
Berikut penilaian Grab Food berdasarkan 6 skala pengukuran pada *User Experience Questionnaire*. Dari 6 skala penilaian yang terdiri dari daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, dan stimulasi, Grab Food memiliki penilaian diatas 0.8 yang berarti memiliki penilaian yang positif dan grafiknya terletak pada warna hijau dan pada skala kebaruan Grab Food memiliki penilaian dibawah 0.8 dan diatas -0.8 tepatnya pada angka 0.581 yang memiliki penilaian netral dan pada grafik terletak pada warna kuning yang dapat dilihat pada Gambar 6.2, sedangkan untuk nilainya dapat dilihat pada Tabel 6.4.

Tabel 6.4 penilaian berdasarkan 6 skala nilai UEQ pada data sampel Grab Food

UEQ Scales	
Daya tarik	1.115
Kejelasan	1.039
Efisiensi	1.026
Ketepatan	1.114
Stimulasi	0.878
Kebaruan	0.581

Kolom nilai disebelah skala merupakan nilai rata – rata item pernyataan berdasarkan skala yang dimaksud. Selain itu terdapat grafik yang menunjukkan nilai dari 6 skala penilaian UEQ, grafik tersebut terbagi dalam 3 warna yaitu merah, kuning, dan hijau yang masing–masing warna tersebut menunjukkan kelompok penilaian, antara lain.

- Warna merah menunjukkan kelompok penilaian ***negative evaluation*** atau negatif dengan nilai kurang dari -0.8.
- Warna kuning menunjukkan kelompok penilaian ***neural evaluation*** atau netral dengan nilai antara -0.8 hingga 0.8.
- Warna hijau menunjukkan kelompok penilaian ***positive evaluation*** atau positif dengan nilai diatas 0.8.



Gambar 6.2 Grafik penilaian berdasarkan 6 skala penilaian

Gambar 6.5 merupakan grafik dari rata – rata nilai berdasarkan 6 skala pengukuran pada *User Experience Questionnaire*.

6.2 Perbandingan Layanan Secara Umum

Setelah tahap penilaian terhadap masing masing layanan Go-Food dan Grab Food maka tahap selanjutnya adalah membandingkan kedua layanan tersebut berdasarkan penilaian yang telah diberikan menggunakan *User Experience Questionnaire* Compare Tool. Dataset Go-Food diambil dari hasil penilaian Go-Food. Nilai pada Go-Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Lihat Tabel 6.5 dan Gambar 6.3.

Tabel 6.5 Data set 1 Go-Food

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.46	1.12	394	0.11	1.35	1.57
Kejelasan	1.51	1.18	394	0.12	1.39	1.62
Efisiensi	1.45	1.15	394	0.11	1.33	1.56
Ketepatan	1.38	1.14	394	0.11	1.27	1.49
Stimulasi	1.13	1.13	394	0.11	1.02	1.24
Kebaruan	0.90	1.01	394	0.10	0.80	1.00

Dataset Grab Food diambil dari hasil penilaian Grab Food. Nilai pada Grab Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Lihat Tabel 6.6

Tabel 6.6 Data set 2 Grab Food

Scale	Data Set 2 (Grab Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.11	1.17	394	0.12	1.00	1.23
Kejelasan	1.04	1.22	394	0.12	0.92	1.16
Efisiensi	1.03	1.30	394	0.13	0.90	1.15
Ketepatan	1.11	1.07	394	0.11	1.01	1.22
Stimulasi	0.88	1.15	394	0.11	0.76	0.99
Kebaruan	0.58	0.89	394	0.09	0.49	0.67

Dari hasil perbandingan penilaian yang telah dilakukan pada penelitian ini ,dari 394 responden Go-Food unggul dari semua skala pengukuran dibandingkan dengan Grab Food.

6.3 Perbandingan Sesuai Aspek Pengambilan Data

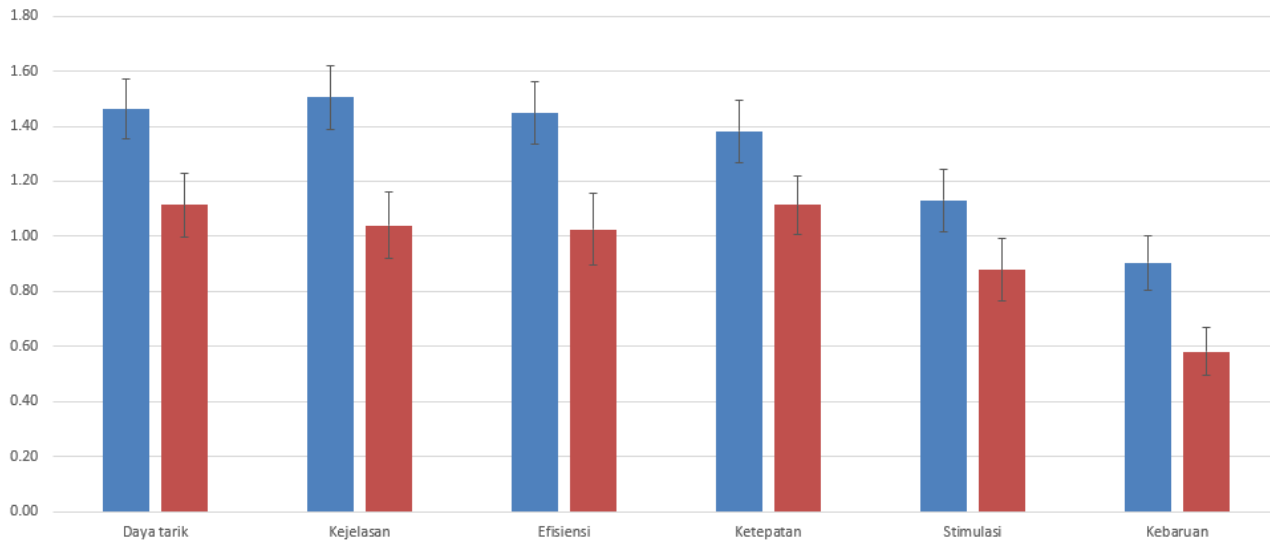
Setelah melakukan perbandingan secara umum penulis juga membandingkan data sampel sesuai aspek pengambilan data, seperti sesuai domisili, kota, maupun jenis kelamin hingga frekuensi penggunaan aplikasi.

6.3.1 Perbandingan sesuai jenis kelamin

Perbandingan ini yaitu membandingkan kedua data sampel berdasarkan jenis kelamin responden yang dibagi menjadi 2 bagian yaitu perbandingan untuk laki-lakidan perempuan.

6.3.1.1 Laki-Laki

Berikut perbandingan pengalaman pengguna oleh pengguna laki – laki. Dataset Go-Food diambil dari hasil penilaian Go-Food. Nilai pada Go-Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Nilai dataset Go-Food dapat dilihat pada Tabel 6.7 dan perbandingan pada gambar 6.4.



Gambar 6.3 Grafik perbandingan layanan Go-Food dan Grab Food

Tabel 6.7 Dataset 1 Go-Food

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.51	1.08	143	0.18	1.34	1.69
Kejelasan	1.53	1.14	143	0.19	1.34	1.72
Efisiensi	1.54	1.10	143	0.18	1.36	1.72
Ketepatan	1.46	1.10	143	0.18	1.28	1.64
Stimulasi	1.13	1.10	143	0.18	0.95	1.31
Kebaruan	0.97	0.96	143	0.16	0.81	1.12

Dataset Grab Food diambil dari hasil penilaian Grab Food. Nilai pada Grab Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Dataset pada Grab Food dapat dilihat pada Tabel 6.8.

Tabel 6.8 Dataset 2 Grab Food

Scale	Data Set 2 (Grab Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.14	1.14	143	0.19	0.96	1.33
Kejelasan	1.01	1.21	143	0.20	0.81	1.21
Efisiensi	1.00	1.31	143	0.22	0.79	1.22
Ketepatan	1.10	1.02	143	0.17	0.94	1.27
Stimulasi	0.89	1.10	143	0.18	0.71	1.07
Kebaruan	0.60	0.89	143	0.15	0.45	0.75

6.3.1.2 Perempuan

Berikut perbandingan pengalaman pengguna oleh pengguna Perempuan, lihat Tabel 6.9. Dataset Go-Food diambil dari hasil penilaian Go-Food. Perbandingan pada gambar 6.5

Tabel 6.9 Dataset 1 Go-Food

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.43	1.14	251	0.14	1.29	1.57
Kejelasan	1.49	1.20	251	0.15	1.34	1.64
Efisiensi	1.40	1.17	251	0.14	1.25	1.54
Ketepatan	1.34	1.16	251	0.14	1.19	1.48

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Stimulasi	1.13	1.15	251	0.14	0.98	1.27
Kebaruan	0.87	1.04	251	0.13	0.74	1.00

Dataset Grab Food diambil dari hasil penilaian Grab Food. Nilai pada Grab Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai yang dipakai pada skala penilaian yang dimaksud. Pada Tabel 6.10 merupakan penilaian untuk Grab Food.

Tabel 6.10 Dataset 2 Grab Food

Scale	Data Set 2 (Grab – Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.10	1.19	251	0.15	0.95	1.25
Kejelasan	1.05	1.24	251	0.15	0.90	1.21
Efisiensi	1.04	1.30	251	0.16	0.88	1.20
Ketepatan	1.12	1.11	251	0.14	0.98	1.26
Stimulasi	0.87	1.19	251	0.15	0.72	1.02
Kebaruan	0.57	0.89	251	0.11	0.46	0.68

6.3.2 Perbandingan sesuai domisili

Perbandingan ini akan membandingkan data sampel berdasarkan beberapa domisili asal dari responden.

6.3.2.1 Surabaya

Berikut perbandingan pengalaman pengguna oleh pengguna di Kota Surabaya. Dataset Go-Food diambil dari hasil penilaian Go-Food. Nilai pada Go-Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Perbandingan untuk kategori kota surabaya dapat dilihat pada Gambar 6.6 dan nilai pada Tabel 6.11.

Tabel 6.11 Dataset 1 Go-Food

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.47	1.04	111	0.19	1.28	1.67
Kejelasan	1.51	1.14	111	0.21	1.30	1.72

Scale	Data Set 1 (Go-Food)				
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval
Efisiensi	1.51	1.08	111	0.20	1.31 1.71
Ketepatan	1.40	0.98	111	0.18	1.22 1.58
Stimulasi	1.24	1.08	111	0.20	1.04 1.44
Kebaruan	0.96	0.98	111	0.18	0.78 1.15

Dataset Grab Food diambil dari hasil penilaian Grab Food. Nilai pada Grab Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai yang dipakai pada skala penilaian yang dimaksud. Pada tabel 6.12 merupakan penilaian untuk Grab Food.

Tabel 6.12 Dataset 2 Grab Food

Scale	Data Set 2 (Grab – Food)				
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval
Daya tarik	1.19	1.10	111	0.20	0.98 1.39
Kejelasan	1.12	1.19	111	0.22	0.90 1.34
Efisiensi	1.14	1.29	111	0.24	0.91 1.38
Ketepatan	1.21	1.05	111	0.20	1.01 1.40
Stimulasi	0.97	1.07	111	0.20	0.77 1.17
Kebaruan	0.64	0.89	111	0.17	0.47 0.80

6.3.2.2 Malang

Berikut perbandingan pengalaman pengguna oleh pengguna di Kota Malang. Dataset Go-Food diambil dari hasil penilaian Go-Food. Nilai pada Go-Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Untuk perbandingan pengalaman pengguna Kota Malang dapat dilihat pada gambar 6.7 dan penilaian dataset Go-Food dapat dilihat pada Tabel 6.13.

Tabel 6.13 Dataset 1 Go-Food

Scale	Data Set 1 (Go-Food)				
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval
Daya tarik	1.34	1.36	50	0.38	0.97 1.72
Kejelasan	1.55	1.35	50	0.37	1.18 1.92

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Efisiensi	1.34	1.46	50	0.41	0.93	1.74
Ketepatan	1.23	1.45	50	0.40	0.82	1.63
Stimulasi	0.94	1.32	50	0.37	0.57	1.31
Kebaruan	0.75	1.05	50	0.29	0.46	1.04

Dataset Grab Food diambil dari hasil penilaian Grab Food. Nilai pada Grab Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud.

Tabel 6.14 Dataset 2 Grab Food

Scale	Data Set 2 (Grab – Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.06	1.19	50	0.33	0.73	1.39
Kejelasan	1.07	1.28	50	0.35	0.71	1.42
Efisiensi	1.09	1.32	50	0.37	0.72	1.45
Ketepatan	1.11	1.19	50	0.33	0.78	1.44
Stimulasi	0.88	1.30	50	0.36	0.51	1.24
Kebaruan	0.49	0.97	50	0.27	0.22	0.76

6.3.2.3 Jakarta

Berikut perbandingan pengalaman pengguna oleh pengguna di Kota Jakarta. Dataset Go-Food diambil dari hasil penilaian Go-Food. Nilai pada Go-Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Perbandingan pada Kota Jakarta dapat dilihat pada gambar 6.8 dan nilai pada Tabel 6.15.

Tabel 6.15 Dataset 1 Go-Food

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.46	1.11	53	0.30	1.16	1.76
Kejelasan	1.45	1.10	53	0.30	1.15	1.74
Efisiensi	1.40	1.09	53	0.29	1.10	1.69
Ketepatan	1.42	1.15	53	0.31	1.11	1.72
Stimulasi	1.09	1.11	53	0.30	0.80	1.39

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Kebaruan	0.85	1.09	53	0.29	0.55	1.14

Dataset Grab Food diambil dari hasil penilaian Grab Food. Nilai pada Grab Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud pada Tabel 6.16.

Tabel 6.16 Dataset 2 Grab Food

Scale	Data Set 2 (Grab – Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	0.67	1.31	53	0.35	0.32	1.02
Kejelasan	0.69	1.20	53	0.32	0.37	1.01
Efisiensi	0.66	1.33	53	0.36	0.30	1.02
Ketepatan	0.94	1.15	53	0.31	0.63	1.25
Stimulasi	0.58	1.36	53	0.37	0.22	0.95
Kebaruan	0.33	0.84	53	0.23	0.10	0.55

6.3.2.4 Yogyakarta

Berikut perbandingan pengalaman pengguna oleh pengguna di Kota Yogyakarta. Dataset Go-Food diambil dari hasil penilaian Go-Food. Perbandingan pada kota Yogyakarta dapat dilihat pada gambar 6.9 dan nilai pada Tabel 6.17.

Tabel 6.17 Dataset 1 Go-Food

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.67	1.06	21	0.45	1.22	2.13
Kejelasan	1.77	1.17	21	0.50	1.27	2.27
Efisiensi	1.62	1.09	21	0.47	1.15	2.09
Ketepatan	1.77	1.06	21	0.45	1.32	2.23
Stimulasi	1.42	1.09	21	0.47	0.95	1.88
Kebaruan	1.08	1.08	21	0.46	0.62	1.54

Nilai pada Grab Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Dataset Grab – Food dapat dilihat pada tabel 6.18.

