

ANALISIS

4.1 Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner sebanyak 108 kepada beberapa pelanggan pengguna jasa *Go-Ride*.

Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	43	39,8%
Perempuan	65	60,2%
Total	108	100%

Responden berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa Laki-laki 39,8% dan Perempuan juga berjumlah 60,2%. Dapat kita simpulkan bahwa responden terbanyak adalah wanita yaitu sebanyak 60,2%.

4.1.1 Rumus Perhitungan PIECES

Setelah melakukan pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada responden pengguna *Go-Ride* selanjutnya akan masuk proses menganalisis data.

Metode yang digunakan adalah PIECES dengan rumus :

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Keterangan :

RK = Rata-rata Kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

4.1.2 Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 108 pelanggan pengguna jasa ojek online *Go-Ride*, maka selanjutnya akan dianalisis menggunakan metode PIECES. Berikut hasil perhitungan kuesioner masing-masing domain.

Tabel 4.2 indikator Performance

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Sistem aplikasi <i>Go-Ride</i> sangat mudah dipahami	45	47	14	1	1
2.	Sistem aplikasi <i>Go-Ride</i> sangat mudah digunakan	35	53	14	3	3
3.	Sulit mendapat <i>driver Go-Ride</i>	6	5	33	47	17
	Jumlah	86	105	61	51	21

$$RK = \frac{(86*5)+(105*4)+(61*3)+(51*2)+(21*1)}{86+105+61+51+21}$$

$$RK = \frac{1.156}{324} = 3,57$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pelanggan pada variabel *Performance* didapatkan hasil akhir 3,57. Jika nilai akhir disesuaikan dengan karakteristik penilaian PIECES maka 3,57 dikategorikan PUAS. Indikator *performance* memberikan hasil PUAS kepada pelanggan, dan menunjukkan indikasi positif bahwa aplikasi Gojek pada fitur *Go-Ride* berperan baik pada kualitas pelayanan pada bidang *Performance* yang diterapkan oleh Gojek.

Tabel 4.3 indikator Information

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Sistem yang ada menghasilkan informasi yang akurat	15	59	31	2	1
2.	Informasi yang disajikan sangat mudah dimengerti	11	64	20	7	6
3.	Sistem yang ada menyediakan laporan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen <i>Go-Ride</i>	30	57	19	1	1
	Jumlah	56	180	70	10	8

$$RK = \frac{(56*5)+(180*4)+(70*3)+(10*2)+(8*1)}{56+180+70+10+8}$$

$$RK = \frac{1238}{324} = 3,82$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pelanggan pada variabel *Information* didapatkan hasil akhir 3,82. Jika nilai rata-rata kepuasan disesuaikan dengan karakteristik penilaian PIECES maka nilai 3,82 dikategorikan PUAS. Indikator *information* memberikan hasil PUAS kepada pelanggan, dan menunjukkan indikasi positif bahwa aplikasi Gojek pada fitur *Go-Ride* berperan baik karena informasi yang diberikan selaras dengan kebutuhan pelanggan.

Tabel 4.4 indikator Economics

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tarif <i>Go-Ride</i> sangat murah	18	36	45	6	3
2.	Kualitas pelayanan sesuai dengan biaya	21	51	31	4	1
3.	Penggunaan data internet terbilang murah	27	42	32	6	1
	Jumlah	66	129	108	16	5

$$RK = \frac{(66*5)+(129*4)+(108*3)+(16*2)+(5*1)}{66+129+108+16+5}$$

$$RK = \frac{1207}{324} = 3,72$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pelanggan pada variabel *Economics* didapatkan hasil akhir 3,72. Jika nilai akhir rata-rata kepuasan pelanggan disesuaikan dengan karakteristik penilaian PIECES maka nilai dikategorikan PUAS. Penulis juga pernah komunikasi secara langsung ke beberapa responden atau teman-teman, rata-rata pelanggan memilih layanan ojek online atau *Go-Ride* karena biaya yang dikeluarkan bisa dibilang terjangkau meskipun jarak yang ditempuh cukup jauh. Bisa ditarik kesimpulan faktor utama yang menjadi pertimbangan pelanggan memilih *Go-Ride* adalah karena biaya yang dikeluarkan setara dengan pelayanan yang diterima. Fitur *Go-Ride* pada aplikasi Gojek juga berperan penting terhadap variabel *economics* sebagai pertimbangan perusahaan dalam respon pelanggan terhadap tarif yang dipasang.

