



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA AKHIR APLIKASI GRAB DI  
WILAYAH KABUPATEN JEMBER MENGGUNAKAN METODE *END  
USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

**SKRIPSI**

Oleh:

**Dwiki Aditya Indarto**

**152410101038**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2019**



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA AKHIR APLIKASI GRAB DI  
WILAYAH KABUPATEN JEMBER MENGGUNAKAN METODE *END  
USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember dan mencapai gelar sarjana komputer

Oleh:

**Dwiki Aditya Indarto**

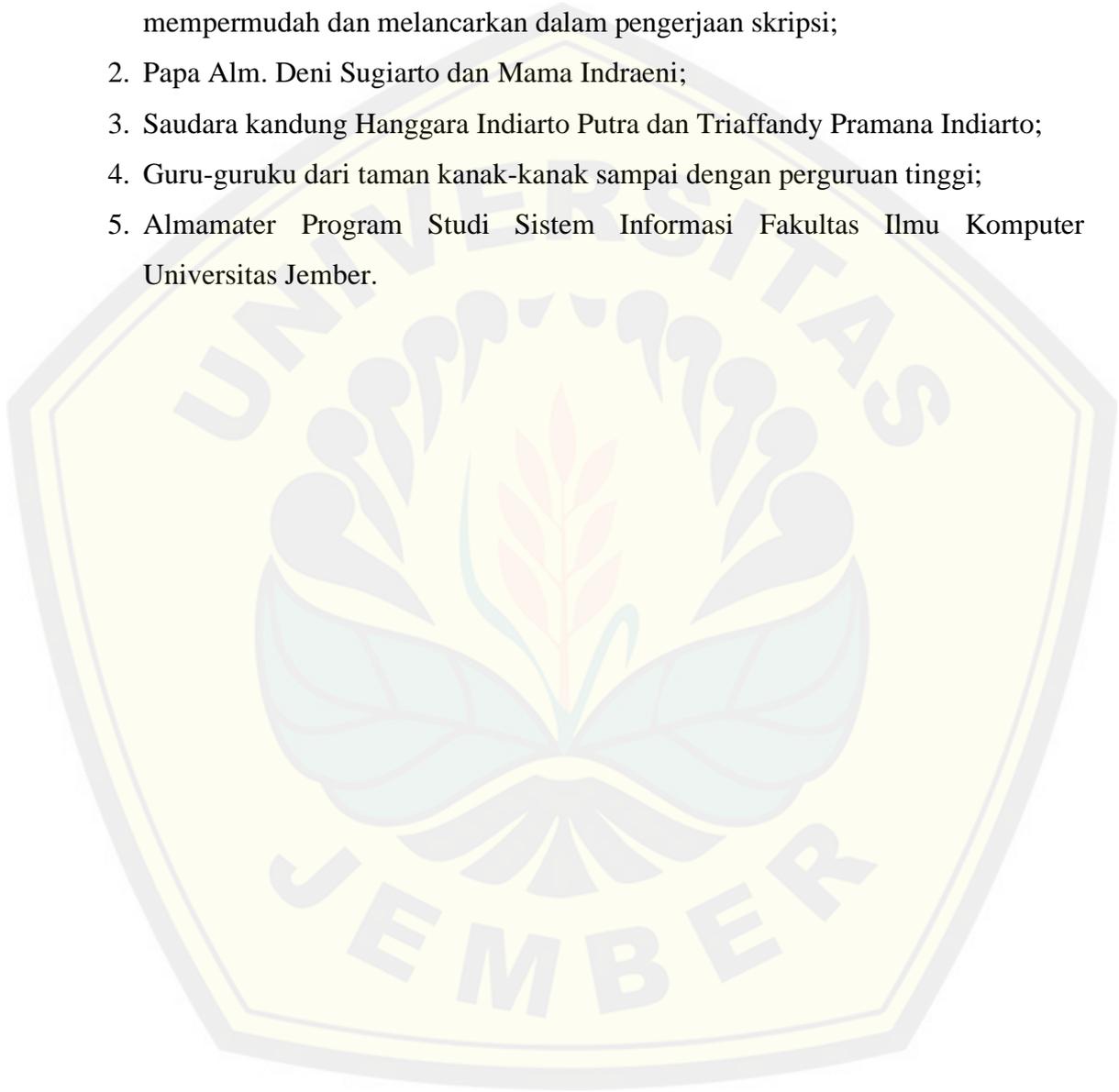
**152410101038**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya untuk mempermudah dan melancarkan dalam pengerjaan skripsi;
2. Papa Alm. Deni Sugiarto dan Mama Indraeni;
3. Saudara kandung Hanggara Indiartha Putra dan Triaffandy Pramana Indiartha;
4. Guru-guruku dari taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
5. Almamater Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.



**MOTO**



**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwiki Aditya Indarto

NIM : 152410101038

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Grab di Wilayah Kabupaten Jember Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 26 September 2019

Yang menyatakan,

Dwiki Aditya Indarto

NIM 152410101038

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA AKHIR APLIKASI GRAB DI  
WILAYAH KABUPATEN JEMBER JEMBER MENGGUNAKAN  
METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

Oleh:

**Dwiki Aditya Indarto**

**NIM 152410101038**

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom.

Dosen Pembimbing Pendamping : Fajrin Nurman Arifin , ST., M.Eng

**PENGESAHAN PEMBIMBING**

Skripsi berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Grab di Wilayah Kabupaten Jember Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”, telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Jumat, 18 Oktober 2019

Tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom.

Fajrin Nurman Arifin, ST., M.Eng

NIP 196811131994121001

NIP 198511282015041002

**PENGESAHAN PENGUJI**

Skripsi berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Grab di Wilayah Kabupaten Jember Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)” telah disetujui dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Jumat, 18 Oktober 2019

Tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Disetujui oleh :

Penguji 1,

Penguji 2,

Windi Eka Yulia Retnani, S.kom., MT  
NIP. 198403052010122002

M. Arief Hidayat, S.Kom., M.Kom  
NIP.1981101232010121003

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Komputer,

Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom

NIP. 196811131994121001

## RINGKASAN

**Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Grab di Wilayah Kabupaten Jember Jember Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**, Dwiki Aditya Indarto,152410101038,2019; 96 halaman, Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

Grab merupakan platform mobile *online to offline* (O2O) terkemuka di asia tenggara, menyediakan layanan sehari-hari yang paling dibutuhkan bagi pelanggan. Grab menyediakan akses ke transportasi yang aman dan terjangkau, pemesanan makanan, dan pengiriman paket, *mobile payment*, dan layanan keuangan yang bermarkas di Singapura.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Grab wilayah Kabupaten Jember. Metode yang digunakan adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Variabel yang digunakan dalam metode EUCS ada 6 yaitu 5 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Variabel bebas pada EUCS terdiri dari Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness dan variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna. Diharapkan dengan metode ini dapat mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan dari pengguna aplikasi Grab.

