

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Grab di Universitas Mulawarman Tahun 2024

Kevin Aditya Augusto Awang ^{1)*}, Raihan Yodisya ²⁾, Paschal Wijaya Salu ³⁾, Vina
Zahrotun Kamila ⁴⁾, Septya Maharani ⁵⁾

^{1,2,3,4,5)} Program Studi Sytem Information, Fakultas Teknik, Universitas Mulawarman
E-Mail : kevinagusto@gmail.com ¹⁾; raiyodis@gmail.com²⁾; paschalforex@gmail.com ³⁾;
vinakamila@ft.unmul.ac.id ⁴⁾; septyamaharani@gmail.com ⁵⁾;

ABSTRAK

Layanan transportasi berbasis aplikasi kini menjadi pilihan utama masyarakat, termasuk di kalangan mahasiswa, karena kemudahan dan kecepatan akses yang ditawarkan. Salah satu aplikasi transportasi daring yang banyak digunakan adalah Grab, yang menyediakan layanan transportasi, pengantaran makanan, serta pembayaran digital. Dalam konteks ini, penelitian dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Grab, khususnya di kalangan mahasiswa Universitas Mulawarman. Penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), yang merupakan metode evaluasi kegunaan aplikasi berbasis *kuesioner* sederhana berisi 10 pernyataan dengan skala Likert. SUS dipilih karena mampu memberikan hasil evaluasi yang cepat dan akurat mengenai pengalaman pengguna (*user experience*). Data dikumpulkan melalui penyebaran *kuesioner* kepada 50 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi Grab. Skor dihitung berdasarkan ketentuan metode SUS, di mana skor dari setiap pernyataan diolah dan dikalikan dengan faktor 2,5 untuk menghasilkan nilai akhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata skor SUS adalah 72, yang termasuk dalam kategori "Good" (*Grade B-*) serta berada pada tingkat penerimaan "Acceptable". Meskipun aplikasi Grab telah menunjukkan performa yang baik, skor tersebut belum mencapai tingkat "Excellent", yang menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan beberapa langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan pengguna, antara lain penyempurnaan *User Interface* (UI) agar lebih intuitif, optimalisasi kinerja aplikasi agar lebih stabil dan responsif, penambahan fitur personalisasi yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, serta peningkatan kualitas layanan pelanggan, seperti respon yang cepat terhadap keluhan. Dengan implementasi perbaikan tersebut, diharapkan Grab dapat mempertahankan loyalitas pengguna sekaligus meningkatkan daya saing di pasar layanan transportasi daring, khususnya di kalangan generasi muda dan mahasiswa.

Kata Kunci – *System Usability Scale*, kepuasan pengguna, Aplikasi Grab, Kegunaan Aplikasi, Kualitas Layanan.

1. PENDAHULUAN

Grab merupakan perusahaan teknologi yang menyediakan *platform* aplikasi transportasi daring (*online*), didirikan oleh Anthony Tan yang menjabat sebagai CEO sekaligus *Founder*. Grab mulai beroperasi pada tahun 2012 dan telah mengalami pertumbuhan pesat, khususnya di kawasan Asia Tenggara, termasuk Indonesia (Wulandari et al., 2020). Di tengah pertumbuhan tersebut, Grab menghadapi tantangan besar dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan, seiring dengan meningkatnya persaingan di industri transportasi *online* yang semakin kompetitif (Ramadhyanti et al., 2023).

Dalam konteks penggunaan aplikasi oleh mahasiswa, seperti di lingkungan Universitas Mulawarman, faktor-faktor seperti kecepatan layanan, kenyamanan perjalanan, keandalan sistem, serta kemudahan penggunaan aplikasi menjadi sangat penting. Universitas Mulawarman merupakan perguruan tinggi negeri terbesar di Kalimantan Timur yang memiliki jumlah mahasiswa aktif yang cukup besar, tersebar di berbagai fakultas dan program studi. Sebagai bagian dari kelompok pengguna digital aktif, mahasiswa Universitas Mulawarman menjadi segmen pasar potensial bagi layanan seperti Grab, terutama dalam memenuhi kebutuhan mobilitas sehari-hari di sekitar kawasan kampus dan kota Samarinda (Bekayo & Mardiani, 2023).