Tabel 6.18 Dataset 2 Grab Food

Scale	Data Set 2 (Grab – Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.09	1.00	21	0.43	0.66	1.52
Kejelasan	1.05	1.16	21	0.50	0.55	1.54
Efisiensi	1.06	1.37	21	0.59	0.47	1.65
Ketepatan	1.11	1.00	21	0.43	0.68	1.53
Stimulasi	0.64	1.04	21	0.45	0.20	1.09
Kebaruan	0.55	0.84	21	0.36	0.19	0.90

6.3.2.5 Sidoarjo

Berikut perbandingan pengalaman pengguna oleh pengguna di Kota Sidoarjo. Dataset Go-Food diambil dari hasil penilaian Go-Food. Nilai pada Go-Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Perbandingan pada Kota sidoarjo dapat dilihat pada gambar 6.10 dan nilai pada Tabel 6.19.

Tabel 6.19 Dataset 1 Go-Food

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.13	1.22	35	0.40	0.73	1.54
Kejelasan	1.08	1.29	35	0.43	0.65	1.51
Efisiensi	1.12	1.16	35	0.38	0.74	1.51
Ketepatan	1.13	1.19	35	0.39	0.74	1.52
Stimulasi	0.89	1.09	35	0.36	0.52	1.25
Kebaruan	0.69	0.75	35	0.25	0.44	0.93

Dataset Grab Food diambil dari hasil penilaian Grab Food. Nilai pada Grab Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Dataset pada Grab Food dapat dilihat pada tabel 6.20.

Tabel 6.20 Dataset 2 Grab Food

Scale	Data Set 2 (Grab – Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.26	1.05	35	0.35	0.91	1.60
Kejelasan	1.09	1.12	35	0.37	0.72	1.46
Efisiensi	1.09	1.07	35	0.35	0.73	1.44
Ketepatan	1.06	0.99	35	0.33	0.73	1.38
Stimulasi	1.06	1.02	35	0.34	0.72	1.40
Kebaruan	0.57	0.77	35	0.25	0.32	0.83

6.3.2.6 Bandung

Dataset Go-Food diambil dari hasil penilaian Go-Food. Nilai pada Go-Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Perbandingan pada Kota Bandung dapat dilihat pada gambar 6.11 dan nilai pada Tabel 6.21.

Tabel 6.21 Dataset 1 Go-Food

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.64	1.00	35	0.33	1.31	1.98
Kejelasan	1.80	1.18	35	0.39	1.41	2.19
Efisiensi	1.79	0.96	35	0.32	1.47	2.10
Ketepatan	1.66	0.97	35	0.32	1.34	1.99
Stimulasi	1.44	1.07	35	0.35	1.08	1.79
Kebaruan	1.26	0.99	35	0.33	0.93	1.58

Dataset Grab Food diambil dari hasil penilaian Grab Food. Nilai pada Grab Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Lihat Tabel 6.22.

Tabel 6.22 Dataset 2 Grab Food

Scale	Data Set 2 (Grab – Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.39	1.12	35	0.37	1.01	1.76
Kejelasan	1.45	1.02	35	0.34	1.11	1.79

Scale	Data Set 2 (Grab – Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Efisiensi	1.28	1.23	35	0.41	0.87	1.69
Ketepatan	1.51	0.91	35	0.30	1.21	1.81
Stimulasi	1.06	1.02	35	0.34	0.72	1.39
Kebaruan	0.79	0.81	35	0.27	0.52	1.06

6.3.3 Perbandingan sesuai frekuensi menggunakan layanan

Perbandingan ini akan membandingkan data sampel berdasarkan seberapa banyak atau frekuensi responden dalam menggunakan layanan Go-Food dan Grab Food. Namun perbandingan ini akan dilihat dari sudut pandang kedua layanan tersebut.

6.3.3.1 Setiap hari (Go-Food)

Dataset Go-Food diambil dari hasil penilaian Go-Food. Nilai pada Go-Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Perbandingan dapat dilihat pada gambar 6.12 dan nilai pada Tabel 6.23.

Tabel 6.23 Dataset 1 Go-Food

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.31	1.14	70	0.27	1.04	1.58
Kejelasan	1.41	1.18	70	0.28	1.14	1.69
Efisiensi	1.30	1.20	70	0.28	1.02	1.58
Ketepatan	1.19	1.24	70	0.29	0.90	1.48
Stimulasi	1.02	1.12	70	0.26	0.76	1.28
Kebaruan	0.81	0.97	70	0.23	0.58	1.03

Dataset Grab Food diambil dari hasil penilaian Grab Food. Nilai pada Grab Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Lihat Tabel 6.24.

Tabel 6.24 Dataset 2 Grab Food

Scale	Data Set 2 (Grab – Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.03	1.13	70	0.26	0.77	1.30
Kejelasan	1.04	1.20	70	0.28	0.76	1.32
Efisiensi	0.94	1.29	70	0.30	0.63	1.24
Ketepatan	1.01	1.04	70	0.24	0.76	1.25
Stimulasi	0.87	1.19	70	0.28	0.59	1.15
Kebaruan	0.54	0.85	70	0.20	0.34	0.74

6.3.3.2 Seminggu sekali (Go-Food)

Dataset Go-Food diambil dari hasil penilaian Go-Food. Nilai pada Go-Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Perbandingan dapat dilihat pada gambar 6.13 dan nilai pada Tabel 6.25.

Tabel 6.25 Dataset 1 Go-Food

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.61	1.12	77	0.25	1.36	1.86
Kejelasan	1.52	1.18	77	0.26	1.26	1.79
Efisiensi	1.49	1.16	77	0.26	1.24	1.75
Ketepatan	1.57	1.04	77	0.23	1.34	1.81
Stimulasi	1.25	1.09	77	0.24	1.00	1.49
Kebaruan	0.86	1.07	77	0.24	0.62	1.10

Dataset Grab Food diambil dari hasil penilaian Grab Food. Nilai pada Grab Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Lihat Tabel 6.26.

Tabel 6.26 Dataset 2 Grab Food

Scale	Data Set 2 (Grab – Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.05	1.14	78	0.25	0.80	1.31
Kejelasan	1.05	1.17	78	0.26	0.79	1.31
Efisiensi	0.94	1.27	78	0.28	0.65	1.22

Scale	Data Set 2 (Grab – Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Ketepatan	1.04	1.07	78	0.24	0.80	1.28
Stimulasi	0.96	1.05	78	0.23	0.73	1.19
Kebaruan	0.56	0.81	78	0.18	0.38	0.74

6.3.3.3 Sebulan sekali (Go-Food)

Nilai pada Go-Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Perbandingan dapat dilihat pada gambar 6.14 dan nilai pada Tabel 6.27.

Tabel 6.27 Dataset 1 Go-Food

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.37	1.06	118	0.19	1.18	1.56
Kejelasan	1.44	1.14	118	0.21	1.23	1.64
Efisiensi	1.38	1.13	118	0.20	1.18	1.58
Ketepatan	1.35	1.14	118	0.21	1.14	1.55
Stimulasi	1.10	1.06	118	0.19	0.91	1.29
Kebaruan	0.93	0.96	118	0.17	0.75	1.10

Nilai pada Grab Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Lihat Tabel 6.28.

Tabel 6.28 Dataset 2 Grab Food

Scale	Data Set 2 (Grab – Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.24	1.15	118	0.21	1.03	1.45
Kejelasan	1.23	1.12	118	0.20	1.03	1.43
Efisiensi	1.16	1.16	118	0.21	0.95	1.37
Ketepatan	1.25	1.01	118	0.18	1.07	1.43
Stimulasi	0.99	1.10	118	0.20	0.80	1.19
Kebaruan	0.61	0.90	118	0.16	0.44	0.77

6.3.3.4 Hanya sekali (Go-Food)

Nilai pada Go-Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Perbandingan dapat dilihat pada gambar 6.15 dan nilai pada Tabel 6.29.

Tabel 6.29 Dataset 1 Go-Food

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	0.93	1.34	16	0.66	0.27	1.59
Kejelasan	1.08	1.39	16	0.68	0.40	1.76
Efisiensi	1.14	1.39	16	0.68	0.46	1.82
Ketepatan	0.78	1.24	16	0.61	0.17	1.39
Stimulasi	0.45	1.61	16	0.79	-0.34	1.24
Kebaruan	0.83	1.11	16	0.55	0.28	1.37

Dataset Grab Food diambil dari hasil penilaian Grab Food. Nilai pada Grab Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Lihat Tabel 6.30.

Tabel 6.30 Dataset 2 Grab Food

Scale	Data Set 2 (Grab – Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.10	1.18	16	0.58	0.53	1.68
Kejelasan	1.09	1.15	16	0.56	0.53	1.66
Efisiensi	1.30	1.33	16	0.65	0.65	1.95
Ketepatan	1.14	1.13	16	0.56	0.59	1.70
Stimulasi	0.73	1.43	16	0.70	0.03	1.44
Kebaruan	0.84	0.85	16	0.42	0.43	1.26

6.3.3.5 Beberapa kali dalam seminggu (Go-Food)

Berikut Perbandingan pengalaman pengguna oleh pengguna yang Beberapa kali dalam seminggu menggunakan layanan Go-Food. Dataset Go-Food diambil dari hasil penilaian Go-Food. Nilai pada Go-Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud.

Perbandingan dapat dilihat pada gambar 6.16 dan nilai pada Tabel 6.31.

Tabel 6.31 Dataset 1 Go-Food

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.64	1.11	100	0.22	1.42	1.85
Kejelasan	1.67	1.20	100	0.24	1.43	1.90
Efisiensi	1.65	1.07	100	0.21	1.44	1.86
Ketepatan	1.53	1.11	100	0.22	1.31	1.74
Stimulasi	1.24	1.17	100	0.23	1.01	1.47
Kebaruan	1.00	1.03	100	0.20	0.80	1.20

Dataset Grab Food diambil dari hasil penilaian Grab Food. Penilaian untuk aspek Grab Food dapat dilihat pada tabel 6.31.

Tabel 6.32 Dataset 2 Grab Food

Scale	Data Set 2 (Grab – Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.03	1.32	100	0.26	0.77	1.29
Kejelasan	0.80	1.39	100	0.27	0.52	1.07
Efisiensi	0.87	1.55	100	0.30	0.56	1.17
Ketepatan	1.04	1.20	100	0.23	0.81	1.27
Stimulasi	0.70	1.25	100	0.24	0.46	0.95
Kebaruan	0.55	0.99	100	0.19	0.36	0.75

6.3.3.6 Beberapa kali dalam sebulan (Go-Food)

Nilai pada Go-Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Perbandingan dapat dilihat pada gambar 6.17 dan nilai pada Tabel 6.33.

Tabel 6.33 Dataset 1 Go-Food

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.85	0.82	12	0.46	1.38	2.31
Kejelasan	2.00	0.93	12	0.53	1.47	2.53

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Efisiensi	1.65	0.96	12	0.54	1.10	2.19
Ketepatan	1.40	0.96	12	0.54	0.85	1.94
Stimulasi	1.38	0.81	12	0.46	0.92	1.83
Kebaruan	0.98	1.03	12	0.58	0.40	1.56

Nilai pada Grab Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Lihat Tabel 6.34

Tabel 6.34 Dataset 2 Grab Food

Scale	Data Set 2 (Grab – Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.29	0.78	12	0.44	0.85	1.73
Kejelasan	1.23	1.13	12	0.64	0.59	1.87
Efisiensi	1.44	0.78	12	0.44	1.00	1.88
Ketepatan	1.27	0.78	12	0.44	0.83	1.71
Stimulasi	0.79	0.80	12	0.45	0.34	1.25
Kebaruan	0.56	0.75	12	0.42	0.14	0.99

6.3.3.7 Setiap hari (Grab Food)

Dataset Go-Food diambil dari hasil penilaian Go-Food. Nilai pada Go-Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Perbandingan dapat dilihat pada gambar 6.18 dan nilai pada Tabel 6.35.

Tabel 6.35 Dataset 1 Go-Food

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.56	1.07	64	0.26	1.30	1.82
Kejelasan	1.58	1.24	64	0.30	1.28	1.89
Efisiensi	1.55	1.28	64	0.31	1.23	1.86
Ketepatan	1.60	1.13	64	0.28	1.32	1.88
Stimulasi	1.34	1.09	64	0.27	1.07	1.61
Kebaruan	0.92	1.07	64	0.26	0.66	1.18

Dataset Grab Food diambil dari hasil penilaian Grab Food. Nilai pada Grab Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Penilaian untuk dataset Grab Food dapat dilihat pada Tabel 6.36.

Tabel 6.36 Dataset 2 Grab Food

Scale	Data Set 2 (Grab – Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.32	1.14	64	0.28	1.04	1.59
Kejelasan	1.21	1.22	64	0.30	0.91	1.51
Efisiensi	1.28	1.26	64	0.31	0.97	1.59
Ketepatan	1.32	1.07	64	0.26	1.06	1.59
Stimulasi	1.09	1.12	64	0.27	0.82	1.37
Kebaruan	0.73	0.90	64	0.22	0.51	0.95

6.3.3.8 Seminggu sekali (Grab Food)

Berikut Perbandingan pengalaman pengguna oleh pengguna yang seminggu sekali menggunakan layanan Go-Food. Nilai pada Go-Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Perbandingan dapat dilihat pada gambar 6.19 dan nilai bisa dilihat pada Tabel 6.37.

Tabel 6.37 Dataset 1 Go-Food

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.56	1.01	81	0.22	1.33	1.78
Kejelasan	1.37	1.10	81	0.24	1.13	1.61
Efisiensi	1.49	0.94	81	0.20	1.29	1.70
Ketepatan	1.44	1.01	81	0.22	1.22	1.66
Stimulasi	1.08	1.00	81	0.22	0.86	1.30
Kebaruan	0.85	0.93	81	0.20	0.65	1.05

Dataset Grab Food diambil dari hasil penilaian Grab Food. Nilai pada Grab Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Lihat Tabel 6.38.

Tabel 6.38 Dataset 2 Grab Food

Scale	Data Set 2 (Grab – Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	0.99	1.26	81	0.27	0.71	1.26
Kejelasan	0.92	1.19	81	0.26	0.66	1.18
Efisiensi	0.91	1.30	81	0.28	0.63	1.19
Ketepatan	0.99	1.09	81	0.24	0.75	1.23
Stimulasi	0.82	1.13	81	0.25	0.58	1.07
Kebaruan	0.48	0.98	81	0.21	0.26	0.69

6.3.3.9 Sebulan sekali (Grab Food)

Nilai pada Go-Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Perbandingan dapat dilihat pada gambar 6.20 dan nilai pada Tabel 6.39.

