

ABSTRAK

Transportasi *online* adalah inovasi dalam dunia bisnis. Layanan ini membantu pengguna untuk memesan kendaraan berupa motor atau mobil melalui aplikasi yang tersedia di *smartphone*, lalu pengguna dan *driver* dapat saling berinteraksi melalui aplikasi tersebut. Sebagai contoh Grab dan Gojek yang menawarkan beberapa fitur lain sehingga dapat menunjang kebutuhan harian pengguna. Aplikasi Gojek menawarkan layanan berupa GoFood, GoClean, dan masih banyak lagi. Tidak hanya Gojek, Grab juga menambahkan fitur yang serupa yang diberi nama GrabFood, GrabExpress dan beberapa fitur lainnya. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah mengukur tingkat pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi transportasi *online* untuk kebutuhan sehari-hari dan membandingkan terdapat perbedaan pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi Gojek dan Grab. *Usability Metric for User Experience* adalah sebuah metode yang digunakan untuk membantu dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi transportasi online Gojek dan Grab. Alasan menggunakan metode UMUX adalah metode ini termasuk metode yang ideal. Dimana skala UMUX lebih pendek dari *System Usability Scale* (SUS). Penelitian ini penting karena menyangkut kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi transportasi *online*, yang dimana itu juga berdampak kepada perusahaan yang bersangkutan. Dapat disimpulkan dari hasil pengolahan data bahwa rata-rata kepuasan pengguna aplikasi Gojek sama dengan pengguna aplikasi Grab.

Kata kunci: Transportasi *Online*, Gojek, Grab, UMUX