Keluhan yang sering dikemukakan oleh pengguna, seperti keterlambatan layanan, ketidaksesuaian tarif dengan estimasi awal, serta gangguan teknis dalam aplikasi, mencerminkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap kepuasan pengguna (Fajrin & Andini, 2023). Di sisi lain, tingkat kepuasan pengguna merupakan indikator penting untuk memahami apakah layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna. Kepuasan pelanggan tidak hanya menggambarkan keberhasilan sistem yang diterapkan, tetapi juga menjadi faktor kunci dalam menciptakan loyalitas jangka panjang (Appliansyach et al., 2023). Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, Grab dapat meningkatkan pengalaman pengguna, memperkuat posisi pasar, dan mendorong pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan di tengah persaingan yang dinamis (Yasri et al., 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab, khususnya di kalangan mahasiswa Universitas Mulawarman, dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) (Napitupulu & Hidayati, 2024). Fokus utama dalam penelitian ini mencakup tiga aspek penting, yaitu kualitas layanan, persepsi harga, dan kemudahan penggunaan aplikasi. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran menyeluruh mengenai persepsi dan pengalaman pengguna muda terhadap layanan Grab. Penelitian ini juga

*) Correspondenting Author

bertujuan untuk memberikan rekomendasi praktis bagi pihak Grab dalam meningkatkan kualitas layanan, mempertahankan loyalitas pengguna, serta memperkuat daya saing di pasar transportasi daring. Dengan demikian, secara eksplisit tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi Grab berdasarkan aspek *usability*, dan memberikan masukan strategis yang relevan untuk pengembangan layanan ke depan.

2. TINJAUAN PUSAKA

A. Grab

Grab (sebelumnya dikenal sebagai GrabTaxi) adalah perusahaan teknologi yang menyediakan layanan transportasi berbasis aplikasi. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2012 oleh Anthony Tan, yang menjabat sebagai *Chief Executive Officer* (CEO) sekaligus pendiri (*founder*). Grab awalnya beroperasi sebagai layanan pemesanan taksi di Malaysia, namun seiring waktu berkembang menjadi salah satu super-app terbesar di kawasan Asia Tenggara (Fahrurrozi et al., 2020).

Saat ini, Grab tidak hanya menyediakan layanan transportasi seperti ojek dan taksi online, tetapi juga merambah ke layanan pengantaran makanan (GrabFood), logistik (GrabExpress), dompet digital (OVO di Indonesia atau GrabPay di negara lain), serta layanan keuangan dan asuransi digital. Grab telah beroperasi di berbagai negara Asia Tenggara, termasuk Singapura, Malaysia, Thailand, Filipina, Vietnam, Myanmar, dan Indonesia, menjadikannya salah satu *platform* terdepan dalam ekosistem digital regional. Dengan komitmen untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan sehari-hari melalui teknologi, Grab terus berinovasi untuk mendukung kebutuhan masyarakat (Putri & Muslinawati, 2020).

B. System Usability Scale

System Usability Scale (SUS) adalah metode yang dimana biasanya digunakan untuk menilai suatu system dengan cara yaitu mengukur tingkat kegunaannya (*usability*). Pada awalnya SUS ini dibuat oleh seseorang yang bernama John Brooke ditahun 1986, dimana metode SUS ini memungkinkan untuk mengevaluasi macam-macam produk serta layanan, termasuk *hardware*, *software*, perangkat selular, situs *website* dan aplikasi mobile SUS ini menggunakan kuesioner yang sederhana dengan 10 pertanyaan untuk menilai suatu produk/system (Kurniawan et al., 2022). Dengan 10 pertanyaan yang sedikit ini, maka untuk menyelesaikan pertanyaan SUS akan memakan waktu yang singkat. Pertanyaan untuk wawancara disusun sesuai prosedur SUS, terdapat 10 permasalahan ditunjukkan. Pertanyaan untuk penilaian penelitian ini bisa dilihat di Tabel 1.

Tabel 1. Kuisoner SUS.

