

#### 4.1. Analisis Tingkat Usability

Dalam (Yehezkiel Laven, 2020), analisa *Usability Testing* dihitung dan dilihat dari hasil jawaban kuesioner *Usability Testing* berdasarkan Nielsen dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis persentase relatif, yaitu menafsirkan data dengan cara membuat persentase dari setiap data responden yang diperoleh. Agar nilai persentase tersebut memiliki arti maka dibuat kriteria berdasarkan interval dengan rumus :

$$Interval = \frac{\text{bobot tertinggi} - \text{bobot terendah}}{\text{jumlah bobot}} \quad (1)$$

$$interval = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

Dari rumus diatas, didapat jarak interval rentang skor persentasenya sebagai berikut :

**Tabel 4.3 Jarak Interval Rentang Skor**

<b>Rentang</b>	<b>Penilaian</b>
1.00 – 1.79	Sangat Tidak Baik/Sangat Rendah
1.80 – 2.59	Tidak Baik/Rendah
2.60 – 3.39	Cukup/Sedang
3.40 – 4.19	Baik/Tinggi
4.20 – 5.00	Sangat Baik/Sangat Tinggi

Sumber : Yehezkiel Laven, 2020

Kemudian dari rentang nilai tersebut dilakukan analisis data kuesioner untuk melihat persentasi dan rata-rata jawaban responden dari masing-masing variabel. Perhitungan akan dilakukan menggunakan rumus persentase yang dikemukakan oleh Anas Sudijono dalam Yehezkiel Laven, 2020 :

$$P = \frac{f}{n} \times 100 \quad (2)$$

Dengan :

P = Angka persentase

f = frekuensi

N = jumlah frekuensi

100 = Bilangan konstanta

Setelah itu, mencari nilai rata-rata dari setiap skor yang didapat untuk dilakukan perbandingan nilai antara nilai rata-rata dengan nilai interval berdasarkan acuan skor yang telah dijelaskan pada tabel sebelumnya. Berikut merupakan perhitungan rumus rata-rata :

$$\bar{x} = \frac{x}{n} \quad (3)$$

Dengan :

$\bar{x}$  = rata – rata hitung

x = total hasil jawaban

n = total jumlah jawaban

Secara singkat, hasil perhitungan dari masing-masing indikator *Usability*

*Testing* dengan Nielsen model di dapatkan berdasarkan persamaan berikut :

1) <b>hasil = bobot x jumlah jawaban</b>
2) <b>persentase = <math>\frac{\text{hasil}}{\text{jumlah total hasil}} \times 100</math></b>
3) <b>rata – rata = <math>\frac{\text{jumlah total hasil}}{\text{jumlah total jumlah jawaban}}</math></b>

Maka dari itu, untuk perhitungan komponen *Usability Testing* didapatkan hasilnya sebagai berikut :

#### 4.1.1. Pengukuran Komponen *Learnability* (Kemudahan)

Pada pengukuran komponen ini, data yang digunakan adalah data pernyataan kuisioner 1 – 6. Data kuisioner tersebut merupakan pernyataan yang berkaitan dengan penilaian dalam kemudahan pengguna ketika mengoperasikan aplikasi GRAB dimana disaat pengguna mulai memesan beberapa fitur yang ada dalam aplikasi GRAB.

Berikut merupakan tabel rata-rata persentase penilaian terhadap permasalahan *learnability* :

**Tabel 4.4. Komponen *Learnability* (Kemudahan)**

Aspek Penilaian	Alternatif Jawaban	Jumlah Jawaban	Bobot	Hasil	Persentase
Permasalahan <i>Learnability</i>	Sangat Setuju	239	5	1195	42.39
	Setuju	375	4	1500	53.21
	Kurang Setuju	32	3	96	3.40
	Tidak Setuju	14	2	28	0.99
	Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0
	Jumlah	660			2819
	<b>Rata-Rata</b>				<b>4,27 (Sangat Baik)</b>

*Sumber : Analisis Penulis,2022*

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kemudahan dalam melakukan proses transaksi pada aplikasi GRAB memiliki bobot sangat tinggi/sangat baik dari responden yaitu sebesar 4,27 apabila disandingkan dengan skala rentang skor persentasenya. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi GRAB merupakan aplikasi yang tergolong mudah untuk dipahami.

