

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI GOJEK
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI KALANGAN MAHASISWA**

**Riza Fahlapi¹, Anggita Purnama², Kunia Khoirunisa³, Naysella Fernanda⁴,
Putri Nabila Syifa⁵**

¹Fakultas Teknik Informatika, Program Teknologi Informasi

²⁻⁵Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Akuntansi,
Universitas Bina Sarana Informatika

Abstract (English)

This study aims to analyze the effect of ease of use of the Gojek application on user satisfaction among university students. In today's digital era, online transportation service applications such as Gojek have become an essential part of supporting students' daily mobility and activities. Ease of navigation, user-friendly interface, and fast access are the main factors influencing user satisfaction. This research employs a quantitative approach using a survey method by distributing questionnaires to active student users of the Gojek application. The collected data were analyzed using simple linear regression to examine the relationship between the independent variable (ease of use) and the dependent variable (user satisfaction). The results show that the ease of use of the Gojek application has a positive and significant effect on user satisfaction. These findings indicate that the easier the application is to use, the higher the level of student satisfaction with Gojek services. This study provides implications for application developers to continue enhancing features that support comfort and ease of use.

Article History

Submitted: 19 June 2025

Accepted: 28 June 2025

Published: 29 June 2025

Key Words

ease of use, user satisfaction, Gojek application, students, online transportation.

Abstrak (Indonesia)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi Gojek terhadap kepuasan pengguna di kalangan mahasiswa. Dalam era digital saat ini, aplikasi layanan transportasi online seperti Gojek menjadi bagian penting dalam menunjang mobilitas dan aktivitas sehari-hari mahasiswa. Kemudahan dalam navigasi aplikasi, tampilan antarmuka yang ramah pengguna, serta kecepatan akses menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa pengguna aktif aplikasi Gojek. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linear sederhana untuk menguji hubungan antara variabel independen (kemudahan penggunaan) dan variabel dependen (kepuasan pengguna). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi Gojek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Gojek. Penelitian ini memberikan implikasi bagi pengembang aplikasi untuk terus meningkatkan fitur-fitur yang mendukung kenyamanan dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi.

Sejarah Artikel

Submitted: 19 June 2025

Accepted: 28 June 2025

Published: 29 June 2025

Kata Kunci

kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, aplikasi Gojek, mahasiswa, transportasi online.

Orisinalitas/Nilai

Penelitian ini memberikan kontribusi orisinal dalam bidang kajian perilaku pengguna aplikasi digital, khususnya pada layanan transportasi online di kalangan mahasiswa. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya menitikberatkan pada kualitas layanan secara umum, studi ini secara spesifik menyoroti aspek kemudahan penggunaan aplikasi sebagai faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Nilai lebih dari penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap generasi muda (mahasiswa) sebagai pengguna dominan layanan digital, yang cenderung sensitif terhadap pengalaman pengguna (user experience). Hasil penelitian

ini dapat menjadi masukan praktis bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan desain dan fitur yang ramah pengguna, serta menjadi dasar pengembangan strategi pemasaran yang lebih terarah dalam sektor layanan digital.

1. Pendahuluan

1.1 Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use)

Kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem atau aplikasi akan bebas dari usaha yang berat (Davis, 1989). Dalam konteks aplikasi Gojek, kemudahan penggunaan mencakup navigasi yang intuitif, antarmuka yang sederhana, serta kecepatan akses layanan. Teori ini berakar dari *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan memengaruhi niat pengguna dalam menggunakan teknologi. Pengguna yang merasa aplikasi mudah digunakan akan lebih cenderung untuk menggunakannya secara terus-menerus.

1.2 Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Kepuasan pengguna adalah reaksi emosional pengguna setelah menggunakan suatu produk atau layanan yang dibandingkan dengan harapan mereka (Kotler & Keller, 2016). Jika layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan, maka pengguna akan merasa puas. Dalam konteks aplikasi Gojek, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kecepatan layanan, kejelasan informasi, serta kenyamanan dalam melakukan transaksi melalui aplikasi.

1.3 Hubungan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Banyak penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan suatu aplikasi atau sistem teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Venkatesh & Davis, 2000). Semakin mudah sebuah aplikasi digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna merasa puas karena mereka dapat menyelesaikan kebutuhannya tanpa hambatan. Mahasiswa sebagai pengguna digital native sangat memperhatikan kenyamanan dalam penggunaan aplikasi, sehingga kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan.

2. Metode Penelitian

2.1 Jenis dan pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Pemilihan metode ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang terukur dan objektif mengenai hubungan antara tingkat kemudahan penggunaan aplikasi Gojek dengan tingkat kepuasan pengguna, khususnya di kalangan mahasiswa.