Kode	Kuesioner SUS
	Pertanyaan
Q1	Saya pikir bahwa saya akan sering menggunakan Aplikasi Grab
Q2	Saya merasa Aplikasi Grab ini rumit/susah untuk digunakan
Q3	Saya merasa Aplikasi Grab mudah digunakan
Q4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain dalam menggunakan Aplikasi Grab ini
Q5	Saya merasa fitur-fitur Aplikasi Grab ini berjalan dengan semestinya
Q6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada Aplikasi Grab ini)
Q7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan Aplikasi Grab dengan cepat
Q8	Saya merasa Aplikasi Garb ini membingungkan untuk digunakan
Q9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan Aplikasi Garb ini
Q10	Saya perlu banyak belajar sebelum menggunakan Aplikasi Garb ini

Metode ini menggunakan kuesioner dengan sepuluh pertanyaan berbasis skala Likert, responden diberikan pilihan skala 1-5 untuk dijawab berdasarkan pada seberapa banyak responden setuju dengan setiap pernyataan tersebut terhadap aplikasi yang diuji, mulai dari Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju (Susila & Sri Arsa, 2023). SUS terdiri dari 10 pernyataan dengan pilihan jawaban skala likert 1-5, mulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, sangat setuju. Poin skala likert dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Skala Likert

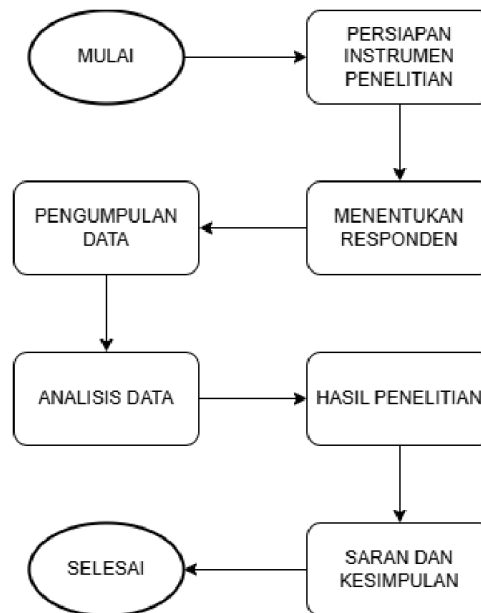
Skala Likert	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Sangat (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

3. METODE PENELITIAN

A. Kerangka Model Penelitian

Penelitian ini diawali dengan tahap persiapan instrumen penelitian, yang mencakup penyusunan kuesioner berbasis metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur tingkat kepuasan dan kemudahan penggunaan aplikasi Grab. Setelah instrumen siap, tahap selanjutnya adalah menentukan responden, yaitu mahasiswa aktif

Universitas Mulawarman yang telah menggunakan layanan Grab. Penentuan responden dilakukan secara selektif untuk memastikan data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian. Tahap berikutnya adalah pengumpulan data, di mana kuesioner disebarakan kepada responden untuk mengumpulkan informasi mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi. Data yang terkumpul kemudian masuk ke tahap analisis, di mana dilakukan pengolahan dan interpretasi hasil menggunakan metode SUS dan analisis tambahan terkait persepsi terhadap kualitas layanan dan harga. Hasil dari analisis ini menjadi dasar untuk menyusun hasil penelitian yang menggambarkan tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh. Berdasarkan hasil tersebut, disusun saran dan kesimpulan yang ditujukan untuk memberikan rekomendasi perbaikan layanan Grab, khususnya dalam konteks pengguna mahasiswa. Setelah seluruh tahapan dilalui, proses penelitian dinyatakan selesai, dengan keluaran berupa laporan penelitian yang sistematis dan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan dan pengembangan layanan lebih lanjut. Metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Alur.

B. Persiapan Instrumen Penelitian

Pada tahapan ini dilakukan proses persiapan alat dan instrumen penelitian yang akan digunakan untuk mengumpulkan data. Instrumen dirancang agar sesuai dengan tujuan penelitian dan relevan terhadap jenis data yang dibutuhkan. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner yang disusun untuk menggali informasi dari mahasiswa Universitas Mulawarman yang merupakan pengguna aktif aplikasi Grab

C. Menentukan Responden

Tahapan selanjutnya adalah penentuan responden atau subjek penelitian. Pemilihan responden dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara sengaja dengan kriteria tertentu. Dalam konteks penelitian ini, responden dipilih dari kalangan mahasiswa Universitas Mulawarman yang pernah menggunakan aplikasi Grab, baik untuk layanan transportasi, pemesanan makanan, maupun layanan lainnya. Teknik ini dipilih untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar berasal dari pengguna yang memiliki pengalaman langsung dengan aplikasi Grab, sehingga informasi yang dikumpulkan lebih akurat dan relevan dengan tujuan penelitian. Selain itu, pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk fokus pada segmen pengguna yang sesuai dengan permasalahan yang dikaji.