Penelitian ini melibatkan 349 responden yaitu pengguna aplikasi Grab di wilayah Kabupaten Jember. Data dari kuesioner dianalisis menggunakan tools SPSS. Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa faktor konten informasi aplikasi Grab, keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Grab, kemudahan penggunaan aplikasi Grab, dan ketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Grab berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna Grab di wilayah Kabupaten Jember

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Grab di Wilayah Kabupaten Jember Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

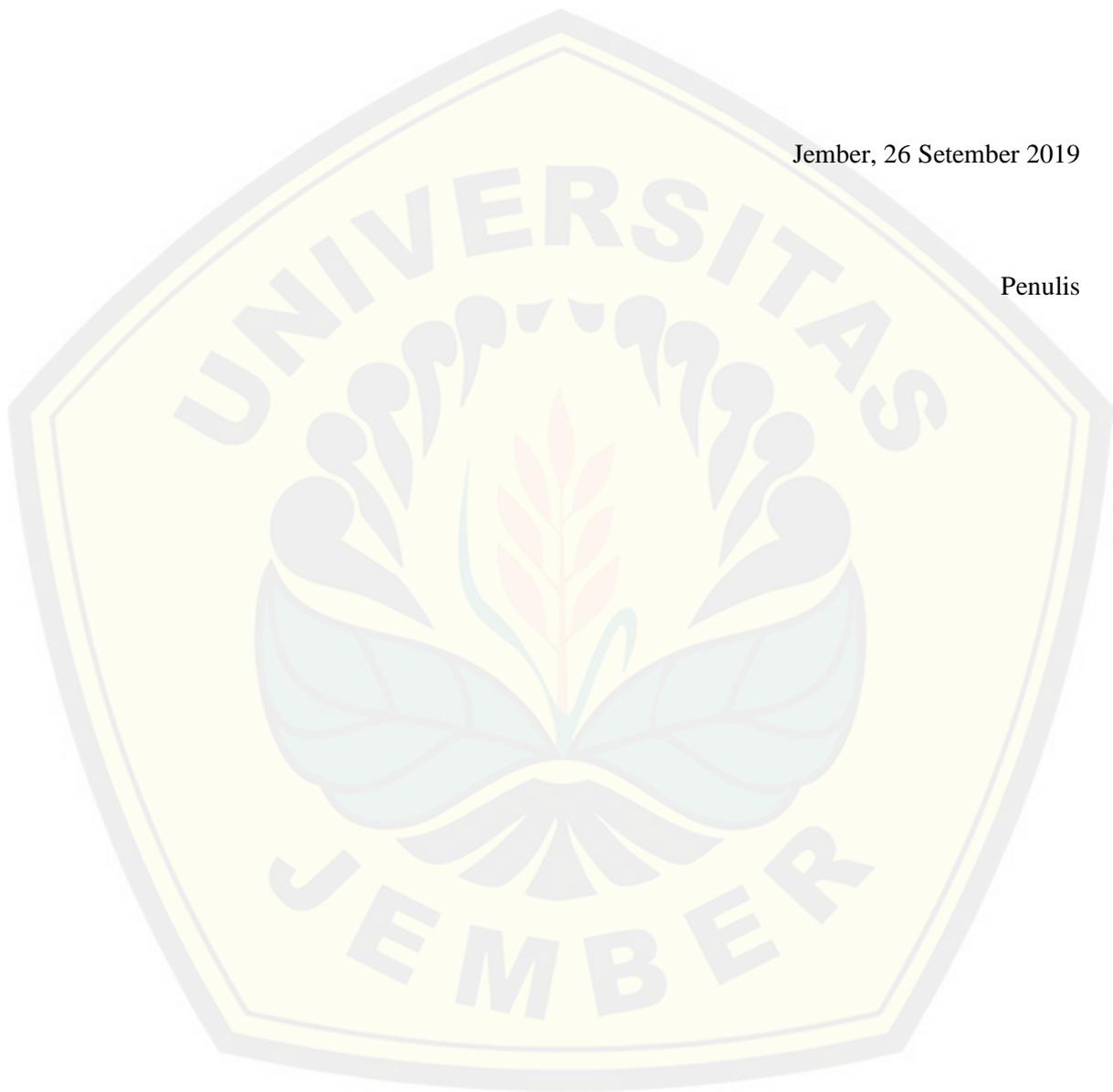
1. Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
2. Windi Eka Yulia Retnani S.Kom.,MT. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA), Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Fajrin Nurman Arifin, ST., M.Eng selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi;
3. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staff karyawan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
4. Papa Alm Deni Sugiarto, Mama Indraeni, Saudara Kandung Hanggara Indiarito Putra dan Triaffandy Pramana Indiarito yang menjadi motivasi;
5. Orang Spesial Anggun Setiary yang senantiasa sabar menemani, membantu serta memberikan semangat dan motivasi bagi penulis;
6. Sahabat perkuliahan, Ilham, Syarif, Arif, Qindi, Annas, Rifqi, Rosatahama, Yudhis, Irfan, Daviq, Frandy, Basbeth, Tegar, Saidatul, Tisa, Eka dan teman teman kelas A Sistem Informasi Ilmu komputer yang senantiasa memberikan dukungan dan canda tawanya;
7. Teman-teman seperjuangan SELECTION angkatan 2015;
8. Semua mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer yang telah menjadi keluarga bagi penulis selama menempuh pendidikan S1;
9. Teman-teman kontrakan;
10. Teman-teman kos Morinawa;
11. Seluruh responden pada penelitian ini yang telah meluangkan waktunya mengisi kuesioner penelitian ini;

12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan adanya masukan yang bersifat membangun dari semua pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 26 Setember 2019