Tabel 6.39 Dataset 1 Go-Food

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.34	1.16	123	0.20	1.14	1.54
Kejelasan	1.38	1.15	123	0.20	1.18	1.58
Efisiensi	1.30	1.20	123	0.21	1.09	1.52
Ketepatan	1.17	1.22	123	0.22	0.96	1.39
Stimulasi	0.95	1.19	123	0.21	0.74	1.16
Kebaruan	0.88	0.96	123	0.17	0.71	1.05

Nilai pada Grab Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Dataset Grab Food diambil dari hasil penilaian Grab Food. Nilai pada Grab Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Lihat Tabel 6.40.

Tabel 6.40 Dataset 2 Grab Food

Scale	Data Set 2 (Grab – Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.06	1.21	123	0.21	0.85	1.27
Kejelasan	1.02	1.23	123	0.22	0.80	1.24

Scale	Data Set 2 (Grab – Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Efisiensi	0.98	1.35	123	0.24	0.74	1.22
Ketepatan	1.05	1.09	123	0.19	0.86	1.25
Stimulasi	0.82	1.21	123	0.21	0.61	1.03
Kebaruan	0.56	0.89	123	0.16	0.41	0.72

6.3.3.10 Hanya sekali (Grab Food)

Berikut Perbandingan pengalaman pengguna oleh pengguna yang hanya sekali menggunakan layanan Go-Food. Dataset Go-Food diambil dari hasil penilaian Go-Food. Nilai pada Go-Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Perbandingan dapat dilihat pada gambar 6.21 dan nilai pada Tabel 6.41.

Tabel 6.41 Dataset 1 Go-Food

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	2.30	0.79	5	0.70	1.60	3.00
Kejelasan	2.45	0.80	5	0.70	1.75	3.15
Efisiensi	1.90	1.46	5	1.28	0.62	3.18
Ketepatan	1.95	1.02	5	0.90	1.05	2.85
Stimulasi	2.05	0.72	5	0.63	1.42	2.68
Kebaruan	1.40	1.01	5	0.88	0.52	2.28

Dataset Grab Food diambil dari hasil penilaian Grab Food. Nilai pada Grab Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Penilaian pada Grab Food dapat dilihat pada tabel 6.42.

Tabel 6.42 Dataset 2 Grab Food

Scale	Data Set 2 (Grab – Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	0.70	1.92	5	1.68	-0.98	2.38
Kejelasan	0.80	1.11	5	0.97	-0.17	1.77
Efisiensi	0.90	1.81	5	1.58	-0.68	2.48
Ketepatan	1.25	0.85	5	0.74	0.51	1.99

Scale	Data Set 2 (Grab – Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Stimulasi	0.75	1.70	5	1.49	-0.74	2.24
Kebaruan	0.35	0.76	5	0.67	-0.32	1.02

6.3.3.11 Beberapa kali dalam seminggu (Grab Food)

Berikut Perbandingan pengalaman pengguna oleh pengguna yang beberapa kali dalam seminggu menggunakan layanan Go-Food. . Perbandingan dapat dilihat pada gambar 6.22 dan nilai pada Tabel 6.43.

Tabel 6.43 Dataset 1 Go-Food

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.43	1.18	107	0.22	1.20	1.65
Kejelasan	1.59	1.25	107	0.24	1.35	1.82
Efisiensi	1.46	1.15	107	0.22	1.24	1.68
Ketepatan	1.43	1.16	107	0.22	1.21	1.65
Stimulasi	1.18	1.18	107	0.22	0.96	1.41
Kebaruan	0.93	1.08	107	0.21	0.73	1.14

Dataset Grab Food diambil dari hasil penilaian Grab Food. Nilai pada Grab Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Lihat Tabel 6.44.

Tabel 6.44 Dataset 2 Grab Food

Scale	Data Set 2 (Grab – Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.17	1.09	107	0.21	0.96	1.38
Kejelasan	1.01	1.27	107	0.24	0.77	1.25
Efisiensi	0.96	1.29	107	0.24	0.72	1.21
Ketepatan	1.14	1.09	107	0.21	0.93	1.34
Stimulasi	0.87	1.16	107	0.22	0.65	1.09
Kebaruan	0.61	0.84	107	0.16	0.45	0.76

6.3.3.12 Beberapa kali dalam sebulan (Grab Food)

Berikut Perbandingan pengalaman pengguna berdasarkan pengguna yang beberapa kali dalam sebulan menggunakan layanan Go-Food. Dataset Go-Food diambil dari hasil penilaian Go-Food. Nilai pada Go-Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Lihat Tabel 6.45

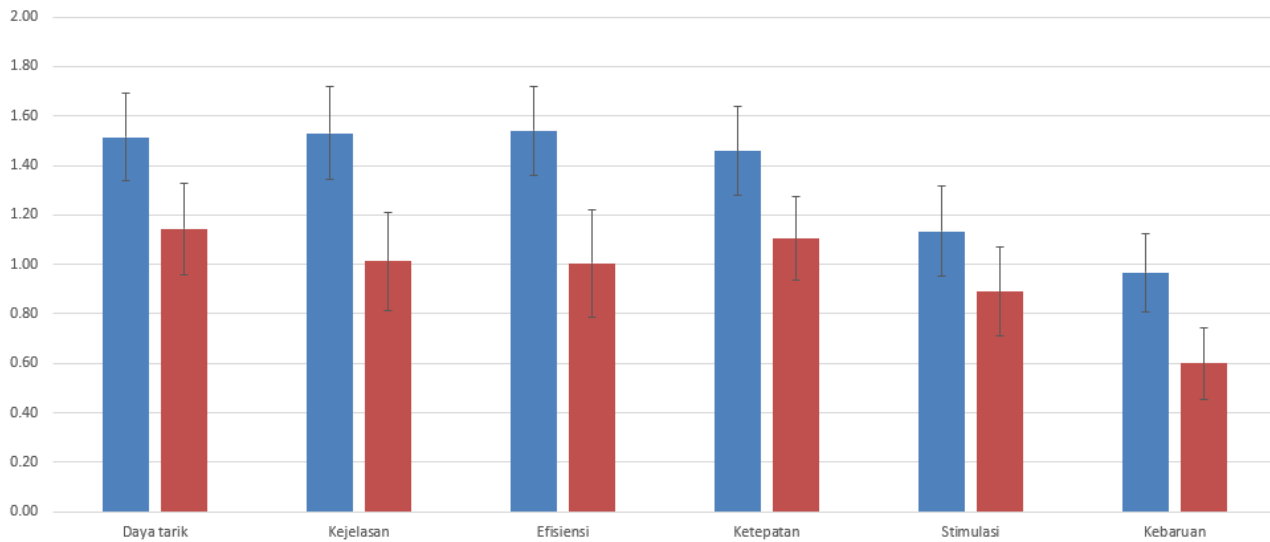
Tabel 6.45 Dataset 1 Go-Food

Scale	Data Set 1 (Go-Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.52	1.03	14	0.54	0.98	2.06
Kejelasan	2.05	0.98	14	0.51	1.54	2.57
Efisiensi	1.75	0.98	14	0.51	1.24	2.26
Ketepatan	1.29	0.92	14	0.48	0.80	1.77
Stimulasi	1.32	1.02	14	0.53	0.79	1.86
Kebaruan	0.96	1.15	14	0.60	0.36	1.57

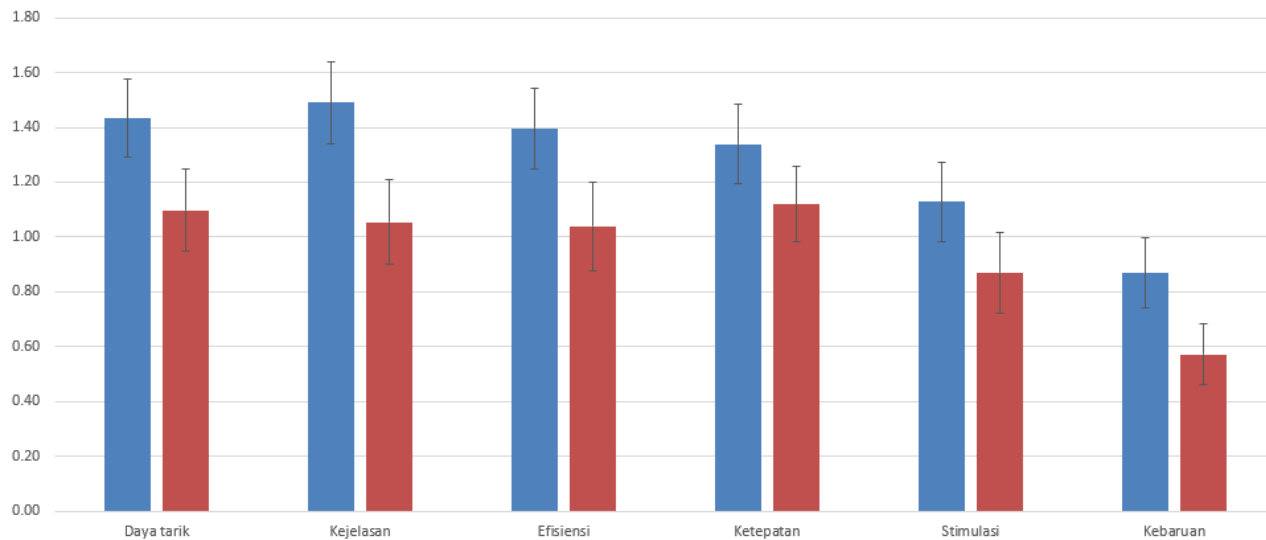
Dataset Grab Food diambil dari hasil penilaian Grab Food. Nilai pada Grab Food dapat dilihat pada baris mean yang merupakan nilai pada skala penilaian yang dimaksud. Kedua penilaian antara Go-Food da Grab Food dibandingkan dan perbandingan keduanya dapat dilihat pada Gambar 6.23 dan nilai pada Tabel 6.46.

Tabel 6.46 Dataset 2 Grab Food

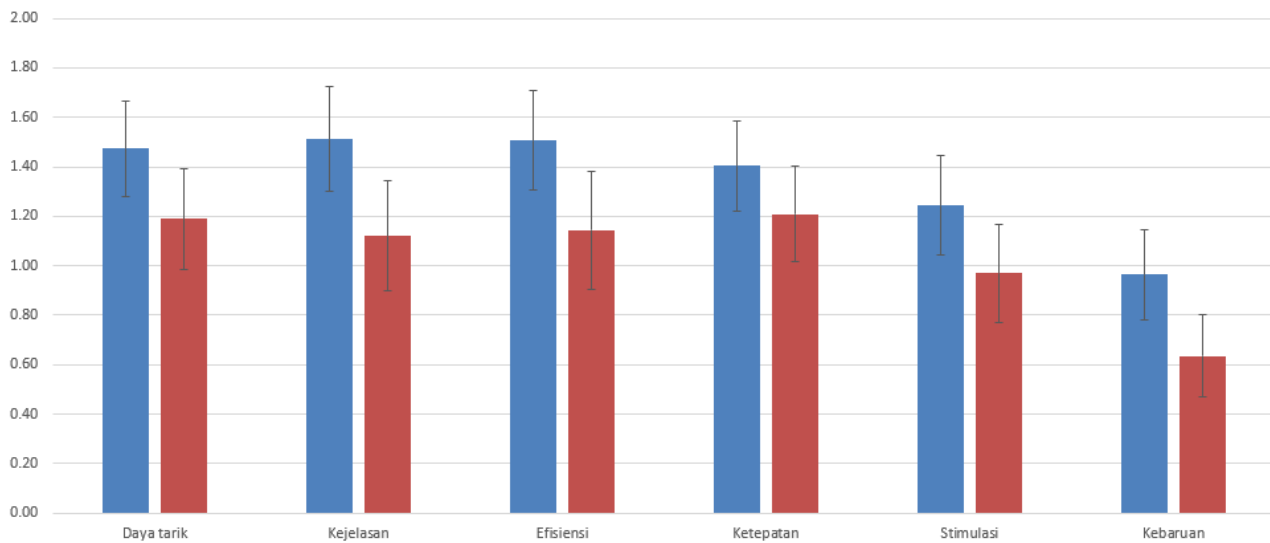
Scale	Data Set 2 (Grab – Food)					
	Mean	STD	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya tarik	1.13	0.76	14	0.40	0.73	1.53
Kejelasan	1.41	1.05	14	0.55	0.86	1.96
Efisiensi	1.50	0.74	14	0.39	1.11	1.89
Ketepatan	1.14	0.77	14	0.40	0.74	1.55
Stimulasi	0.77	0.68	14	0.35	0.41	1.12
Kebaruan	0.55	0.70	14	0.37	0.19	0.92



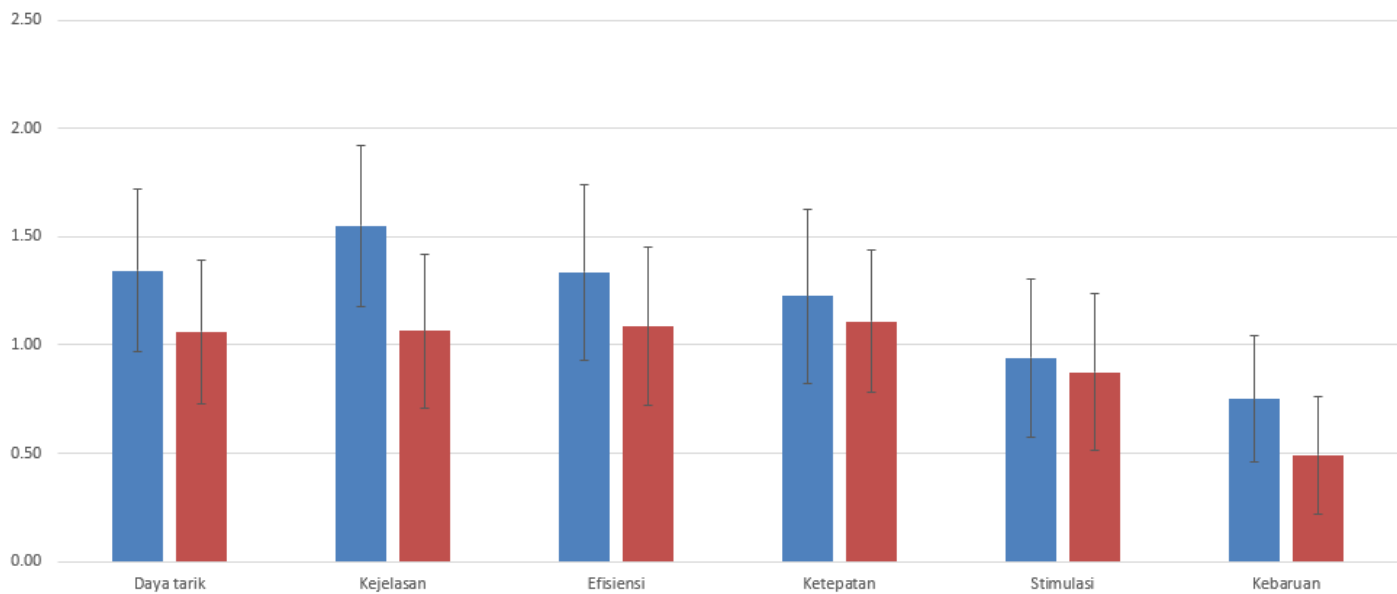
Gambar 6.4 Grafik perbandingan layanan sesuai jenis kelamin laki - laki



