

Evaluasi User Experience Questionnaire Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Taxsee Driver

Evaluation of User Satisfaction on Taxsee Driver Application using User Experience Questionnaire (UEQ)

¹Rahmad Didho Rianda*, ²Medyantiwi Rahmawita, ³Syaifullah, ⁴Muhammad Jazman
^{1,2,3,4}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
^{1,2,3,4}Jl. HR. Soebrantas No.Km. 15, RW.15, Simpang Baru, Kota Pekanbaru, Riau 28293
*e-mail: 12050312613@students.uin-suska.ac.id

(received: 30 November 2024, revised: 4 January 2025, accepted: 8 January 2025)

Abstrak

Perkembangan teknologi semakin mempermudah kehidupan sehari-hari, khususnya dalam bidang layanan transportasi online. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, perusahaan seperti Maxim perlu terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas layanannya. Maxim menawarkan dua aplikasi, yaitu Maxim untuk penumpang dan Taxsee Driver untuk pengemudi. Aplikasi Taxsee Driver memfasilitasi pengemudi dalam menemukan penumpang, mengelola perjalanan, dan memudahkan proses pembayaran. Namun, aplikasi ini masih memiliki beberapa kendala teknis, seperti bug saat jam sibuk, pesanan palsu, dan ketidakakuratan GPS, yang memengaruhi pengalaman serta penghasilan pengemudi. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi aplikasi Taxsee Driver menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) mengidentifikasi kekuatan dan kelemahannya dari perspektif pengemudi. Dengan analisis ini, aspek-aspek penting seperti antarmuka, responsivitas, keamanan, dan integrasi navigasi dapat dinilai secara objektif. Hasil evaluasi diharapkan memberikan wawasan berharga bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengemudi, serta memperkuat posisi Maxim dalam industri transportasi online.

Kata kunci: user experience questionnaire (UEQ), taxsee driver, maxim, kepuasan pengguna

Abstract

Technological advancements have made daily life more convenient, particularly in the field of online transportation services. To stay competitive in an increasingly tight market, companies like Maxim must continuously innovate to improve service quality. Maxim offers two applications: Maxim for passengers and Taxsee Driver for drivers. The Taxsee Driver app facilitates drivers in finding passengers, managing trips, and streamlining payment processes. However, the app still faces several technical issues, such as bugs during peak hours, fake orders, and GPS inaccuracies, which impact drivers' experiences and earnings. This study aims to evaluate the Taxsee Driver app using the User Experience Questionnaire (UEQ) to identify its strengths and weaknesses from the drivers' perspective. Through this analysis, key aspects such as interface design, responsiveness, security, and navigation integration can be assessed objectively. The evaluation results are expected to provide valuable insights for developers to enhance service quality, improve driver satisfaction and loyalty, and strengthen Maxim's position in the online transportation industry.

Keywords: user experience questionnaire (UEQ), taxsee drivers, maxim, user satisfaction

1 Pendahuluan

Kemajuan teknologi yang pesat telah menghasilkan perubahan signifikan di berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang transportasi. Layanan transportasi online telah menjadi solusi utama dalam masyarakat modern, menawarkan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan fleksibilitas melalui platform digital [1]. Industri tumbuh dengan pesat, sehingga para pelaku ekonomi harus terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan agar dapat bersaing [2]. Dalam konteks ini, pengemudi memainkan peran penting sebagai personel kunci ketika berinteraksi langsung dengan pengguna dan aplikasi perusahaan. Sebagai salah satu penyedia layanan transportasi online terkemuka di dunia, Maxim telah mengembangkan aplikasi Taxsee Driver untuk membantu pengemudi mengatur

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

perjalanannya dengan lebih efisien. Meskipun aplikasi-aplikasi ini telah berperan penting dalam meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan bagi pengemudi, masih terdapat beberapa masalah yang harus diselesaikan [3].