Penulis



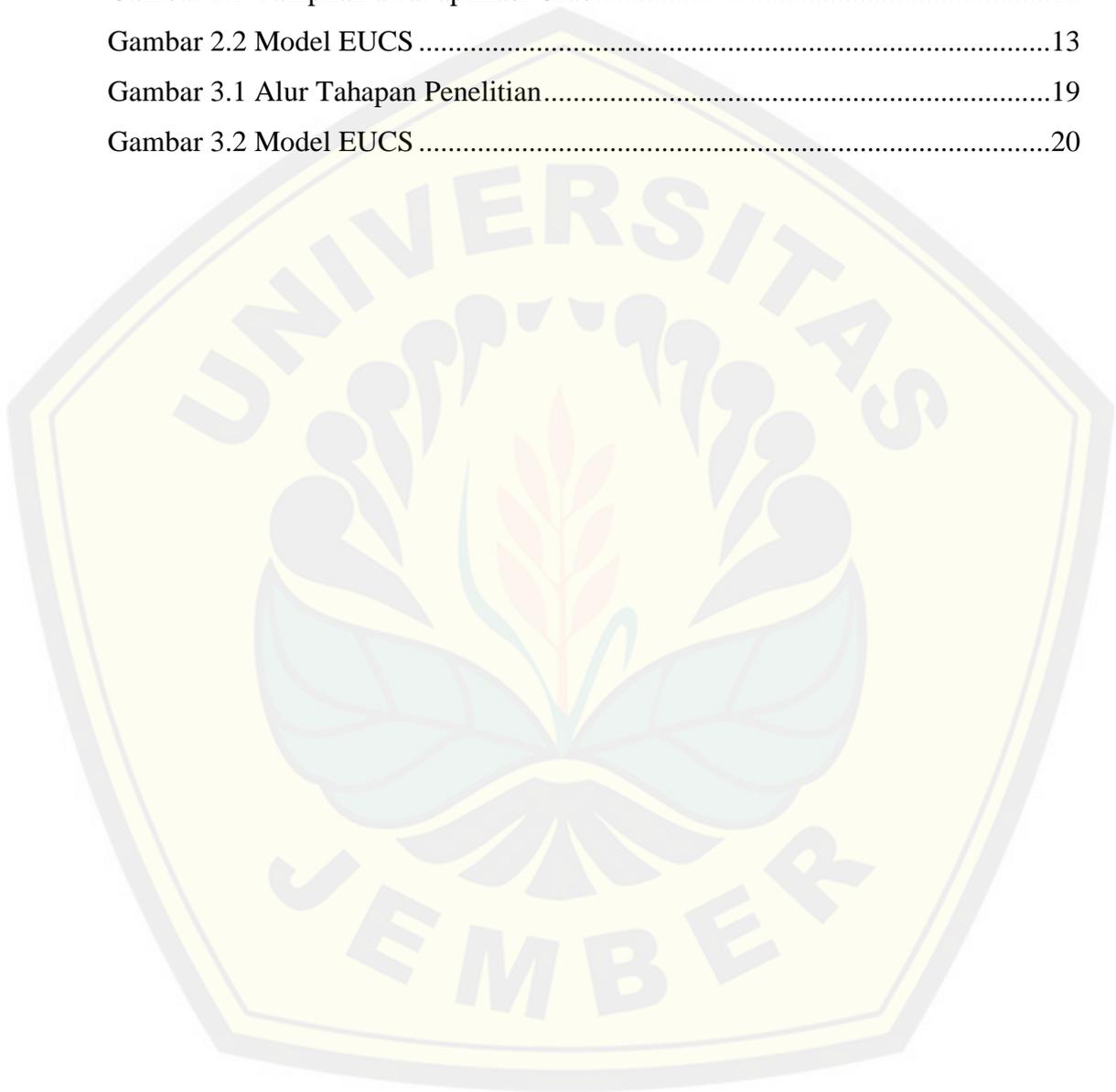
DAFTAR ISI

	Halaman
PERSEMBAHAN .....	ii
MOTO .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
SKRIPSI.....	v
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	vi
PENGESAHAN PENGUJI.....	vii
RINGKASAN .....	viii
PRAKATA .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Kepuasan Pengguna.....	9
2.3 Grab .....	10
2.4 End-User Computing Satisfaction.....	12
2.5 Uji Validitas.....	14
2.6 Uji Reliabilitas.....	15
2.7 Teknik sampling .....	16
2.8 Uji t.....	17
2.9 Uji f.....	18
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1 Jenis Penelitian .....	19
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	19

3.3	Tahapan Penelitian .....	19
3.3.1	Studi Literatur .....	20
3.3.2	Penyesuaian Model Konseptual .....	20
3.3.3	Menentukan Definisi Operasional Variabel.....	21
3.3.4	Merumuskan Hipotesis.....	23
3.3.5	Penentuan Pengambilan Sampel .....	24
3.3.6	Penyusunan Instrumen Pengukuran .....	24
3.3.7	Uji Instrumen .....	26
3.3.8	Penyebaran Kuesioner.....	27
3.3.9	Identifikasi Faktor .....	28
3.3.10	Pengolahan Data.....	28
3.3.11	Penarikan Kesimpulan .....	28
3.3.12	Penyusunan Laporan .....	28
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>29</b>
4.1	Gambaran Umum .....	29
4.2	Uji Instrumen.....	29
4.2.1	Uji Validitas .....	29
4.2.1	Uji Reliabilitas .....	37
4.3	Pembahasan Hasil Uji Instrumen .....	41
4.4	Identifikasi Faktor .....	42
4.5	Uji Hipotesis.....	43
4.5.1	Uji F .....	43
4.5.2	Uji T .....	44
4.6	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis .....	46
4.6.1	Uji F .....	46
4.6.2	Uji T .....	47
4.7	Rekomendasi .....	50
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>		<b>59</b>
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>61</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>63</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Tampilan awal aplikasi Grab.....	12
Gambar 2.2 Model EUCS .....	13
Gambar 3.1 Alur Tahapan Penelitian.....	19
Gambar 3.2 Model EUCS .....	20



**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Tabel Isaac dan Michael .....	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	21
Tabel 3.2 Skala likert .....	25
Tabel 3.3 Daftar pernyataan kuesioner .....	25
Tabel 4.1 Distribusi tabel r.....	30
Tabel 4.2 Uji validitas instrumen dari variabel konten informasi aplikasi Grab ...	31
Tabel 4.3 Hasil uji validitas variabel konten informasi aplikasi Grab .....	32
Tabel 4.4 Uji validitas instrumen dari variabel keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Grab .....	32
Tabel 4.5 Hasil uji validitas variabel keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Grab .....	33
Tabel 4.6 Uji validitas instrumen dari variabel format penyajian informasi aplikasi Grab.....	33
Tabel 4.7 Hasil uji validitas variabel format penyajian informasi aplikasi Grab...34	
Tabel 4.8 Uji validitas instrumen dari variabel kemudahan penggunaan aplikasi Grab.....	34
Tabel 4.9 Hasil uji validitas variabel kemudahan penggunaan aplikasi Grab .....	35
Tabel 4.10 Uji validitas instrumen dari variabel ketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Grab .....	35
Tabel 4.11 Hasil uji validitas variabel ketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Grab .....	36
Tabel 4.12 Uji validitas instrumen dari variabel kepuasan pengguna akhir aplikasi Grab.....	37
Tabel 4.13 Hasil uji validitas variabel kepuasan pengguna akhir aplikasi Grab ...37	
Tabel 4.14 Uji reliabilitas variabel konten informasi aplikasi Grab .....	38
Tabel 4.15 Uji reliabilitas variabel keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Grab.....	38
Tabel 4.16 Uji reliabilitas variabel format penyajian informasi aplikasi Grab.....	39
Tabel 4.17 Uji reliabilitas variabel kemudahan penggunaan aplikasi Grab.....	39

Tabel 4.18 Uji reliabilitas variabel ketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Grab.....	40
Tabel 4.19 Uji reliabilitas variabel kepuasan pengguna akhir aplikasi Grab.....	40
Tabel 4.20 Hasil uji reliabilitas semua variabel .....	41
Tabel 4.21 Hasil uji f.....	44
Tabel 4.22 Hasil uji t.....	45
Tabel 4.23 Hasil uji hipotesis.....	50
Tabel 4.24 Perhitungan kuesioner faktor konten informasi aplikasi Grab.....	51
Tabel 4.25 Perhitungan kuesioner faktor keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Grab .....	53
Tabel 4.26 Perhitungan kuesioner faktor kemudahan penggunaan aplikasi Grab ..	54
Tabel 4.27 Perhitungan kuesioner faktor ketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Grab .....	56

## BAB 1 PENDAHULUAN

Bab pendahuluan merupakan bab pertama dari suatu penulisan yang berisi tentang gambaran topik penelitian. Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan batasan masalah.

### 1.1 Latar Belakang

Jumlah penduduk Indonesia yang mencapai lebih dari 250 juta orang dengan pengguna *smartphone* yang semakin bertambah banyak dari tahun ke tahun menjadikan Indonesia pasar yang besar bagi perusahaan-perusahaan yang khususnya bergerak pada bidang teknologi. Menurut lembaga riset *digital marketing* eMarketer jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia lebih dari 100 juta orang yang menjadikan Indonesia sebagai negara dengan pengguna *smartphone* terbanyak keempat di dunia setelah China, India, dan Amerika (Kominfo, 2015). Media *smartphone* banyak dimanfaatkan dalam mengembangkan inovasi teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu bentuk inovasi teknologi informasi dan komunikasi yang memanfaatkan *smartphone* sebagai media yaitu layanan transportasi *online* dibidang transportasi.