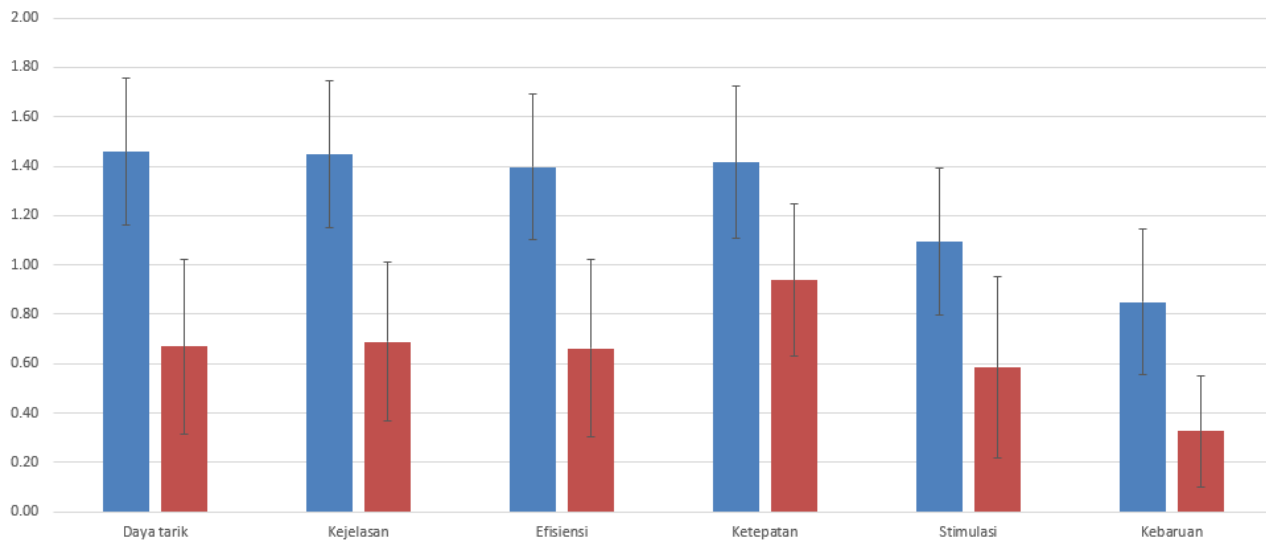
Gambar 6.5 Grafik perbandingan layanan sesuai jenis kelamin perempuan



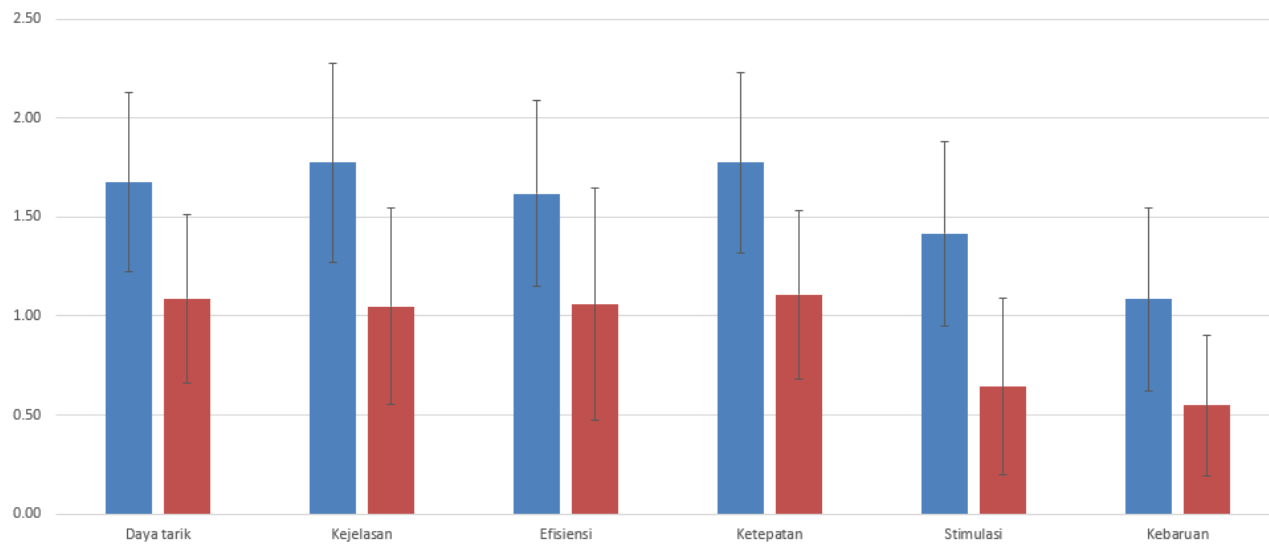
Gambar 6.6 Grafik perbandingan layanan di Surabaya



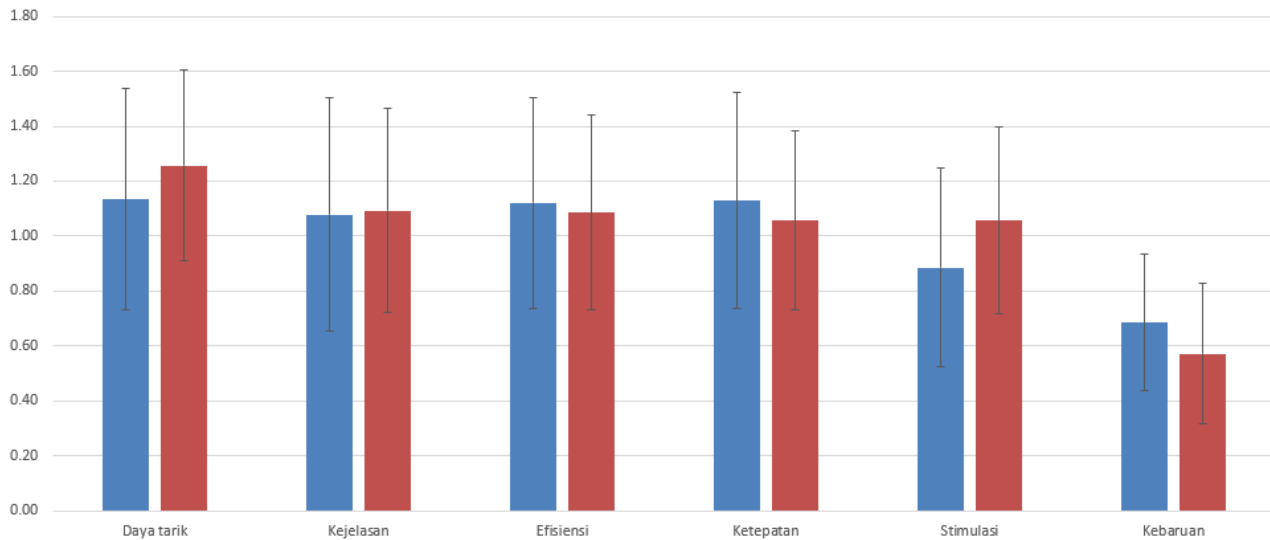
Gambar 6.7 Grafik perbandingan layanan di Malang



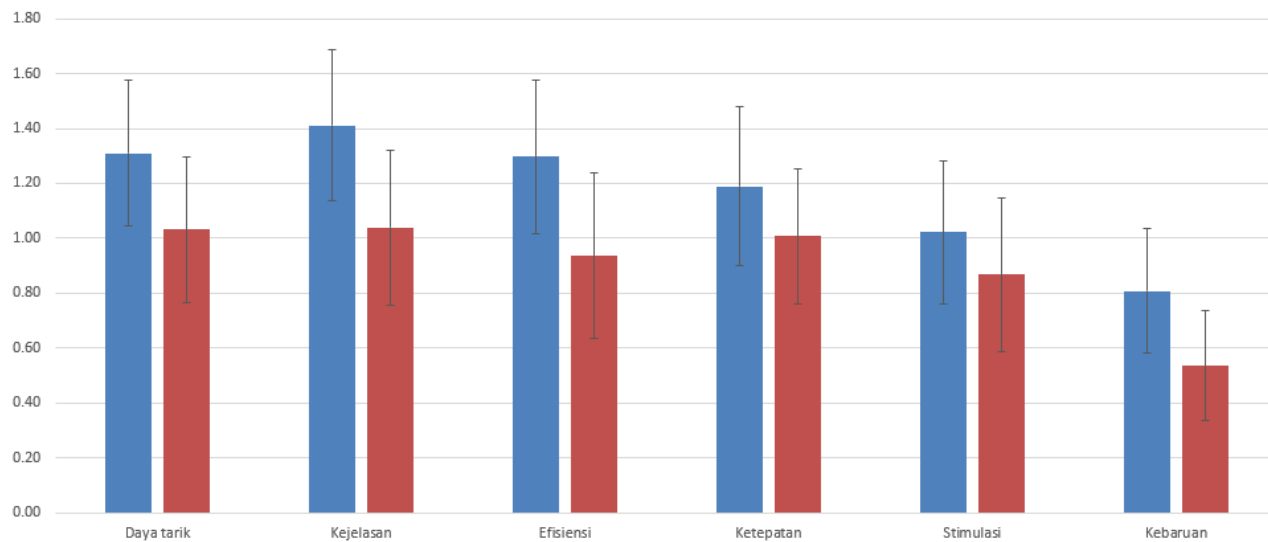
Gambar 6.8 Grafik perbandingan layanan di Jakarta



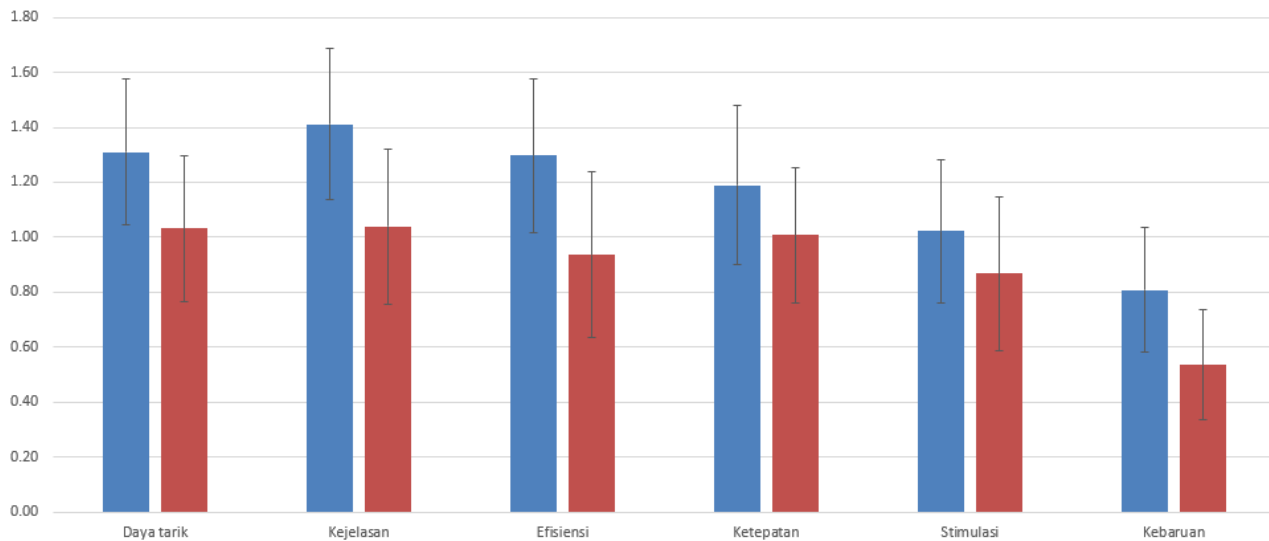
Gambar 6.9 Grafik perbandingan layanan di Yogyakarta



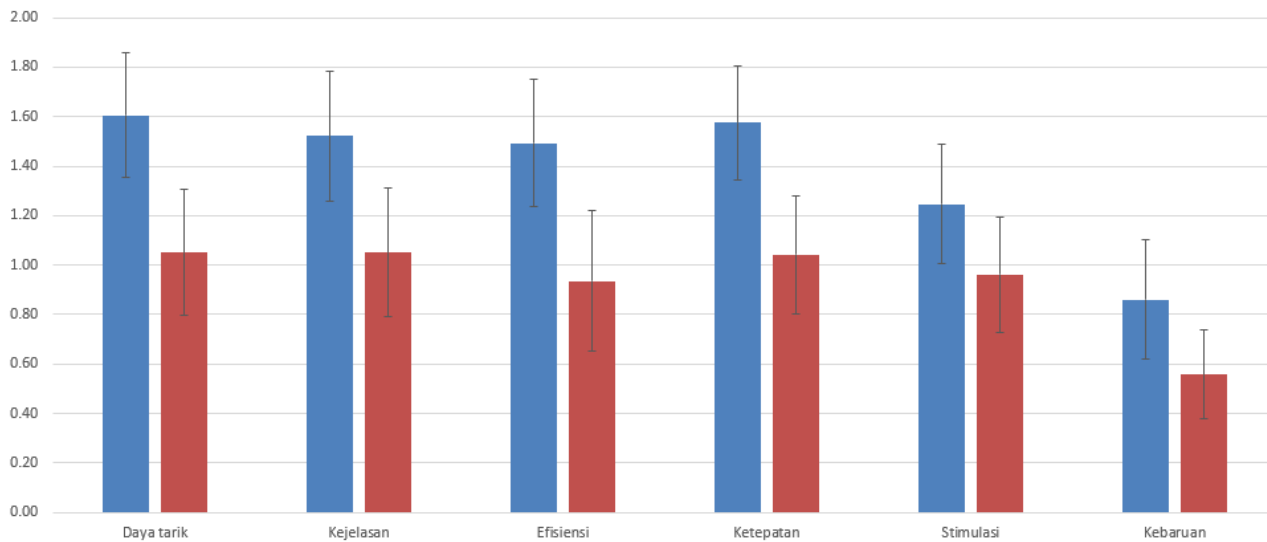
Gambar 6.10 Grafik perbandingan layanan di Sidoarjo