Tabel 4.5 indikator Control and Security

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Kerahasiaan data konsumen <i>Go-Ride</i> terjaga	34	49	21	2	2
2.	Keselamatan konsumen <i>Go-Ride</i> selalu diutamakan	37	49	18	1	3
3.	Keamanan konsumen terjaga menggunakan <i>Go-Ride</i>	28	54	23	0	3
	Jumlah	99	152	62	3	8

$$RK = \frac{(99*5)+(152*4)+(62*3)+(3*2)+(8*1)}{99+152+62+3+8}$$

$$RK = \frac{1303}{324} = 4,02$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pelanggan pada variabel *Control and Security* didapatkan hasil akhir 4,02. Jika nilai akhir rata-rata kepuasan pelanggan disesuaikan dengan karakteristik penilaian PIECES maka nilai 4,02 dikategorikan PUAS. Dari hasil ini dapat kita simpulkan bahwa penggunaan atau pemakaian aplikasi Gojek pada fitur *Go-Ride*, dari segi keamanan bisa dikatakan terjamin mengingat aplikasi ini tidak meminta biodata lengkap sehingga privasi terjaga.

Tabel 4.6 indikator efficiency

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Efisiensi waktu, Biaya dan tenaga	26	58	21	2	1
2.	Pengguna aplikasi <i>Go-Ride</i> sangat mudah untuk konsumen	36	55	16	0	1
3.	Waktu yang dibutuhkan untuk memesan <i>Go-Ride</i> sangat cepat	31	48	25	3	1
	Jumlah	93	161	62	5	3

$$RK = \frac{(93*5)+(161*4)+(62*3)+(5*2)+(3*1)}{93+161+62+5+3}$$

$$RK = \frac{1308}{324} = 4,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pelanggan pada variabel *Efficiency* didapatkan hasil akhir 4,04. Jika nilai akhir rata-rata kepuasan pelanggan disesuaikan dengan karakteristik penilaian PIECES maka nilai 4,04 dikategorikan PUAS. Dari hasil ini dapat kita simpulkan bahwa kualitas pelayanan pada indikator *Efficiency* memberikan hasil puas kepada pelanggan. Pada variabel *Efficiency*

aplikasi Gojek pada fitur *Go-Ride* berperan baik terhadap kualitas pelayanan Gojek. Dari segi efisien waktu, pemesanan dapat diproses dengan cepat contohnya ketika mengorder gojek pelanggan langsung diproses dengan pencarian *driver* terdekat sehingga tidak perlu menunggu lama. Dari segi efisien biaya, kualitas pelayanan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan. Dari segi tenaga, dengan pemesanan via online pelanggan hanya perlu menunggu dirumah untuk dijemput tanpa harus keliling mencari pangkalan ojek, penyediaan fitur chat dan telepon juga menjadi memudahkan untuk mendetail alamat.

Tabel 4.7 indikator Service

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	<i>Customer services Go-Ride</i> cepat tanggap melayani konsumen	27	59	21	0	1
2.	<i>Customer services</i> membantu konsumen yang mendapat hambatan pada saat menggunakan aplikasi <i>Go-Ride</i>	24	53	26	4	1
3.	Sistem <i>Customer services</i> pada aplikasi <i>Go-Ride</i> konsumen sudah sangat baik	29	51	24	2	2
	Jumlah	80	163	71	6	4

$$RK = \frac{(80 \cdot 5) + (163 \cdot 4) + (71 \cdot 3) + (6 \cdot 2) + (4 \cdot 1)}{80 + 163 + 71 + 6 + 4}$$

$$RK = \frac{1281}{324} = 3,95$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pelanggan pada variabel *Service* didapatkan hasil akhir 3,95. Jika nilai akhir rata-rata kepuasan pelanggan disesuaikan dengan karakteristik penilaian PIECES maka nilai 3,95 dikategorikan

PUAS. Hasil ini menunjukkan variabel service pada kualitas pelayanan dinilai puas oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan indikasi positif peran aplikasi Gojek pada fitur *Go-Ride* terhadap pelayanan.