Grab merupakan platform mobile *online to offline* (O2O) terkemuka di asia tenggara, menyediakan layanan sehari-hari yang paling dibutuhkan bagi pelanggan. Grab menyediakan akses ke transportasi yang aman dan terjangkau, pemesanan makanan, dan pengiriman paket, *mobile payment*, dan layanan keuangan yang bermarkas di Singapura. Grab atau yang sebelumnya dikenal dengan GrabTaxi didirikan oleh Anthony Tan dan Tan Hooi Ling pada tahun 2012 dengan awalnya hanya 40 orang pengemudi taxi di Kuala Lumpur, Malaysia. Pada tahun 2015 Grab telah hadir di 225 kota di 8 negara di Asia Tenggara yaitu Singapura, Malaysia, Indonesia, Thailand, Vietnam, Kamboja, Myanmar, dan Filipina. Tercatat aplikasi Grab telah diunduh sebanyak lebih dari 100 juta kali dengan menggandeng 7,1 juta pengusaha mikro dan 930.000 pengemudi, setidaknya ada 2,5 juta perjalanan dilakukan menggunakan aplikasi Grab setiap harinya (Grab, 2018). Grab

merupakan *startup* pertama di Asia Tenggara yang mendapat gelar “decacorn” yang merupakan sebutan untuk *startup* yang memiliki valuasi perusahaan sebesar US\$10 miliar atau 10 kali lipat dari “unicorn”. Pada tahun 2018 lalu Grab akuisisi operasional Uber di kawasan Asia Tenggara. Grab akan mengintegrasikan bisnis layanan pemesanan kendaraan dan pesan-antar makanan milik Uber di kawasan Asia Tenggara ke platform transportasi multi-moda dan *fintech* yang telah dimiliki Grab (Grab, 2018).

Pada tahun 2014 Grab memulai ekspansinya di Indonesia. Hal ini tidak berjalan mulus ditandai dengan adanya penolakan dari supir taxi dan ojek konvensional melalui aksi demonstrasi meminta pemerintah untuk memblokir Grab dan Uber. Meskipun begitu pada tahun 2017 Grab telah mampu hadir di 100 kota di Indonesia dari Aceh hingga Papua dengan Ambon sebagai kota ke-100 yang merasakan layanan Grab di Indonesia (Grab, 2017). Di Indonesia saat ini Grab bersaing dengan Gojek yang merupakan perusahaan teknologi dengan gelar “unicorn” karya anak bangsa Indonesia. Grab hadir di Indonesia dengan beberapa fitur unggulan yang dimilikinya yaitu GrabCar, GrabBike, GrabFood, GrabDelivery, Pulsa, Groceries, dan Bills.

Meskipun aplikasi Grab telah banyak mengalami perkembangan aplikasi ini masih memiliki permasalahan yang dialami oleh pengguna. Menurut (Permana dkk., 2018) dari evaluasi aplikasi Grab menggunakan metode *usability* hasilnya menunjukkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab adalah antara 40%-50% atau memiliki nilai C, hasil tersebut menunjukkan kepuasan pengguna aplikasi Grab dibawah rata-rata dan memiliki beberapa masalah yaitu pengguna masih kebingungan untuk melakukan pembayaran, pengguna mengalami kesulitan saat mencari alamat rumah pada kolom *pick up*, pengguna kebingungan ketika lokasi keberadaan pengguna tidak sesuai dengan yang ditunjukkan oleh peta. Selain permasalahan tersebut berdasarkan *feedback* pengguna aplikasi Grab di *PlayStore* aplikasi Grab juga memiliki permasalahan diluar dari hasil penelitian terdahulu yaitu pengguna mengeluh antarmuka aplikasi penuh sesak sehingga memperlambat aplikasi, pengguna mengeluh stok makanan mitra Grabfood tidak diperbaharui, pengguna merasa tidak nyaman jika informasi pengemudi tidak sesuai dengan yang

tercantum di aplikasi. Melihat masalah yang menimbulkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab menjadi rendah, maka perlu dilakukan penelitian terhadap aplikasi Grab dengan hasil yang berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu pengukuran terhadap faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Grab untuk menjadi prioritas atau fokus dalam pengembangan aplikasi Grab guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna akhir terhadap layanan dari aplikasi Grab

Kepuasan pengguna merupakan salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan atau penggunaan sebuah sistem informasi, kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi terbilang baik atau buruk, dan apakah sistem informasi yang digunakan cocok atau tidak dengan tujuan penggunaannya (Supriyatna, 2015). Untuk mengukur kepuasan pengguna dapat menggunakan beberapa metode seperti EUCS dan *PIECES framework*.

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) dikembangkan oleh William J Doll dan Gholamreza Torkzadeh pada tahun 1988 untuk mengukur faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dari sistem informasi berbasis komputer. Dalam penelitiannya William J Doll dan Gholamreza Torkzadeh menghasilkan lima variabel yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* dengan 12 instrumen yang membutuhkan persepsi subyektif dari pengguna akhir. Instrumen yang dimiliki metode EUCS bersifat umum dapat digunakan disegala jenis aplikasi sehingga dinilai cocok untuk mengukur kepuasan pengguna akhir aplikasi Grab selain itu dibandingkan dengan metode lain, peneliti menilai metode EUCS simpel dan mudah untuk digunakan (Doll & Torkzadeh, 1988). Selain itu EUCS dipilih karena metode EUCS metode ini mampu untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi hal ini dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan (Munap, 2018).

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan diatas pada penelitian ini akan dilakukan analisis kepuasan pengguna dari aplikasi Grab di wilayah kabupaten Jember menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini akan menggunakan semua variabel EUCS tanpa pengurangan

variabel dengan semua instrumennya dengan berapa tambahan instrumen. Kelima variabel EUCS tersebut digunakan karena unsur dari semua variabel tersebut dinilai ada pada aplikasi Grab sehingga nanti dapat diukur dengan data yang didapat dari persepsi pengguna akhir. Diharapkan dengan adanya penelitian ini mampu mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Grab untuk menjadi rekomendasi dalam mengembangkan aplikasi Grab sehingga kepuasan pengguna aplikasi Grab dapat tetap terjaga.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan pada latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Grab?
2. Faktor - faktor apa yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Grab berdasarkan metode *End-User Computing Satisfaction*?
3. Rekomendasi apa yang dapat diberikan kepada pengembang untuk meningkatkan kepuasan pengguna akhir aplikasi Grab.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang diharapkan dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan kepuasan pengguna aplikasi Grab.
2. Mengukur faktor-faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Grab dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction*
3. Menentukan rekomendasi dalam mengembangkan aplikasi Grab, faktor apa saja yang harus dijaga dan diprioritaskan untuk ditingkatkan untuk menjaga tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan oleh pihak Grab dalam meningkatkan pelayanan pada faktor yang berpengaruh positif signifikan kepada kepuasan pengguna akhir aplikasi Grab.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan informasi bagi pembaca atau peneliti yang ingin menggunakan topik atau objek serupa di penelitian selanjutnya.