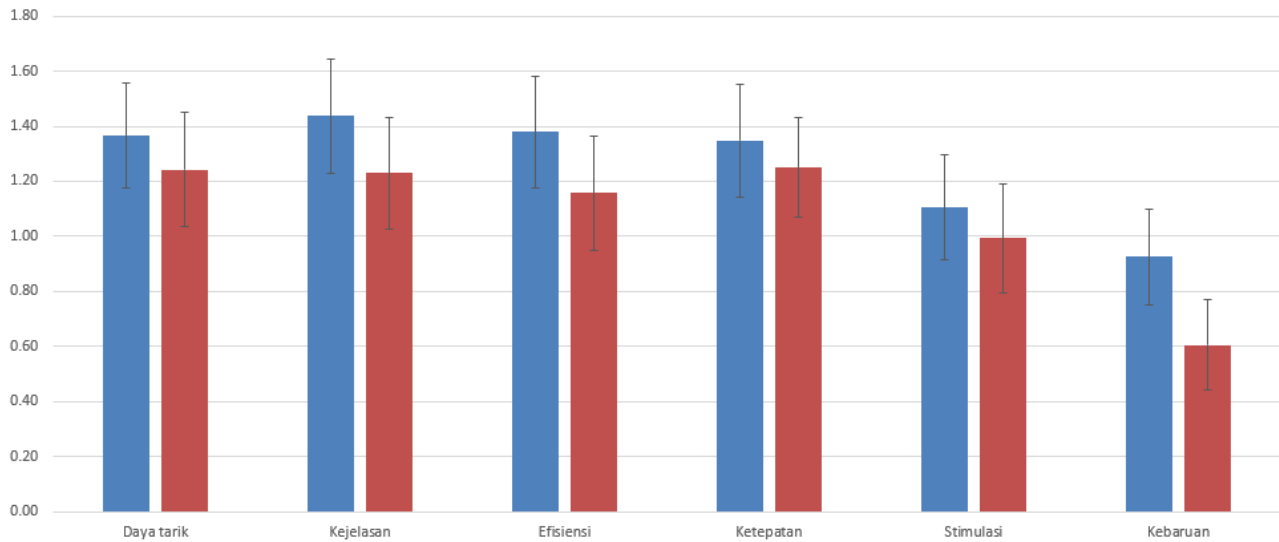
Gambar 6.11 Grafik perbandingan layanan di Bandung



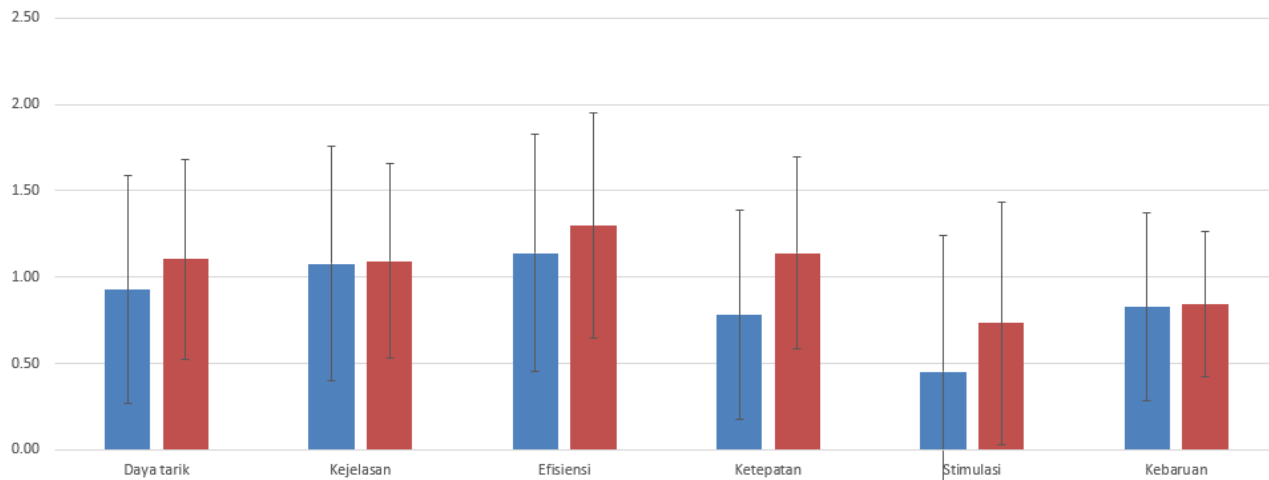
Gambar 6.12 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Go-Food hanya sekali



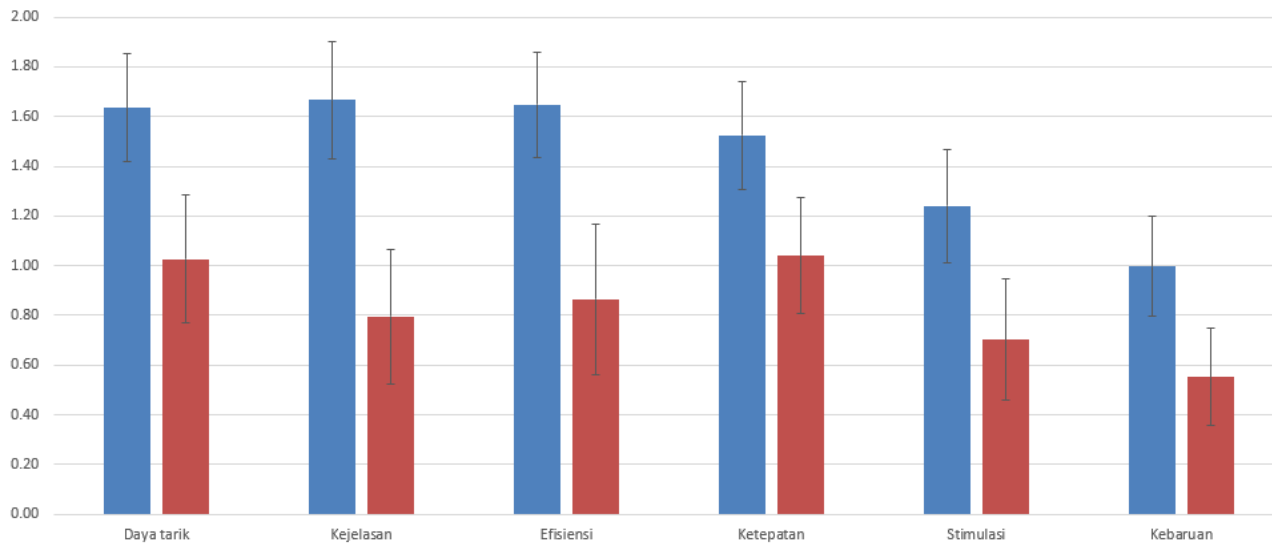
Gambar 6.13 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Go-Food seminggu sekali



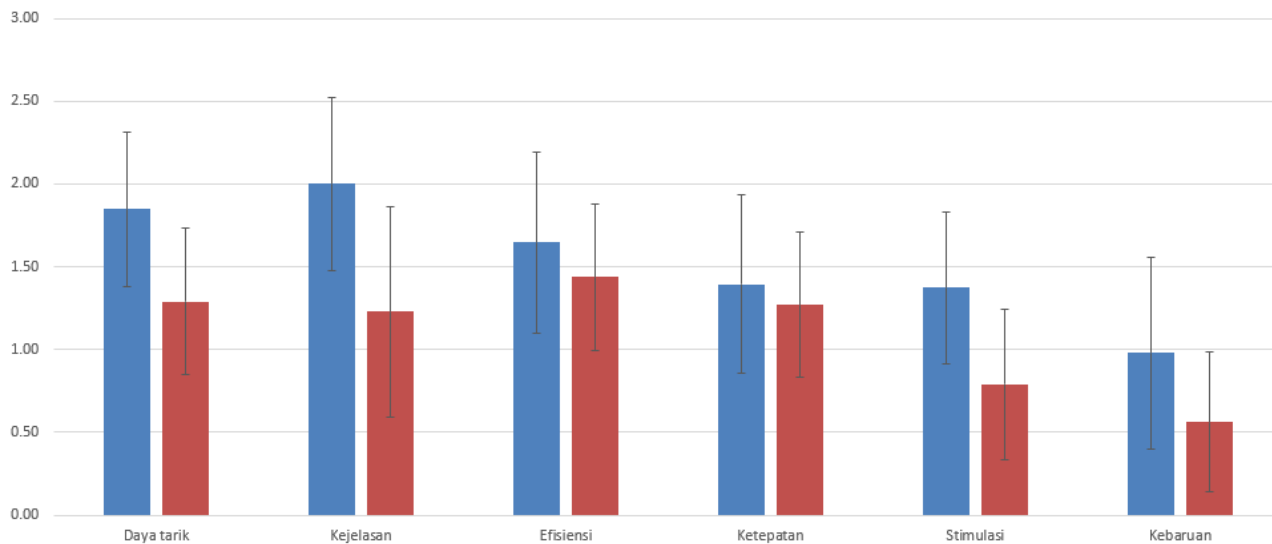
Gambar 6.14 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Go-Food sebulan sekali



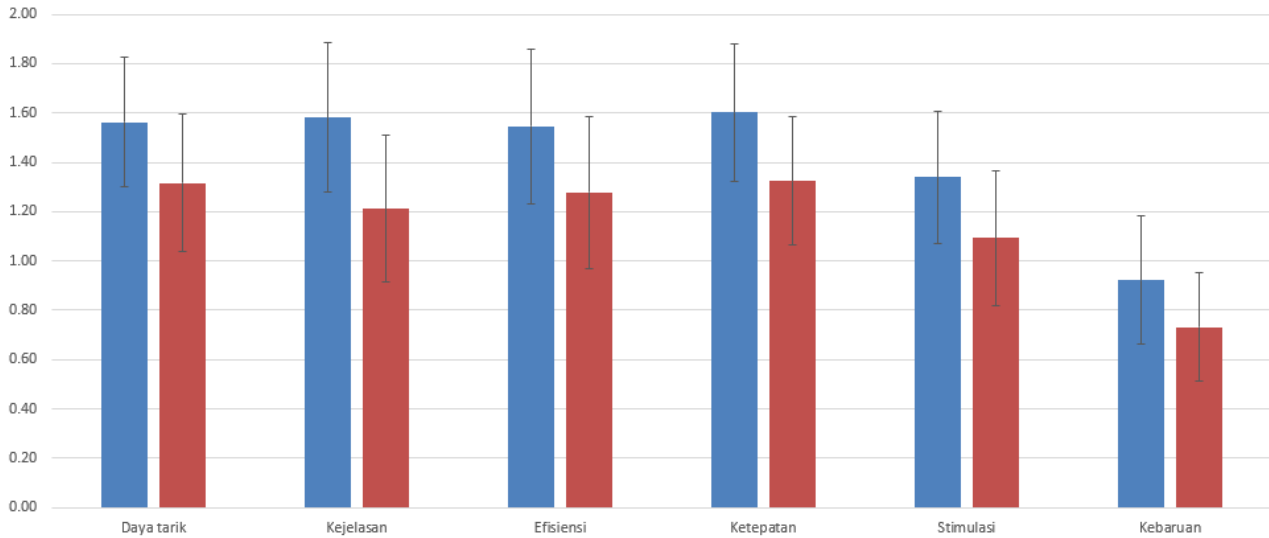
Gambar 6.15 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Go-Food hanya sekali



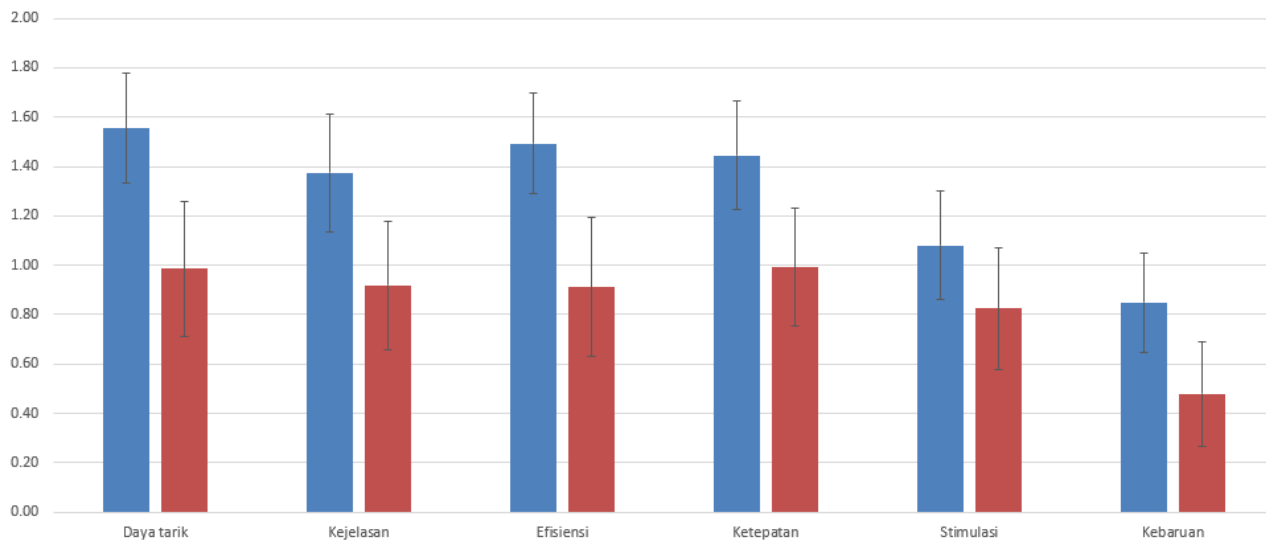
Gambar 6.16 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Go-Food beberapa kali dalam seminggu



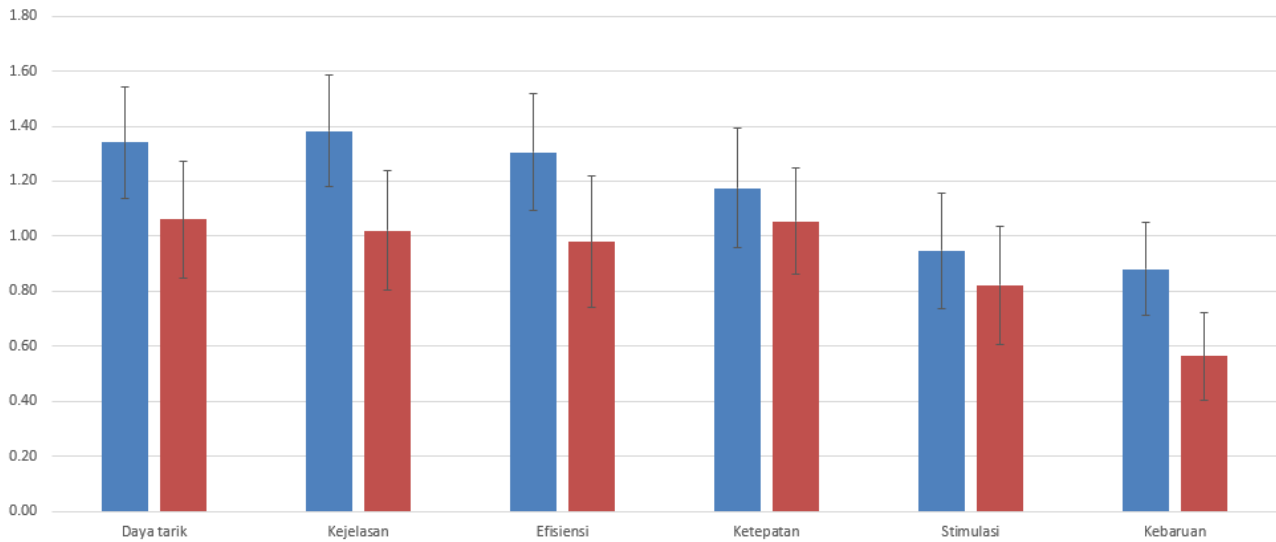
Gambar 6.17 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Go-Food beberapa kali dalam sebulan