#### 4.1.2. Pengukuran Komponen *Memorability* (Mudah Diingat)

Pada pengukuran komponen ini, data yang digunakan adalah data pernyataan kuisioner 7 - 9. Data kuisioner tersebut merupakan pernyataan yang berkaitan dengan penilaian mengenai kemudahan responden dalam hal mengingat proses atau langkah-langkah yang harus dijalankan ketika menggunakan aplikasi GRAB, dimana disaat pengguna mulai melakukan transaksi pada aplikasi GRAB.

Berikut merupakan tabel rata-rata persentase penilaian terhadap permasalahan *memorability*:

**Tabel 4.5. Komponen *Memorability* (Mudah Diingat)**

Aspek Penilaian	Alternatif Jawaban	Jumlah Jawaban	Bobot	Hasil	Persentase
Permasalahan <i>Memorability</i>	Sangat Setuju	98	5	490	36.49
	Setuju	172	4	688	51.22
	Kurang Setuju	45	3	135	10.05
	Tidak Setuju	15	2	30	2.23
	Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0
	Jumlah		330		1343
	<b>Rata-Rata</b>				<b>4,07 (Baik)</b>

*Sumber : Analisis Penulis,2022*

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kemudahan dalam responden dalam hal mengingat proses atau langkah-langkah yang harus dijalankan ketika mengoperasikan aplikasi GRAB memiliki bobot yang tinggi/baik dari responden yaitu sebesar 4,07 apabila disandingkan dengan skala rentang skor persentasenya. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi GRAB merupakan aplikasi aplikasi yang mudah diingat cara penggunaannya.

#### 4.1.3. Pengukuran Komponen *Efficiency* (Efisien)

Pada pengukuran komponen ini, data yang digunakan adalah data pernyataan kuisisioner 10 – 14. Data kuisisioner tersebut merupakan pernyataan yang berkaitan dengan penilaian sebagai sumber daya yang dikeluarkan untuk mencapai ketepatan dan kelengkapan tujuan yang diinginkan konsumen.

Berikut merupakan tabel rata-rata persentase penilaian pada komponen *Efficiency*:

**Tabel 4.6. Komponen *Efficiency* (Efisien)**

Aspek Penilaian	Alternatif Jawaban	Jumlah Jawaban	Bobot	Hasil	Persentase
Permasalahan <i>Efficiency</i>	Sangat Setuju	144	5	720	33.24
	Setuju	291	4	1164	53.74
	Kurang Setuju	57	3	171	7.89
	Tidak Setuju	53	2	106	4.89
	Sangat Tidak Setuju	5	1	5	0.23
	Jumlah	550		2166	100
	<b>Rata-Rata</b>				<b>3.94 (Baik)</b>

Sumber : Analisis Penulis,2022

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa nilai ketepatan dan kegunaan dari aplikasi GRAB baik yaitu mendapat skor rata-rata 3,94. Hal ini membuat konsumen merasa nyaman dalam pelayanan yang diberikan oleh aplikasi GRAB.

#### 4.1.4. Pengukuran Komponen *Satisfaction* (Kepuasan)

Pada pengukuran komponen ini, data yang digunakan adalah data pernyataan kuisisioner 15 – 21. Data kuisisioner tersebut merupakan pernyataan yang berkaitan dengan penilaian kepuasan konsumen dalam menggunakan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi GRAB.

Berikut merupakan tabel rata-rata persentase pada komponen *Satisfaction*:

**Tabel 4.7. Komponen *Satisfaction* (Kepuasan)**

Aspek Penilaian	Alternatif Jawaban	Jumlah Jawaban	Bobot	Hasil	Persentase
Permasalahan <i>Satisfaction</i>	Sangat Setuju	233	5	1165	37.24
	Setuju	407	4	1628	52.05
	Kurang Setuju	76	3	228	7.29
	Tidak Setuju	53	2	106	3.39
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	0.03
	Jumlah	770		3128	100
	<b>Rata-Rata</b>				<b>4.06 (Baik)</b>

*Sumber : Analisis Penulis, 2022*

Berdasarkan hasil rata-rata pada komponen *Satisfaction* diatas, dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi GRAB sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh GRAB. Pengguna sangat merasa senang dan puas setelah melakukan transaksi. Dilihat dari hasil rata-rata yang mencapai angka 4,06 dengan kriteria penilaian yang baik dan mendekati kriteria penilaian yang sangat baik.