#### 1.5 Batasan Masalah

Batasan permasalahan diperlukan agar penelitian ini dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Batasan yang telah ditetapkan peneliti diantaranya sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah aplikasi Grab tidak berfokus pada satu layanan
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna akhir dari aplikasi Grab dalam hal ini yaitu pelanggan atau *customer* di wilayah kabupaten Jember
4. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini dianggap tidak terhingga sehingga penentuan jumlah sampel dapat menggunakan tabel Isaac dan Michael.

## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini akan diuraikan tinjauan dan kajian teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti oleh penulis.

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Munap, 2018) dengan judul “*The Influence of End User Computing System (EUCS) on User Satisfaction: The Case of a Logistic and Courier Service Company*”. Penelitian ini mengukur kepuasan pengguna PRS sistem yang merupakan sistem yang dipakai pegawai yang berinteraksi langsung dengan pelanggan atau yang biasa disebut *front employee* sebuah perusahaan yang bergerak dibidang logistik dan kurir menggunakan regresi berganda dengan menentukan pengaruh signifikan dari lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna menggunakan model asli Doll dan Torkzadeh (1988). Penelitian ini bersifat kuantitatif deskriptif dengan media pengumpulan data yaitu kuisioner yang disebar kepada 234 karyawan yang berlokasi di cabang-cabang tertentu di Lembah Klang, Malaysia. Hasil dari penelitian ini menunjukkan 97,4% perubahan kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh metode EUCS dengan kelima variabelnya sedangkan sisanya 2,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar metode EUCS. Hasil lainnya menunjukkan dari empat dimensi atau variabel EUCS yaitu *content*, *accuracy*, *format*, dan *timeliness* menunjukkan hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hanya dimensi *ease of use* menunjukkan tidak ada hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis pada penggunaan metode yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu *End-User Computing Satisfaction*.

Pengukuran terhadap kepuasan pengguna juga dilakukan oleh (Rasman, 2012) dengan judul “*Gambaran Hubungan Unsur – Unsur End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit di RSUD Depok Tahun 2012*”. Objek dari penelitian ini adalah Sistem Informasi Rumah

Sakit di RSUD Depok yang merupakan sistem informasi yang mencakup beberapa proses di unit rumah sakit antara lain sistem informasi administrasi, keuangan, sumber daya manusia, logistic, farmasi hingga sistem informasi rekam medik di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan unsur *End-User Computing Satisfaction* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi rumah sakit. Desain dari penelitian ini adalah kuantitatif *cross sectional*. Penelitian ini menggunakan media kuesioner yang disebarakan ke pengguna sistem informasi rumah sakit. Hasil dari penelitian ini menunjukkan seluruh variabel independent EUCS yaitu isi (*Content*), bentuk (*Format*), keakuratan (*Accuracy*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*) memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna. Sedangkan hasil dari kepuasan pengguna menunjukkan 26 responden merasa puas dan 21 responden menyatakan tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masih banyak pengguna yang merasa tidak puas dengan kinerja sistem informasi rumah sakit yang ditunjukkan dari 44,7% responden tidak puas. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis di menggunakan metode yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu metode EUCS.

Pengukuran terhadap objek Grab pernah dilakukan oleh (Permana, Aknuranda, & Rokhmawati, 2018) berjudul “Evaluasi *Usability* pada Aplikasi Grab dengan Menggunakan Metode *Usability*”. Penelitian ini mengevaluasi aplikasi Grab dari fitur Grabbike. Metode *Usability* digunakan untuk menggali permasalahan pada aplikasi Grab dan untuk mengukur tingkat *usability* dari aplikasi Grab dengan menggunakan skenario tugas dan kuesioner. Pengujian melibatkan 5 responden pengguna baru aplikasi Grab sedangkan pengisian kuesioner dilakukan oleh 100 responden pengguna aktif aplikasi Grab. Hasil tingkat *usability* diantaranya pada tingkat kemudahan pengguna sebesar 100%, tingkat kecepatan pengguna 0,013 goals/sec, tingkat kesalahan pengguna 0,13, dan tingkat kepuasan pengguna sebesar 40%-50% pada aplikasi Grab yang masuk di kategori nilai C dimana aplikasi Grab dinilai masih dibawah rata-rata dan memiliki kemungkinan terdapat masalah dalam aplikasi tersebut. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu objek dari penelitian dimana objek

yang diteliti yaitu aplikasi Grab dan perbedaan pada metode dan topik yang dipakai yaitu metode *Usability* dan topik evaluasi *usability* yang menghasilkan tingkat kemudahan pengguna, tingkat kecepatan pengguna, tingkat kesalahan pengguna dan tingkat kepuasan pengguna sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* dengan topik analisis kepuasan pengguna yang menghasilkan faktor apa yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir.

Pengukuran terhadap kepuasan konsumen GOJEK yang memiliki kemiripan dengan aplikasi Grab dilakukan oleh (Wulandari, Syah, & Abdillah, 2016). Penelitian ini berusaha mendeskripsikan dan mengetahui kesenjangan variabel yang berhubungan dengan tingkat kepuasan layanan IT aplikasi Gojek. Penelitian ini mengambil tempat di PT. Gojek Indonesia (Cabang Palembang) Jalan Basuki Rahmat No. 1608 B-D Palembang. Data dikumpulkan melalui penyebaran kusioner sebanyak 70 eksemplar berisi 39 pertanyaan. Hasil penelitian ini menunjukkan responden dominan menjawab kurang puas yang berarti yang pengguna harapkan dari aplikasi Gojek belum sesuai dengan kenyataan dilapangan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti pada kesamaan karakteristik objek yang diteliti dalam hal ini Gojek memiliki kesamaan karakteristik dengan Grab. Selain itu juga penelitian ini meneliti Gojek dari seluruh layanan atau fitur yang dimiliki hal ini sama dengan yang akan dilakukan peneliti pada aplikasi Grab. Sedangkan perbedaannya terdapat pada metode yang digunakan.

Kesimpulan penelitian terdahulu diatas adalah dari penelitian (Permana dkk., 2018) penelitian ini akan menjadikan aplikasi Grab sebagai objek penelitian karena masih ditemukan beberapa masalah yang dialami oleh pengguna akhir. Dari penelitian yang dilakukan (Wulandari dkk.,2016), penelitian ini akan mengukur seluruh fitur yang ada pada aplikasi Grab. Dari penelitian (Munap, 2018), penelitian ini akan mengadopsi teknik analisis yang digunakan sedangkan dari penelitian (Rasman, 2012) penelitian ini akan mengambil beberapa instrumen untuk ditambahkan kedalam 12 instrumen utama EUCS dikarenakan adanya persamaan karakteristik objek yang diteliti.

## 2.2 Kepuasan Pengguna

Menurut (Doll & Torkzadeh, 1988) kepuasan pengguna akhir merupakan sikap afektif terhadap aplikasi komputer yang spesifik oleh seorang yang berinteraksi dengan aplikasi tersebut secara langsung. Kepuasan adalah keseluruhan sikap atau perilaku pelanggan terhadap penyedia layanan, atau reaksi emosional terhadap perbedaan antara apa yang pelanggan harapkan dan apa yang mereka terima, mengenai pemenuhan beberapa keinginan, kebutuhan atau tujuan (Mohsan, 2011). Kesimpulan dari dua pernyataan diatas kepuasan pengguna adalah keseluruhan sikap afektif terhadap harapan pengguna dan apa yang diterima dari penyedia layanan. Kepuasan pengguna sering digunakan sebagai tolok ukur kesuksesan dari penerapan sistem informasi yang dihubungkan kepada elemen pembentuk kesuksesan dalam beberapa aspek empiris dan konseptual (Bailey & Sammy W., 1983).