D. Pengumpulan Data

Pada tahapan ini bertujuan untuk memperoleh data yang dibutuhkan guna menjawab rumusan masalah. Pengumpulan data dilakukan melalui *kuesioner* yang telah disebarakan sebelumnya kepada responden yang telah ditentukan. Data yang terkumpul selanjutnya akan digunakan sebagai dasar untuk proses analisis dan menjadi bahan utama dalam menarik kesimpulan serta memberikan rekomendasi yang relevan dengan tujuan penelitian..

E. Analisis Data

Tahapan ini, Setelah data kuesioner berhasil dikumpulkan, tahap selanjutnya adalah analisis data dengan menghitung skor dari masing-masing responden berdasarkan ketentuan dalam metode *System Usability Scale* (SUS). Proses ini dilakukan dengan cara khusus: untuk pernyataan bernomor ganjil (1, 3, 5, 7, dan 9), skor yang diberikan oleh responden dikurangi 1. Sebagai contoh, jika responden memberikan skor 5 pada pernyataan nomor 1, maka skor yang dihitung adalah $5 - 1 = 4$. Sementara itu, untuk pernyataan bernomor genap (2, 4, 6, 8, dan 10), perhitungan dilakukan dengan cara mengurangi tanggapan dari angka 5. Misalnya, jika responden memberikan skor 4 pada pernyataan nomor 2, maka nilai yang dihitung adalah $5 - 4 = 1$.

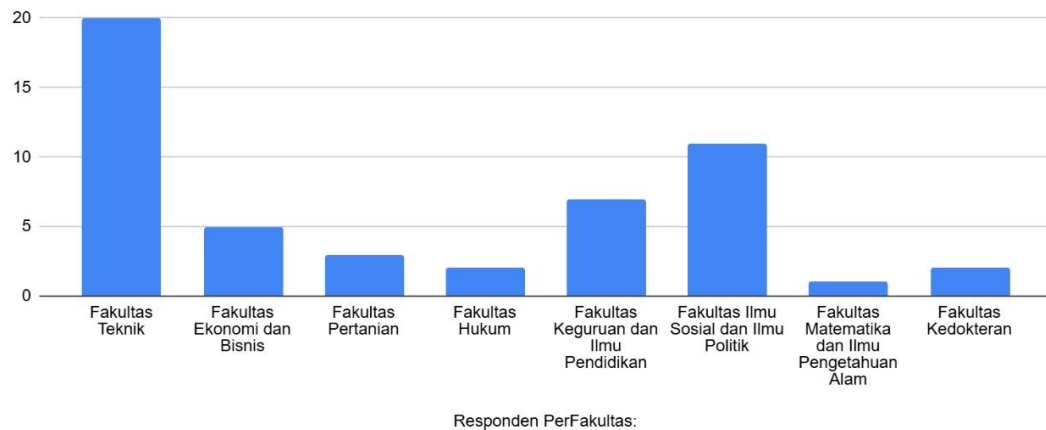
Setelah seluruh skor dari 10 pernyataan dihitung sesuai ketentuan, nilai total dijumlahkan, kemudian dikalikan dengan faktor 2,5. Hasil akhir dari perhitungan ini merupakan skor SUS yang merepresentasikan tingkat

kepuasan dan kemudahan penggunaan (*usability*) yang dirasakan pengguna terhadap aplikasi Grab. Skor tersebut menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna dan efektivitas sistem yang diteliti.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui profil masing-masing responden berdasarkan latar belakang fakultas mereka. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas Mulawarman yang telah menggunakan aplikasi Grab. Proses pengambilan sampel dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk Google Form kepada mahasiswa dari berbagai fakultas di Universitas Mulawarman. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh data yang representatif dan relevan terhadap tujuan penelitian, khususnya dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab di lingkungan mahasiswa. Diagram jumlah responden bisa dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Jumlah Responden.

Hasil analisis SUS dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak Microsoft Excel, sesuai dengan peraturan metode SUS, Kemudian skor masing-masing pertanyaan dihitung menggunakan peraturan SUS seperti yang terdapat pada Tabel 3. Berdasarkan responden pada Gambar 2 kebanyakan suara berasal dari Fakultas Teknik Dengan total responden berjumlah 20, Fakultas Ekonomi dan Bisnis berjumlah 4 responden, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik berjumlah 11 responden, Fakultas Pertanian berjumlah 3 responden, Fakultas Kehutanan 0 responden, Fakultas Keguruan dan Ilmu pendidikan berjumlah 7 responden, Fakultas Perikanan berjumlah 0 responden, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam berjumlah 1 responden, Fakultas kedokteran Berjumlah 2 responden, Fakultas Hukum 2 Responden.