Tabel 4.8 Rekapitulasi Keseluruhan Variabel PIECES

Variabel	Rata-rata Kepuasan	Kategori
<i>performance</i>	3,57	Puas
<i>Information</i>	3,82	Puas
<i>Economics</i>	3,72	Puas
<i>Control & Security</i>	4,02	Puas
<i>Efficiency</i>	4,04	Puas
<i>Service</i>	3,95	Puas

Berdasarkan hasil seluruh rekapitulasi variabel PIECES diatas, seluruh variabelnya yang terdiri dari *Performance, Information, Economics, Control and Security, Efficiency dan Service* semua berada pada kategori Puas, artinya Aplikasi Gojek pada fitur *Go-ride* berperan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memberikan rasa puas dan respon positif ke pelanggan.

LAMPIRAN I

Daftar Pengisi Kuesioner

Waktu	Nama	Jenis Kelamin	Berapa Kali saudara menggunakan fitur Go-Ride dalam sebulan?
12/17/2021 16:04:14	Andri Kurniawan	Laki-laki	1-5
12/17/2021 16:09:37	Vika	Perempuan	1-5
12/17/2021 16:21:26	FREDERICUS ADITIO SANJAYA HABUN	Laki-laki	6-10
12/17/2021 16:30:39	Rosa Dalima jebaut	Perempuan	1-5
12/17/2021 16:43:31	ROFINUS JAYMY RILMAN	Laki-laki	6-10
12/17/2021 16:47:43	Karin	Perempuan	1-5
12/17/2021 16:59:16	Matias Jemalut	Laki-laki	lebih dari 20 kali
12/17/2021 17:14:14	Lisa	Perempuan	lebih dari 20 kali
12/17/2021 17:17:10	Firda Aprilly	Perempuan	1-5
12/17/2021 17:18:34	Aliftia Riski Rahmadani	Perempuan	1-5
12/17/2021 19:19:34	Patrisia sri mutiara	Perempuan	1-5
12/17/2021 19:27:02	Dafrosa	Perempuan	6-10
12/17/2021 19:28:31	Armelia Diani Konsaka	Perempuan	1-5
12/17/2021 19:29:34	Beatriks Ivanda	Perempuan	lebih dari 20 kali
12/17/2021 19:31:38	Fransiska Olga Ajim	Perempuan	11-15
12/17/2021 19:33:52	Metilda Dwi Putri Landang	Perempuan	11-15
12/17/2021 21:58:47	Febriaanus Ancis	Laki-laki	1-5
12/17/2021 21:59:47	Arisrolis	Laki-laki	1-5
12/17/2021 23:05:12	Albertus Sony Setiawan Rilman	Laki-laki	6-10
12/18/2021 5:59:54	Yohana Hartuti	Perempuan	1-5
12/18/2021 21:20:40	Yasinta	Perempuan	lebih dari 20 kali
12/20/2021 12:44:13	Arifianus marliano muda	Laki-laki	6-10
12/20/2021 12:44:27	Gestano Rozak Bachtiar	Laki-laki	1-5

12/20/202 1 12:50:52	Rizaldy Arya Syahputra	Laki-laki	11-15
12/20/202 1 12:52:24	Dida Arnessia Putri	Perempuan	1-5
12/20/202 1 12:53:12	Ayu Milasanti	Perempuan	1-5
12/20/202 1 12:53:31	Hena Sendy Perdana	Laki-laki	1-5
12/20/202 1 13:06:24	Carmel Batta	Perempuan	11-15
12/20/202 1 13:09:03	Maria C Lindarti	Perempuan	11-15
12/20/202 1 13:11:13	Vera	Perempuan	1-5
12/20/202 1 13:12:00	Yohanes A.R Mansur	Laki-laki	lebih dari 20 kali
12/20/202 1 13:16:24	Cintiya Dita Dwi Fitriani	Perempuan	1-5
12/20/202 1 13:22:31	Fransiska Rosita Kurnia	Perempuan	1-5
12/20/202 1 13:25:36	Irfan kurniawan	Laki-laki	6-10
12/20/202 1 13:26:50	Indriany slamet	Perempuan	1-5
12/20/202 1 13:30:58	Darny	Perempuan	1-5
12/20/202 1 13:31:42	Septa satya nugraha	Laki-laki	1-5
12/20/202 1 13:32:20	Veren R. Kurniawan	Perempuan	lebih dari 20 kali
12/20/202 1 13:33:24	Flavianus Heryatno Prasetio	Laki-laki	1-5
12/20/202 1 13:37:20	Maria Viktoria Indriana Slamet	Perempuan	1-5
12/20/202 1 13:37:44	Putri Vincensia Dolorosa M. Machin	Perempuan	16-20
12/20/202 1 13:38:16	Erna Dewi Lestari	Perempuan	16-20
12/20/202 1 13:39:50	Karolina Triani Takut	Perempuan	16-20
12/20/202 1 13:40:53	Eman	Laki-laki	1-5
12/20/202 1 13:42:51	Yunita Angreni Bani	Perempuan	1-5
12/20/202 1 13:43:01	Maria fitri verawati	Perempuan	1-5
12/20/202 1 13:43:50	Firly Juniarti	Perempuan	6-10
12/20/202 1 13:46:06	Abdullah Aman	Laki-laki	1-5
12/20/202 1 13:47:29	Maria Natalia	Perempuan	1-5
12/20/202 1 13:50:56	Fani Fandalis	Perempuan	1-5