Penggunaan User Experience Questionnaire (UEQ) terbukti sebagai alat yang efektif dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah aplikasi [4]. Mengumpulkan pendapat dan umpan balik dari pengguna aktif memungkinkan perusahaan untuk lebih memahami kekuatan dan kelemahan aplikasi dari sudut pandang pengguna. Hal ini memungkinkan bisnis untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan, sehingga meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan [5].

Berdasarkan data pengunduhan aplikasi, jumlah pengguna meningkat signifikan dari tahun ke tahun. Namun, pertumbuhan ini juga disertai dengan berbagai masalah, termasuk gangguan teknis dalam aplikasi, pesanan palsu, dan kurangnya respons terhadap masukan pengemudi. Masalah serius seperti kesalahan teknis pada jam sibuk, ketidakakuratan GPS, dan fenomena pesanan palsu tidak hanya dapat mengurangi pendapatan pengemudi tetapi juga merusak reputasi perusahaan [6]. Selain itu, kurangnya respons aplikasi terhadap masukan pengemudi dapat menyebabkan ketidakpuasan dan berdampak pada loyalitas dan motivasi pengemudi. Hal ini menggambarkan pentingnya menganalisis pengalaman pengguna suatu aplikasi dari sudut pandang pengemudi untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan pengemudi [7].

Penerapan metode evaluasi seperti User Experience Questionnaire (UEQ) sangat penting untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan aplikasi ini dari perspektif pengemudi [8]. Dengan memahami pengalaman pengguna secara holistik, perusahaan dapat mengembangkan fitur yang lebih relevan, meningkatkan stabilitas aplikasi, dan menciptakan sistem yang mendukung kesehatan pengemudi. Langkah tersebut bertujuan untuk memperkuat posisi Maxim di pasar layanan transportasi online yang semakin kompetitif [9].

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap aplikasi Taxsee Driver, dengan fokus pada aspek antarmuka, responsivitas, keamanan transaksi, sistem notifikasi, serta integrasi peta navigasi. Melalui analisis mendalam, hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas aplikasi dan pengalaman pengemudi secara keseluruhan.

2 Tinjauan Literatur

Penelitian yang menggunakan metode UEQ telah dilakukan pada penelitian sebelumnya. Salah satu penelitian yang sudah dilakukan oleh Rohandi menganalisis pengalaman pengguna e-learning menggunakan UEQ. Penelitian ini meneliti enam aspek menggunakan UEQ yang menghasilkan rata-rata dari jawaban responden memberikan jawaban yang netral. Sehingga aplikasi e-learning KampusDaring.ung.ac.id membutuhkan peningkatan kualitas dalam penggunaan pada semua aspek sehingga pengalaman pengguna aplikasi tersebut dapat meningkat [10].

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Kushendriawan yang berfokus pada peningkatan pengalaman penggunaan aplikasi kesehatan halodoc, yang menawarkan layanan kesehatan seperti konsultasi dengan dokter, pembelian obat secara daring, dan penjadwalan janji dokter di rumah sakit. Pengujian dilakukan untuk mengevaluasi kegunaan aplikasi dengan menggunakan kuesioner pengalaman pengguna berdasarkan tolak ukur UEQ. Hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi Halodoc masih memerlukan perbaikan karena terdapat keluhan selama penggunaan [11].

Penelitian Selanjutnya dilakukan oleh Khuntari yang untuk menganalisis perbedaan pengalaman pengguna antara dua aplikasi yaitu Gojek dan Grab, dengan studi kasus pada Masyarakat di Yogyakarta. Pengalaman pengguna diukur menggunakan pendekatan User Experience Questionnaire (UEQ), yang meliputi variabel daya tarik, kejelasan, efisiensi, keandalan, stimulasi, dan kebaruan. Metode yang digunakan adalah deskriptif komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan pengalaman pengguna pada aplikasi Gojek dan Grab, perlu dilakukan perbaikan pada kualitas variabel kejelasan dan keandalan [12].