Pendekatan deskriptif kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendeskripsikan fenomena secara sistematis, terstruktur, dan faktual berdasarkan data numerik. Penelitian jenis ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis secara kompleks seperti pada penelitian eksperimental, melainkan untuk menyajikan fakta lapangan dalam bentuk angka dan statistik guna menggambarkan pola-pola tertentu yang terjadi di populasi sasaran.

Dengan pendekatan survei, peneliti dapat mengumpulkan data primer secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Metode ini efektif dalam menjaring opini, persepsi, dan pengalaman dari banyak individu dalam waktu relatif singkat. Dalam

konteks ini, responden adalah mahasiswa yang aktif menggunakan aplikasi Gojek, sehingga data yang diperoleh benar-benar mencerminkan pengalaman pengguna secara aktual.

Selain itu, survei juga memungkinkan dilakukan analisis statistik, seperti regresi linear sederhana atau korelasi, yang berguna untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (kemudahan penggunaan) terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna). Dengan begitu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi data empiris yang kuat dan relevan untuk mendukung pengembangan aplikasi Gojek yang lebih user-friendly, khususnya bagi segmen pengguna muda seperti mahasiswa.

2.2 Teknik pengumpulan data

Kuesioner terstruktur yang dirancang khusus digunakan untuk mengumpulkan data. untuk mengukur variabel-variabel utama dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kemudahan penggunaan
2. Menu dalam aplikasi mudah dipahami
3. Proses pemesanan Gojek cepat dan tidak rumit
4. Kebutuhan akan bantuan orang lain
5. Kejelasan navigasi dan terstruktur
6. Kepuasan keseluruhan
7. Kepuasan atas integritas (aman) layanan Gojek
8. Kepuasan sesuai harapan pengguna
9. Ketersediaan merekomendasikan

Kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, dengan poin pertama menunjukkan sangat tidak setuju dan poin kelima menunjukkan sangat setuju. Untuk bertujuan untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan, penggunaan skala likert memudahkan pengukuran sikap dan persepsi kuantitatif.

Untuk menjangkau responden secara luas dan efektif, kuesioner disebarkan secara online melalui platform Google Forms dan email. Responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Gojek terhadap Kepuasan Pengguna di Kalangan Mahasiswa Teknik ini memastikan data yang diperoleh relevan dan valid karena berasal dari pengguna langsung sistem.

2.3 Teknik analisis data

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, yaitu pengukuran variabel dilakukan dalam satu waktu secara bersamaan. Pendekatan ini cocok untuk mengetahui hubungan antara kemudahan penggunaan aplikasi Gojek dengan kepuasan pengguna di kalangan mahasiswa.

Data yang digunakan terdiri dari:

1. Data primer, diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa pengguna Gojek.
2. Data sekunder, berasal dari buku, jurnal, artikel ilmiah, dan sumber online terkait.

Sebelum dianalisis, data primer diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kualitas instrumen. Analisis data dilakukan secara kuantitatif, yaitu diolah dalam bentuk angka menggunakan bantuan software statistik (seperti SPSS), melalui uji deskriptif, korelasi, dan regresi linear sederhana untuk mengukur pengaruh antar variabel.

2.4 Hipotesa

Pengujian hipotesis dalam statistik memungkinkan pengambilan keputusan, lebih tepatnya, keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis yang diperdebatkan atau diuji. Terdapat 2 (dua) jenis hipotesis, yaitu hipotesis nihil (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1).

1) Hipotesis Nihil (H_0)

Kemudahan penggunaan aplikasi Gojek tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna di kalangan mahasiswa.

2) Hipotesis Alternatif (H_1)

Kemudahan penggunaan aplikasi Gojek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna di kalangan mahasiswa.

2.5 Konsep Penelitian

Desain penelitian adalah pola atau rencana yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian agar prosesnya berjalan sistematis dan terarah. Dalam penelitian ini, desain yang digunakan adalah desain kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi Gojek terhadap kepuasan pengguna di kalangan mahasiswa.

a) Identifikasi Masalah

Penelitian ini dimulai dengan mengidentifikasi masalah yang muncul dari semakin meningkatnya penggunaan aplikasi Gojek di kalangan mahasiswa, namun belum diketahui apakah kemudahan penggunaan aplikasi tersebut berdampak pada tingkat kepuasan pengguna.

b) Penentuan Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh signifikan antara kemudahan penggunaan aplikasi Gojek dengan tingkat kepuasan pengguna di kalangan mahasiswa.

c) Pengumpulan Data

Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 mahasiswa pengguna Gojek. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert 5 poin untuk mengukur persepsi responden terhadap dua variabel tersebut.

d) Pelaporan Hasil Penelitian

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan aplikasi SPSS, melalui uji validitas, reliabilitas, serta analisis regresi linear sederhana guna menguji pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna.