12/20/202 1 13:51:18	Emiliani Feldiana Dakur	Perempuan	1-5
12/20/202 1 13:55:06	Yane Nawar	Perempuan	1-5
12/20/202 1 14:01:16	Fransiska S. Kurnia	Perempuan	1-5
12/20/202 1 14:11:25	Aldus sengga	Laki-laki	1-5
12/20/202 1 14:11:49	Enda	Laki-laki	1-5
12/20/202 1 14:24:06	Yogi	Laki-laki	1-5
12/20/202 1 14:31:27	WILHELMINA EKARISTA MENZA NGGEWUNG	Perempuan	1-5
12/20/202 1 14:33:11	Afri	Laki-laki	6-10
12/20/202 1 14:52:43	latif zulfikar	Laki-laki	6-10
12/20/202 1 15:20:05	Celine	Perempuan	1-5
12/20/202 1 15:35:05	Vensa	Perempuan	1-5
12/20/202 1 15:42:09	Mario Pau	Laki-laki	1-5
12/20/202 1 15:45:42	lamund	Laki-laki	1-5
12/20/202 1 15:48:19	Gret	Perempuan	1-5
12/20/202 1 16:10:25	Maria Gracela	Perempuan	6-10
12/20/202 1 16:13:27	Yulianus mariyanto hambut	Laki-laki	lebih dari 20 kali
12/20/202 1 16:14:01	Atik	Perempuan	6-10
12/20/202 1 16:14:49	Donatus Gaguy	Laki-laki	1-5
12/20/202 1 16:14:50	Spunto	Laki-laki	1-5
12/20/202 1 16:17:18	Renny Bungalolon	Perempuan	11-15
12/20/202 1 16:33:54	Meisyntax Angelina Baruk	Perempuan	1-5
12/20/202 1 16:47:56	Rui Ananda	Laki-laki	1-5
12/20/202 1 17:57:19	Muhamad shaiful	Laki-laki	lebih dari 20 kali
12/20/202 1 18:29:33	Thomas Emanuel De Santos	Laki-laki	lebih dari 20 kali
12/20/202 1 18:37:35	STEFANI VEBIOLA KRISTINA PARUS	Perempuan	lebih dari 20 kali
12/20/202 1 18:46:11	Aulia	Perempuan	1-5

