

## ANALISA PENGARUH USER INTERFACE TERHADAP PILIHAN PENGGUNA: STUDI BANDING APLIKASI GOJEK DAN GRAB MENGGUNAKAN METODE KORELASI

Valentania Salsabila, Suparni

Teknologi Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika

Jl. Kramat Raya No.98, RT.2/RW.9, Kwitang, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta

17210543@bsi.ac.id

### ABSTRAK

Persaingan bisnis ojek online di Indonesia semakin kompetitif seiring meningkatnya jumlah pengguna dan inovasi layanan digital. Selain faktor harga dan promo, kualitas *user interface* (UI) menjadi elemen penting yang memengaruhi preferensi dan loyalitas pengguna aplikasi. Permasalahan penelitian ini adalah sejauh mana UI berperan sebagai faktor penarik pelanggan serta perbedaannya dalam memengaruhi preferensi pengguna pada aplikasi GOJEK dan GRAB. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh UI terhadap preferensi pengguna, mengevaluasi kualitas UI kedua aplikasi, serta merumuskan rekomendasi strategis guna meningkatkan kepuasan dan retensi pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengukuran *System Usability Scale* (SUS) untuk menilai kepuasan UI dan *Net Promoter Score* (NPS) untuk mengukur loyalitas pengguna, dilanjutkan dengan analisis korelasi Pearson dan uji-t. Hasil penelitian menunjukkan adanya selisih kecil nilai SUS antara GOJEK (0,70) dan GRAB (0,71) yang berdampak signifikan terhadap loyalitas pengguna. Analisis korelasi menunjukkan hubungan positif yang kuat antara UI dan loyalitas, sementara uji-t menolak hipotesis nol, menegaskan bahwa kualitas UI berpengaruh signifikan terhadap pilihan dan retensi pengguna aplikasi ojek online.

**Kata Kunci :** *user interface, ojek online, loyalitas pengguna*

### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis di era digital mengalami peningkatan yang sangat pesat, mencakup berbagai sektor mulai dari kesehatan hingga teknologi. Salah satu bidang yang berkembang signifikan adalah layanan transportasi berbasis aplikasi atau ojek online. Kehadiran aplikasi ojek online dinilai mampu memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat, baik dalam pemesanan transportasi, pengantaran makanan, maupun layanan pendukung lainnya. Kemudahan akses, kecepatan layanan, dan sifat instan yang ditawarkan menjadikan aplikasi ojek online sebagai bagian dari kebutuhan sehari-hari masyarakat. Kondisi tersebut mendorong pertumbuhan pengguna sekaligus memicu persaingan yang semakin ketat antar perusahaan penyedia layanan ojek online. Dalam menghadapi persaingan tersebut, perusahaan umumnya menawarkan berbagai strategi pemasaran, seperti promo perjalanan dan diskon makanan. Namun, loyalitas pengguna tidak hanya ditentukan oleh faktor harga dan promosi semata. Salah satu faktor yang diduga turut memengaruhi preferensi dan keputusan pengguna adalah kualitas *user interface* (UI). UI berperan sebagai media interaksi antara pengguna dan sistem, sehingga desain antarmuka yang intuitif, menarik, dan mudah digunakan dapat meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah apakah kualitas *user interface* berpengaruh terhadap preferensi dan loyalitas pengguna dalam

memilih aplikasi ojek online, khususnya pada aplikasi GOJEK dan GRAB yang merupakan dua platform paling banyak digunakan di Indonesia.

Mengenai *user interface* merupakan bidang ilmu yang memahami terkait layout desain grafis sebuah tampilan aplikasi atau website dan merupakan sebuah cara yang dipakai dalam melakukan interaksi antara sistem dan manusia. UI memiliki fokus pada tampilan dari sebuah perangkat yang dilihat serta ditata antarmuka pengguna, dengan tujuan memudahkan dalam mengakses aplikasi tersebut [1]. “Pengaruh antara *user interface design* dan *e-service quality* terhadap repurchase intention. Dilakukannya penelitian ini dikarenakan berdasarkan data *Gross Mercandise Value* dan *market share* presentase angka GoFood mengalami fluktuasi, dan diduga karena masalah *user interface design* dan *e-service quality* [2]. Berdasarkan penelitian ini, hasil menunjukkan bahwa *user interface* berpengaruh kepada purchase intention konsumen yang dimana *user interface* yang Gojek miliki masuk pada kriteria yang baik. Sehingga para konsumen mau kembali lagi untuk tetap memakai layanan Gojek. Dan dari penelitian ini disimpulkan bahwa *user interface* dari GoFood berpengaruh pada purchase intention yang dimana konsumen akan terus memakai aplikasi Gofood untuk membeli kebutuhan makan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *user interface* terhadap preferensi pengguna aplikasi ojek online, membandingkan kualitas UI pada aplikasi GOJEK dan GRAB, serta mengidentifikasi peran UI sebagai salah satu faktor