Penelitian yang dilakukan oleh Rifqi untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim Indonesia menggunakan metode UEQ. Evaluasi dilakukan dengan memperhatikan berbagai aspek seperti daya tarik, kejelasan, efisiensi, kecepatan, stimulasi, dan kebaruan, untuk mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai pengalaman pengguna terhadap aplikasi Maxim Indonesia. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu memberikan saran perbaikan pada aspek efisiensi, ketepatan,

stimulasi, dan kebaruan dengan tujuan untuk meningkatkan nilai positif pada penggunaan aplikasi [13].

Penelitian Wijaya melakukan evaluasi pengalaman pengguna dengan menggunakan metode pengukuran UEQ pada aplikasi PaTik Bali. Aplikasi Patik Bali adalah aplikasi keyboard virtual yang dirancang khusus untuk perangkat *mobile*. Penilaian dilakukan pada enam aspek yang memberikan nilai pada level baik [14]. Serta penelitian yang dilakukan oleh Ratnawati dan Faris mendapatkan hasil yang positif pada keseluruhan aspek pada aplikasi tokopedia. Berdasarkan hasil uji *Benchmark* UEQ perlu ada peningkatan pada aspek stimulasi yang berkaitan dengan ketertarikan dan motivasi pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Tokopedia [15].

Berdasarkan tinjauan literatur sebelumnya, diketahui bahwa penelitian terdahulu telah menganalisis kepuasan pengguna menggunakan metode UEQ. Berdasarkan penelitian yang didapatkan, studi ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi Taxsee Driver dengan menggunakan tolok ukur UEQ. Aspek-aspek yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *attractiveness*, *perspective*, *efficiency*, *dependability*, *simulation*, dan *novelty*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pada literatur yang berkaitan dengan analisis kepuasan pengguna aplikasi *mobile* dan menjadi referensi yang berguna bagi pengembang aplikasi dalam merancang strategi pengembangan yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3 Metode Penelitian

Menentukan data apa saja yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah yang ada pada topik. Data yang akan diambil adalah ulasan maupun pengalaman pengguna menggunakan aplikasi Taxsee Driver.

3.1 Sampel Dan Pengumpulan Data

Responden dari penelitian ini adalah driver dari aplikasi taxsee driver yang di mempunyai adalah perusahaan maxim. Pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling accidental*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan. Teknik penarikan sampel ini mengaplikasikan rumus Lameshow karena jumlah populasi yang tidak diketahui atau dianggap tidak terbatas.

Persamaan untuk menentukan jumlah sampel (n) diberikan sebagai berikut.

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \times P \times (1-P)}{D^2} \quad (1)$$

Dengan menggantikan nilai-nilai yang diketahui, kita memperoleh:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1-0,5)}{0,1^2} \quad (2)$$

Perhitungan lebih lanjut menghasilkan:

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01} \quad (3)$$

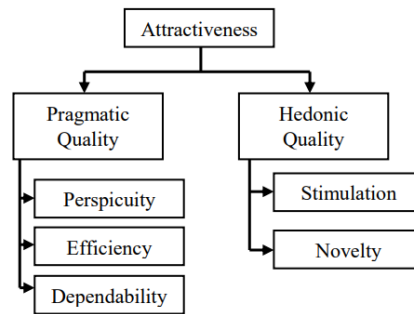
Hasil akhir dari perhitungan tersebut adalah:

$$n = 96,04 \sim 100 \text{ orang} \quad (4)$$

Berdasarkan persamaan (1), proses substitusi nilai dilakukan pada persamaan (2) untuk menghitung n . Persamaan (3) menunjukkan hasil dari perkalian $Z_{1-\alpha/2}^2$ dengan $P.(1-P)$, sedangkan persamaan (4) memberikan jumlah sampel akhir yang dibulatkan ke angka desimal terdekat. Teknik ini digunakan dalam penarikan sampel karena jumlah populasi yang tidak diketahui atau tidak terbatas [16].