3. Hasil dan pembahasan

3.1 Karakteristik Responden

Dalam proses mengumpulkan data untuk dianalisis, Penulis mengelompokkan responden berdasarkan suatu karakteristik untuk memastikan Data yang dikumpulkan relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Berikut adalah demografi responden yang mengisi kuisiuner:

1. Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi
<20	31
21-30	79
31-40	10
>40	0
Total	120

2. Berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi
Laki-laki	42
Perempuan	78
Total	120

3. Distribusi Responden Berdasarkan Peran

Peran	Frekuensi
Pengguna umum	11
Siswa/Mahasiswa	101
Admin	8
Total	120

3.2 Deskripsi Data Penelitian

Analisis yang dilakukan oleh penulis ini menggunakan data survei yang dikumpulkan dari 120 responden pada bulan Mei 2025. Data terdiri dari variabel usia, jenis kelamin, dan peran dalam gojek. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan skala Likert 1-5. Mayoritas responden berusia . Data dianalisis secara kuantitatif dengan metode statistik deskriptif.

3.3 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data merupakan serangkaian prosedur statistik yang dilakukan guna menjamin bahwa data yang di pakai dalam suatu penelitian atau analisis memiliki kualitas yang baik. Data yang berkualitas adalah data yang akurat, reliabel, dan representatif terhadap populasi yang diteliti. Kualitas data yang baik akan menghasilkan hasil analisis yang valid dan dapat diandalkan.

3.1.Uji Validitas

Uji validitas adalah proses untuk mengevaluasi kualitas suatu alat mampu mengukur dengan tepat dan cermat. Hasil penelitian dianggap valid jika terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dan data nyata tentang objek yang dipelajari. Item instrumen yang dinyatakan valid menunjukkan bahwa alat ukur tersebut valid bisa mengukur data dengan valid.

Metode analisa yang sering digunakan dalam uji validitas yang merupakan Pearson Product Moment, penelitian ini dilakukan melalui menggabungkan skornya setiap benda dengan total skor. Total skor adalah jumlah dari semua skor faktor yang berkaitan dengan pengumpulan data dari instrumen penelitian.

Dalam uji validitas, item instrument yang dinyatakan valid jika memenuhi syarat-syarat berikut:

- Jika nilai r hitung (pearson product moment) $> r$ tabel pada signifikansi 5% = valid
- Jika nilai r hitung (pearson product moment) $< r$ tabel pada signifikansi 5% = tidak valid

Nilai r hitung	Interpretasi
0.81 - 0.99	Sangat Tinggi
0.61 - 0.80	Tinggi

0.41 - 0.60	Cukup Tinggi
0.21 - 0.40	Rendah
0.01 - 0.20	Sangat Rendah

Hasil Uji Variabel X1 (pengaruh kemudahan aplikasi gojek)

		Correlations					
		Item X1.1	Item X1.2	Item X1.3	Item X1.4	Item X1.5	VARIABEL X1
Item X1.1	Pearson Correlation	1	-,082	,082	-,229*	-,016	,314**
	Sig. (2-tailed)		,417	,419	,022	,871	,001
	N	100	100	100	100	100	100
Item X1.2	Pearson Correlation	-,082	1	,181	,109	,012	,520**
	Sig. (2-tailed)	,417		,072	,281	,905	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item X1.3	Pearson Correlation	,082	,181	1	,040	,281**	,676**
	Sig. (2-tailed)	,419	,072		,692	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item X1.4	Pearson Correlation	-,229*	,109	,040	1	-,114	,345**
	Sig. (2-tailed)	,022	,281	,692		,257	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item X1.5	Pearson Correlation	-,016	,012	,281**	-,114	1	,496**
	Sig. (2-tailed)	,871	,905	,005	,257		,000
	N	100	100	100	100	100	100
VARIABEL X1	Pearson Correlation	,314**	,520**	,676**	,345**	,496**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Y (terhadap Kepuasan Pengguna di Kalangan Mahasiswa)

		Correlations					
		Item Y1	Item Y2	Item Y3	Item Y4	Item Y5	VARIABEL Y
Item Y1	Pearson Correlation	1	-,030	,077	-,071	,046	,426**
	Sig. (2-tailed)		,765	,444	,485	,647	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item Y2	Pearson Correlation	-,030	1	,126	-,051	,155	,500**
	Sig. (2-tailed)	,765		,211	,618	,123	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item Y3	Pearson Correlation	,077	,126	1	-,037	,092	,522**
	Sig. (2-tailed)	,444	,211		,717	,364	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item Y4	Pearson Correlation	-,071	-,051	-,037	1	,075	,382**
	Sig. (2-tailed)	,485	,618	,717		,461	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item Y5	Pearson Correlation	,046	,155	,092	,075	1	,571**
	Sig. (2-tailed)	,647	,123	,364	,461		,000
	N	100	100	100	100	100	100
VARIABEL Y	Pearson Correlation	,426**	,500**	,522**	,382**	,571**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel R-Hitung (lanjutan)