yang memengaruhi keputusan dan loyalitas pengguna.

Rencana penyelesaian masalah dilakukan melalui penelitian kuantitatif dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap UI menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dan tingkat loyalitas pengguna menggunakan *Net Promoter Score* (NPS). Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan uji korelasi dan uji statistik untuk mengetahui hubungan dan pengaruh UI terhadap preferensi pengguna, sehingga diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pengembangan desain antarmuka aplikasi ojek online.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian mengenai pengaruh *user interface* (UI) terhadap perilaku pengguna aplikasi digital telah banyak dilakukan, khususnya pada platform layanan berbasis aplikasi. Penelitian yang berjudul : Pengaruh *user interface design* dan *e-service quality* terhadap *repurchase intention* konsumen GoFood di Kota Semarang menggunakan metode *explanatory research*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas UI dan layanan elektronik secara signifikan meningkatkan niat pembelian ulang konsumen, menegaskan pentingnya desain antarmuka dalam mempertahankan pelanggan [2].

Selanjutnya, dalam penelitian sebelumnya membahas tentang penerapan metode GOMS dan *Keystroke Level Model* untuk membandingkan efisiensi UI dan *user experience* aplikasi Gojek dan Grab. Penelitian ini menemukan bahwa aplikasi Gojek lebih cepat dan efisien dalam proses pemesanan layanan transportasi dan makanan, khususnya dari aspek UI, dibandingkan dengan Grab[3].

### 2.1. User Interface (UI)

*User interface* (UI) merupakan tampilan visual suatu produk yang berperan sebagai penghubung antara sistem dan pengguna, mencakup berbagai elemen seperti kombinasi warna, desain bentuk, dan tipografi yang menarik dalam aplikasi mobile [4].

### 2.2. System Usability Scale (SUS)

*System Usability Scale* (SUS) dipopulerkan oleh John Brooke yang digunakan untuk menilai apakah aplikasi punya nilai kebergunaan bagi pengguna maka aplikasi harus di evaluasi pandangan pengguna untuk mengukur tingkat kebergunaan. Teknik pengujian usability bisa digunakan untuk melakukan evaluasi berdasarkan pandangan pengguna, dikarenakan usability merupakan pengujian yang dilaksanakan sesuai dengan pengalaman pengguna menggunakan sistem tersebut [5].

### 2.3. Net Promoter System (NPS)

*Net Promoter Score* (NPS) merupakan metode untuk melihat loyalitas, keterlibatan, dan antusiasme

pelanggan yang dikembangkan oleh Reichheld (2011). Karena metode NPS merupakan salah satu metode yang mudah dipahami dan sederhana banyak digunakan perusahaan untuk mengukur besar dan kuat suatu merek yang akan direkomendasikan oleh pelanggan dibandingkan merek lain [5].

### 2.4. Uji Validitas

Validitas sendiri memiliki arti yaitu tingkat keakuratan suatu instrumen atau hasil penelitian [5]. Nilai suatu instrument dinyatakan valid jika nilai  $r$  hitung lebih besar disbanding  $r$  tabel [6].

### 2.5. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merujuk pada kemampuan suatu instrumen dalam menghasilkan data yang konsisten dan stabil ketika digunakan secara berulang dalam kondisi serupa. Instrumen yang reliabel akan menunjukkan hasil yang relatif sama meskipun pengujian dilakukan pada waktu berbeda atau oleh peneliti yang berbeda [7].