#### **4.1.5. Pengukuran Komponen *Errors* (Kesalahan dan Keamanan)**

Pada pengukuran komponen ini, data yang digunakan adalah data pernyataan kuisisioner 22 – 25. Data kuisisioner tersebut merupakan pernyataan yang berkaitan dengan penilaian kesalahan dan keamanan dalam menggunakan aplikasi GRAB.

Berikut merupakan tabel rata-rata persentase pada komponen *Errors*;

**Tabel 4.8. Komponen *Errors* (Kesalahan dan Keamanan)**

Aspek Penilaian	Alternatif Jawaban	Jumlah Jawaban	Bobot	Hasil	Persentase
Permasalahan <i>Errors</i>	Sangat Setuju	61	5	305	19.04
	Setuju	256	4	1024	63.92
	Kurang Setuju	36	3	108	6.74
	Tidak Setuju	78	2	156	9.74
	Sangat Tidak Setuju	9	1	9	0.56
	Jumlah	440		1602	100
<b>Rata-Rata</b>					<b>3.64 (Baik)</b>

*Sumber : Analisis Penulis,2022*

Dalam komponen *errors* diatas, peneliti memberikan pernyataan yang berbeda dari keempat komponen sebelumnya, dimana peneliti memberikan pernyataan berdasarkan permasalahan yang sebelumnya dibahas di latar belakang penelitian ini. Pernyataan permasalahan tersebut seperti, bahwa terkadang GPS pada aplikasi mengalami *errors* dan tidak sesuai dengan titik lokasi penjemputan atau pengantaran, dan sering terjadi *errors* pada saat akan menggunakan *kode voucher* yang tersedia. Berikut merupakan tabel persentase jawaban responden mengenai 2 pernyataan permasalahan diatas :

**Tabel 4.9. Jumlah Persentase Responden Pernyataan 22 dan 25**

X22 (Bobot)	Jumlah Responden	Persentase	X25 (Bobot)	Jumlah Responden	Persentase
5	21	19,09	5	21	19,09
4	80	<b>72,73</b>	4	54	<b>49,09</b>
3	0	0	3	10	9,09
2	8	7,27	2	22	20
1	1	0,91	1	3	2,73
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

*Sumber : Analisis Penulis,2022*

**Dengan persamaan :**

$$\text{persentase} = \frac{\text{jumlah masing – masing variabel responden}}{\text{jumlah total responden keseluruhan}} \times 100$$

**Keterangan :**

**X22** = Terkadang GPS mengalami *errors* atau tidak akurat dan tidak sesuai titik dan lokasi (belum maksimal);

**X25** = Terjadi *errors* pada aplikasi saat saya ingin menggunakan *kode voucher* atau promo karena S&K yang berlaku.

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, dapat dijelaskan bahwa persentase untuk pernyataan ke-22 dan 25 yakni, terkadang GPS mengalami *errors* atau tidak akurat dan tidak sesuai titik dan lokasi (belum maksimal) dan terjadi *errors* pada aplikasi saat saya ingin menggunakan *kode voucher* atau promo karena S&K yang berlaku, keduanya memiliki nilai yang paling besar pada variabel setuju dengan bobot (4) dengan nilai persentasenya sebesar 72,73 dan 49,09. Hal ini berarti, permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini sudah sesuai dengan keadaan sebenarnya yang dapat dibuktikan dengan persentase jawaban responden, bahwa memang benar terkadang pengguna aplikasi GRAB, mempunyai masalah GPS mengalami *errors* atau tidak akurat dan titik lokasi tidak sesuai, serta *errors* pada aplikasi saat saya ingin menggunakan *kode voucher* atau promo.

Namun dengan demikian, jika dilihat dari nilai rata-rata keseluruhan pada komponen *errors* (tabel 4.8) yang ada, mencapai nilai 3,64, hal ini merupakan permasalahan yang terjadi pada aplikasi GRAB masih dikatakan baik, karena berdasarkan rentang nilai intervalnya yang tinggi.



