

## LAMPIRAN A KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA

### Kuesioner Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fitur Layanan Ojek pada Aplikasi GO-JEK Indonesia

\* Required

**Mohon dibaca terlebih dahulu**

Nama Saya Muhammad Ismail Farouqi, mahasiswa Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Malang. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk memenuhi tugas akhir saya pada jenjang S1. Untuk diketahui, kuesioner ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur layanan ojek pada aplikasi GO-JEK Indonesia.

Demi tercapainya penelitian ini, maka peneliti meminta ketersediaan responden untuk mengisi kuesioner ini dengan benar sesuai dengan pengalaman dan pengetahuan responden. Jawaban dari responden dalam kuesioner ini tidak akan disebarluaskan dan hanya digunakan untuk penelitian ini saja. Untuk itu peneliti memohon kepada responden agar dapat mengisi kuisisioner dengan sebenar - benarnya.

\*\*Jika ada pertanyaan seputar kuisisioner ini dapat disampaikan melalui email : [kiki.farouqi@gmail.com](mailto:kiki.farouqi@gmail.com) dengan subject email "Pertanyaan Kuisisioner"

Apakah anda pernah menggunakan fitur layanan ojek pada aplikasi GO-JEK Indonesia \*

Ya

Tidak

NEXT

Never submit passwords through Google Forms.

**Gambar L.1 Kuesioner Tingkat kepuasan Pengguna Page 1**

## Kuesioner Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fitur Layanan Ojek pada Aplikasi GO-JEK Indonesia

\* Required

Jenis Kelamin \*

- Laki - Laki
- Perempuan

Umur \*

Contoh : Jika umur anda 22 maka ketik "22"

Your answer

Alamat Email \*

Your answer

Frekuensi pemakaian fitur layanan ojek pada aplikasi GO-JEK  
dalam sebulan?

- 1-2 kali
- 3-4 kali
- 5-6 kali
- Lebih dari 6 kali

BACK

NEXT

Never submit passwords through Google Forms.

**Gambar L.2 Kuesioner Tingkat kepuasan Pengguna *Page 2***

# Kuesioner Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fitur Layanan Ojek pada Aplikasi GO-JEK Indonesia

\* Required

## Silahkan dibaca untuk menjawab pernyataan berikut

Untuk setiap pernyataan berikut silahkan anda memilih jawaban sesuai dengan pengalaman anda terhadap penggunaan layanan GOJEK Indonesia. yaitu:

1 = Sangat Tidak Setuju , 2 = Tidak Setuju , 3 = Netral , 4 = Setuju , 5 = Sangat Setuju

Note : Semakin tinggi nilai yang diberikan maka Anda semakin setuju dengan pernyataan yang diajukan.

Contoh pengisian :

Pernyataan "Saya pikir aplikasi ini mudah digunakan"

Jawaban : 5

Artinya :

Saya Sangat Setuju bahwa aplikasi ini mudah digunakan.

Saya pikir bahwa saya ingin lebih sering menggunakan aplikasi ini \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Saya menemukan bahwa aplikasi ini tidak harus dibuat serumit ini \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

**Gambar L.3 Kuesioner Tingkat kepuasan Pengguna Page 3**

Saya pikir aplikasi ini mudah untuk digunakan \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Saya pikir bahwa saya akan membutuhkan bantuan dari orang teknis untuk dapat menggunakan aplikasi ini \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Saya menemukan berbagai fungsi di aplikasi ini terintegrasi dengan baik \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Saya pikir ada terlalu banyak ketidaksesuaian dalam aplikasi ini \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

**Gambar L.4 Kuesioner Tingkat kepuasan Pengguna Page 3 Lanjutan**

Saya bayangkan bahwa kebanyakan orang akan dapat mempelajari penggunaan aplikasi ini dengan sangat cepat \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Saya menemukan bahwa aplikasi ini sangat sulit untuk digunakan \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Saya merasa sangat percaya diri untuk menggunakan aplikasi ini \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Saya perlu belajar banyak hal sebelum saya bisa memulai menggunakan aplikasi ini \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

BACK

SUBMIT

Never submit passwords through Google Forms.