### 2.6. Korelasi Pearson Product Moment

Korelasi *Pearson Product Moment* merupakan metode yang digunakan pada saat pengukuran hubungan secara linear antara 2 variabel yang punya distribusi data yang normal. Dan digunakan juga untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dan variabel tergtung. Dengan demikian ukuran asosiasi yang menuntut seluruh variabel diukur seminimalnya dalam bentuk skala rasio, menjadikan objek atau individu yang dipelajari dapat diketahui [8].

### 2.7. Uji – T

*T-test* adalah salah satu metode statistik yang bertujuan untuk mengevaluasi apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara dua kelompok atau populasi. Metode ini mengasumsikan bahwa data yang dianalisis berdistribusi normal (atau mendekati normal) serta memiliki varians yang homogen. Terdapat dua jenis Uji *T-test*, yaitu Uji *T-test* Tunggal (terkontrol) yang dipakai untuk membandingkan rata-rata dua kelompok yang tidak saling berhubungan, dan Uji *T-test* tidak terkontrol yang digunakan untuk menguji perbedaan rata-rata antara dua kelompok yang saling terkait [9].

## 3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian peneliti menggunakan angket atau kuesioner untuk mengumpulkan data. Dengan angket data diperoleh dengan cara memberikan serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden. Populasi yang digunakan merupakan para pengguna aplikasi Gojek dan Grab dengan rentang umur 18 – 45 tahun. Dengan menggunakan teknik sampling *Convenience Sampling* peneliti mengambil sampel sebanyak 40 sampel. Berikut pertanyaan dari kuesioner :

Tabel 1. Pertanyaan *System Usability Scale* (SUS)

| No | Pertanyaan                                                                                                                                     |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | saya pikir saya akan sering menggunakan antarmuka ( tampilan grafis seperti tombol, menu, dan ikon) aplikasi Gojek/Grab ini                    |
| 2  | saya merasa antarmuka ( tampilan grafis seperti tombol, menu, dan ikon) aplikasi Gojek/Grab terlalu rumit untuk digunakan                      |
| 3  | saya merasa antarmuka ( tampilan grafis seperti tombol, menu, dan ikon) aplikasi Gojek/Grab ini mudah digunakan                                |
| 4  | saya pikir saya akan membutuhkan panduan untuk menggunakan antarmuka ( tampilan grafis seperti tombol, menu, dan ikon) aplikasi Gojek/Grab ini |
| 5  | Instruksi dan informasi yang diberikan jelas dan mudah dimengerti                                                                              |
| 6  | saya tidak memahami informasi dan instruksi yang diberikan                                                                                     |
| 7  | saya merasa bahwa kecepatan tampilan antarmuka saat melakukan transaksi sudah memuaskan (tidak lemot)                                          |
| 8  | saya merasa tampilan antarmuka saat transaksi sering lambat/lemot                                                                              |
| 9  | saya yakin banyak orang yang bisa menggunakan antarmuka ( tampilan grafis seperti tombol, menu, dan ikon) aplikasi Gojek/Grab dengan mudah     |
| 10 | saya merasa antarmuka (tampilan grafis seperti tombol, menu, dan ikon) aplikasi Gojek/Grab sulit untuk digunakan                               |

Dengan ketentuan skala likert seperti berikut:

Tabel 2. Skala *Likert*

| 1                   | 2            | 3      | 4      | 5             |
|---------------------|--------------|--------|--------|---------------|
| Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Netral | Setuju | Sangat Setuju |

Tabel 3. Pertanyaan *Net Promoter Score* (NPS)

| No | Pertanyaan                                                                                                                                                                                                 |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Seberapa puas anda dengan kemudahan penggunaan antarmuka( tampilan grafis seperti tombol, menu, dan ikon) aplikasi Gojek/Grab?                                                                             |
| 2  | Seberapa besar kemungkinan anda merekomendasikan aplikasi Gojek/Grab kepada teman atau kolega berdasarkan pengalaman anda dengan antarmuka ( tampilan grafis seperti tombol, menu, dan ikon) aplikasi ini? |
| 3  | Seberapa besar pengaruh antarmuka (tampilan grafis seperti tombol, menu, dan ikon) aplikasi Gojek/Grab terhadap keputusan anda untuk terus menggunakan aplikasi Gojek/Grab?                                |
| 4  | Apakah anda merasa antarmuka (tampilan grafis seperti tombol, menu, dan ikon) aplikasi Gojek/Grab membuat anda lebih loyal dibanding aplikasi lainnya?                                                     |