3.2 Pengukuran dan Analisis UEQ

Analisis UEQ merupakan salah satu alat yang dirancang untuk mengukur pengalaman pengguna terhadap suatu produk atau sistem. Pengukuran kepuasa pengguna terhadap produk secara keseluruhan, suka atau tidak suka. Adapun kepuasan pengguna dibagi menjadi enam aspek seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Metode user experience questionnaire
(sumber: Santoso 2016)

Berdasarkan Gambar 1 *Attractiveness* (Daya Tarik) adalah Persepsi pengguna terhadap produk secara keseluruhan, suka atau tidak suka. *Perspicuity* (Kejelasan) adalah Seberapa mudah pengguna mempelajari cara penggunaan produk dan merasa familiar dengannya. *Efficiency* (Efisiensi) adalah Kemampuan pengguna untuk menyelesaikan tugas dengan cepat dan efisien tanpa membutuhkan usaha yang besar. *Dependability* (Ketepatan) adalah Tingkat kontrol yang dirasakan oleh pengguna dalam berinteraksi dengan produk. *Stimulation* (Stimulasi) adalah Tingkat motivasi dan kepuasan pengguna saat menggunakan produk. *Novelty* (Kebaruan) adalah Tingkat inovasi dan kreativitas produk yang mampu menarik perhatian pengguna[17].

Berdasarkan penjelasan di atas, maka pengukuran UEQ dapat diringkas pada Tabel 1:

Tabel 1. Kuisiner dan setiap aspek variabel

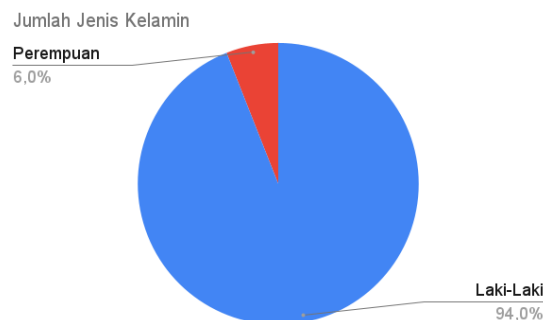
Kode	Kuesioner	Variabel
A1	Apakah Anda saat menggunakan Taxsee Driver?	Daya Tarik (<i>Attractiveness</i>)
A2	Secara keseluruhan apakah menurut anda selaku pengguna aplikasi Taxsee Driver merupakan baik dan mudah digunakan?	
A3	Apakah anda merasa senang dan menikmati waktu anda saat menggunakan aplikasi Taxsee Driver?	
A4	Apakah anda merasa nyaman saat menggunakan aplikasi Taxsee Driver?	
A5	Apakah aplikasi Taxsee Driver memiliki daya tarik yang menyenangkan?	
A6	Bagaimana tampilan antarmuka pengguna (User Interface) dari aplikasi Taxsee Driver?	
P1	Bagaimana dengan menu, informasi, intruksi dan perintah yang diberikan oleh aplikasi Taxsee Driver?	Kejelasan (<i>Perspicuity</i>)
P2	Apakah anda merasa kesulitan saat menggunakan menu/fitur pada aplikasi taxsee Driver?	
P3	Bagaimana dengan fitur dan informasi yang di sajikan oleh Taxsee Driver ?	
P4	Bagaimana dengan fitur dan informasi yang disajikan oleh taxsee driver?	
E1	Bagaimana kecepatan dari aplikasi taxsee driver dalam memberikan respon ?	Efisiensi (<i>Efficiency</i>)
E2	Bagaimana pendapat pengguna menggunakan aplikasi Taxsee Driver ?	
E3	Apakah aplikasi Taxsee Driver praktis/mudah saat Anda gunakan?	
E4	Bagaimana dengan fitur dan informasi yang di sajikan oleh Taxsee Driver	
D1	Bagaimana hasil proses (output) saat anda menggunakan aplikasi?	Ketepatan (<i>Dependability</i>)
D2	Bagaimana pendapat anda dalam kehidupan keseharian penggunaan aplikasi Taxsee Driver?	
D3	Apakah anda merasa nyaman saat menggunakan aplikasi Taxsee Driver?	
D4	Apakah aplikasi Taxsee Driver ini sesuai dengan ekpektasi pengguna?	
S1	apakah merasakan adanya aplikasi Taxsee Driver ini bermanfaat?	Stimulasi