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,2830	0,3568
81	0,1818	0,2159	0,2550	0,2813	0,3547
82	0,1807	0,2146	0,2535	0,2796	0,3527
83	0,1796	0,2133	0,2520	0,2780	0,3507
84	0,1786	0,2120	0,2505	0,2764	0,3487
85	0,1775	0,2108	0,2491	0,2748	0,3468
86	0,1765	0,2096	0,2477	0,2732	0,3449
87	0,1755	0,2084	0,2463	0,2717	0,3430
88	0,1745	0,2072	0,2449	0,2702	0,3412
89	0,1735	0,2061	0,2435	0,2687	0,3393
90	0,1726	0,2050	0,2422	0,2673	0,3375
91	0,1716	0,2039	0,2409	0,2659	0,3358
92	0,1707	0,2028	0,2396	0,2645	0,3341
93	0,1698	0,2017	0,2384	0,2631	0,3323
94	0,1689	0,2006	0,2371	0,2617	0,3307
95	0,1680	0,1996	0,2359	0,2604	0,3290
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591	0,3274
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578	0,3258
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565	0,3242
99	0,1646	0,1956	0,2312	0,2552	0,3226
100	0,1638	0,1946	0,2301	0,2540	0,3211
101	0,1630	0,1937	0,2290	0,2528	0,3196
102	0,1622	0,1927	0,2279	0,2515	0,3181
103	0,1614	0,1918	0,2268	0,2504	0,3166
104	0,1606	0,1909	0,2257	0,2492	0,3152
105	0,1599	0,1900	0,2247	0,2480	0,3137
106	0,1591	0,1891	0,2236	0,2469	0,3123
107	0,1584	0,1882	0,2226	0,2458	0,3109
108	0,1576	0,1874	0,2216	0,2446	0,3095
109	0,1569	0,1865	0,2206	0,2436	0,3082
110	0,1562	0,1857	0,2196	0,2425	0,3068
111	0,1555	0,1848	0,2186	0,2414	0,3055
112	0,1548	0,1840	0,2177	0,2403	0,3042
113	0,1541	0,1832	0,2167	0,2393	0,3029
114	0,1535	0,1824	0,2158	0,2383	0,3016
115	0,1528	0,1816	0,2149	0,2373	0,3004
116	0,1522	0,1809	0,2139	0,2363	0,2991
117	0,1515	0,1801	0,2131	0,2353	0,2979
118	0,1509	0,1793	0,2122	0,2343	0,2967
119	0,1502	0,1786	0,2113	0,2333	0,2955

Hasil Uji Validitas dapat dilihat pada kolom Variabel XI dan Y pada Nilai **Pearson Correlation** menunjukkan nilai lebih besar dari r tabel 0.1793 (Dapat dilihat pada tabel).

3.2. Uji Reabilitas

Uji Reabilitas dilakukan untuk memastikan konsistensi alat ukur; ini memastikan apakah pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten selama pengukuran yang diulang.

Realitas berarti dapat diandalkan, Ini menunjukkan bahwa mereka dapat memberikan hasil yang tepat dan dapat dipercaya. Ada berbagai cara untuk melakukan pengujian reabilitas :

1) Metode Tes Ulang

Metode ini memerlukan pengukuran yang sama dengan subjek yang sama dilakukan dua kali. Hasil dari kedua pengukuran tersebut kemudian dikorelasikan untuk menentukan konsistensi hasil. Jika hasilnya menunjukkan koefisien korelasi yang tinggi, instrumen dianggap reliabel. Namun, metode ini dapat dipengaruhi oleh hal-hal dari sumber luar, seperti perubahan kondisi subjek selama dua pemeriksaan.

2) Formula Flanagan

Metode Flanagan merupakan pendekatan yang digunakan untuk menghitung

reliabilitas dengan membagi instrumen menjadi dua bagian dan menghitung koefisien korelasi antara kedua bagian tersebut. Ini bertujuan untuk mengevaluasi konsistensi internal dari instrumen. Formula ini sangat berguna ketika instrumen memiliki banyak item dan dapat memberikan gambaran yang lebih baik tentang keandalan instrument

3) **Cronbach's Alpha** adalah metode yang umum digunakan dalam pengukuran konsistensi internal dari instrumen yang terdiri dari beberapa item. Nilai alpha berkisar antara 0 dan 1, dengan nilai di atas 0,6 dianggap memadai, dan nilai di atas 0,6 menunjukkan reliabilitas yang baik.