Dengan ketentuan skala penulisan sebagai berikut:

Tabel 4. Skala Penilaian

| 1 - 2                                                                                   | 3 - 4                                                       | 5 - 6  | 7 - 8                               | 9 - 10                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Sangat Tidak Puas, Sangat Tidak Mungkin, Sangat Tidak Berpengaruh, Sangat Tidak Relevan | Tidak Puas, Tidak Mungkin, Tidak Berpengaruh, Tidak Relevan | Netral | Puas, Mungkin, Berpengaruh, Relevan | Sangat Puas, Sangat Mungkin, Sangat Berpengaruh, Sangat Relevan |

Setelah semua data terkumpul, hal selanjutnya yang akan dilakukan adalah menghitung uji validitas dan reliabilitasny. Dengan rumus uji validitas sebagai berikut [6]:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Dimana:

n = jumlah responden

x = skor total seluruh item variabel x

y = skor total seluruh item variabel y

Dengan rumus *cornbatch's alpha* sebagai berikut;

$$r = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

$$\sigma = \frac{\sum x^2 - \left( \frac{\sum x}{n} \right)^2}{n}$$

Penelitian akan dilanjut dengan menghitung skor *System Usability Scale*. *System Usability Scale* (SUS), Adapun tahapan skoring SUS sebagai berikut:

- SUS mempunyai 10 pertanyaan dimana ada 5 pertanyaan sisi positif dan sisi negative
- Pertanyaan Ganjil Positif (1,3,5,7,9) skor dikurang 1  
 $skor\ ganjil = nilai\ respon - 1$
- Pertanyaan Genap Negatif (2,4,6,8,10), skor akan dihitung dengan 5 dikurang nilai dari responden  
 $skor\ genap = 5 - nilai\ respon$
- Lalu semua skor ganjil dan genap di total  
 $Total = \sum (skor\ ganjil) + \sum (skor\ genap)$
- Setelah total skor sudah di dapat maka dikali dengan 2,5  
 $Skor\ SUS = Total \times 2,5$

Dengan interpretasi skor sebagai berikut [10]:

Tabel 5. Interpretasi Skor System Usability Scale

| Grade | Keterangan                     |
|-------|--------------------------------|
| A     | Skor $\geq 78$ dan $\leq 100$  |
| B     | Skor $\geq 73$ dan $\leq 77$   |
| C     | Skor $\geq 62$ dan $\leq 72,9$ |
| D     | Skor $\geq 51$ dan $\leq 61$   |
| E     | Skor $\leq 51$                 |

Setelah ini dilanjut dengan penghitungan *Net Promoter System* (NPS) sebagai variabel y. Pada penelitian ini untuk mengukur loyalitas pengguna menggunakan NPS, karena setelah melalui pertimbangan panjang metode yang terbaik untuk digunakan untuk mengukur loyalitas pengguna dengan menggunakan metode NPS. Dengan rumus seperti berikut :

$$NPS = \%promoter - \%detractor$$

Dengan rumus mencari persentase promotor dan detractor sebagai berikut [11]:

$$Promoter = \frac{\text{responden skor } 9 - 10}{\text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$Detractor = \frac{\text{responden skor } 0 - 6}{\text{jumlah responden}} \times 100\%$$

Dengan interspretasi skor sebagai berikut [11]:

Tabel 6. Interpretasi Skor Net Promoter System

| No | Net Promoter Score | Ukuran Net Promoter Score |
|----|--------------------|---------------------------|
| 1  | NPS < 0            | Tidak Loyal               |
| 2  | NPS = 0 - 50       | Loyal                     |
| 3  | NPS > 50           | Sangat Loyal              |

Penelitian dilanjutkan dengan menghitung Korelasi *Pearson Product Moment* [12].

Dengan rumus korelasi *pearson product momen*:

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dengan kerangan:

x = Skor *System Usability Scale* untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap *User interface*

y = Skor *Net Promoter Score* untuk mengukur loyalitas pengguna

n = jumlah responden.