Gambar L.5 Kuesioner Tingkat kepuasan Pengguna *Page 3* Lanjutan

## LAMPIRAN B HASIL WAWANCARA

Pertanyaan	Jawaban
Nama	Dimas
Umur	18
Pekerjaan	Mahasiswa
Bagaimana perasaan anda ketika melakukan tugas yang diberikan pada aplikasi GO-JEK?	Seperti ojek pada umumnya namun lebih mudah. Biasanya pengguna yang mencari ojeknya tapi kalau ini ojeknya yang mencari kita.
Kesulitan apa yang anda alami ketika menjalankan tugas yang diberikan pada aplikasi GO-JEK?	Tidak ada, cukup mudah.
Bagian mana pada aplikasi GO-JEK yang membuat anda kesulitan saat menjalankan tugas yang diberikan?	Waktu pemesanan tidak ada kesulitan tapi saya bingung apakah saya yang perlu ngontak pengemudinya dulu atau saya tunggu aja nanti pengemudinya yang mengontak saya duluan.
Menurut anda, apa yang perlu diubah atau perbaiki dari aplikasi GO-JEK yang membuat anda dapat lebih mudah dalam menjalankan tugas yang diberikan?	Untuk saat ini tidak ada, sudah cukup mudah.

Pertanyaan	Jawaban
Nama	Nendi
Umur	22
Pekerjaan	Mahasiswa
Bagaimana perasaan anda ketika melakukan tugas yang diberikan pada aplikasi GO-JEK?	Simple dan tidak ribet menggunakan GO-JEK
Kesulitan apa yang anda alami ketika menjalankan tugas yang diberikan pada aplikasi GO-JEK?	Saat order sih tidak ada
Bagian mana pada aplikasi GO-JEK yang membuat anda kesulitan saat menjalankan tugas yang diberikan?	Engga ada sih, sudah cukup bagus.
Menurut anda, apa yang perlu diubah atau perbaiki dari aplikasi GO-JEK yang membuat anda dapat lebih mudah dalam menjalankan tugas yang diberikan?	Mungkin soal memberikan rating, ketika tidak mau memberikan rating yasudah jangan diingatkan lagi menurut saya itu mengganggu, karena mungkin hp itu bukan hanya dipakai satu orang saja, mungkin saja suaminya atau keluarganya juga memakai hp itu dan harus memberikan rating tetapi tidak memakai layanan ojek nya. Nanti hasil ratingnya menjadi tidak valid

Pertanyaan	Jawaban
<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
Nama	Widya
Umur	22
Pekerjaan	Mahasiswi
Bagaimana perasaan anda ketika melakukan tugas yang diberikan pada aplikasi GO-JEK?	Saya takut karena saya bukan tipe orang yang suka memakai aplikasi semacam ini karena saya kurang percaya dengan aplikasi tersebut.
Kesulitan apa yang anda alami ketika menjalankan tugas yang diberikan pada aplikasi GO-JEK?	Kesulitan yang saya dapat adalah saat saya mencari lokasi yang saya tuju, map pada aplikasi tidak sesuai dengan lokasi yang ingin saya tuju. Hanya yang terlihat di map saja. Jadi pengemudinya masih menanyakan saya dimana lokasi tepatnya. Kemudian saya cukup bingung dan perlu mempelajari dulu fitur di halaman beranda karena fiturnya banyak.
Bagian mana pada aplikasi GO-JEK yang membuat anda kesulitan saat menjalankan tugas yang diberikan?	Pada bagian mencari lokasi tujuan tadi
Menurut anda, apa yang perlu diubah atau perbaiki dari aplikasi GO-JEK yang membuat anda dapat lebih mudah dalam menjalankan tugas yang diberikan?	Kalau dari aplikasinya saya rasa sudah cukup memenuhi kebutuhan.

Pertanyaan	Jawaban
Nama	Miftah
Umur	29
Pekerjaan	Pegawai Negeri Sipil
Bagaimana perasaan anda ketika melakukan tugas yang diberikan pada aplikasi GO-JEK?	Senang dan tidak ribet untuk transportasi sepeda motor
Kesulitan apa yang anda alami ketika menjalankan tugas yang diberikan pada aplikasi GO-JEK?	Tidak ada kesulitan
Bagian mana pada aplikasi GO-JEK yang membuat anda kesulitan saat menjalankan tugas yang diberikan?	Tidak ada kesulitan, sudah jelas dan mudah dipahami.
Menurut anda, apa yang perlu diubah atau perbaiki dari aplikasi GO-JEK yang membuat anda dapat lebih mudah dalam menjalankan tugas yang diberikan?	Tidak ada yang harus diperbaiki. Pelayanan GO-JEK sudah cepat dan bagus.