4) Teknik Formula KR (Kuder-Richardson)–20 dan KR-21

Teknik Kuder-Richardson digunakan untuk instrumen dengan skoring dikotomi (benar/salah). KR-20 menghitung reliabilitas berdasarkan proporsi jawaban benar dan salah, sedangkan KR-21 merupakan versi modifikasi yang menggunakan rata-rata proporsi untuk semua item.

5) Teknik Anova Hoyt

Metode *Anova Hoyt* digunakan untuk menguji reliabilitas dengan membandingkan varians antar kelompok dalam satu set data. Ini berguna ketika instrumen memiliki beberapa bentuk atau versi, dan peneliti ingin mengetahui apakah semua bentuk tersebut memberikan hasil yang konsisten. Metode ini juga dapat membantu dalam mengidentifikasi apakah ada perbedaan signifikan dalam hasil antara berbagai kelompok.

Pendekatan *Cronbach's Alpha* adalah metode yang paling banyak digunakan dalam penelitian untuk skor dikotomi (0 dan 1) dan interval (1-2-3-4-5). Dalam Uji reabilitas, instrumen dinyatakan reliabel jika memenuhi kriteria sebagai berikut:

- Alat tersebut dianggap reliabel jika nilai Alpha Cronbach's lebih dari atau sama dengan 0,60.
- Alat dianggap tidak dapat diandalkan jika nilai Alpha Cronbach kurang dari 0,60.

Nilai Reliabilitas	Keterangan
$\alpha \geq 0,9$	Sangat baik (reliabilitas sempurna)
$0,7 \leq \alpha < 0,9$	Baik (reliabilitas tinggi)
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Dapat diterima (reliabilitas cukup)
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Buruk (Rendah)
$\alpha < 0,5$	Tidak dapat diterima, (Sangat Rendah)

Nilai *Alpha Cronbach's* > 0.60 merupakan kriteria yang menunjukkan bahwa instrumen dinyatakan reliabel.

HASIL UJI REABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,629	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,640	6

Penjelasan
hasil Uji
Reabilitas

a) Nilai 0.629

ditemukan di kolom Alfa Cronbach. untuk variabel X1, nilai ini lebih tinggi dari 0,60. Kemudian pada kolom **Cronbach's Alpha** variabel Y sebesar 0.640, nilai ini lebih tinggi dari 0.60.

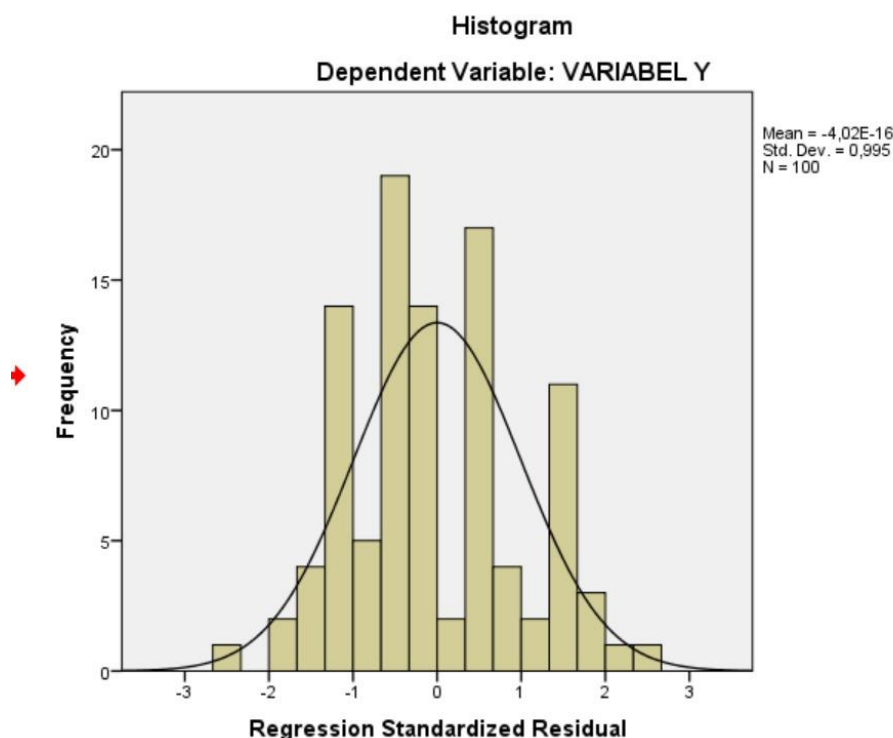
- b) Berdasarkan temuan tersebut, dapat dibuat kesimpulan bahwa alat penelitian ditunjukkan sebagai sumber daya yang dapat diandalkan.