S2	Apa yang anda rasakan saat menggunakan aplikasi Taxsee Driver?	(Stimulation)
S3	Bagaimana pendapat anda tentang tampilan Taxsee Driver?	
S4	Apakah aplikasi Taxsee Driver mendorong/menstimulasi anda dalam keseharian?	
N1	Bagaimana desain tampilan aplikasi Taxsee Driver?	Kebaruan (Novelty)
N2	Apakah anda sudah terbiasa menggunakan aplikasi Taxsee Driver dalam aktivitas luang keseharian ?	
N3	Bagaimana tampilan dan fitur yang disajikan pada aplikasi taxsee driver?	
N4	Apakah aplikasi Taxsee Driver menarik dan inovatif?	

4 Hasil dan Pembahasan

Pengukuran pengalaman pengguna aplikasi Taxsee Driver pada masyarakat pekanbaru dilakukan dengan User Experience Questionare(UEQ). Pengumpulan data melalui kuisioner online berlangsung selama tiga minggu (9 September 2024 – 29 September 2024) dan diperoleh 100 responden dengan pemilihan sampel menggunakan rumus Lameshow. Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan durasi waktu penggunaan aplikasi Taxsee Driver. Berikut adalah hasil pengelompokan responden.

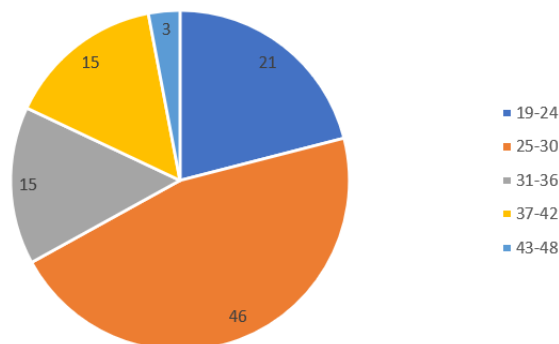
1. Jenis kelamin



Gambar 2. Jenis kelamin
(sumber: Olahan Data Penelitian)

Berdasarkan Gambar 2, responden penelitian ini diambil dari pengguna Driver Maxim di Pekanbaru menurut jenis kelamin. Dari total jumlah responden terdiri dari 94 orang (94%) berjenis kelamin laki-laki yang ditandai dengan warna biru. Sementara 6 orang (6%) berjenis kelamin Perempuan yang ditandai dengan warna merah. Diagram ini menunjukkan bahwa Sebagian besar jumlah diisi oleh pria pada pengguna aplikasi Taxsee Driver.

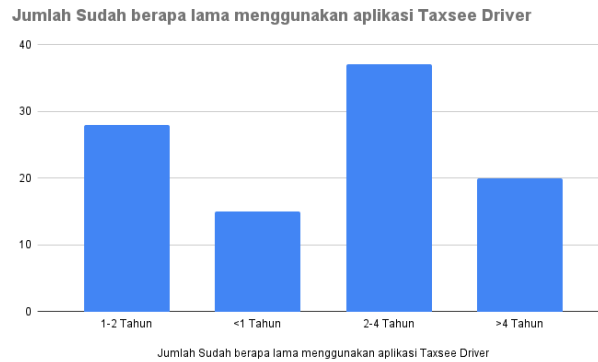
2. Usia



Gambar 3. Usia pengguna aplikasi taxsee driver
(Sumber: Olahan Data Penelitian)

Berdasarkan Gambar 3, responden penelitian ini mayoritas berusia 37–42 tahun sebanyak 46 responden (46%), usia 19–24 tahun mendapatkan 21 responden, usia 31–36 tahun sebanyak 15 responden, usia 37–42 tahun sebanyak 15 responden, dan usia 43– 48 tahun sebanyak 3 responden.