Pertanyaan	Jawaban
Nama	Sulaiman
Umur	35
Pekerjaan	Karyawan Swasta
Bagaimana perasaan anda ketika melakukan tugas yang diberikan pada aplikasi GO-JEK?	Aplikasinya menurut saya terlalu bahasa inggris, kalo orang biasa kaya saya gatau apa artinya
Kesulitan apa yang anda alami ketika menjalankan tugas yang diberikan pada aplikasi GO-JEK?	Ya itu tadi bahasa inggrisnya, tapi juga enak dan gampang ada GO-JEK apalagi kalau bahasa indonesia
Bagian mana pada aplikasi GO-JEK yang membuat anda kesulitan saat menjalankan tugas yang diberikan?	Cuma bahasa inggrisnya itu tadi saja
Menurut anda, apa yang perlu diubah atau perbaiki dari aplikasi GO-JEK yang membuat anda dapat lebih mudah dalam menjalankan tugas yang diberikan?	Ga ada sih sudah cukup baik

## LAMPIRAN C HASIL KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA

Responden ke-	Jenis Kelamin	Umur	Alamat Email	Frekuensi pemakaian	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
R1	Perempuan	20	dinnesyd@gmail.com	5-6 kali	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2
R2	Perempuan	21	zzahrinaamalia@gmail.com	Lebih dari 6 kali	3	3	4	2	3	1	4	1	4	2
R3	Laki - Laki	20	ikhsan_24697@yahoo.co.id	Lebih dari 6 kali	5	4	5	2	5	2	5	2	5	2
R4	Laki - Laki	20	daffasatria97@yahoo.com	1-2 kali	3	3	4	2	4	3	4	1	4	2
R5	Perempuan	21	ivanaagustinaa@gmail.com	Lebih dari 6 kali	5	2	5	1	4	2	3	2	4	2
R6	Laki - Laki	23	makramnaufal@yahoo.com	3-4 kali	5	2	4	1	4	2	5	1	5	4
R7	Laki - Laki	21	irsyad.taufiq@gmail.com	1-2 kali	5	4	4	4	4	1	3	1	4	2
R8	Laki - Laki	21	rahmat.ardiansyah2502@gmail.com	1-2 kali	4	3	4	2	4	2	3	1	5	3
R9	Perempuan	20	yenihanump@gmail.com	3-4 kali	3	2	4	1	4	2	4	1	4	1
R10	Perempuan	23	lailydwi.dinda@gmail.com	Lebih dari 6 kali	4	3	4	1	4	2	4	2	4	2
R11	Laki - Laki	19	iqbalkirul2@gmail.com	1-2 kali	1	3	3	2	3	2	4	2	4	2
R12	Perempuan	20	anniadalilati97@gmail.com	1-2 kali	4	4	5	2	5	2	4	1	5	2
R13	Perempuan	24	navira.bs@gmail.com	Lebih dari 6 kali	5	2	5	1	5	2	5	1	5	2
R14	Perempuan	24	dwishintam@gmail.com	Lebih dari 6 kali	4	2	4	2	4	2	2	4	4	2
R15	Laki - Laki	20	fikri.ardiansyah72@gmail.com	1-2 kali	4	2	5	1	4	3	4	2	4	2
R16	Perempuan	19	dillanarno@gmail.com	Lebih dari 6 kali	5	1	5	1	5	3	5	1	5	1
R17	Laki - Laki	27	cnyp3r@yahoo.com	1-2 kali	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2
R18	Perempuan	23	puspaavinda28@gmail.com	Lebih dari 6 kali	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R19	Perempuan	23	deyanrah@gmail.com	Lebih dari 6 kali	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4
R20	Perempuan	25	berlianttina@gmail.com	1-2 kali	4	3	4	2	4	3	2	2	2	2