12/20/202 1 18:51:22	Dhestya Chris Defanti	Perempuan	lebih dari 20 kali
12/20/202 1 18:59:11	tresia	Perempuan	1-5
12/20/202 1 19:01:57	Yasminka	Perempuan	1-5
12/20/202 1 19:04:46	Kalista Ekawuri Cantik Jelita Membahana	Perempuan	1-5
12/20/202 1 19:05:36	Jihan	Perempuan	1-5
12/20/202 1 19:13:15	Fransiska Binu	Perempuan	1-5
12/20/202 1 19:18:40	Ardiana Derosari Embu	Perempuan	6-10
12/20/202 1 19:28:01	Valerianus Abieza Juan Aristo	Laki-laki	1-5
12/20/202 1 19:35:33	Elfrit	Laki-laki	11-15
12/20/202 1 19:35:37	YOSEFINA Y. ELANTRIANI	Perempuan	6-10
12/20/202 1 19:37:14	Fhinny Jelita	Perempuan	1-5
12/20/202 1 19:37:58	YEREMIAS DAM JORDAN	Laki-laki	6-10
12/20/202 1 19:39:54	Ican Jenani	Laki-laki	1-5
12/20/202 1 19:39:54	Karolina	Perempuan	1-5
12/20/202 1 19:42:55	Ain Davinti	Perempuan	6-10
12/20/202 1 19:45:47	Yopi	Laki-laki	1-5
12/20/202 1 19:48:43	Aurelia Nadia Hindut	Perempuan	1-5
12/20/202 1 19:48:53	Maria Angela Deskrisiyani	Perempuan	1-5
12/20/202 1 19:52:28	Vincent Harryanto Wancu	Laki-laki	lebih dari 20 kali
12/20/202 1 19:54:46	Indah	Perempuan	1-5
12/20/202 1 19:54:46	Joebatsta@gmail.com	Laki-laki	1-5
12/20/202 1 19:55:40	Venus	Perempuan	1-5
12/20/202 1 19:56:19	Veronika Jordiyanti Dayat	Perempuan	1-5
12/20/202 1 19:57:28	Maria Pepin Jiman	Perempuan	1-5
12/20/202 1 19:59:49	Brian Batista	Laki-laki	1-5
12/20/202 1 19:59:50	Wildan Assyidiq	Laki-laki	6-10
12/20/202 1 20:00:09	KRISANTUS ISAK EVANDRI MODU	Laki-laki	1-5

12/20/2021 1 20:01:20	Valentinus Triputra Jehadut	Laki-laki	lebih dari 20 kali
12/20/2021 1 20:03:25	MARIA JESSINDA JEBEOS	Perempuan	1-5
12/20/2021 1 20:03:37	Apros Franco	Laki-laki	6-10
12/20/2021 1 20:07:19	Maria sutriana seriman	Perempuan	6-10
12/20/2021 1 20:07:29	Yohanes wisconsin januardi	Laki-laki	1-5

LAMPIRAN II Pertanyaan Pada Variabel *Performance*

Sistem aplikasi <i>Go-Ride</i> sangat mudah dipahami	Sistem aplikasi <i>Go-Ride</i> yang sekarang mudah digunakan	Sulit mendapatkan <i>driver Go-Ride</i>
5	4	2
5	4	2
4	4	2
5	5	2
5	5	2
4	4	2
5	5	1
4	4	2
4	4	2
5	5	5
5	5	4
4	4	2
4	4	1
3	4	2
4	5	1
5	4	5
3	2	3
4	4	4
5	2	2
4	4	2
5	5	4
5	5	2
4	3	2
5	4	2
3	3	3
3	3	3
5	5	1
5	4	5
4	3	2
5	4	2
4	4	2
4	4	1
4	4	3
4	4	3
4	4	3
4	4	3
5	5	2

5	5	1
3	3	3
5	4	3
5	5	3
4	4	2
3	4	2
4	4	2
4	5	3
3	3	2
4	4	4
4	3	3
5	5	5
5	5	3
4	4	3
4	4	2
5	4	1
5	5	4
5	1	5
4	4	1
4	5	2
5	4	2
4	4	3
3	3	3
4	4	2
4	1	3
5	5	1
5	4	2
5	5	2
4	4	4
3	3	3
4	4	2
3	3	3
4	5	2
2	3	2
4	5	2
4	4	3
5	4	2
5	4	3
4	4	2
4	4	1
5	5	2
5	5	3
5	5	3
5	5	3
5	4	5
4	4	3
5	5	2
1	1	2
5	5	1
3	2	3
4	5	1
3	3	3
5	5	2

5	5	3
3	3	3
5	5	1
4	4	1
4	4	3
4	4	2
5	5	2
5	5	4
4	4	4
5	4	3
4	4	4
3	4	2
4	4	3
4	4	4
4	4	4
4	3	5
5	5	1
5	5	3