3. Durasi penggunaan aplikasi



Gambar 3. Durasi pengguna aplikasi taxsee driver
(sumber: Olahan Data Penelitian)

Gambar 3 adalah diagram yang menunjukkan durasi penggunaan aplikasi Taxsee Driver oleh penggunanya. Sebagian besar pengguna aplikasi Taxsee Driver telah menggunakan aplikasi ini selama 2-4 tahun, sedangkan jumlah pengguna dengan durasi penggunaan di bawah 1 tahun adalah yang paling sedikit.

Dalam pengukuran kepuasan pengguna menggunakan kuisioner UEQ yang terdiri dari 26 pertanyaan dan terdapat enam aspek pada metode UEQ yaitu *Attractiveness* (daya tarik), *Perspicuity* (kejelasan), *Efficiency* (efisiensi), *Dependability* (ketepatan), *Stimulation* (stimulasi), dan *Novelty* (kebaruan). Sebanyak 100 responden menjawab 26 pertanyaan terkait penggunaan Aplikasi Taxsee Driver.

Dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata (mean) dari setiap aspek pada kuisioner. Arti dari nilai rata-rata diberikan dari indeks nilai pada Tabel 2.

Tabel 2. Skala penilaian rata-rata (mean)

Rentang Nilai Mean	Keterangan
>0,8	Evaluasi positif
Antara -0,8 dan 0,8	Evaluasi netral
<-0,8	Evaluasi negatif

(Sumber: Olahan Data Penelitian)

Berdasarkan Tabel 2 dimana nilai antara -0,8 dan 0,8 mencerminkan evaluasi yang netral atau tidak terlalu ekstrem terhadap aspek yang diukur. Nilai di atas 0,8 menunjukkan evaluasi yang positif, sementara nilai di bawah -0,8 menunjukkan evaluasi yang negatif terhadap skala yang relevan. Selanjutnya hasil nilai Mean UEQ dari Kuisioner responden pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai mean UEQ

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Attractiveness	0,810	0,63
Perspicuity	1,005	1,16
Efficiency	0,980	1,34
Dependability	0,230	0,66
Stimulation	0,644	0,63
Novelty	0,423	1,09

(Sumber: Olahan Data Penelitian)

Berdasarkan Tabel 3 hasil pengolahan data, ditemukan bahwa nilai skala mean untuk elemen-elemen UEQ seperti *Attractiveness*, *Perspicuity* dan *Efficiency* yang mengindikasikan nilai positif sedangkan *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty* mendapatkan nilai diantara -0,8 sampai 0,8 yang mengindikasikan nilai netral.

Skala UEQ dapat dibagi menjadi tiga kategori, yaitu *Attractiveness* (daya tarik), *Pragmatic Quality* (kejelasan, efisiensi, ketepatan), dan *Hedonic Quality* (stimulasi dan orisinalitas). *Pragmatic Quality* mencerminkan aspek-aspek yang terkait dengan fungsi aplikasi, sementara *Hedonic Quality* mencakup aspek-aspek yang tidak berhubungan langsung dengan fungsi aplikasi. Hasil nilai pembagian Skala UEQ yang dipaparkan pada Gambar 1, dijelaskan pada Tabel 4.

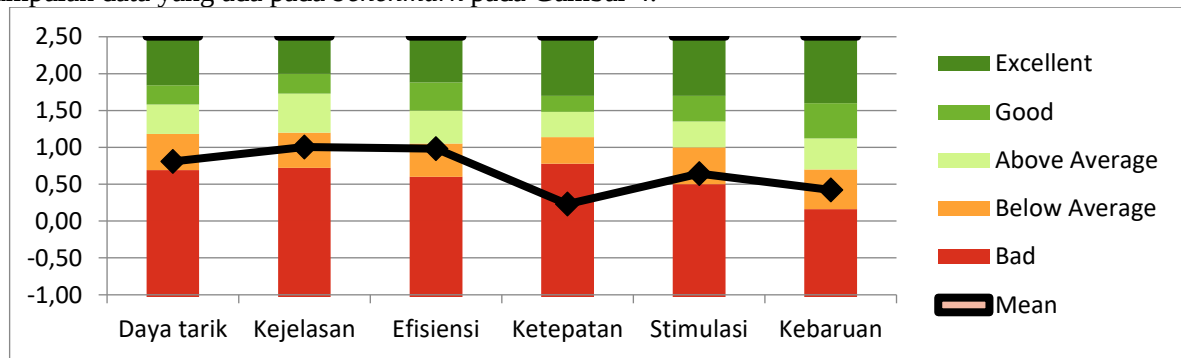
Tabel 4. Hasil nilai pembagian skala UEQ