Dengan interpretasi nilai [13]:

Tabel 7. Interpretasi Skor Korelasi *Pearson*

| Nilai        | Keterangan             |
|--------------|------------------------|
| 0,00 – 0,199 | Korelasi Sangat Rendah |
| 0,20 – 0,399 | Korelasi Rendah        |
| 0,40 – 0,599 | Korelasi Sedang        |
| 0,60 – 0,799 | Korelasi Kuat          |
| 0,80 – 1,000 | Korelasi Sangat Kuat   |

Setelah mendapat skor Korelasi *Pearson*, penelitian dilanjutkan dengan menghitung Uji – t. Penelitian ini menggunakan derajat kebebasan (df) 39, tingkat signifikansi sebesar 5% searah ( $\alpha = 0,05$ ) maka t-tabel yang diperoleh adalah 1,68.

Dengan rumus seperti berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n = sampel

Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  maka hipotesis alternatif diterima

Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka hipotesis alternatif ditolak

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1. Perhitungan Uji Validitas

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel SUS pada Gojek

| Pertanyaan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|------------|----------|---------|------------|
| P1         | 0.76     | 0.361   | Valid      |
| P2         | 0.85     | 0.361   | Valid      |
| P3         | 0.79     | 0.361   | Valid      |
| P4         | 0.62     | 0.361   | Valid      |
| P5         | 0.71     | 0.361   | Valid      |
| P6         | 0.84     | 0.361   | Valid      |
| P7         | 0.51     | 0.361   | Valid      |
| P8         | 0.78     | 0.361   | Valid      |
| P9         | 0.78     | 0.361   | Valid      |
| P10        | 0.76     | 0.361   | Valid      |

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel NPS pada Gojek

| Pertanyaan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|------------|----------|---------|------------|
| P1         | 0.95     | 0.361   | Valid      |
| P2         | 0.86     | 0.361   | Valid      |
| P3         | 0.93     | 0.361   | Valid      |
| P4         | 0.84     | 0.361   | Valid      |

Tabel 10. Hasil Uji Validitas Variabel SUS pada Grab

| Pertanyaan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|------------|----------|---------|------------|
| P1         | 0.57     | 0.361   | Valid      |
| P2         | 0.75     | 0.361   | Valid      |
| P3         | 0.70     | 0.361   | Valid      |
| P4         | 0.63     | 0.361   | Valid      |
| P5         | 0.56     | 0.361   | Valid      |
| P6         | 0.51     | 0.361   | Valid      |
| P7         | 0.74     | 0.361   | Valid      |
| P8         | 0.67     | 0.361   | Valid      |
| P9         | 0.78     | 0.361   | Valid      |
| P10        | 0.69     | 0.361   | Valid      |

Tabel 11. Hasil Uji Validitas Variabel NPS pada Grab

| Pertanyaan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|------------|----------|---------|------------|
| P1         | 0.86     | 0.361   | Valid      |
| P2         | 0.93     | 0.361   | Valid      |
| P3         | 0.76     | 0.361   | Valid      |
| P4         | 0.80     | 0.361   | Valid      |

Semua pertanyaan pada komponen SUS dan NPS untuk Gojek dan Grab memiliki r hitung yang lebih besar dari r tabel, dengan ini dinyatakan butir pertanyaan valid.

#### 4.2. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel  | <i>Cornbatch's Alpha</i> | <i>Cornbatch's Alpha Variabel</i> | Keterangan |
|-----------|--------------------------|-----------------------------------|------------|
| SUS Gojek | 0.60                     | 0.90                              | Reliabel   |
| NPS Gojek | 0.60                     | 0.76                              | Reliabel   |
| SUS Grab  | 0.60                     | 0.85                              | Reliabel   |
| NPS Grab  | 0.60                     | 0.72                              | Reliabel   |

Berdasarkan tabel tersebut semua variabel memiliki nilai *Cornbatch's Alpha* > 0.60, dengan demikian dapat disimpulkan semua variabel itu reliabel.

#### 4.3. Hasil System Usability Scale (SUS)

Tabel 13. Hasil System Usability Scale Gojek

|     |        |
|-----|--------|
| SUS | 71,625 |
|-----|--------|

Dengan demikian hasil yang didapatkan dari perhitungan tersebut adalah 71,62. Jika melihat acuan dari tabel interpretasi maka *Grade* yang didapat adalah *Grade C* yang bisa diartikan sebagai pelanggan puas dengan *User interface* aplikasi gojek.