Menurut Kotler dalam (Prihastono, 2012) terdapat 4 metode pengukuran kepuasan pengguna, yaitu sebagai berikut:

### 1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pengguna atau pelanggan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada pengguna jasanya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang dapat digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

### 2. *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran kepuasan pengguna adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pengguna. Kemudian mereka dapat melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan mereka berdasarkan pengalaman mereka sebagai pelanggan atau pengguna.

### 3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi pelanggan atau pengguna yang telah berhenti atau berpindah menjadi pelanggan atau pengguna di perusahaan lain agar dapat memahami penyebab dari kejadian tersebut dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.

### 4. Survey kepuasan pengguna

Melalui survey perusahaan dapat memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pengguna dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggan atau pengguna produk atau jasa dari perusahaan.

## 2.3 Grab

Grab merupakan platform mobile online dan offline terkemuka di Asia Tenggara, menyediakan layanan sehari-hari yang paling berarti bagi pelanggan. Grab menyediakan akses ke transportasi yang aman dan terjangkau, makanan, dan pengiriman paket, *mobile payment*, dan layanan keuangan yang bermarkas di Singapura. Grab didirikan oleh Anthony Tan dan Tan Hooi Ling pada tahun 2012 dengan awalnya hanya 40 orang pengemudi taxi di Kuala Lumpur, Malaysia. Pada tahun 2015 Grab telah hadir di 225 kota di 8 negara di Asia Tenggara yaitu Singapura, Malaysia, Indonesia, Thailand, Vietnam, Kamboja, Myanmar, dan Filipina (Grab, 2015). Grab merupakan *startup* pertama di Asia Tenggara yang mendapat gelar “decacorn” yang merupakan sebutan untuk *startup* yang memiliki valuasi perusahaan sebesar US\$10 miliar atau 10 kali lipat dari “unicorn”.

Grab masuk ke Indonesia sejak tahun 2014. Pada tahun 2017 Grab telah mampu hadir di 100 kota di Indonesia dari Aceh hingga Papua dengan Ambon sebagai kota ke-100 yang merasakan layanan Grab di Indonesia (Grab, 2017). Grab hadir di Indonesia dengan beberapa layanan unggulan yang dimilikinya yaitu:

#### 1. GrabCar

GrabCar merupakan layanan taxi online menggunakan mobil pribadi dari petner yang bekerjasama dengan Grab dengan harga yang terjangkau. Grabcar memiliki kapasitas maksimal hingga 4 orang penumpang

2. GrabBike

GrabBike merupakan layanan ojek online menggunakan sepeda motor pribadi dari patner yang bekerjasama dengan Grab. GrabBike hanya berkapasitas satu orang penumpang.

3. GrabFood

GrabFood merupakan layanan pesan antar makanan. Grabfood hanya melayani restoran yang sudah bekerjasama dengan Grab dan terdaftar pada aplikasi sehingga lebih aman dan terpercaya.

4. GrabDelivery

GrabDelivery atau GrabExpress adalah layanan kurir ekspres berbasis aplikasi yang menjanjikan kecepatan, kepastian, dan yang paling utama adalah keamanan.

5. Pulsa

Layanan ini memungkinkan pengguna untuk melakukan pembelian pulsa menggunakan saldo OVO

6. Groceries

Groceries atau GrabFresh merupakan layanan layanan pengiriman terbaru yang siap mengantarkan belanjaan dari supermarket. Semua belanjaan yang diinginkan akan dipilih langsung oleh pembeli pribadi (shopper) yang terlatih dan profesional - didukung oleh HappyFresh. Selanjutnya belanjaan akan dikirim oleh kurir Grab atau HappyFresh.

7. Bills

Bills merupakan layanan yang memungkinkan pengguna membayar berbagai tagihan dengan mudah kapan pun dimana pun. Pembayaran dilakukan menggunakan saldo OVO didalam aplikasi Grab.

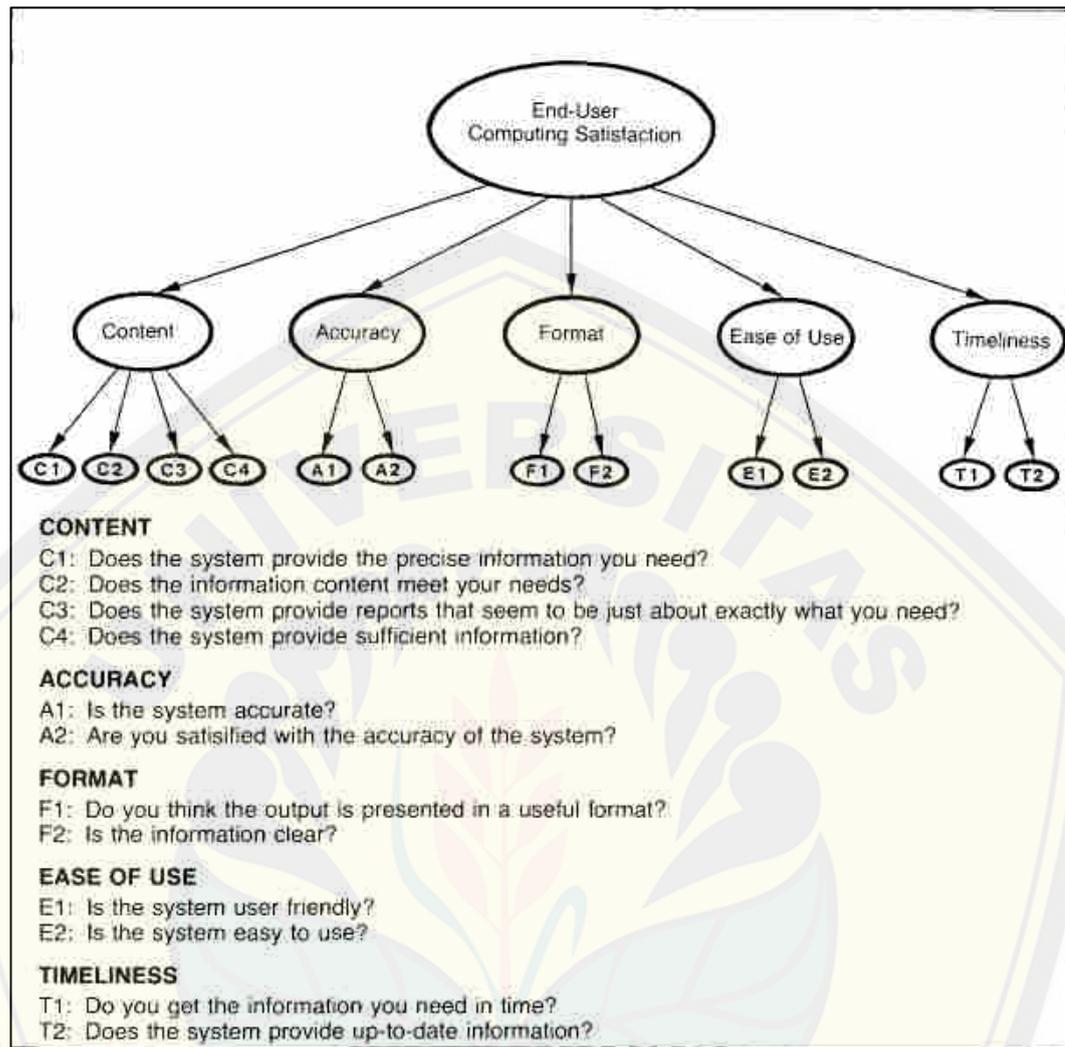


Gambar 2.1 Tampilan awal aplikasi Grab

(Sumber: Grab, 2018)