#### 4.2. Perhitungan Rata-Rata (*Mean*) Komponen *Usability Testing*

Perhitungan rata-rata dari 5 komponen *usability testing* didapatkan dengan memperoleh nilai *mean*, berikut merupakan tabel dari perhitungan rata-rata dari 5 komponen tersebut :

**Tabel 4.10 Nilai Rata-Rata Variabel *Usability Testing***

No	Variabel	Rata-Rata	Kategori
1	<i>Learnability</i>	4,27	Sangat Baik
2	<i>Memorability</i>	4,07	Baik
3	<i>Efficiency</i>	3,94	Baik
4	<i>Satisfaction</i>	4,06	Baik
5	<i>Errors</i>	3,64	Baik
<b>MEAN</b>		<b>3,99</b>	<b>Baik/Tinggi</b>

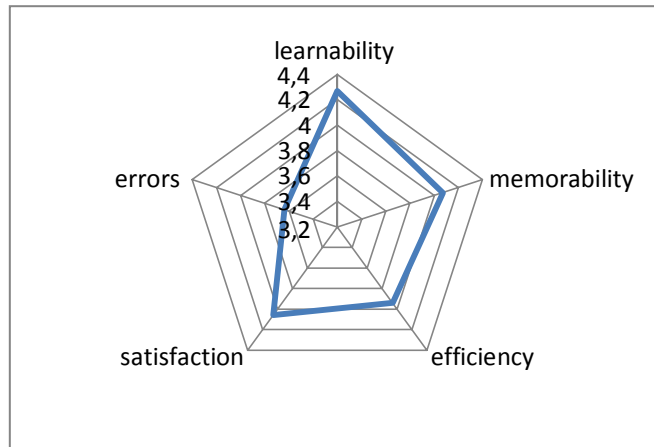
*Sumber : Analisis Penulis,2022*

*Dengan Persamaan :*

$$\mathbf{Mean} = \frac{\sum data}{n}$$

$$\mathbf{Mean} = \frac{4.27 + 4.07 + 3,94 + 4.06 + 3,64}{5} = 3.99$$

Dari hasil perhitungan berdasarkan tabel 4.9 diatas, dapat dibuatkan grafik pemetaan mengenai kepuasan pengguna aplikasi GRAB menggunakan metode *usability testing* di DIY yang dapat ditampilkan pada gambar berikut ini :



**Gambar 4.1 Grafik Pemetaan Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi GRAB**  
*Sumber : Analisis Penulis, 2022*

**Tabel Hasil Jawaban Responden**

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	PEN- DIKAN TERA- KHIR	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	TOTAL
1	Alisia	Perempuan	S1	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	95
2	Fransiska Vika	Perempuan	SMA	5	4	5	5	5	4	3	3	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	2	3	3	101
3	Febronia karolina sehadin	Perempuan	S1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	90
4	Santy Kurnia	Perempuan	S1	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2	2	2	101
5	Erin Selamat	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	2	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	90
6	Andrianus ade kurniawan	Laki-Laki	SMA	5	4	5	4	4	4	4	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	2	102
7	Maria Yulita Bernadit Vaman	Perempuan	S1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	4	4	94
8	Martiana	Perempuan	SMP	4	4	2	3	5	4	4	2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	2	4	2	98
9	Karolina Ernesta	Perempuan	SMA	5	4	4	5	4	5	3	5	3	5	5	5	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	106
10	Blandina Sari Anti	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	3	2	4	94
11	Veren Rambu Kurniawan	Perempuan	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	118
12	Kornelius Surya Prakosta	Laki-Laki	SMA	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	98
13	Emili luntar	Perempuan	SMA	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	93
14	Alberto Christian hormat	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	88
15	Kunto	Laki-Laki	SMA	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	96

16	Gratisia Yuni Kartika Jesi Jehadut	Perempuan	SMA	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	95	
17	Charolus Gunawan Sili Bataona	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	89
18	Drasti Marta Lita	Perempuan	S1	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	107
19	Rosti	Perempuan	S1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	90
20	Grasela Stefania Nowita	Perempuan	SMA	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	3	97
21	Yasinta	Perempuan	S1	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	2	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2	3	86
22	yulia	Perempuan	S1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
23	Claverita Putri Natasya	Perempuan	SMA	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	3	4	100
24	Gabriandi s langing	Laki-Laki	SMA	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
25	Inna	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	95
26	Hironimus ferti jengalu	Laki-Laki	SMA	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	98
27	Kleofas Nampe	Laki-Laki	SMA	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
28	Yohana fransiska nurti	Perempuan	SMA	4	4	4	2	4	2	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	2	4	2	3	90
29	Hilda ambut	Perempuan	SMA	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	97
30	Maria Avelina Ceme	Perempuan	SMA	4	4	4	4	5	5	3	2	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	95
31	Hildegardis Astrin	Perempuan	S1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	2	4	5	113
32	Karolina Suyanti Setia Bugis	Perempuan	SMA	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124
33	Frederich K. Suri	Laki-Laki	S1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	91
34	Yuliana Sindi Olgasari Garung	Perempuan	SMA	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	93