LAMPIRAN III Pertanyaan Pada Variabel *Information*

Sistem yang ada menghasilkan informasi yang akurat	Informasi yang disajikan sangat jelas untuk dimengerti	Sistem yang ada menyediakan laporan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen <i>Go-ride</i>
4	5	4
5	5	4
4	4	4
4	4	4
5	5	4
4	4	4
5	5	5
4	4	3
4	4	4
4	4	5
5	4	5
4	4	4
3	4	4
4	5	4
4	4	4
4	5	4
3	3	3
4	4	4
5	5	5
4	4	4
4	5	4

3	3	4
3	4	3
4	5	5
4	5	5
4	4	4
4	5	5
3	4	3
5	4	4
3	3	3
4	4	4
3	2	3
4	4	4
3	4	5
4	4	5
3	2	3
4	4	4
4	4	4
5	5	5
3	3	4
5	5	5
4	5	5
5	5	4
4	4	3
5	5	5
1	1	1
5	5	4
3	3	2
4	4	4
3	3	4
4	5	5
5	4	5
3	3	3
5	5	5
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	5	5
4	4	4

3	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
5	5	5
3	4	4
5	4	5
5	5	5
5	5	5

LAMPIRAN IV Pertanyaan Pada Variabel *Economis*

Tarif <i>Go-ride</i> sangat murah	Kualitas pelayanan sesuai dengan biaya	Penggunaan data internet untuk akses terbilang murah
4	4	5
3	4	3
4	4	4
4	4	5
4	4	4
1	2	3
5	5	5
3	3	3
4	5	4
3	4	4
4	4	4
3	3	3
3	4	4
5	5	5
3	4	4
5	5	5
3	3	3
4	4	4
5	5	5
3	3	3
5	4	5
5	5	5
3	4	4
4	4	5
3	3	3
3	3	3

5	5	5
5	4	5
3	4	3
3	3	3
1	4	4
4	4	5
3	3	3
4	4	3
3	3	4
4	5	3
4	4	5
4	5	2
3	3	3
2	3	3
4	4	4
4	2	3
3	3	2
3	4	4
4	4	3
3	3	3
3	3	4
3	4	3
5	5	5
4	1	4
3	4	4
3	3	3
5	4	4
5	3	5
5	5	5
4	4	4
4	4	3
3	3	2
4	4	4
3	3	3
2	4	4
3	3	2
3	5	5
3	4	3
3	4	5

5	4	5
4	3	3
4	4	4
3	3	3
3	3	3
2	3	2
4	4	4
3	3	5
4	4	4
1	2	5
3	3	4
3	4	3
3	5	5
2	3	3
3	3	4
3	4	4
4	4	4
4	4	3
5	5	5
2	2	1
4	4	4
2	3	4
5	5	4
3	4	2
4	4	4
5	5	5
3	3	3
5	5	5
4	4	4
3	4	4
4	4	4
3	3	4
4	5	4
4	4	4
3	3	4
4	4	4
3	4	4
3	4	4
5	5	5

3	4	3
4	5	3
4	5	5
4	4	4

LAMPIRAN V Pertanyaan Pada Variabel *Control and Security*

Kerahasiaan data konsumen <i>Go-Ride</i> terjaga	Keselamatan konsumen <i>Go-Ride</i> selalu diutamakan	Keamanan konsumen terjaga menggunakan <i>Go-Ride</i>
4	4	4
5	5	4
4	4	4
4	5	4
4	5	4
4	4	4
5	5	5
4	4	4
4	4	4
4	4	4
5	5	4
4	4	4
3	4	3
5	5	5
4	5	5
4	4	4
4	4	4
4	4	4
5	5	5
4	5	5
5	5	4
5	5	5
4	4	4
5	4	4
3	3	3
3	3	3
5	5	5
4	5	4
4	4	4
4	3	4
2	4	4

4	5	4
3	3	4
4	4	4
4	4	4
4	5	4
5	5	5
5	5	5
3	3	3
3	3	3
4	4	4
4	1	1
4	5	3
4	4	4
5	4	4
3	3	3
4	4	4
4	4	4
5	5	5
5	5	5
5	5	4
5	5	5
4	4	5
4	4	5
5	5	5
5	5	5
3	4	3
3	3	3
4	4	4
3	3	3
3	4	4
1	1	1
5	5	5
5	4	4
4	4	4
5	4	5
3	3	3
4	4	4
3	3	3
4	4	4