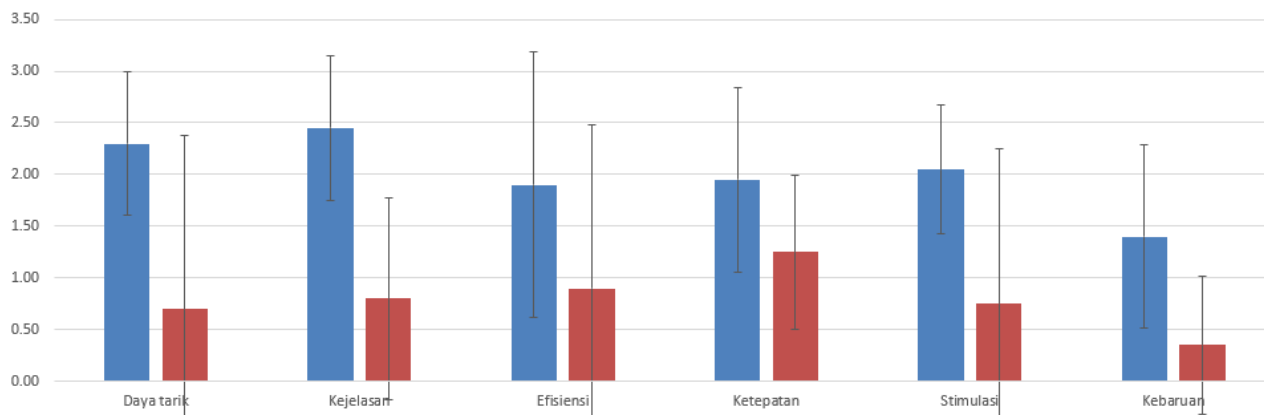
Gambar 6.18 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Grab Food setiap hari



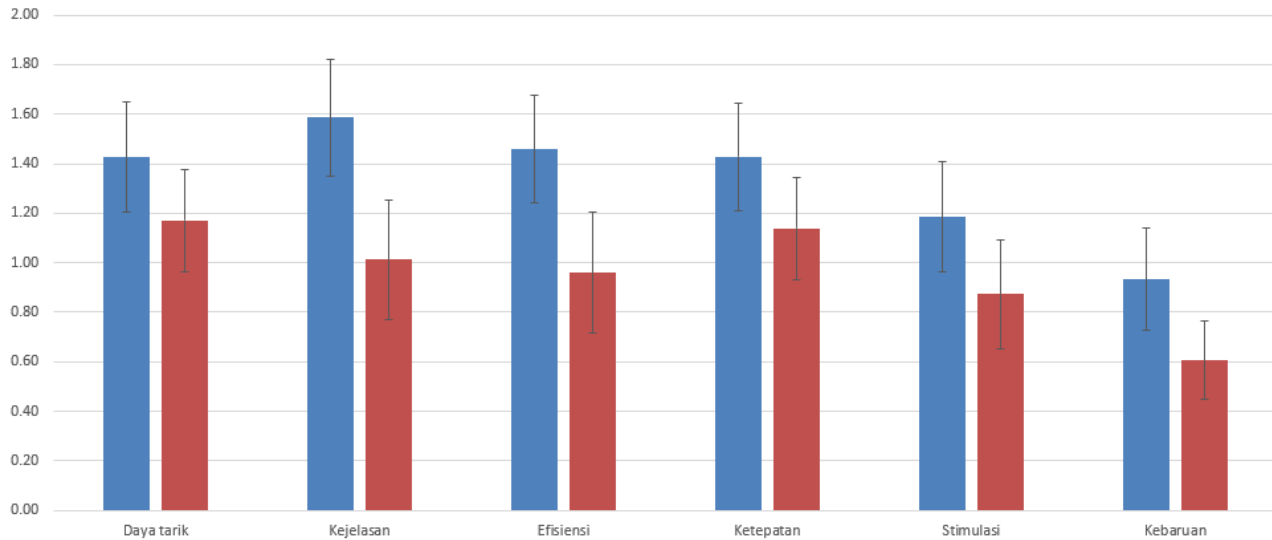
Gambar 6.19 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Grab Food seminggu sekali



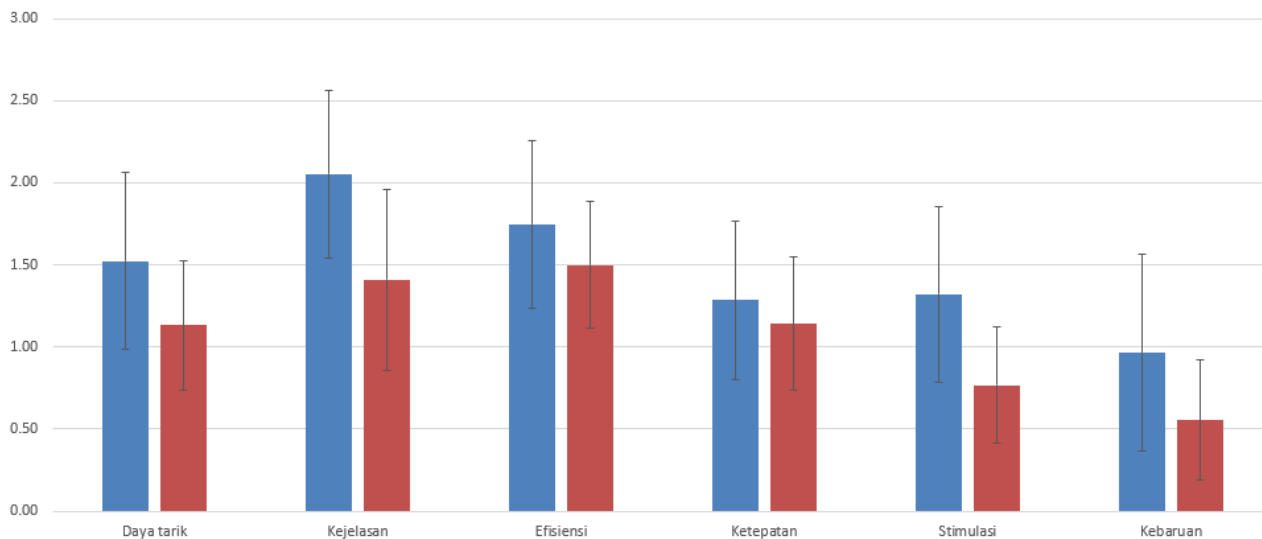
Gambar 6.20 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Grab Food sebulan sekali



Gambar 6.21 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Grab Food hanya sekali



Gambar 6.22 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Grab Food beberapa kali dalam seminggu



Gambar 6.23 Grafik perbandingan layanan berdasarkan pengguna yang menggunakan layanan Grab Food beberapa kali dalam sebulan

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran yang dapat penulis berikan untuk penelitian berikutnya. Kesimpulan dari penelitian ini diambil dari hasil analisis data sampel yang diambil kurang lebih 5 minggu dengan menyebarkan kuesioner secara online yang kemudian diolah dan dianalisis berupa penilaian dan perbandingan pengalaman pengguna dari pengguna kedua layanan Go-Food dan Grab Food. Saran untuk penelitian selanjutnya berupa hal-hal yang dapat ditingkatkan maupun pengembangan untuk penelitian yang akan datang.

7.1 Kesimpulan

Pada penelitian ini penulis melakukan penilaian dan perbandingan pengalaman pengguna pada fitur Go-Food pada aplikasi Go-Jek dan fitur Grab Food pada aplikasi Grab, pada tahap awal penulis membuat kuesioner berdasarkan 26 item pernyataan yang terdapat pada *User Experience Questionnaire* yang kemudian kuesioner tersebut disebarakan secara online dengan target responden sebagai berikut :

1. Pengguna yang pernah memakai layanan Go-Food dan Grab Food minimal sekali.
2. Responden yang dianggap adalah yang masih berstatus pelajar/mahasiswa.
3. Berumur minimal 17 tahun.

Setelah mendapat data tahap selanjutnya adalah analisis terhadap data yang telah didapatkan, hasil analisis meliputi :

1. Hasil penilaian pengalaman pengguna terhadap layanan Go-Food.

2. Hasil penilaian pengalaman pengguna terhadap layanan Grab Food.
3. Perbandingan penilaian antara layanan Go-Food dan Grab Food.

Setelah mendapatkan hasil dari analisis data kemudian ditarik kesimpulan berdasarkan rumusan masalah yang telah didefinisikan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah berupa hasil penilaian dan perbandingan pengalaman pengguna pada kedua layanan pesan antar makanan Go-Food dan Grab Food, yaitu antara lain

1. Dari 6 skala penilaian yang terdiri dari daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi dan kebaruan, Go-Food memiliki penilaian diatas 0.8 yang berarti memiliki penilaian yang positif
2. Dari 6 skala penilaian yang terdiri dari daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, dan stimulasi, Grab Food memiliki penilaian diatas 0.8 yang berarti memiliki penilaian yang positif dan grafiknya terletak pada warna hijau dan pada skala kebaruan Grab Food memiliki penilaian dibawah 0.8 dan diatas -0.8 tepatnya pada angka 0.581 yang memiliki penilaian netral.
3. Dari 6 skala pengukuran pada *User Experience Questionnaire* yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, kebaruan. Layanan pesan antar makanan Go-Food lebih unggul daripada Grab Food secara umum dari sisi pengalaman pengguna.

7.2 Saran

Saran yang dapat diberikan mengenai perbaikan, pengembangan dan penyempurnaan untuk penelitian yang akan datang, antara lain adalah :

1. Melakukan penyaringan responden dengan spesifik dan berimbang agar mendapat data yang lebih kualitatif.
2. Perbanyak waktu pengumpulan data sehingga banyak data yang dapat dibandingkan dan meningkatkan kualitas hasil.

3. Penelitian selanjutnya dapat melakukan analisis serupa namun untuk studi kasus yang lebih spesifik, misal menilai pengguna yang memesan jenis makanan tertentu, seperti fast food, makanan berbahan ayam, minuman sehingga akan menghasilkan temuan–temuan baru yang bermanfaat.
4. Untuk para pengembang, baik untuk PT. Gojek Indonesia selaku pemilik dari aplikasi Go-Jek/Go-Food dan PT. Grab Taxi Indonesia selaku pemilik aplikasi Grab/Grab Food untuk terus meningkatkan kualitas dalam layanan masing–masing, khususnya pada aspek pengalaman pengguna, karena dengan pengalaman pengguna yang bagus pengguna akan mendapatkan kenyamanan saat menggunakan aplikasi.
5. Berdasarkan hasil penelitian ini, khusus kepada PT. Grab Taxi Indonesia untuk meningkatkan aspek pengalaman pengguna sesuai 6 skala penilaian, agar pengalaman pengguna pada Grab Food dapat bersaing dengan Go-Food.
6. Berdasarkan hasil penelitian ini, untuk PT. Gojek Indonesia untuk terus menjaga kualitas layanannya, karena dari penelitian ini Go-Food lebih unggul dari Grab Food dari sisi pengalaman pengguna.

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR PUSTAKA

- [1] APJII, “Infografis penetrasi dan perilaku penggunaan internet indonesia,” 2016.
- [2] E. Turban and D. King, *Introduction to E-Commerce*. 2002.
- [3] Humas Sekretariat Kabinet RI, “nilah Perpres No. 74 Tahun 2017 tentang ‘Road Map E-Commerce’ Tahun 2017–2019,” 2017. [Online]. Available: <http://setkab.go.id/inilah-perpres-no-74-tahun-2017-tentang-road-map-e-commerce-tahun-2017-2019/>.
- [4] Viva.co.id, “Perilaku Konsumtif Masyarakat pada Smartphone Meningkat,” 2017. [Online]. Available: <https://www.viva.co.id/digital/oprek/943097-perilaku-konsumtif-masyarakat-pada-smartphone-meningkat>.
- [5] A. M. Adiana, “Konsumtif itu Karena Apa?,” 2015. [Online]. Available: https://www.kompasiana.com/miraadiana/konsumtif-itu-karena-apa_5631a8453193738d100d4390.
- [6] A. Cynthia, “eCommerce 101: Menarik Pengunjung Menjadi Customer.” [Online]. Available: <http://www.hellobisnis.com/2017/01/06/ecommerce-101-menarik-pengunjung-menjadi-customer/>.
- [7] J. Rinaldi, “30 Eye-Opening User Experience Stats [Infographic].” [Online]. Available: <https://www.impactbnd.com/blog/user-experience-stats-infographic>.
- [8] maxmanroe, “Go-Food ~ Layanan Delivery Makanan Terbaru Dari Go-Jek.” [Online]. Available: <https://www.maxmanroe.com/go-food-layanan-delivery-makanan-terbaru-dari-Go-Jek.html>.
- [9] A. Zaenudin, “Menyelami Bisnis Warung Makan yang

- Masuk Daftar Pesan Antar Go-Food.” [Online]. Available: <https://tirto.id/menyelami-bisnis-warung-makan-yang-masuk-daftar-pesan-antar-go-food-cEs1>.
- [10] Grab, “Mengapa GrabFood?” [Online]. Available: <https://www.Grab.com/id/Grabfood/>.
- [11] M. Dr. Maya Ariyanti S.E and M. Dinda Amanda Zuliestiana S.E, “Analisis Perbandingan Website Quality Situs Online Travel Agencies Traveloka Dan Tiket.Com Menurut Konsumen,” *e-Proceeding Manag.*, p. 4, 2016.
- [12] E. S. Dinata and A. Fauzi, “Pengaruh E-Service Quality Ritel Online Di Indonesia Terhadap E-Satisfaction Melalui Experiential Value Sebagai Variabel Antara (Studi Pada Zalora Indonesia),” p. 9.
- [13] D. H. Syaifullah, M. A. Puspasari, and A. Hanifah, “Analisis User Experience pada Penggunaan Aplikasi Mobile Jakarta Smart City,” vol. 2017, pp. 4–6, 2017.
- [14] A. Sularsa, A. S. Prihatmanto, and E. Nugroho, “Evaluasi User Experiences Produksi Digital Museum dengan Menggunakan UEQ Studi Kasus Aplikasi Interaktif Bandung Purba.”
- [15] R. D. Munthe, K. C. Brata, and L. Fanani, “Analisis User Experience Aplikasi Mobile Facebook (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Brawijaya),” vol. 2, no. 7, pp. 2679–2688, 2018.
- [16] E. Turban, D. King, J. K. Lee, T.-P. Liang, and D. C. Turban, *Electronic Commerce*. 2015.
- [17] M. Riadi, “Belanja Elektronik,” pp. 10–42, 2008.
- [18] Alben, “User experience definitions,” 1996. [Online]. Available: <http://www.allaboutux.org/ux-definitions>.
- [19] L. Klein, “What is UX Design? 15 User Experience Experts Weigh In,” 2015. [Online]. Available:

<https://www.usertesting.com/blog/2015/09/16/what-is-ux-design-15-user-experience-experts-weigh-in/>.