35	YULIANA ASTARI OKOR	Perempuan	SMA	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	2	112	
36	I Made wahyu wicaksana	Laki-Laki	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	111	
37	WAHYU CAKRA DININGRAT	Laki-Laki	SMA	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	118
38	Putri matut	Perempuan	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	124
39	Fransiska trisukawati panse	Perempuan	SMA	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	2	3	2	103	
40	Elsy Anggal	Perempuan	SMA	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	4	2	2	3	3	3	4	2	2	2	93	
41	Feldy jeta	Laki-Laki	SMA	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102
42	Nadia Bugis	Perempuan	SMA	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	1	110	
43	jesica	Perempuan	SMA	4	4	4	2	2	4	4	4	5	5	4	1	4	2	4	5	2	5	1	5	2	4	5	1	4	87	
44	Emilius Paldi Antus	Laki-Laki	S1	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	84
45	Monthanus Darisman Daba	Laki-Laki	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
46	Angel Yudiakristi	Perempuan	SMA	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	3	95
47	Eufrasia Merlisa Murti	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	5	4	2	4	92
48	Wenseslaus Frenaldo Bajang	Laki-Laki	S1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	2	4	3	4	4	90	
49	Abelio Claudio yotam	Laki-Laki	S1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	110	
50	Mbegon	Laki-Laki	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	112	
51	Alfredy sugiarto	Laki-Laki	SMA	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	111
52	El	Perempuan	SMA	4	4	4	3	4	4	3	5	4	2	2	4	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	90
53	Ecik	Perempuan	SMA	4	4	5	4	4	4	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	114
54	Enall Alveni	Laki-Laki	SMA	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	2	112	
55	Ecik	Perempuan	SMA	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	116

56	Bernardo E Parera	Laki-Laki	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	2	4	2	1	1	99
57	Arys geo	Laki-Laki	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	124
58	Efan	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	97
59	Kristianus Ngalmin	Laki-Laki	SMA	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	115
60	Nietha Maria	Perempuan	S1	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
61	Melyana Ndoen	Perempuan	S1	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	2	109
62	Aprylia Jehanut	Perempuan	SMA	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	111
63	Christien Astiti Tunda	Perempuan	SMA	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	117
64	Kasilda Carolina	Perempuan	S1	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	95
65	Maria Magdalena	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
66	Laura Tajong	Perempuan	SMA	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	101
67	Aloysius M W Deus	Laki-Laki	SMA	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	4	80
68	Econ Rahman	Laki-Laki	S1	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	2	4	88
69	DIKA	Laki-Laki	SMA	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	5	2	96
70	Marieta Rania Putri Flaura	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	92
71	Enjel	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	96
72	Klaudiana Estiani	Perempuan	S1	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	3	4	2	5	5	4	3	99
73	Sukmarini	Perempuan	SMA	5	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	100
74	Elgista Uwa	Perempuan	S1	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	87
75	Maria Magdalena	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
76	Samuel	Laki-Laki	S1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	121
77	Fani Mima	Perempuan	SMA	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	98
78	CINTIYA	Perempuan	SMA	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	92
79	Ahmad Madjid	Laki-Laki	SMA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	5	4	3	2	87