R21	Perempuan	25	anggiputri.apw@gmail.com	3-4 kali	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R22	Perempuan	23	firda.ahdianti@hotmail.com	Lebih dari 6 kali	3	3	4	2	4	3	4	2	5	4
R23	Perempuan	23	devina_rd@rocketmail.com	Lebih dari 6 kali	4	2	5	1	4	3	4	2	5	2
R24	Laki - Laki	21	lalanachar@gmail.com	1-2 kali	2	5	5	3	3	4	2	4	1	1
R25	Laki - Laki	21	abul.alghifari@gmail.com	1-2 kali	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4
R26	Perempuan	21	drnehanind@gmail.com	1-2 kali	4	2	4	1	3	2	3	1	4	2
R27	Laki - Laki	21	ramasoek@gmail.com	1-2 kali	4	2	4	1	3	1	2	2	4	2
R28	Laki - Laki	21	jerikorikom@gmail.com	1-2 kali	2	3	1	5	1	4	2	4	3	3
R29	Laki - Laki	20	wisnugalihpradita9@gmail.com	5-6 kali	4	2	5	2	5	2	5	1	4	2
R30	Perempuan	22	aryunnadaa24@gmail.com	1-2 kali	3	1	5	1	5	1	5	1	5	1
R31	Laki - Laki	21	fendraiskandar@gmail.com	1-2 kali	3	3	5	1	5	2	5	1	4	4
R32	Perempuan	20	putrikholidaya@gmail.com	Lebih dari 6 kali	3	3	5	1	3	2	4	3	4	2
R33	Laki - Laki	21	irawansetiadhi@gmail.com	3-4 kali	3	2	4	2	4	3	4	2	4	3
R34	Laki - Laki	21	pratamaviadi@gmail.com	3-4 kali	3	2	5	3	4	3	3	2	4	3
R35	Perempuan	21	yuyiyulia96@gmail.com	1-2 kali	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3
R36	Laki - Laki	21	rahmatyani37@gmail.com	1-2 kali	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2
R37	Laki - Laki	21	agripradio@gmail.com	5-6 kali	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1
R38	Laki - Laki	21	afwan.rizky96@gmail.com	3-4 kali	4	4	4	2	4	3	4	2	4	3
R39	Laki - Laki	21	af.nawfal@gmail.com	5-6 kali	4	2	5	1	5	1	4	1	5	1
R40	Laki - Laki	21	thareqakbar11@gmail.com	3-4 kali	4	1	5	3	4	1	5	1	4	4
R41	Perempuan	20	nhiisaamalia@gmail.com	3-4 kali	4	1	4	1	3	2	4	1	4	1
R42	Laki - Laki	20	septianhandoko96@gmail.com	5-6 kali	3	2	5	1	4	4	4	1	4	1
R43	Laki - Laki	20	angkichristiawan@gmail.com	1-2 kali	2	3	1	2	4	2	1	2	1	2
R44	Perempuan	21	nusaibahdaniel96@gmail.com	1-2 kali	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2
R45	Perempuan	20	nrafdlyh21@gmail.com	Lebih dari 6 kali	4	3	4	2	4	2	3	2	4	3
R46	Perempuan	21	dhilanad@gmail.com	1-2 kali	4	3	5	1	4	3	4	1	5	2
R47	Perempuan	20	aminahroma@gmail.com	Lebih dari 6 kali	4	3	4	1	3	3	4	1	4	1
R48	Perempuan	20	nabilalubnairbakanisa@gmail.com	1-2 kali	4	2	5	2	4	1	3	1	4	2

R49	Laki - Laki	20	ivan.hawker251@yahoo.com	3-4 kali	5	2	5	1	5	1	5	1	5	1
R50	Perempuan	21	axeliaalana@gmail.com	3-4 kali	4	2	4	2	4	2	3	2	4	1
R51	Perempuan	22	lolowijaya@gmail.com	Lebih dari 6 kali	4	5	5	1	4	2	5	1	3	1
R52	Perempuan	22	giovanyahmad28@gmail.com	Lebih dari 6 kali	5	1	5	1	5	2	5	1	5	1
R53	Perempuan	22	claudyadwia@yahoo.com	Lebih dari 6 kali	5	3	5	1	4	2	5	1	5	2
R54	Laki - Laki	21	rifqianizar@outlook.com	3-4 kali	5	4	4	3	5	4	3	3	4	3
R55	Laki - Laki	25	joe_sains_4@yahoo.com	1-2 kali	3	4	4	2	4	3	2	3	4	3
R56	Perempuan	21	primawijyantii@gmail.com	1-2 kali	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3
R57	Perempuan	21	primawijyantii@gmail.com	1-2 kali	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3
R58	Perempuan	21	miedi.phalita@yahoo.co.id	Lebih dari 6 kali	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2
R59	Perempuan	20	intan.pikatan17@gmail.com	3-4 kali	3	2	4	3	4	2	3	2	3	2
R60	Perempuan	21	afiazii@gmail.com	Lebih dari 6 kali	3	1	5	1	5	1	5	1	5	1
R61	Laki - Laki	22	randykarusnian@gmail.com	1-2 kali	5	4	5	3	5	2	3	2	3	3
R62	Perempuan	20	ernatriyanti145@gmail.com	Lebih dari 6 kali	5	4	5	1	5	1	5	1	4	1
R63	Laki - Laki	22	okietorres28@yahoo.com	3-4 kali	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R64	Laki - Laki	21	avilynoar@gmail.com	1-2 kali	5	4	5	1	4	1	5	1	5	2
R65	Perempuan	21	collinannaomichika@gmail.com	Lebih dari 6 kali	3	3	5	1	4	2	5	1	5	2
R66	Perempuan	22	sinatrya.sani@gmail.com	1-2 kali	4	3	5	2	5	2	5	1	4	1
R67	Perempuan	22	jahrowalni@yahoo.com	Lebih dari 6 kali	3	4	4	2	3	3	3	2	3	2
R68	Perempuan	20	silvadaserevim@gmail.com	Lebih dari 6 kali	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2
R69	Perempuan	21	drkusthikaputri@gmail.com	5-6 kali	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R70	Perempuan	22	a.fiddinaa@gmail.com	Lebih dari 6 kali	4	2	5	1	5	1	5	1	5	2
R71	Laki - Laki	21	prajongkoo@gmail.com	1-2 kali	2	2	5	1	5	2	4	1	5	2
R72	Laki - Laki	20	agadhaekajaya@rocketmail.com	1-2 kali	4	4	5	1	4	2	5	1	4	1
R73	Laki - Laki	18	lugasdr@gmail.com	Lebih dari 6 kali	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2
R74	Laki - Laki	22	deadocean@hotmail.com	1-2 kali	3	2	4	1	4	2	4	1	4	2
R75	Perempuan	21	citraamelia82@gmail.com	Lebih dari 6 kali	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
R76	Perempuan	21	stanandayukarina@gmail.com	Lebih dari 6 kali	4	2	4	1	4	3	5	1	4	2