Tabel 14. Hasil System Usability Scale Grab

|     |         |
|-----|---------|
| SUS | 62,8125 |
|-----|---------|

Dengan demikian hasil yang didapatkan dari perhitungan tersebut adalah 62,81. Jika melihat acuan dari tabel interpretasi maka *Grade* yang didapat adalah *Grade C* yang bisa diartikan sebagai pelanggan **puas** dengan *User interface* aplikasi gojek.

#### 4.4. Hasil Net Promoter System (NPS)

Tabel 15. Hasil Perhitungan Net Promoter System Gojek

|     |      |
|-----|------|
| NPS | 3,75 |
|-----|------|

Dengan hasil Total NPS Gojek yang menunjukkan angka 3,75 termasuk kedalam kategori pengguna **Loyal** dikarenakan  $3,75 > 0$  dan  $< 50$ . Dengan demikian aspek *User interface* mempengaruhi loyalitas pengguna Gojek walaupun tidak signifikan.

Tabel 16. Hasil Perhitungan Net Promoter System Grab

|     |        |
|-----|--------|
| NPS | -36,25 |
|-----|--------|

Dengan hasil Total NPS Grab yang menunjukkan angka -36,25 termasuk kedalam kategori pengguna Tidak Loyal, dikarenakan  $-36,25 < 0$ . Dengan demikian aspek *User interface* mempengaruhi loyalitas pengguna Grab walaupun tidak signifikan.

#### 4.5. Hasil Korelasi Pearson Product Moment

Tabel 17. Hasil Hitung Uji Korelasi

|       | Skor Korelasi Pearson |
|-------|-----------------------|
| Gojek | 0,70                  |
| Grab  | 0,71                  |

Dengan demikian nilai korelasi antara hubungan skor Skor System Usability Scale untuk mengukur kepuasan pelanggan Gojek dan Skor Net Promoter Score untuk mengukur loyalitas pelanggan Gojek memiliki hubungan Korelasi Pearson yang Kuat. Hal ini dikarenakan skor *r* Gojek memiliki nilai 0,70, yang dimana jika skor *r* berada pada rentang nilai 0.60 – 0.79 termasuk kategori yang Korelasi Kuat. Sedangkan skor korelasi Grab berada pada angka 0,71 yang jika diinterpretasikan memiliki hubungan korelasi yang Sedang. Hal ini dikarenakan skor *r* berada pada rentang nilai 0.60 – 0.79 yang menjadikan hubungan korelasi Kuat.

#### 4.6. Hasil Uji-T

Tabel 18. Hasil Uji t

|       | t hitung | t tabel |
|-------|----------|---------|
| Gojek | 6,15     | 1,69    |
| Grab  | 6,29     | 1,69    |

Dengan demikian, nilai *r* dari aspek Gojek dan Grab memiliki nilai *t hitung* yang lebih besar dari *t tabel*. Maka dari itu  $H_0$  akan ditolak dan hipotesis alternatif akan diterima. Dimana  $H_1$  dalam penelitian ini berbunyi “*User interface* aplikasi ojek online merupakan salah satu faktor utama bagi konsumen untuk menggunakan jasa aplikasi ojek online”

#### 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap UI berkontribusi terhadap tingkat loyalitas pengguna aplikasi. Pada aplikasi Gojek, nilai SUS sebesar 64,84 menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup puas terhadap tampilan dan kemudahan penggunaan antarmuka aplikasi. Kepuasan tersebut sejalan dengan hasil NPS sebesar 16,40 yang mengindikasikan bahwa pengguna cenderung loyal dan bersedia merekomendasikan aplikasi Gojek kepada orang lain. Hal ini menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas UI dan loyalitas pengguna.

Sementara itu, hasil pengukuran pada aplikasi Grab menunjukkan nilai SUS sebesar 63,35 yang juga berada pada kategori cukup puas. Namun, nilai NPS sebesar -17,93 menunjukkan tingkat loyalitas pengguna yang rendah atau tidak loyal. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun tingkat kepuasan terhadap UI relatif baik, loyalitas pengguna Grab masih dipengaruhi oleh faktor lain di luar UI, seperti pengalaman layanan, konsistensi performa, atau persepsi nilai yang dirasakan pengguna.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa selain faktor promosi, *User Interface* merupakan salah satu faktor pertimbangan penting

