



**ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI GRAB FOOD DI  
KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN MODEL USABILITY  
NIELSEN**

**SKRIPSI**

**PANDHU WICAKSONO**

**161410317**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2020**



**ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI GRAB FOOD DI  
KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN MODEL USABILITY  
NIELSEN**

**PANDHU WICAKSONO**

**161410317**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2020**

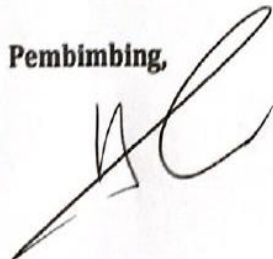
**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI GRAB FOOD DI  
KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN MODEL USABILITY  
NIELSEN**

**PANDHU WICAKSONO  
161410317**



**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi**

**Pembimbing,**



**Drs. Winoto Chandra, M.Kes.,  
M.H., M.Kom., M.T., M.Pd**

**Palembang, 19 September 2020  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Ketua,**

**Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D**

## HALAMAN PERSETUJUAN

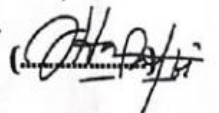
Skripsi berjudul "ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI GRAB FOOD DI KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN MODEL USABILITY NIELSEN" oleh "PANDHU WICAKSONO" (161410317) telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari sabtu tanggal 19 September 2020

### Komisi Penguji

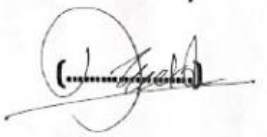
1. Ketua : **Drs. Winoto Chandra, M.Kes., M.H., M.Kom.,  
M.T., M.Pd**

  
(.....)

2. Anggota : **Yesi Novaria Kunang, S.T., M.Kom.**

  
(.....)

3. Anggota : **Ferdiansyah, M.Kom**

  
(.....)

**Mengetahui,  
Program Studi Sistem Informasi  
Universitas Bina Darma  
Ketua,**

  
**Dr. Edi Surya Negara, M.Kom**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PANDHU WICAKSONO  
NIM : 161410317

Dengan ini menyatakan bahwa.

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 18 Agustus 2020  
Yang membuat pernyataan.



PANDHU WICAKSONO  
161410317

## ***Abstract***

*Grab is a Singapore-based company that provides transportation services. Grab itself has features such as Grabbike, Grabcar, Grabfood, Grabexpress etc. Grab is present in 137 cities in Indonesia, including Palembang. On the current Google Playstore and Appstore (19/10/2019). Grab has a rating of 4.6 out of a scale of 5, which means the Grab application still has some shortcomings, even in the comments column there is one who gives 1 star and says that the Grab food feature when chatting it often gets errors. From this we know that there are still problems with this application. This study aims to determine several problems including how to measure usability in the Grab food application, whether the learnability, efficiency, memorability, error, and satisfaction variables affect the usability variable. The reason for using the usability method is to find out how easy it is to learn, ease of use, satisfaction and efficiency of the Grab application. In addition, this research is also expected to provide information and input to Grab in improving usability.*

**Keywords :** *Usability, Metode Usability, Aplikasi Grab , Grab Food*

## Abstrak

Grab adalah perusahaan asal Singapura yang memberikan layanan transportasi. Grab sendiri memiliki fitur seperti *Grabbike*, *Grabcar*, *Grabfood*, *Grabexpress* dll. Grab telah hadir di 137 kota di Indonesia termasuk Palembang. Pada *Google Playstore* dan *Appstore* saat ini (19/10/2019). Grab memiliki rating 4.6 dari skala 5, yang berarti aplikasi Grab masih memiliki beberapa kekurangan, bahkan di kolom komentar ada yang memberikan 1 bintang dan mengatakan bahwa pada fitur *Grab food* saat melakukan chat itu sering kali *error*. Dari sini kita tahu bahwa masih ada permasalahan pada aplikasi ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui beberapa permasalahan diantaranya bagaimana melakukan pengukuran *usability* pada aplikasi *Grab food* apakah variabel *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction* berpengaruh terhadap variabel *usability*. Alasan menggunakan metode *usability* adalah untuk mengetahui sejauh mana kemudahan dipelajari, kemudahan digunakan, kepuasan dan efisiensi dari aplikasi Grab. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan kepada pihak Grab dalam meningkatkan *usability*.

**Kata kunci :** *Usability*, Metode *Usability*, Aplikasi Grab , *Grab Food*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI GRAB DI KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN MODEL USABILITY** yang bertujuan untuk melengkapi syarat untuk menyelesaikan studi di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, S.Kom., M.IT. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Drs. Winoto Chandra, M.Kes, M.H., M.Kom., M.T., M.Pd Selaku Pembimbing yang telah memberikan Bimbingan, Arahan dalam penulisan skripsi ini dengan baik.
5. Orang Tua, saudara-saudaraku, seluruh teman dan sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.
6. Rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Angkatan 2016.
7. Ibu saya Lily Misalina, S.pd. dan kakak saya Mayang Pamudya Prameswari, S.KG. yang selalu memberikan semangat dan medoakan saya.



8. Satria, Rio, Dahny, Ardin, Wahyu, Irvan, Robi, Yoga teman seperjuangan dalam menyelesaikan tugas kuliah serta teman bermain game *online*.
9. Chintya dan Gilang yang selalu memberi bantuan, informasi, dan semangat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang sistem informasi.