R77	Perempuan	21	nadiyahnm@gmail.com	Lebih dari 6 kali	4	3	4	1	3	3	4	2	4	1
R78	Perempuan	21	nadiyahnm@gmail.com	Lebih dari 6 kali	4	3	4	1	3	3	4	2	4	1
R79	Perempuan	20	morenza.sarah@yahoo.com	3-4 kali	4	1	5	1	3	2	5	2	4	2
R80	Perempuan	19	kgcwahyuni@gmail.com	Lebih dari 6 kali	4	3	4	1	4	3	4	1	4	1
R81	Laki - Laki	22	fariz.agyan4@gmail.com	Lebih dari 6 kali	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2
R82	Laki - Laki	20	setabagaswara@gmail.com	3-4 kali	4	2	5	2	3	3	4	2	4	3
R83	Perempuan	22	nennycibro@gmail.com	Lebih dari 6 kali	4	2	4	1	4	2	4	2	4	2
R84	Perempuan	21	cindylodyac@gmail.com	Lebih dari 6 kali	3	3	4	2	4	3	4	2	4	2
R85	Perempuan	23	dhealitapuspitasari@gmail.com	1-2 kali	4	2	5	2	4	2	4	2	4	3
R86	Laki - Laki	20	kadectop2@gmail.com	3-4 kali	3	3	4	1	4	3	2	1	4	1
R87	Laki - Laki	21	stelahandika326@gmail.com	Lebih dari 6 kali	5	5	5	1	5	3	5	1	5	2
R88	Perempuan	19	theza.imanuella98@gmail.com	Lebih dari 6 kali	5	1	5	1	4	1	4	1	5	2
R89	Laki - Laki	23	muhammadalfiee@gmail.com	1-2 kali	3	2	5	2	4	2	4	1	4	2
R90	Perempuan	21	nailah.zain@gmail.com	1-2 kali	4	2	5	2	5	1	5	1	5	1
R91	Laki - Laki	21	arsanay@gmail.com	Lebih dari 6 kali	5	1	5	1	4	2	5	1	5	2
R92	Perempuan	22	fadhilarah@gmail.com	3-4 kali	4	4	5	2	5	2	4	2	4	3
R93	Perempuan	21	graceamelya@gmail.com	5-6 kali	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R94	Perempuan	20	jenniferfransiscas@gmail.com	1-2 kali	3	2	4	1	4	1	5	1	5	1
R95	Laki - Laki	20	midian.hutagalung@yahoo.com	5-6 kali	4	2	5	1	5	2	4	1	4	1
R96	Laki - Laki	22	yudhatitik@gmail.com	1-2 kali	3	2	4	2	4	2	3	2	4	3
R97	Perempuan	22	cahayasekarandini@gmail.com	Lebih dari 6 kali	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R98	Perempuan	22	dwirenita15@gmail.com	Lebih dari 6 kali	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3
R99	Perempuan	20	idhaper@gmail.com	5-6 kali	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2
R100	Perempuan	21	yosephinechrisgita@gmail.com	3-4 kali	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2