Pragmatic and Hedonic Quality	
Daya tarik	0,81
Kualitas Pragmatis	0,74
Kualitas Hedonis	0,53

(Sumber: Olahan Data Penelitian)

Berdasarkan Tabel 4 Terdapat tiga kategori dalam skala UEQ. Attractiveness dengan nilai 0,81 mengindikasikan daya tarik yang tinggi dalam pengalaman pengguna. Pragmatic Quality, dengan nilai 0,74, menunjukkan fungsi aplikasi yang jelas, efisien, dan tepat. Sedangkan Hedonic Quality yang bernilai 0,53 menggambarkan tingkat stimulasi dan orisinalitas yang moderat. Secara keseluruhan, aplikasi unggul dalam aspek daya tarik visual dan fungsionalitas. Namun, aspek hedonis, yang mencakup stimulasi emosional dan kebaruan, masih perlu ditingkatkan agar pengalaman pengguna menjadi lebih menarik dan menyenangkan.

Setelah mendapatkan nilai rata-rata (mean) dari seluruh aspek yang digunakan dalam penelitian ini, maka langkah selanjutnya adalah melakukan perbandingan antara rata-rata (mean) terhadap sekumpulan data yang ada pada *benchmark* pada Gambar 4.



Gambar 4. Hasil benchmark(Sumber: Olahan Data Penelitian)

Berdasarkan Tabel 4, hasil Benmarch Menunjukkan hasil evaluasi berupa nilai mean setiap variabel pengukuran pengalaman pengguna menggunakan UEQ pada aplikasi Taxsee Driver. Nilai tersebut diperoleh dari 100 orang responden yang telah mengisi kuesioner. Dari hasil tersebut dapat diketahui mendapatkan nilai Below Average(Dibawah Rata-Rata) untuk variable Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, Dan Novelty Sedangkan variabel Dependability mendapatkan nilai Bad(Buruk) . Hal ini menandakan bahwa aplikasi Taxsee Driver membutuhkan peningkatan di setiap aspeknya.

5 Kesimpulan

Penelitian ini mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Taxsee Driver di Pekanbaru menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan metode UEQ. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki, dan sebagian besar pengguna telah menggunakan aplikasi ini selama 2 hingga 4 tahun. Berdasarkan uji reliabilitas, semua variabel dalam kuesioner menunjukkan nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6, yang menunjukkan bahwa data yang diperoleh dapat dipercaya. Analisis menggunakan UEQ Data Analysis Tool mengungkapkan bahwa aplikasi Taxsee Driver mendapat penilaian positif dalam aspek Attractiveness (daya tarik), Perspicuity (kejelasan), dan Efficiency (efisiensi), yang semuanya memiliki nilai rata-rata di atas 0,8. Namun, aspek Dependability (ketepatan) mendapatkan nilai yang lebih rendah, sementara Hedonic Quality (stimulasi dan orisinalitas) hanya mendapatkan penilaian moderat, yang menandakan bahwa aspek emosional dan kebaruan aplikasi perlu diperbaiki. Secara keseluruhan, aplikasi Taxsee Driver memiliki performa yang baik dalam hal fungsionalitas dan daya tarik visual, tetapi masih memerlukan perbaikan dalam aspek ketepatan dan kualitas hedonis untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih menyenangkan dan inovatif.

