

ABSTRAK

Popularitas layanan transportasi *Online* seperti Grab, Gojek, dan beberapa transportasi *online* lainnya yang berkembang di Indonesia telah membuktikan bahwa masyarakat Indonesia sudah mulai mengadopsi layanan transportasi *online* sebagai bagian dari gaya hidup sehari-hari. Salah satu *startup* transportasi *online* yang sedang berkembang di Indonesia adalah Nusantara Ojek (Nujek) yang didirikan sejak tahun 2018 di kota Surabaya. Dalam konteks yang dipenuhi oleh sejumlah besar pesaing di pasar layanan transportasi *online*, pengetahuan mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *frekuensi of use* sebuah layanan menjadi krusial. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel *mobile app usability*, *enjoyment*, dan *user experience* terhadap *frequency of use* dari pengguna layanan *ride-hailing* Nusantara Ojek dan memberikan usulan rancangan perbaikan *mockup* aplikasi untuk dapat meningkatkan *frequency of use* dari layanan *ride hailing* Nusantara Ojek. Penelitian ini dimulai dengan studi literatur dan identifikasi permasalahan, pengembangan model penelitian, penyebaran kuesioner, pengolahan data, hingga rancangan usulan perbaikan berupa *mockup* aplikasi. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan PLS-SEM, model yang telah dirancang terbukti valid dan reliabel. Pada pengujian hipotesis terdapat empat hipotesis diterima, keempat hipotesis tersebut merupakan *Mobile App Usability* memiliki pengaruh positif terhadap *User Experience*, *Mobile App Usability* memiliki pengaruh positif terhadap *Enjoyment*, *Enjoyment* yang dirasakan oleh pengguna selama penggunaan aplikasi seluler akan berpengaruh positif pada *User Experience*, *User Experience* secara keseluruhan akan memengaruhi seberapa sering pelanggan menggunakan aplikasi. Hasil pengujian hipotesis ini selanjutnya dijadikan landasan dalam pembuatan rancangan. Proses perancangan melibatkan penyesuaian berdasarkan *review Google Playstore* dan *In-depth Interview*. Hasil rancangan perbaikan dievaluasi melalui *usability testing* menggunakan *System Usability Scale*, menghasilkan skor sebesar 78.75, menunjukkan penerimaan yang baik dari calon pengguna.

Kata Kunci : *Usability, Enjoyment, User experience, Frequency of use, Structural Equation Modelling*