Palembang, 2 September 2020

Penulis,



Pandhu Wicaksono

NIM. 161410317

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."*

**(Surah Asy Syarh ayat 5-6)**

*"Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan"*

**(Surah Ar-Rahman ayat 13)**

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas rahmat dan karuniaNya yang telah memberikan kesehatan dan kelancaran dalam penulisan tugas akhir ini.
- Orang tua dan saudara tercinta yang selalu memberikan semangat dan mendoakan yang terbaik.
- Teman-teman seperjuangan
- Dosen-dosen program studi Sistem Informasi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>Abstract</b> .....	v
<b>Abstrak</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Penelitian.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
2.1 Tinjauan Umum.....	5
2.1.1 Sejarah Singkat.....	5
2.1.2 Visi dan misi Perusahaan Grab.....	6
2.1.3 Logo PT. Grab Indonesia.....	7
2.1.4 Struktur Organisasi Grab.....	7
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Transportasi.....	8
2.2.2 Transportasi Online.....	9
2.2.2 Aplikasi Mobile.....	11
2.2.3 Pengertian Usability.....	12
2.2.4 Metode Usability.....	13

2.2.5 SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).....	14
2.2.6 Penelitian Sebelumnya.....	14
<b>BAB III METODODE PENELITIAN.....</b>	<b>17</b>
3.1 Tahapan Penelitian.....	17
3.2 Objek Penelitian.....	18
3.3 Populasi dan Sampel.....	18
3.3.1 Populasi.....	18
3.3.2 Sampel.....	18
3.4 Variabel Penelitian.....	18
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	19
3.6 Instrumen Penelitian.....	20
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.7.1 Jenis Data.....	21
3.7.2 Pengumpulan Data.....	21
3.8 Skala Pengukuran.....	22
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	22
3.9.1 Uji Validitas.....	22
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	23
3.10 Analisis Regresi Linear Berganda.....	23
3.11 Uji Hipotesis.....	24
3.11.1 Uji Secara Parsial (Uji T).....	24
3.11.2 Uji Secara Simultan (Uji F).....	24
3.12 Analisis Koefisien Determinasi.....	25
3.13 Uji Asumsi Klasik.....	25
3.13.1 Uji Normalitas.....	25
3.13.2 Uji Multikolinieritas.....	25
3.13.3 Uji Heteroskedastisitas.....	26
3.14 Analisis Faktor Dominan.....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
4.1 Karakteristik Responden.....	27
4.1.1 Usia Responden.....	27
4.1.2 Jenis Kelamin Responden.....	28

4.1.3 Pekerjaan Responden.....	28
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
4.2.1 Uji Validitas.....	29
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	33
4.3 Deskripsi Penilaian Responden.....	34
4.3.1 Analisis Penilaian Variabel Persepsi Responden.....	34
4.4 Analisis Regres Linear Berganda.....	41
4.5 Uji Hipotesis.....	43
4.5.1 Uji T.....	43
4.5.2 Uji F.....	45
4.6 Koefisien Keterminasi R <sup>2</sup> .....	46
4.7 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.7.1 Uji Normalitas.....	47
4.7.2 Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.7.3 Uji Multikolinearitas.....	49
4.8 Analisis Faktor Dominan.....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>54</b>
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Logo Grab.....	7
<b>Gambar 2.2</b> Struktur Organisasi Grab.....	7
<b>Gambar 2.3</b> Kerangka Kerja Usability.....	14
<b>Gambar 3.1</b> Tahapan Penelitian.....	17

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Instrumen Penelitian.....	21
<b>Tabel 4. 1</b> Jumlah Responden Menurut Umur.....	27
<b>Tabel 4. 2</b> Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin.....	28
<b>Tabel 4. 3</b> Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	28
<b>Tabel 4. 4</b> Hasil Uji Validitas Variabel Learnability (X1).....	30
<b>Tabel 4. 5</b> Hasil Uji Validitas Variabel Efficiency (X2).....	30
<b>Tabel 4. 6</b> Hasil Uji Validitas Variabel Memorability (X3).....	31
<b>Tabel 4. 7</b> Hasil Uji Validitas Variabel Error (X4).....	31
<b>Tabel 4. 8</b> Hasil Uji Validitas Satisfaction (X5).....	32
<b>Tabel 4. 9</b> Hasil Uji Validitas Usability (Y).....	32
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil Uji Reliabilitas.....	33
<b>Tabel 4. 11</b> Hasil Analisis Penilaian Variabel Learnability.....	35
<b>Tabel 4. 12</b> Hasil Analisis Penilaian Variabel Efficiency.....	36
<b>Tabel 4. 13</b> Hasil Analisis Penilaian Variabel Memorability.....	37
<b>Tabel 4. 14</b> Hasil Analisis Penilaian Variabel Error.....	38
<b>Tabel 4. 15</b> Hasil Analisis Penilaian Variabel Satisfaction.....	39
<b>Tabel 4. 16</b> Hasil Analisis Penilaian Variabel Usability.....	40
<b>Tabel 4. 17</b> Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
<b>Tabel 4. 18</b> Hasil Uji T Regresi Linear Berganda.....	43
<b>Tabel 4. 19</b> Hasil Uji F Regresi Linear Berganda.....	45
<b>Tabel 4. 20</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	46
<b>Tabel 4. 21</b> Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
<b>Tabel 4. 22</b> Hasil Uji Kelayakan Variabel Fakttor Dominan.....	50
<b>Tabel 4. 23</b> Hasil Uji Analisis Faktor Dominan.....	51