bagi pengguna dalam menentukan pilihan dan loyalitas terhadap aplikasi ojek online. Oleh karena itu, perusahaan penyedia layanan ojek online perlu terus melakukan evaluasi dan pengembangan UI secara berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya dapat berdampak positif terhadap loyalitas dan retensi pelanggan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Septiara, H. Murdani, and I. Kurniady, "Analisis Desain User Interface (UI) pada Aplikasi iPusnasberdasarkan Teori Dmitry Fadееv," *Library (Lond.)*, vol. 1, no. 1, pp. 42–52, 2025, doi: 10.69533/pv8ezf28.
- [2] A. T. Rahman, S. Listyorini, H. S. Nugraha, D. A. Bisnis, and U. Diponegoro, "ANALISIS PENGARUH USER INTERFACE DESIGN DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP REPURCHASE INTENTION Pendahuluan," vol. 13, no. 2, pp. 293–301, 2024.
- [3] Y. Yohakim; Badiyanto; Okky Irianto, "IMPLEMENTASI METODE ANALYSIS GOMS PADA USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE APLIKASI GOJEK DAN GRAB," vol. 1, no. 2, pp. 87–97, 2018.
- [4] W. Buana and B. N. Sari, "Analisis User Interface Meningkatkan Pengalaman Pengguna Menggunakan Usability Testing pada Aplikasi Android Course," *DoubleClick J. Comput. Inf. Technol.*, vol. 5, no. 2, p. 91, 2022, doi: 10.25273/doubleclick.v5i2.11669.
- [5] K. Rony, W. Rusina, and S. Johan, "Tingkat Kebergunaan Aplikasi Peduli Lindungi Mobile Menggunakan Metode Sistem Usability Scale Dan Net Promoter Score," *Decod. J. Pendidik. Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 1, pp. 33–42, 2021.
- [6] Y. Utami, P. M. Rasmanna, and Khairunnisa, "Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen," *J. Sains dan Teknol.*, vol. 4, no. 2, pp. 21–24, 2023.
- [7] M. Waruwu, S. N. Pu'at, P. R. Utami, E. Yanti, and M. Rusydiana, "Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan," *J. Ilm. Profesi Pendidik.*, vol. 10, no. 1, pp. 917–932, 2025, doi: 10.29303/jipp.v10i1.3057.
- [8] R. M. Tedja, M. Arifin, and E. Shevilia Agustian, "Analisis Korelasi Usia Pesawat Airbus A320-200 Terhadap Jumlah Korosi Yang Timbul Menggunakan Metode Korelasi Pearson Product Moment," *J. Teknol. Kedingant.*, vol. 8, no. 2, 2023, doi: 10.35894/jtk.v8i2.83.
- [9] A. Intelligence, "Uji T-Test Dalam Penelitian Kuantitatif," *Universitas Ciputra*, 2025. <https://informatika.ciputra.ac.id/2022/12/uji-t-test/> (accessed May 26, 2025).
- [10] R. Nurlistiani and N. Purwati, "Interpretasi Pengujian Usabilitas E-Learning di Masa Pandemi COVID-19 Menggunakan System Usability Scale," *Pros. Semin. Nas. Darmajaya*, vol. 1, no. 0, pp. 164–171, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/PSND/article/view/2949>.
- [11] N. L. L. Tarigan, P. S. M. Wijaya, Y. Wahyuni, and E. Sulistyowati, "Analisis Tingkat Loyalitas Konsumen Generasi Z terhadap Marketplace di Indonesia Menggunakan Metode NPS (Net Promoter Score)," *J. Manaj. Strateg. J. Mantra*, vol. 1, no. 01, pp. 21–34, 2024, doi: 10.30588/jmt.v1i01.1222.
- [12] D. Naibaho Efa, R. Sipayung, and D. Sofia Tanjung, "PADA MATA PELAJARAN MATEMATIKA KELAS V DI SD Devi Efa Naibaho , Regina Sipayung , Darinda Sofia Tanjung," *Sch. Educ. J.*, vol. 10, no. 4, pp. 342–351, 2020.
- [13] R. Akbar, U. S. Sukmawati, and K. Katsirin, "Analisis Data Penelitian Kuantitatif," *J. Pelita Nusantara*, vol. 1, no. 3, pp. 430–448, 2024, doi: 10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i3.350.