3	2	3
2	4	3
4	3	3
4	5	5
4	3	3
3	5	4
4	4	4
5	5	5
3	3	3
5	3	3
4	3	3
5	4	5
3	4	3
5	5	5
1	1	1
4	5	4
4	4	4
5	4	4
3	5	5
5	5	5
5	5	5
3	3	3
5	5	5
4	4	4
4	3	3
4	4	4
4	4	4
5	4	4
4	4	4
3	5	3
4	4	4
3	4	4
5	4	4
5	5	5
4	4	4
5	4	4
5	5	5
4	4	4

LAMPIRAN VI Pertanyaan Pada Variabel *Efficiency*

Efisiensi waktu, biaya dan tenaga	Pengguna aplikasi <i>Go-Ride</i> sangat mudah untuk konsumen	Waktu yang dibutuhkan untuk memesan <i>Go-Ride</i> sangat cepat
4	5	4
5	5	3
4	4	4
5	4	4
4	5	5
4	4	4
5	5	5
3	4	2
3	4	5
3	4	3
4	4	5
4	4	4
4	4	4
5	5	5
4	4	3
4	4	4
4	5	3
4	4	3
5	5	5
4	4	4
4	5	4
5	5	5
4	4	4
4	5	4
3	3	3
3	3	3
5	5	5
5	4	5
3	4	4
4	4	4
4	4	3
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	3
4	5	3

5	5	5
5	5	5
3	3	3
4	3	3
4	4	4
3	3	3
4	5	3
4	4	4
5	4	5
3	3	3
4	4	4
3	4	3
5	5	5
5	5	5
5	5	4
4	4	4
4	4	4
4	5	5
5	5	5
5	5	5
4	4	4
3	4	3
4	4	4
3	3	3
4	4	3
3	3	3
5	5	5
3	4	5
5	4	4
4	5	5
3	3	3
4	4	4
3	3	3
4	4	4
2	3	2
4	5	4
3	3	5
5	5	4
2	4	2

4	5	5
4	4	4
5	5	5
3	3	5
3	4	4
4	4	4
4	5	5
4	3	3
5	5	5
1	1	1
4	4	4
3	4	5
4	4	4
4	5	4
5	5	4
5	5	4
3	3	3
5	5	5
4	4	4
4	4	3
4	4	4
4	4	4
4	4	5
4	4	4
4	3	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
5	5	5
4	4	4
4	5	4
5	5	5
4	4	4

LAMPIRAN VII Pertanyaan Pada Variabel *Service*

<i>Customer Services Go-ride</i> cepat tanggap melayani konsumen	<i>Customer Services</i> membantu konsumen yang mendapat hambatan pada saat menggunakan aplikasi <i>Go-Ride</i>	Sistem <i>Customer Services</i> pada aplikasi <i>Go-Ride</i> Konsumen sudah sangat baik
--	---	---

4	4	4
4	3	4
4	4	4
4	4	4
5	4	4
4	4	4
5	5	5
3	3	4
3	3	3
4	4	4
4	4	5
4	4	4
3	4	4
5	4	4
5	4	5
4	4	5
5	4	4
3	4	5
5	5	5
4	4	4
4	5	5
5	5	5
4	3	3
4	5	4
3	3	3
3	3	3
5	5	5
4	5	4
4	3	3
5	3	3
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	5
5	5	5
5	5	5
3	3	3

3	3	3
4	4	4
4	4	2
4	2	3
4	4	4
4	5	4
3	3	3
4	4	4
3	4	3
5	5	5
5	4	5
4	4	5
4	4	4
4	4	4
4	4	5
5	5	5
5	5	5
4	4	4
4	3	4
4	4	4
3	3	3
4	4	4
3	3	3
5	5	4
5	4	4
4	5	4
5	5	5
3	3	3
4	4	4
3	3	3
3	3	3
4	3	2
4	2	4
3	3	3
4	4	5
4	2	3
3	3	3
4	4	4
5	5	4

3	3	3
4	3	3
3	3	3
4	4	5
3	4	4
5	5	5
1	1	1
4	4	4
4	4	5
4	5	4
4	3	3
5	4	5
5	5	5
3	3	3
5	5	5
4	4	4
4	4	4
4	3	4
4	4	4
5	4	4
4	4	4
4	2	1
4	4	4
4	4	4
5	5	4
5	5	5
4	4	4
4	4	5
5	5	5
4	4	4