3.4. Uji Asumsi Klasik

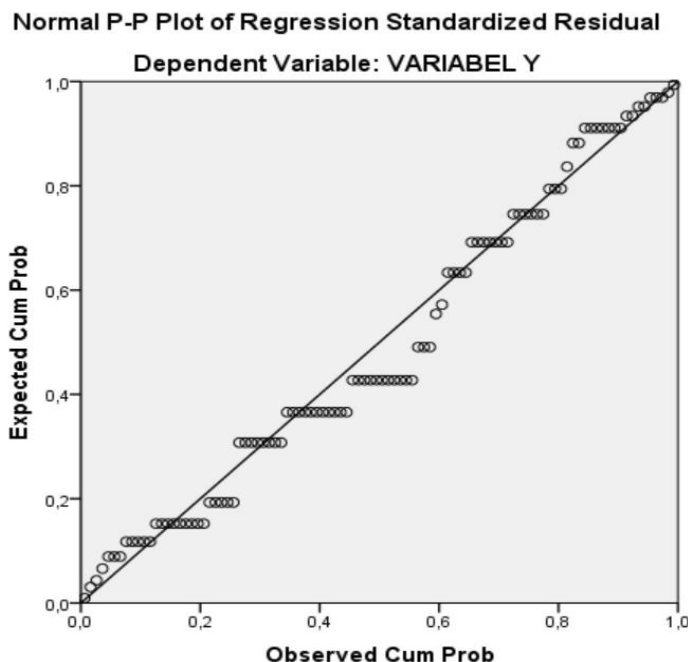
3.4.1. Uji Normalitas

Uji Normalitas dimaksudkan untuk mengetahui normalitas data dari masing-masing variabel. Penelitian ini digunakan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria :

- Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas
- Jika nilai signifikansinya $< 0,05$ maka tidak lolos uji.



Berdasarkan output, tampilan histogram terlihat bahwa kurva dependent dan regression standardized residual membentuk lonceng yang tidak memiliki kemencengan ekstrim.



Berdasarkan output, Normal P-P Plor regression standar, titik tersebar di sekitar garis diagonal, meski ada yang memiliki jarak posisinya dekat dengan garis diagonal tersebut.

3.5. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam regresi linear ada korelasi antar kesalahan pengganggu pada data periode sekarang dengan data periode sebelumnya. Dalam uji asumsi klasik, metode yang paling banyak digunakan yakni Metode Durbin-Watson (DW) karena kemudahan dalam melakukan tabulasi dan analisa data.

Kriteria uji autokorelasi Metode Durbin-Watson

- Hasil uji autokorelasi Metode Durbin-Watson berupa nilai yang diperoleh dari hasil Analisis Regresi Linier Berganda pada kolom Durbin-Watson.
- Hasil Durbin-Watson dicocokkan dengan tabel bantu sebagai berikut

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,186 ^a	,034	,025	1,185	1,481

a. Predictors: (Constant), VARIABEL X1

b. Dependent Variable: VARIABEL Y

Berdasarkan hasil pengolahan data tabel di atas, dapat disimpulkan nilai DW (1,481) berada di antara nilai dU (1.62) dan 4- dU(2.38). Hasil ini menunjukkan tidak ada gejala autokorelasi dan artinya bahwa data yang digunakan terbebas dari gangguan pada periode sebelumnya.

3.6. Uji Refresi Linear Berganda Sederhana

3.6.1. UJI T

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,721 ^a	,520	,515	1,670	,520	106,040	1	98	,000

a. Predictors: (Constant), VARIABEL X1

b. Dependent Variable: VARIABEL Y

Uji t merupakan alat analisis yang digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel secara parsial antara variabel Independen (Pengaruh penggunaan aplikasi Gojek) dan dependen (Kepuasan Mahasiswa).

Besarnya derajat signifikansi yang digunakan untuk mengukur uji t dalam penelitian ini yaitu 0,05. Jika nilai signifikan <0,05 maka hipotesis diterima. Sedangkan apabila nilai signifikan >0,05 maka hipotesis ditolak

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,997	1,792		7,811	,000
	VARIABEL X1	,189	,101	,186	1,870	,065

a. Dependent Variable: VARIABEL Y

- Pada kolom t terdapat Sebagai hasilnya, dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung untuk variabel kemudahan pengngnaan aplikasi GOJEK sebesar 1.870 lebih besar dari nilai t tabel (perhatikan tabbel disamping). Variabel pemanfaatan sistem informasi manajemen berpengaruh terhadap kinerja mentor daring.
- Pengaruh signifikan dari variabel tersebut ditunjukkan oleh nilai sig. 0.000 < 0.05.