#### 2.4 End-User Computing Satisfaction

Metode *End-User Computing Satisfaction* dikembangkan oleh William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh pada tahun 1988. *End-User Computing Satisfaction* merupakan metode untuk mengukur kepuasan pengguna akhir dari sistem informasi berbasis computer yang dikonseptualisasikan sebagai sikap afektif terhadap aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi secara langsung (Doll & Torkzadeh, 1988). Analisis dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. Berikut gambar model konseptual dari metode *End-User Computing Satisfaction* dengan kelima dimensi/*construct* didalamnya:



Gambar 2.2 Model EUCS

(Sumber: Doll &amp; Torkzadeh, 1988)

Menurut William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh dalam (Dalimunthe & Ismiati, 2016) berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction*:

a. Dimensi *Content*

Dimensi *Content* mengukur kepuasan pengguna akhir yang ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dari sistem tersebut dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

b. Dimensi *Accuracy*

Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna akhir dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

c. Dimensi *Format*

Dimensi *Format* mengukur kepuasan pengguna akhir dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

d. Dimensi *Ease of Use*

Dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan akhir pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

e. Dimensi *Timeliness*

Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna akhir dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *realtime*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

## 2.5 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrumen penelitian. Jadi pengujian validitas instrumen itu mengacu pada sejauh mana suatu instrumen dalam menjalankan fungsi. Instrumen dikatakan valid jika instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur

(Sugiyono, 2016). Pengertian validitas menurut (Azwar, 1986) adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menajalankan fungsi ukur secara tepat atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut.

Menurut (Sugiyono, 2016) instrumen dikatakan baik jika memiliki dua kriteria yaitu valid/tepat mengukur apa yang hendak diukur dan reliabel/konsisten menghasilkan data yang sama ketika digunakan untuk mengukur berkali-kali. Instrumen yang reliabel belum tentu valid namun pada umumnya instrumen yang valid sudah pasti reliabel. Nilai *pearson correlation* ( $r$ ) yang didapat dari korelasi antara skor instrumen dan skor total instrumen pada satu variabel merupakan dasar pengambilan keputusan untuk dibandingkan dengan tabel  $r$  (Ghozali, 2012). Kriteria pengambilan keputusan pada uji validitas sebagai berikut:

- a. Jika nilai  $r$  hitung  $>$  nilai  $r$  tabel, maka instrumen dinyatakan valid.
- b. Jika nilai  $r$  hitung  $<$  nilai  $r$  tabel, maka instrumen dinyatakan tidak valid.

## 2.6 Uji Reliabilitas

Menurut (Ghozali, 2012) Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu tes merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel. Uji reliabilitas hanya bisa dilakukan jika instrumen tersebut sudah valid.

Menurut (Sugiyono, 2016) pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu eksternal dan internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan cara *test-retest (Stability) equivalent*, dan gabungan keduanya. Sedangkan secara internal uji reliabilitas dilakukan dengan menganalisis konsistensi butir-butir jawaban dari instrumen dengan teknik tertentu.

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan metode/teknik Cronbach's Alpha (Ghozali, 2012) . Kriteria uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha yaitu sebagai berikut:

1. Jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6 maka instrumen dinyatakan reliabel.
2. Jika nilai Cronbach's Alpha lebih kecil dari 0,6 maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

## 2.7 Teknik sampling

Pada penelitian ini metode sampling menggunakan tabel Isaac dan Michael yang merupakan tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael (Sugiyono, 2016) untuk tingkat kesalahan 1%, 5%, 10% yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Tabel Isaac dan Michael  
(Sumber: Sugiyono, 2010)

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	586	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	662	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	653	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270

110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

## 2.8 Uji t

Menurut (Ghozali, 2012) uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen atau variabel bebas terhadap variabel dependen atau variabel terikat secara parsial. Hasil dari uji t akan menjadi dasar penentuan hipotesis yang telah dibuat ditolak atau diterima. Kriteria pengambilan keputusan uji t sebagai berikut:

1. Jika nilai t hitung < t tabel atau nilai probabilitas signifikansi > 0,05 maka hipotesis ditolak. Artinya variabel bebas (independen) tersebut tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (dependen)
2. Jika nilai t hitung > t tabel atau nilai probabilitas signifikansi < 0,05 maka hipotesis diterima. Artinya variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (dependen)
3. Jika B (koefisien regresi) bernilai positif maka variabel bebas dinyatakan berpengaruh positif terhadap variabel terikatnya
4. Jika B (koefisien regresi) bernilai negatif maka variabel bebas dinyatakan berpengaruh negatif terhadap variabel terikatnya

## 2.9 Uji f

Menurut (Ghozali, 2012) uji f digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen atau variabel bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Hasil dari uji f juga menunjukkan model yang digunakan layak atau tidak untuk digunakan. Dasar pengambilan keputusan uji f adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai F hitung  $>$  nilai F tabel atau Nilai sig  $<$  0,05, maka model dapat dikatakan signifikan berpengaruh secara simultan (bersama) terhadap variabel dependen (terikat).
2. Jika nilai F hitung  $<$  nilai F tabel atau Nilai sig  $>$  0,05, maka model dapat dikatakan tidak signifikan berpengaruh secara simultan (bersama) terhadap variabel dependen (terikat).

### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini akan menjelaskan tentang jenis penelitian, objek dan lokasi penelitian, serta tahap penelitian yang digunakan dalam proses Evaluasi Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Grab di Wilayah Kabupaten Jember Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction*.

#### 3.1 Jenis Penelitian

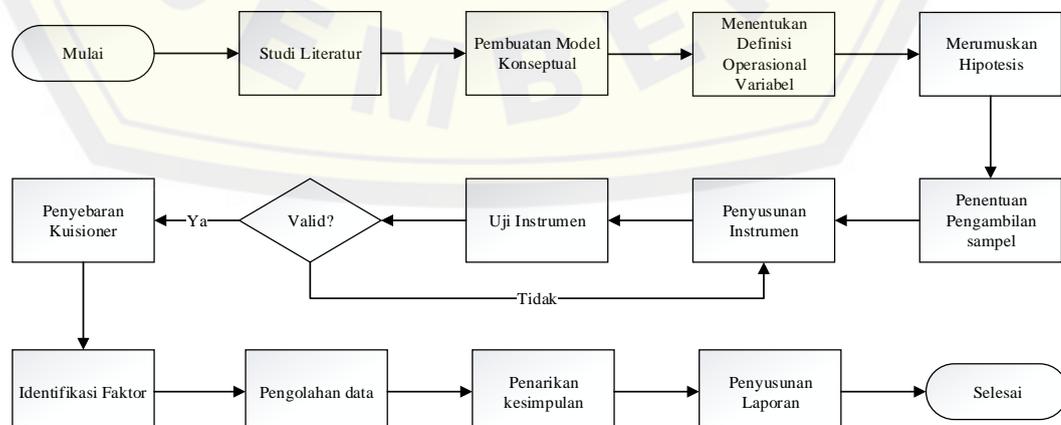
Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini termasuk dalam jenis kuantitatif karena dilakukan pengolahan data hasil dari kuesioner berupa angka. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan serangkaian uji hipotesis guna membuktikan kebenaran hipotesis dengan hasil hipotesis ditolak apa diterima.