Referensi

- [1] V. Intanny *et al.*, “Pengukuran Kebergunaan dan Pengalaman Pengguna Marketplace Jogjaplaza.id dengan Metode UEQ dan USE Questionnaire Measuring Usability and User Experience of The Marketplace of Jogjaplaza.id using UEQ and USE Questionnaire,” 2018.
- [2] R. A. Tsalisa, S. P. Hadi, and D. Purbawati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Semarang,” 2022. [Online]. Available: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>
- [3] R. Ruth, F. Tambunan, J. I. Sihotang, and J. Yuan Mambu, “Analysis of Driver Working Satisfaction Rate Towards Maxim Service System using Pieces,” *Cogito Smart Journal*, vol. 7, no. 2, pp. 339–348, 2021.
- [4] E. Susilo, R. Rizal Andhi, and D. Ramadhani, “Evaluasi User Interface Website Prodi Teknik Informatika UNRI menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ),” *Jurnal Informatika dan Teknologi*, vol. 5, no. 2, 2022, doi: 10.29408/jit.v5i2.5939.
- [5] I. J. Alail and A. Pertiwi, “View of Evaluating User Experience of Online Food Delivery ‘ShopeeFood’ using User Experience Questionnaire and Heuristic Evaluation,” *International Research Journal of Advanced Engineering and Science*, vol. 7, no. 4, pp. 49–54, 2022, [Online]. Available: <https://www.ueq-online.org/>.
- [6] A. M. Saleh, H. Y. Abuaddous, I. S. Alansari, and O. Enaizan, “The Evaluation of User Experience of Learning Management Systems using UEQ,” *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, vol. 17, no. 7, pp. 145–162, 2022, doi: 10.3991/ijet.v17i07.29525.
- [7] M. A. Kushendriawan, H. B. Santoso, P. O. H. Putra, and M. Schrepp, “Evaluating User Experience of a Mobile Health Application Halodoc using User Experience Questionnaire and Usability Testing,” 2021.
- [8] M. A. Romli, “Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) pada Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi.”
- [9] L. A. Abdillah, “Analisis Aplikasi Mobile Transportasi Online menggunakan User Experience Questionnaire pada Era Milenial dan Z,” *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, vol. 9, no. 2, p. 204, Nov. 2019, doi: 10.21456/vol9iss2pp204-211.
- [10] M. Rohandi, “An User Experience Analysis of UNG E-Learning using User Experience Questionnaire Tool,” 2021.
- [11] M. A. Kushendriawan, H. B. Santoso, P. O. H. Putra, and M. Schrepp, “Evaluating User Experience of a Mobile Health Application Halodoc using User Experience Questionnaire and Usability Testing,” 2021.
- [12] D. Khuntari, “Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek dan Grab dengan Pendekatan User Experience Questionnaire,” *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 8, no. 1, Apr. 2022, doi: 10.28932/jutisi.v8i1.4499.
- [13] M. Rifqi Adli, Wahyudin, and S. Bahri, “Evaluasi User Experience pada Pengguna Aplikasi Maxim Indonesia menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ),” *Jurnal Teknik Komputer AMIK BSI*, vol. 10, no. 2, pp. 171–177, 2024, doi: 10.31294/jtk.v4i2.
- [14] I. N. S. W. Wijaya, P. P. Santika, I. B. A. I. Iswara, and I. N. A. Arsana, “Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ),” *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 8, no. 2, pp. 217–226, Mar. 2021, doi: 10.25126/jtiik.2020762763.
- [15] S. Ratnawati and M. Faris, “Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Tokopedia dengan menggunakan Metode User Experience Questinnaire (UEQ),” *UEQ*, 2023.
- [16] U. Fariha *et al.*, “Evaluasi User Experience terhadap Aplikasi OVO menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) Evaluation of User Experience for the OVOApplication using the User Experience Questionnaire (UEQ) Method.” [Online]. Available: <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

- [17] H. B. Santoso, M. Schrepp, and R. Y. Kartono, “*Measuring User Experience of the Student-Centered E-Learning Environment*,” 2016. [Online]. Available: <http://sumi.ucc.ie/>