80	Tiwi	Perempuan	SMA	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	2	97		
81	DHESTYA CHRIS D	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	95	
82	Priscilla Septiani Limur	Perempuan	SMA	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	101	
83	Rahmat Setiabudi	Laki-Laki	S2	5	3	3	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	2	4	3	3	3	4	2	4	2	93
84	Karolina	Perempuan	S1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	5	4	4	5	4	104	
85	Astri	Perempuan	SMA	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	1	2	3	2	2	4	3	3	4	4	4	5	4	3	5	85
86	Virgin Siki	Perempuan	SMA	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	2	4	4	4	5	4	4	5	4	2	4	5	4	2	4	101
87	Mutiara Vivin	Perempuan	S1	5	4	3	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	103	
88	Dini	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	2	93
89	Turibus Poleman Antus	Laki-Laki	S1	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	2	4	5	102
90	Wilbrodus Avelino Ikin Harum	Laki-Laki	SMA	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	2	113
91	Arly mayela	Laki-Laki	SMA	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	3	2	84
92	Andre Tupen	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	4	2	98
93	YOHANES APRILYANO LENDI	Laki-Laki	SMA	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	5	95
94	Venansius Agung	Laki-Laki	SMA	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	109
95	Lusia Gratiana Erot	Perempuan	SMA	5	5	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	2	4	99
96	Ari Pengko	Laki-Laki	S1	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	2	89
97	Filomena Amus	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	4	91
98	Elgista Uwa	Perempuan	S1	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	4	2	4	4	3	4	3	4	2	5	4	4	4	88
99	Yohana Novitania Rusli	Perempuan	SMA	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2	2	4	2	5	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	94

100	Gregorius Priskyanto Adal	Laki-Laki	S1	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	102
101	Riska Karuniasari	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	5	92
102	Fransisca Dessy Purnamasari	Perempuan	SMA	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	2	1	2	105
103	Laurensia Rufina Jehamat	Perempuan	SMA	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	4	110
104	Felisia novembriani prissilia harut	Perempuan	S1	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	97
105	Yaflin Lehot	Perempuan	S1	5	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	5	4	3	5	96
106	Elvira Xandra Ximenes Harum	Perempuan	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	123
107	Florensia Indriyanti	Perempuan	SMA	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	1	113
108	Try trisky hastari zogara	Perempuan	S1	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	5	4	5	4	4	4	1	1	4	103
109	Melvisukardi	Perempuan	SMA	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	92
110	Modesta Nirmala	Perempuan	SMA	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	4	100



**Keterangan :**

**5** = Sangat Setuju

**4** = Setuju

**3** = Kurang Setuju

**2** = Tidak Setuju

**1** = Sangat Tidak Setuju

NO	PERNYATAAN
X1	Saya dapat menggunakan aplikasi Grab dengan mudah
X2	Saya memperoleh informasi yang spesifik dengan baik
X3	Grab merupakan pelopor transportasi terbesar di Indonesia
X4	Saya dapat mempelajari cara penggunaan aplikasi Grab tanpa instruksi tertulis
X5	Warna dan tampilan menarik dan nyaman dilihat
X6	Akses informasi pada setiap fitur sudah terjamin keamanannya
X7	Saya mengingat cara penggunaan aplikasi dengan baik
X8	Saya mengingat setiap arah navigasi untuk menjelajahi fitur dalam aplikasi dengan baik
X9	Menu dan tampilan pada aplikasi mudah diingat
X10	Saya dapat menemukan dengan cepat fitur-fitur yang ingin saya gunakan
X11	Customer Service cepat tanggap dalam merespon keluhan atau complain dari pengguna
X12	Saya tidak perlu menunggu lama setelah memesan Grab Bike atau pun makanan melalui aplikasi Grab
X13	Aplikasi Grab tidak lemot saat diakses
X14	Driver segera mengganti rugi apabila pengguna mengalami kerugian (barang rusak yang disebabkan oleh Driver)
X15	Pengguna merasa nyaman karena durasi, lama perjalanan, dan jarak tertera dalam aplikasi
X16	Driver sangat memperhatikan kenyamanan pengguna
X17	Tarif yang diberikan cukup terjangkau
X18	Saya bisa menikmati pembayaran yang lebih murah ketika melakukan pembayarannya non-tunai
X19	Driver menggunakan kendaraan sesuai dengan yang tertera pada aplikasi (plat nomor, tipe motor/mobil sama)
X20	Untuk mengetahui tinggi rendahnya kualitas Driver dapat dilihat melalui aplikasi
X21	Perusahaan selalu bertanggung jawab terhadap kesalahan yang dilakukan oleh Driver (ex: refund)
X22	Terkadang GPS mengalami error atau tidak akurat dan tidak sesuai titik dan lokasi (belum maksimal)
X23	Terkadang aplikasi tidak bisa dibuka, muncul kode error ataupun aplikasi tiba-tiba tertutup
X24	Aplikasi tidak memberikan informasi kepada pengguna apakah perlu mengontak Driver terlebih dahulu atau sebaliknya
X25	Terjadi error pada aplikasi saat saya ingin menggunakan kode voucher atau promo karena S&K yang berlaku.