- [20] R. Christian and M. Ariyanti, “Pengaruh Celebrity Endorser Terhadap Minat Pembelian Situs Belanja Online Tokopedia Di Kota Bandung (Studi Kasus Pada Chelsea Islan Dalam Iklan Tokopedia) Influence of Celebrity Endorser on Purchase Intention Online Marketplace Tokopedia in Bandung (Ca,” vol. 4, no. 1, pp. 18–24, 2017.
- [21] S. Kasus, A. Interaktif, and B. Purba, “Evaluasi User Experiences Produk iDigital Museum dengan Menggunakan UEQ,” vol. 2, no. 2, pp. 56–62, 2015.
- [22] B. Laugwitz, T. Held, and M. Schrepp, “Construction and Evaluation of a *User Experience Questionnaire*,” *HCI Usability Educ. Work*, vol. 5298, pp. 63–76, 2008.
- [23] A. Hinderks, “User Experience Quistionnaire (UEQ).” [Online]. Available: <http://www.ueq-online.org/>.
- [24] Binus University, “Uji Validitas dan Reliabilitas,” 2014. [Online]. Available: qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/.
- [25] S. D. Anastasiadou, “R ELIABILITY AND V ALIDITY T ESTING OF A N EW S CALE F OR M ESURING A TTITUDES T OWARD,” vol. 4, no. 1, pp. 1–10, 2011.
- [26] M. Rauschenberger, M. S. P. Medien-systempartner, M. Schrepp, S. A. P. Ag, M. P. Cota, and S. Olschner, “Efficient Measurement of the User Experience of Interactive Products . How to use the *User Experience Questionnaire* (UEQ). Example : Spanish Language Version,” vol. 2, pp. 39–45, 2013.
- [27] M. Schrepp and A. Hinderks, “Applying the *User Experience Questionnaire* (UEQ) in Different Evaluation Scenarios Applying the *User Experience Questionnaire* (UEQ) in different evaluation

scenarios,” no. January 2015, 2014.

- [28] T. Journal and E. O. January, “The Journal of Educators Online-JEO January 2016 ISSN,” vol. 13, no. 1, pp. 58–79, 2016.

BIODATA PENULIS



Penulis lahir di Surabaya pada tanggal 10 Januari 1996, dengan nama lengkap Endar Adi Sasmito dan biasa disapa Endar. Penulis merupakan anak pertama dari 2 bersaudara. Penulis menempuh pendidikan formal di TK Al – Kautsar Driyorejo Gresik, SDN Sumpat 2 Driyorejo Gresik dan pindah sekolah saat naik kelas 6 ke SD Hangtuh 12 Surabaya, SMP Negeri 2 Surabaya dan Madrasah

Bertaraf Internasional Amanatul Ummah Pacet Mojokerto. Penulis kemudian melanjutkan pendidikan di Departemen Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya pada tahun 2014 melalui jalur SBMPTN dan mendapat NRP Mahasiswa 05211440000142. Selama kuliah selain mengikuti kegiatan akademik yaitu perkuliahan penulis juga aktif dalam kegiatan kemahasiswaan. Penulis tercatat aktif menjadi staff Departemen PSDM HMSI 2015/2016 merangkap menjadi Steering Committee Manage 2015/2016, Menjadi Kepala Divisi Kaderisasi PSDM 2016/2017, 2 kali menjadi panitia GERIGI pada 2015 dan 2016, menjadi staff kamjain Information Systems Expo 2015 dan menjadi Koordinator kamjain Information Systems Expo pada 2016, staff kamjain ITS Expo 2015 dan 2016, selain itu penulis juga aktif dalam kegiatan kepanduan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi ITS dengan menjadi pemandu FTIF periode 2015/2017. Dalam tugas akhir ini penulis mengambil bidang minat sistem enterprise. Penulis dapat dihubungi melalui nomor 082244855530 atau email endarsasmito1@gmail.com.

Halaman ini sengaja dikosongkan

LAMPIRAN A Kuesioner

Berikut merupakan lampiran dari kuesioner yang digunakan dalam proses pengambilan data.

Apakah anda pernah menggunakan layanan Go - Food dari aplikasi Go Jek ? *

- ☐ Ya
- ☐ Tidak (Terimakasih, anda tidak perlu melanjutkan kuesioner)

Apakah anda pernah menggunakan layanan Grab Food dari aplikasi Grab? *

- ☐ Ya
- ☐ Tidak (Terimakasih, anda tidak perlu melanjutkan kuesioner)

Gambar 10.1 Pertanyaan screening pada responden

Profil Responden
Nama Lengkap
Jawaban Anda
No Handphone (untuk dihubungi jika anda beruntung mendapat pulsa gratis)
Jawaban Anda
Jenis Kelamin *
☐ Laki - Laki ☐ Perempuan
Domisili saat ini (kota) *
Jawaban Anda

Usia *

- ☐ 17 - 25 Tahun
- ☐ 26 - 35 Tahun
- ☐ 36 - 45 Tahun
- ☐ 46 - 55 Tahun
- ☒ 55 Tahun Keatas

Pekerjaan Saat Ini *

- ☐ Pelajar / Mahasiswa
- ☐ Pegawai Negeri Sipil
- ☐ Pegawai Swasta
- ☐ Pegawai BUMN
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Yang lain: _____

Kapan terakhir kali anda menggunakan layanan Go-Food ? *

- ☐ Hari ini
- ☐ Kemarin
- ☐ Beberapa hari yang lalu
- ☐ Minggu lalu
- ☐ Bulan lalu
- ☐ Yang lain: _____

Kapan terakhir kali anda menggunakan layanan Grab Food ? *

☐ Hari ini

☐ Kemarin

☐ Beberapa hari yang lalu

☐ Minggu lalu

☐ Bulan lalu

☐ Yang lain: _____

Seberapa sering anda menggunakan layanan Go-Food ? *

☐ Setiap hari

☐ Beberapa kali dalam seminggu

☐ Seminggu sekali

☐ Sebulan sekali

☐ Yang lain: _____

Seberapa sering anda menggunakan layanan Grab Food ? *

☐ Setiap hari

☐ Beberapa kali dalam seminggu

☐ Seminggu sekali

☐ Sebulan sekali

☐ Yang lain: _____

[KEMBALI](#) [BERIKUTNYA](#)

Gambar 10.2 Pertanyaan profil responden

Penilaian Pengalaman Pengguna Layanan Go - Food dan Grab Food

Petunjuk Pengisian :

Dibawah ini akan diajukan kuesioner dengan beberapa pernyataan, dengan tiap poin ada 2 pernyataan dimana terdapat 7 skala penilaian, semakin ke kiri menunjukan bahwa anda semakin setuju dengan pernyataan yang ada dikiri begitu juga sebaliknya, untuk penilaian dengan angka 4 berarti anda memutuskan untuk netral

1a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan menyusahkan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan memuaskan

1b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan menyusahkan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan memuaskan

2a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan tak dapat dipahami	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan dapat dipahami

2b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan tak dapat dipahami	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan dapat dipahami

3a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan kreatif	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan monoton

3b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan kreatif	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan monoton

4a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan mudah dipelajari	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan sulit dipelajari

4b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan mudah dipelajari	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan sulit dipelajari

5a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan bermanfaat	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan kurang bermanfaat

5b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan bermanfaat	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan kurang bermanfaat

6a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan membosankan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan mengasyikkan

6b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan membosankan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan mengasyikkan

7a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan tidak menarik	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan menarik

7b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan tidak menarik	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan menarik

8a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan tak dapat diprediksi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan dapat diprediksi

8b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan tak dapat diprediksi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan dapat diprediksi

9a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan memiliki respon cepat	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan memiliki respon lambat

9b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan memiliki respon cepat	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan memiliki respon lambat

10a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food merupakan produk berdaya cipta	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food merupakan produk konvensional

10b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food merupakan produk berdaya cipta	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food merupakan produk konvensional

11a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan mengahalagi tujuan pengguna	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan mendukung tujuan pengguna

11b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan menghalangi tujuan pengguna	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan mendukung tujuan pengguna

12a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan baik	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan buruk

12b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan baik	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan buruk

13a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan rumit	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan sederhana

13b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan rumit	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan sederhana

14a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan tidak disukai	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan menyenangkan

14b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan tidak disukai	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan menggembirakan

15a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan lazim	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan terdepan

15b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan lazim	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan terdepan

16a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan tidak nyaman	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan nyaman

16b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan tidak nyaman	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan nyaman

17a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan aman	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan tidak aman

17b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan aman	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan tidak aman

18a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan memotivasi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan tidak memotivasi

18b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan memotivasi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan tidak memotivasi

19a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan memenuhi ekspektasi pengguna	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan tidak memenuhi ekspektasi pengguna

19b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan memenuhi ekspektasi pengguna	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan tidak memenuhi ekspektasi pengguna

20a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan tidak efisien	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan efisien

20b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan tidak efisien	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan efisien

21a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan jelas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan membingungkan

21b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan jelas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan membingungkan

22a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan tidak praktis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan praktis

22b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan tidak praktis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan praktis

23a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan terorganisir	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan berantakan

23b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan terorganisir	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan berantakan

24a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan atraktif	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan tidak atraktif

24b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan atraktif	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan tidak atraktif

25a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan ramah pengguna	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan tidak ramah pengguna

25b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan ramah pengguna	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan tidak ramah pengguna

26a. (GoFood) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Go-Food secara keseluruhan konservatif	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Go-Food secara keseluruhan inovatif

26b. (Grab Food) *

	1	2	3	4	5	6	7	
Layanan Grab Food secara keseluruhan konservatif	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Layanan Grab Food secara keseluruhan inovatif

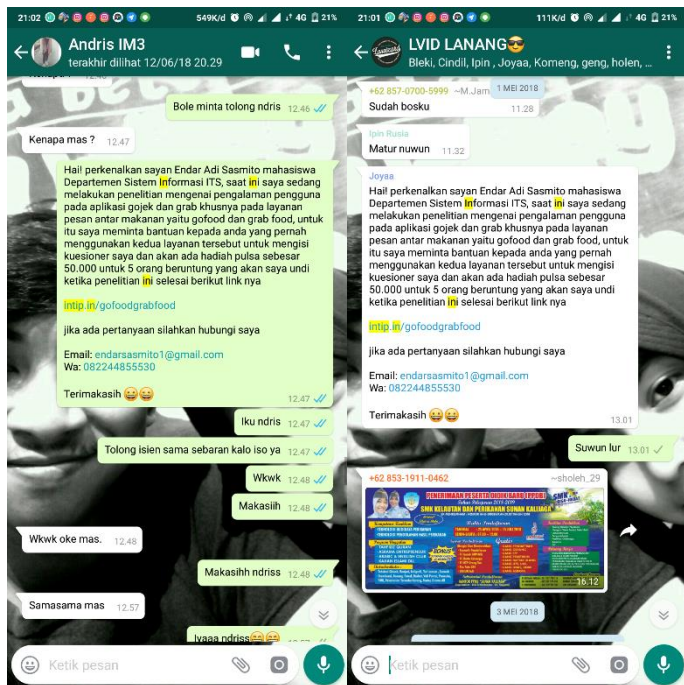
Gambar 10.3 Kuesioner penilaian pengalaman pengguna

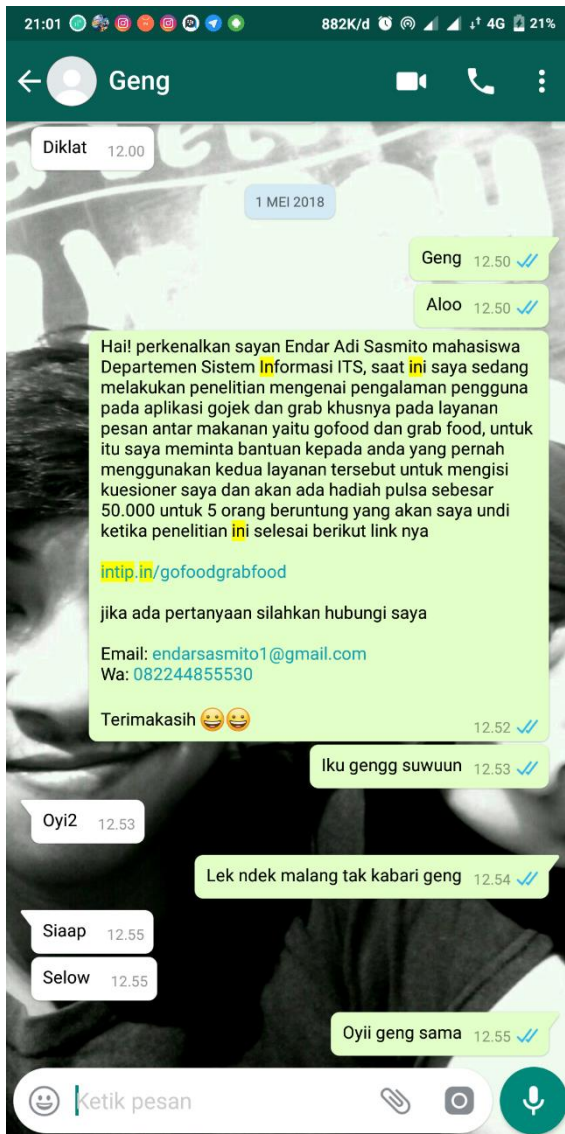
LAMPIRAN B Rincian Pengambilan Data

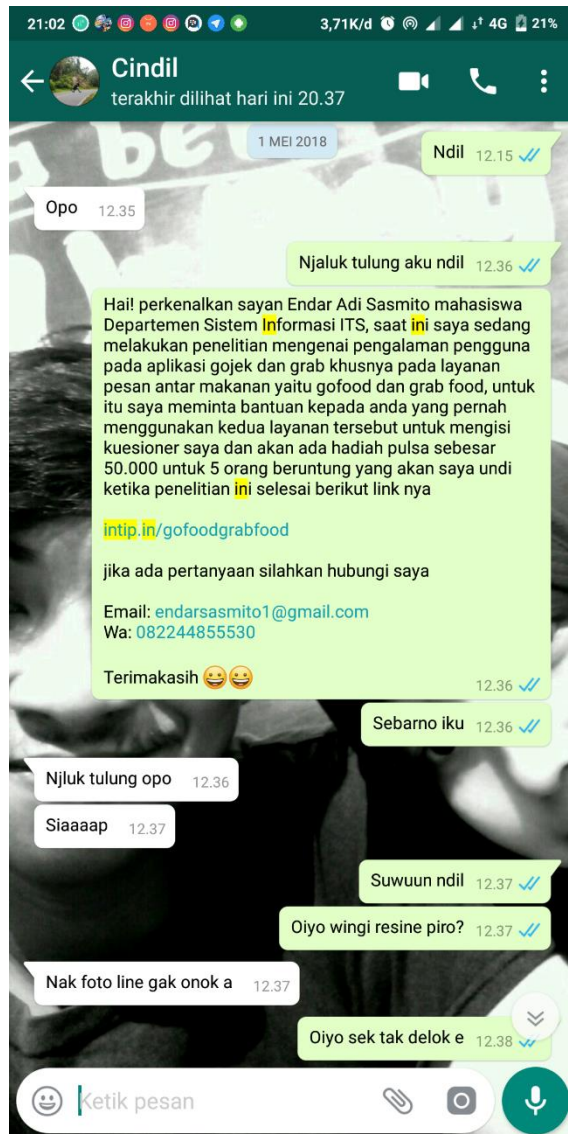
Dalam penelitian ini penulis menggunakan 2 cara dalam melakukan penyebaran kuesioner, cara pertama yaitu melalui teman dengan meminta tolong untuk mengisi kemudian disebarakan secara online melalui grupchat whatsapp, cara kedua penulis memanfaatkan akun instagram yang bertema ojek online untuk melakukan *paid promote* guna mendapatkan data lebih banyak.