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392	
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262	
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135	
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011	
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890	
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772	
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657	
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544	
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434	
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327	
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222	
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119	
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019	
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921	
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825	
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731	
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639	
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549	
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460	
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374	
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289	
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206	
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125	
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045	
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967	
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890	
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815	
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741	
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669	
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598	
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528	
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460	
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392	
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326	
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262	
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198	
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135	
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074	
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013	
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954	

3.4.2. UJI F

Uji F bertujuan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama variabel Penggunaa Aplikasi dan kepuasan Mahasiswa. Uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variable dependen secara simultan. Dikatakan berpengaruh signifikan apabila nilai signifikansi < 0.05

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,905	1	4,905	3,495	,065 ^b
	Residual	137,535	98	1,403		
	Total	142,440	99			

a. Dependent Variable: VARIABEL Y

b. Predictors: (Constant), VARIABEL X1

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75

F hitung (3,49) lebih besar dari F tabel (2,19), maka VARIABEL X1 berpengaruh signifikan terhadap VARIABEL Y.

3.7. Pembahasan

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan kemudahan dan kejelasan penggunaan aplikasi Gojek. Rata-rata skor tiap indikator berada pada nilai 4 atau lebih, yang mengindikasikan persepsi positif terhadap usability aplikasi. Hal ini sejalan dengan prinsip desain antarmuka pengguna yang baik, yaitu mudah digunakan, efisien, dan memberikan kepuasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap aplikasi Gojek masih berada pada tingkat sedang. Tidak ada indikator yang secara konsisten menonjol dalam memberikan pengalaman pengguna yang luar biasa. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata di bawah 3,5 pada hampir seluruh item.

Namun, indikator “Proses pemesanan cepat dan tidak rumit” memiliki nilai tertinggi (3,12), yang menunjukkan bahwa fitur utama Gojek masih menjadi kekuatan. Sebaliknya, item seperti “mudah digunakan oleh pengguna baru” dan “rekomendasi kepada orang lain” memiliki nilai terendah (sekitar 2,7–2,9), yang bisa menjadi bahan evaluasi untuk pengembangan antarmuka pengguna dan strategi loyalitas.

“Kepuasan pengguna terhadap aplikasi Gojek dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, dan kualitas informasi” (Setiawan & Rahma, 2021).

4. Penutup

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, kemudahan penggunaan aplikasi Gojek oleh mahasiswa **sesuai hipotesa**. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F hitung yang lebih besar dari F tabel ($3,49 > 2,19$) dan nilai signifikansi sebesar $0,65 > 0,05$ R Square serta faktor2 lainnya di dalam pembahasan. Serta Analisa lainnya yang membuat hipotesanya sesuai dengan factor penilaian.

4.2 Saran

Review kepuasan dapat juga diaplikasikan pada menu pemesanan lainnya seperti gofood atau GoSend dengan menggunakan metode kualitatif ataupun kuantitatif lainnya.

Daftar Pustaka

- Abdillah, L. A. (2019). Analisis Aplikasi Mobile Transportasi Online Menggunakan User Experience Questionnaire pada Era Milenial dan Z. *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, 9(2), 204. <https://doi.org/10.21456/vol9iss2pp204-211>
- Dienislami, A. W., & Indrati, A. (2023). USER SATISFACTION ANALYSIS OF GOJEK APPLICATION USING END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS). *International Journal Science and Technology*, 2(2), 76–79. <https://doi.org/10.56127/ijst.v2i2.875>
- Ferdyan Putri, Z. Q., & Efawati, Y. (2025). Exploring the Impact of Customer Data Security on Consumer Trust in Gojek's Digital Services. *International Journal Administration, Business & Organization*, 6(1), 136–145. <https://doi.org/10.61242/ijabo.25.332>
- Priambodo, G., & Nainggolan, B. M. (2024). Increasing Gojek Customer Satisfaction through Improving Service Quality, Price Perception, and Promotions. *Majalah Ilmiah Bijak*, 21(1), 1–12. <https://doi.org/10.31334/bijak.v21i1.3595>
- Saifudin, F., Satriawan, B., Amali, I., Eko, M., & Kalla, Z. (2025). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan QRIS. In *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi* (Vol. 3, Issue 2). <https://jsr.lib.ums.ac.id/index.php/determinasi>
- Sara, C. D., & Nurwulan, N. R. (2021). Comparative Usability Evaluation of Novice and Expert Gojek Users. *6th International Conference on Sustainable Information Engineering and Technology 2021*, 16–22. <https://doi.org/10.1145/3479645.3479650>

jurnal_GOJEK-1751022251774

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 Khoiril Anam, Pompong Budi Setia, Sri Rahayu. 1%