B. Hasil Analisis SUS

Hasil analisis SUS dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak Microsoft Excel, sesuai dengan peraturan metode SUS, Kemudian skor masing-masing pertanyaan dihitung menggunakan peraturan SUS seperti yang terdapat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Analisis Menggunakan Metode SUS.

Responden (n)	Skor Asli										Jumlah Data	Jumlah Data x 2,5
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
Responden 1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	27	68
Responden 2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
Responden 3	1	2	2	1	2	2	2	2	3	0	17	43
Responden 4	0	4	3	3	2	2	3	3	1	2	23	58
Responden 5	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	26	65
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
Responden 50	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	30	75
Jumlah Skor SUS ($\sum x$)												3575
Skor Rata-rata SUS ($\bar{x}$)												72

Hasil analisis data dari n = 50 responden menunjukkan bahwa nilai akhir *System Usability Scale* (SUS) yang diperoleh adalah sebesar 3600. Selanjutnya, sesuai dengan aturan perhitungan SUS, untuk mendapatkan skor rata-

rata SUS, nilai total tersebut dibagi dengan jumlah responden, yaitu $3575 \div 50$, sehingga diperoleh nilai rata-rata $x = 72$. Berdasarkan interpretasi skor SUS, nilai 72 termasuk dalam *grade* C+, yang menunjukkan tingkat kegunaan aplikasi berada pada kategori cukup baik.

Lebih lanjut, jika ditinjau dari skala interpretasi *adjective rating*, skor ini termasuk dalam kategori "Good", yang menunjukkan bahwa pengguna menilai aplikasi Grab cukup memuaskan dari sisi kemudahan penggunaan dan pengalaman pengguna secara umum. Berdasarkan tingkat penerimaan (*acceptability range*), skor ini juga masuk dalam kategori "Acceptable", yang berarti aplikasi Grab dapat diterima secara umum oleh pengguna dan masih memiliki potensi untuk ditingkatkan.

C. Pembahasan Analisis Data

Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis data yang dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) menghasilkan skor rata-rata 72, yang termasuk dalam kategori *Grade* B-. Table Interpretasi Skala dan Grafik SUS nya bisa dilihat pada table 4.

Tabel 4. Interpretasi Skala dan Grafik SUS.

<i>Grade</i>	<i>SUS</i>	<i>Percentile rank</i>	<i>Adjective</i>	<i>Acceptable</i>
A+	84,1-100	96-100	Best imaginable	Acceptable
A	80,8-84,1	90-95	Excellent	Acceptable
A-	78,9-80,7	85-89	Good	Acceptable
B+	77,2-78,8	80-84		Acceptable
B	74,1-77,1	70-79		Acceptable
B-	72,6-74,0	65-69		Acceptable
C+	71,1-72,5	60-64	Ok	Acceptable
C	65,0-71,0	41-59		Marginal
C-	62,7-64,9	35-40		Marginal
D	51,7-62,6	15-34		Marginal

Dengan skor 72, aplikasi Grab berada dalam kategori B- pada skala SUS, yang diinterpretasikan sebagai "Good." Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menganggap aplikasi cukup berguna. Berdasarkan tingkat penerimaan (*acceptability*), skor ini termasuk kategori *Acceptable*, yang berarti aplikasi dianggap layak dan dapat digunakan secara umum. Dalam percentile rank, skor rata-rata 72 menempatkan aplikasi Grab di persentil 71,1 hingga 72,5, menunjukkan posisi yang cukup baik dibandingkan aplikasi lain yang menggunakan skala SUS. Meskipun berada dalam kategori Good, aplikasi Grab belum mencapai tingkat *Excellent* atau *Best Imaginable*, yang memerlukan skor di atas 80 dalam kategori A+ atau A.