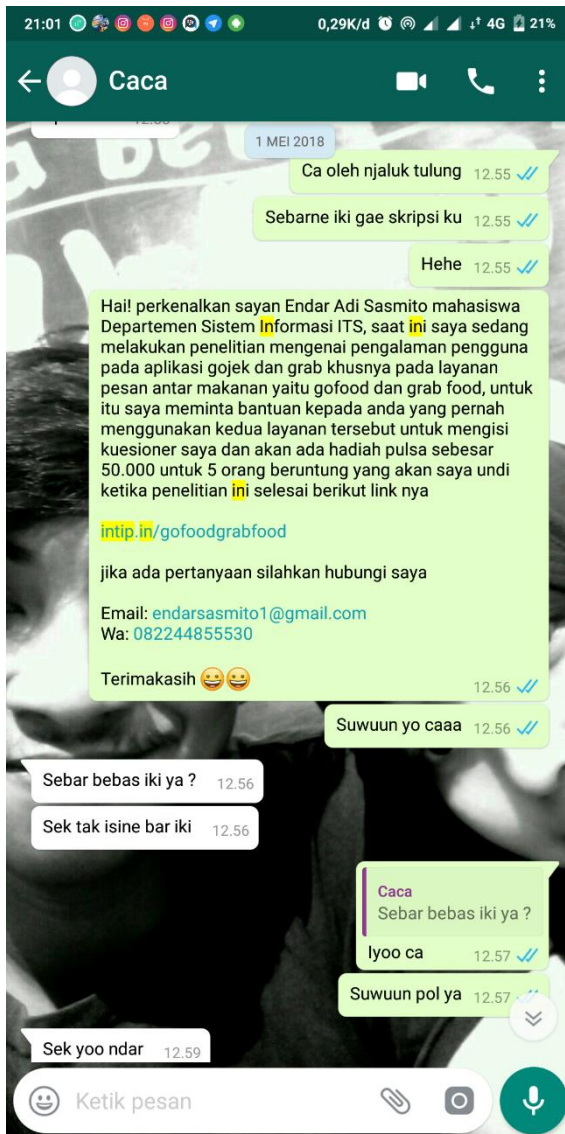
Bukti Screenshoots

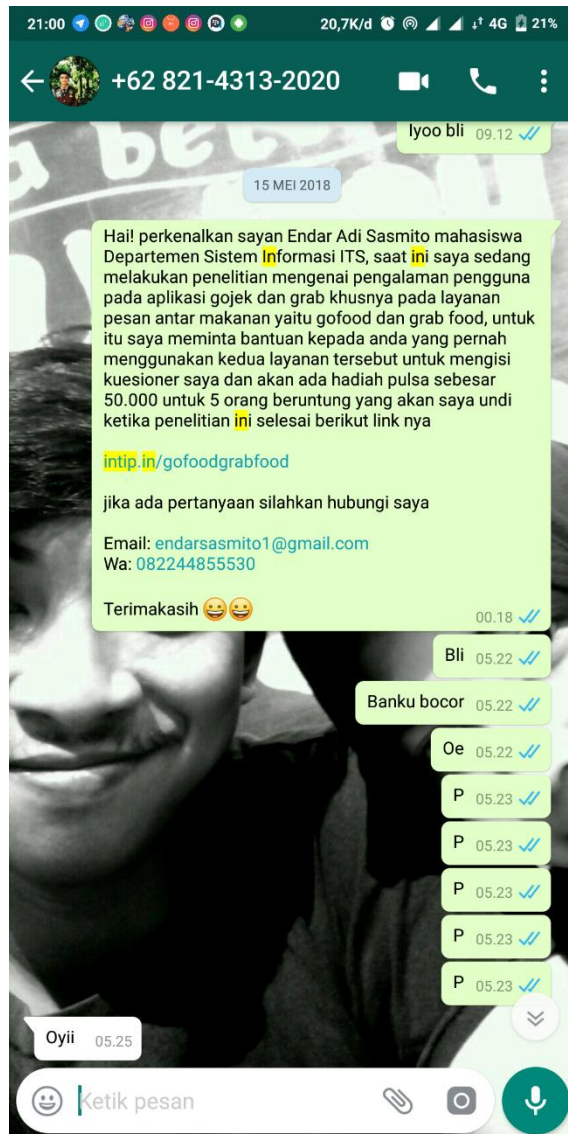
1. Chat dengan teman

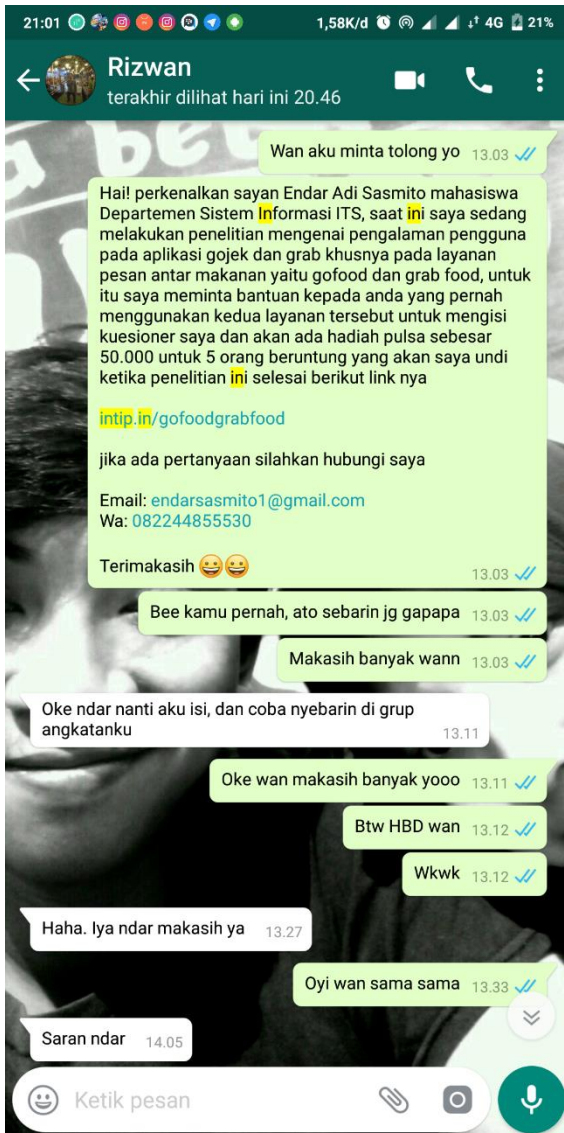


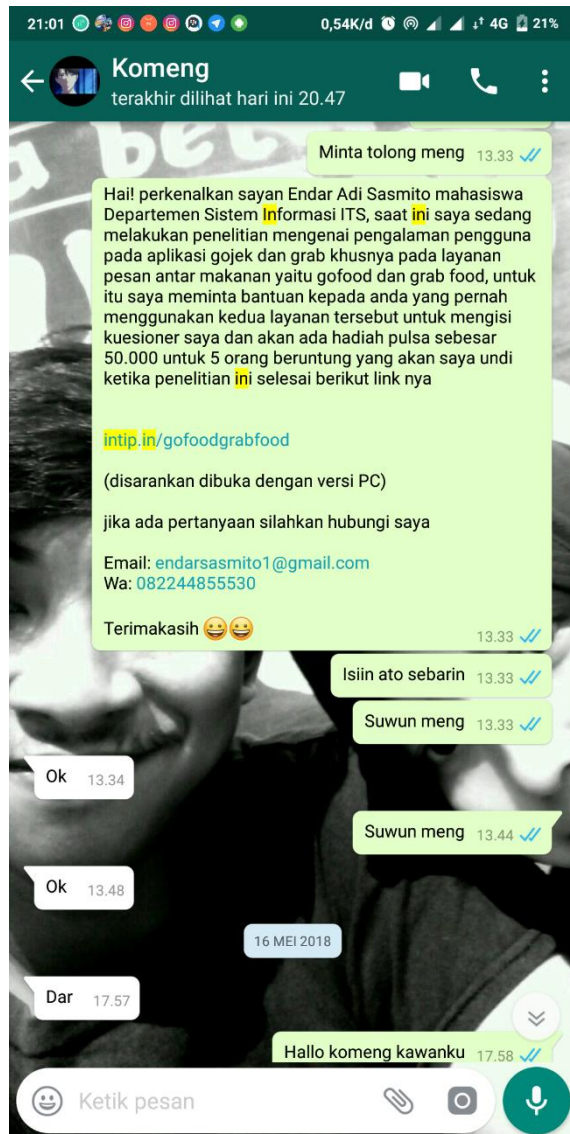


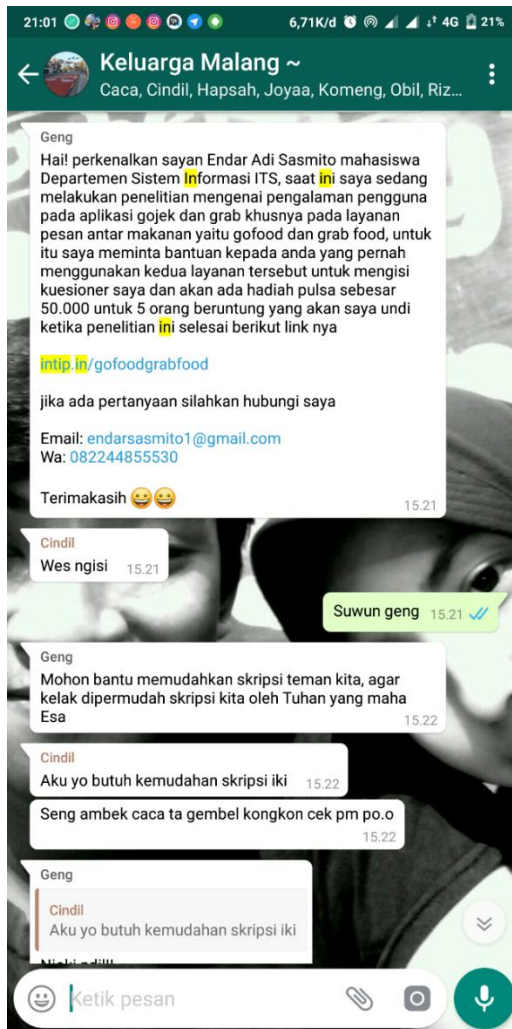












Gambar 11.1 Bukti chat dengan teman

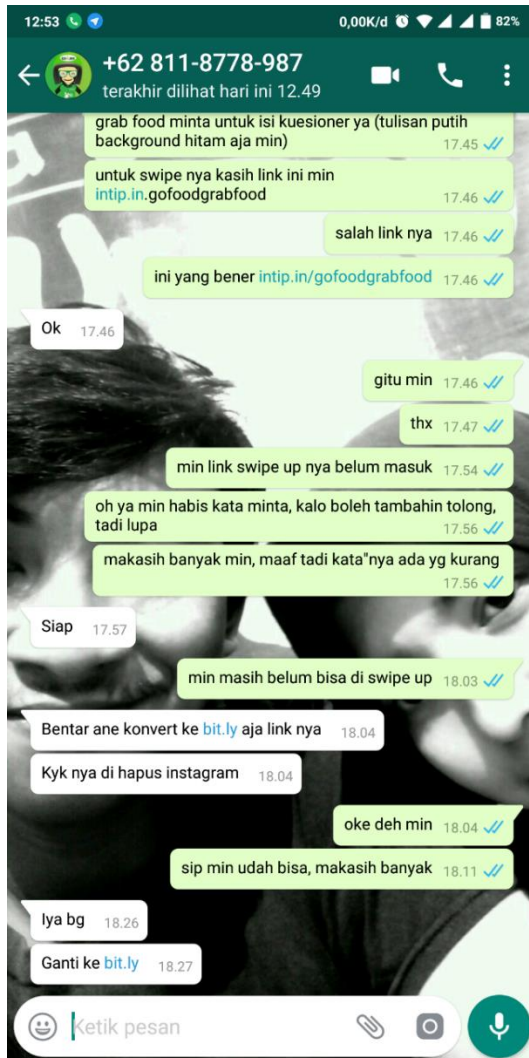
2. Akun Instagram



Gambar 11.2 Akun Instagram untuk paid promote

3. Chat dengan pemilik akun instagram





Gambar 11.3 Bukti chat dengan pemilik akun instagram

4. Instastory Paid Promote





Gambar 11.4 Instastory paid promote

5. Link Swipe Up

Pada instrastory gambar 11.4 terdapat fitur swipe up yang mengarah ke sebuah link dengan alamat *intip.in/gofoodGrabfood* dimana link tersebut berisikan kuesioner online mengenai penilaian dan perbandingan layanan pesan antar makanan Go-Food dan Grab Food.



Gambar 11.5 Pesan pembuka dari kuesioner / link swipe up

6. Kronologi pengambilan data

Pada sub bab ini akan menjelaskan mengenai penjelasan dan detail waktu dalam proses pengambilan data.

Tanggal	Penjelasan
1 Mei 2018	Meminta tolong kepada beberapa teman untuk menyebarkan link yang berisi kuesioner online melalui aplikasi <i>chat whatsapp</i>
1 – 29 Mei 2018	Menunggu data yang masuk
30 Mei 2018	Menghubungi akun instagram @gojek24jam untuk melakukan paid promote guna mendapatkan responden yang lebih banyak
31 Mei 2018	Paid promote dilakukan
1 – 2 Juni 2018	Hasil paid promote masuk
3 Juni 2018	Proses pengambilan data selesai