"Pengaruh Gaya Kepemimpinan,
Komitmen Kerja Dan Lingkungan Kerja
Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengelolaan
Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Bojonegoro",
Journal of Economic, Bussines and Accounting
(COSTING), 2024

Publication

2 Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper 1%

3 repository.usu.ac.id Internet Source 1%

4 docplayer.info Internet Source 1%

5 Devi Nurul Fahmi, Maria Maria. "Persepsi Petani 1%

Terhadap Implementasi Kartu Tani (Studi Kasusdesa
Kadirejo, Kecamatan
Pabelan, Kabupaten Semarang)", Jurnal
AGRISEP Kajian Masalah Sosial Ekonomi
Pertanian dan Agribisnis, 2020

Publication

6 Submitted to Udayana University Student Paper 1%

7	eprints.ums.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	1%
9	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
10	conference.binadarma.ac.id Internet Source	1%
11	Submitted to TAR University CollegeStudent Paper	1%
12	text-id.123dok.com Internet Source	1%
13	Yosephine Yuniasara. "Pengaruh kualitas pelaporan keuangan dan struktur kepemilikan terhadap efisiensi investasi", Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA), 2024 Publication	1%
14	id.scribd.com Internet Source	1%
15	journals.upi-yai.ac.id Internet Source	1%

16 Syifa Aulia Azahra, Ridlwan Muttaqin.

"Pengaruh Employer Branding, Reputasi Perusahaan,
dan Informasi Sosial Media Terhadap Intention To
Apply pada Gen Z lulusan SMK se-Bandung Raya",
Jurnal Ilmu

Sosial, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis, 2024

Publication

<1%

17 journal.ipm2kpe.or.id Internet Source

<1%

es.scribd.com

18 Internet Source

<1%

19 edoc.pub Internet Source

<1%

20 journal.unimar-amni.ac.id Internet Source

<1%

21 jurnal.ar-raniry.ac.id Internet Source

<1%

22 Irfan Marhaban, Suryadi Suryadi. "Pengaruh Perilaku
Konsumen dan Desain Produk terhadap Keputusan
Pembelian Produk
Imitasi Jenis Fashion (Sepatu Vans) di Kalangan
Mahasiswa FEB Universitas
Muhammadiyah Metro", Jurnal Manajemen
DIVERSIFIKASI, 2021

Publication

<1%

23 samoke2012.wordpress.com Internet Source

<1%

24 Achmad Agus Priyono, Agus Widarko.

<1%

"Unlocking Excellence: How Teamwork and
Self-Efficacy Drive Teacher Performance",
Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen
Pendidikan Islam, 2024

Publication

25 Maretta Bahrien, Mortigor Afrizal Purba.

<1%

"Pengaruh Modernisasi Administrasi
Perpajakan, Transparansi dan Kepercayaan
Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib
Pajak", eCo-Buss, 2024

Publication

26 pt.scribd.com Internet Source

<1%

27 repository.unipasby.ac.id Internet Source

<1%

28 repository.upi.edu Internet Source

<1%

29 ti.unpar.ac.id Internet Source

<1%

30 Siti Nurkhalifah, Mutiah Khaira Sihotang. "Pengaruh

<1%

Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan
Karyawan PT.

Bridgestone Sumatra Rubber Estate (BSRE)
Dalam Menggunakan Fitur Bsi Electronic",
Journal of Economic, Bussines and Accounting
(COSTING), 2024

Publication

31 Rabiah Al Adawiyah, Clara Ignatia Tobing, Oti Handayani. <1%

"Pemahaman Moderasi Beragama dan Prilaku Intoleran terhadap Remaja di

Kota-Kota Besar di Jawa Barat", Jurnal Keamanan Nasional, 2021

Publication

32 publikasi.mercubuana.ac.id Internet Source

<1%

33 eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source

<1%

Exclude quotes

On

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

On

jurnal_GOJEK-1751022251774

PAGE 1

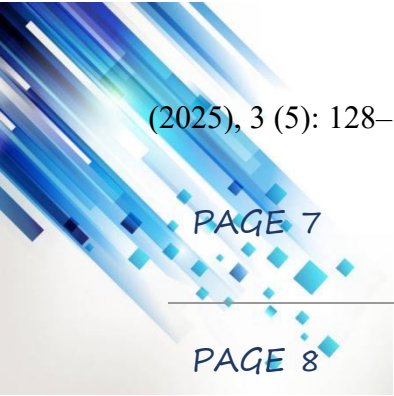
PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6



PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17