5. KESIMPULAN & SARAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap aplikasi Grab menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), diperoleh skor rata-rata $x = 72$. Skor ini termasuk dalam kategori *Grade* B-, dengan interpretasi berdasarkan sifat (*adjective rating*) berada pada kategori "Good", serta berdasarkan tingkat penerimaan (*acceptability range*) masuk dalam kategori "Acceptable". Dengan nilai percentile rank berada pada rentang 71,1–72,5, aplikasi Grab dinilai memiliki kualitas yang baik dan dapat diterima secara umum oleh penggunanya. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, aplikasi Grab telah cukup berhasil memenuhi ekspektasi pengguna, khususnya di kalangan mahasiswa Universitas Mulawarman. Namun demikian, meskipun hasil penilaian tergolong baik, Grab tetap perlu melakukan berbagai perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Berikut adalah beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi dan kepuasan pengguna. Pertama, peningkatan antarmuka pengguna diperlukan agar desain aplikasi lebih menarik, intuitif, dan mudah digunakan. Perbaikan pada tata letak menu, ikon, serta navigasi akan membantu pengguna baru memahami fitur-fitur yang tersedia dengan lebih cepat. Kedua, optimalisasi kinerja aplikasi menjadi hal penting agar penggunaan berjalan lancar, termasuk mengurangi *bug*, mempercepat waktu *respons*, serta meminimalkan konsumsi daya baterai dan data.

Ketiga, penambahan fitur personalisasi dapat meningkatkan relevansi layanan, misalnya dengan memberikan rekomendasi berdasarkan riwayat pemakaian atau preferensi pengguna. Keempat, peningkatan kualitas layanan pelanggan juga menjadi prioritas, seperti dengan menghadirkan *chatbot* yang lebih responsif dan cerdas, serta mempercepat waktu tanggapan terhadap keluhan.

Melalui implementasi saran-saran ini, diharapkan aplikasi Grab dapat meningkatkan skor SUS di masa depan, memperkuat loyalitas pengguna, serta mempertahankan posisinya sebagai salah satu aplikasi layanan transportasi digital yang andal dan berkualitas tinggi di tengah persaingan pasar yang semakin kompetitif.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Appliansyach, M. F., Sugiyo, Q. N., Maulana, D. B., & Sahara, S. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Ojek Online (Gojek) Melalui Instrumen Layanan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 2(2), 140–147. <https://doi.org/10.58192/ebismen.v2i2.817>
- Bekayo, H. A., & Mardiani, M. (2023). Analisis Aplikasi E-Kinerja Polda Sumsel Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model 2. *MDP Student Conference*, 2(1), 575–580. <https://doi.org/10.35957/mdp-sc.v2i1.4452>
- Fahrurrozi, F., Sayyidi, S., & Idrus, A. (2020). Analisis Layanan Ojek Online PT. Grab Indonesia Wilayah Surabaya dalam Perspektif Bisnis Islam. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(1), 147–157. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.139>
- Fajrin, F., & Andini, N. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Ojek Online Di Kawasan Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBis)*, 2(1), 1–13. <https://doi.org/10.24034/jimbis.v2i1.5735>
- Kurniawan, E., Nofriadi, N., & Nata, A. (2022). Penerapan System Usability Scale (SUS) Dalam Pengukuran Kebergunaan Website Program Studi Di Stmik Royal. *Journal of Science and Social Research*, 5(1), 43–49. <https://doi.org/10.54314/jssr.v5i1.817>
- Napitupulu, A., & Hidayati, R. (2024). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna dan Usability Aplikasi Grab Menggunakan Metode Pengujian Usability dan System Usability Scale (SUS). *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)*, 8(2024), 4721–4729. <https://jurnalfti.unmer.ac.id/index.php/senasif/article/view/563/>
- Putri, D. O., & Muslinawati, R. (2020). Kehadiran Ojek Online (Grab) Terhadap Eksistensi Ojek Konvensional Di Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Ekonomi Manajaemen Dan Sosial*, 3(1), 1–11. <https://doi.org/10.56071/jemes.v3i1.282>
- Ramadhayanti, F. N., Mulyadi, & Rasywir, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 143–151. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2023.17.1.792>
- Susila, A. A. N. H., & Sri Arsa, D. M. (2023). Analisis System Usability Scale (SUS) dan Perancangan Sistem Self Service Pemesanan Menu di Restoran Berbasis Web. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 21(1), 3–8. <https://doi.org/10.34010/miu.v21i1.10683>
- Wulandari, C., Elmayati, E., & Citra, Y. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Kota Lubuklinggau Menggunakan Framework Pieces. *Jurnal Teknologi Informasi Mura*, 12(02), 118–130. <https://doi.org/10.32767/jti.v12i02.1042>
- Yasri, N. L., Awaliah, S. I., & Hidayat, S. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan Ojek Online Dan Dampaknya Terhadap Pemberian Rating. *Jurnal Mahasiswa*, 6(1), 23–35. <https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v6i1.816>