#### 3.2 Objek dan Lokasi Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah aplikasi Grab dengan lokasi penelitian di kabupaten Jember. Data yang digunakan dalam penelitian ini didapat dari pengguna aplikasi Grab di Kabupaten Jember.

#### 3.3 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan. Berikut penjelasan dari tahap-tahap penelitian yang dilakukan:



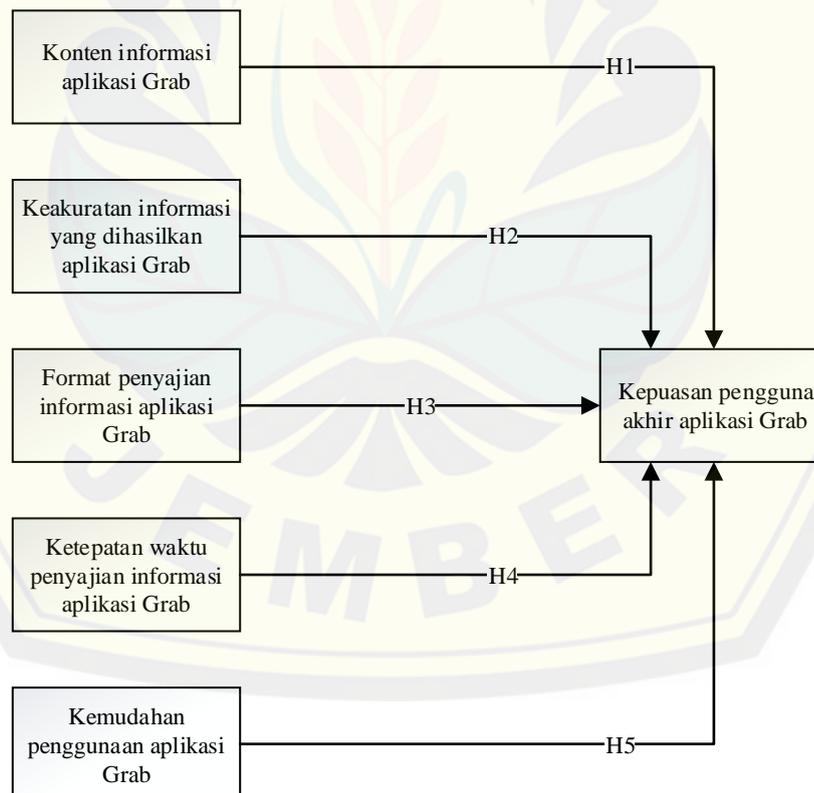
Gambar 3.1 Alur Tahapan Penelitian

### 3.3.1 Studi Literatur

Pada tahap ini peneliti mempelajari jurnal ilmiah mengenai penerapan metode *End-User Computing Satisfaction* dalam mengukur kepuasan pengguna akhir. Hasil dari mempelajari jurnal ilmiah tersebut dapat dijadikan pendukung pemilihan metode untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir aplikasi Grab.

### 3.3.2 Penyesuaian Model Konseptual

Tahap ini menentukan model yang akan digunakan dalam penelitian untuk selanjutnya dilakukan penarikan hipotesis hipotesis awal dalam menguji hubungan-hubungan konstruk dalam model. Penelitian ini menggunakan model atau metode *End-User Computing Satisfaction*. Berikut gambar model EUCS yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir aplikasi Grab:



Gambar 3.2 Model EUCS

Dari gambar 3.2 di atas pada penelitian ini terdapat lima variabel bebas yang digunakan yaitu konten informasi aplikasi Grab, format penyajian informasi

aplikasi Grab, keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Grab, ketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Grab, dan kemudahan penggunaan aplikasi Grab. Selain kelima variabel bebas juga terdapat satu variabel terikat yaitu kepuasan pengguna akhir.

### 3.3.3 Menentukan Definisi Operasional Variabel

Penentuan definisi operasional variabel dipakai untuk menjelaskan variabel kedalam bentuk yang dapat diukur. Tahap ini dilakukan dengan mengacu kepada penelitian yang dilakukan Doll & Torkzadeh (1988) dan Rasman (2012). Berikut tabel definisi operasional yang digunakan peneliti:

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi operasional	Instrumen	Sumber
Konten informasi aplikasi Grab	Konten yang ada dalam aplikasi Grab dinilai dari informasi mitra Grab Food, informasi pengemudi, informasi detail promo dari aplikasi grab, laporan perjalanan dan pemesanan makanan yang telah dilakukan.	C1 = Apakah sistem memberikan informasi yang tepat sesuai yang anda butuhkan? C2 = Apakah konten informasi memenuhi kebutuhan anda? C3 = Apakah sistem memberikan laporan yang tepat seperti yang anda butuhkan? C4 = Apakah sistem memberikan informasi yang cukup?	(Doll & Torkzadeh, 1988)
Keakuratan informasi	Keakuratan yang dihasilkan oleh aplikasi	A1 = Apakah sistem akurat?	(Doll & Torkzadeh, 1988)

yang dihasilkan aplikasi Grab	Grab dinilai dari keakuratan detail tagihan, penetapan harga pada layanan Grab Bike, penetapan harga makanan pada layanan Grab Food, lokasi penjemputan, dan keakuratan <i>tracking</i> pengemudi.	A2 = Apakah anda puas dengan keakuratan sistem?	
Format penyajian informasi aplikasi Grab	Format penyajian informasi aplikasi Grab dinilai dari estetika tampilan antarmuka, kebergunaan jenis format laporan layanan yang telah selesai.	F1 = Apakah anda berpikir bahwa hasilnya disajikan dalam format yang bermanfaat? F2 = Apakah informasi nya jelas? F2 = Apakah tampilan antar muka sistem menarik?	(Doll & Torkzadeh, 1988) dan (Rasman, 2012)
Kemudahan penggunaan aplikasi Grab	Kemudahan penggunaan yang diukur dari seberapa mudah pengguna menggunakan aplikasi Grab seperti melakukan pemesanan makanan, memilih tempat tujuan,	E1 = Apakah sistem <i>user friendly</i> ? E2 = Apakah sistem mudah digunakan? E3 = Apakah sistem menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaan?	(Doll & Torkzadeh, 1988) dan (Rasman, 2012)

	dan menambah saldo OVO.		
Ketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Grab	Ketepatan waktu penyajian informasi dinilai dari harga makanan dari mitra yang selalu diperbaharui, notifikasi pelayanan muncul tepat waktu, dan stok makanan yang selalu diperbaharui.	T1 = Apakah kamu mendapatkan informasi secara langsung? T2 = Apakah sistem menyediakan informasi yang terbaru? T3 = Apakah sistem memberikan alert / notifikasi sebagai pemberitahuan tepat waktu?	(Doll & Torkzadeh, 1988) dan (Rasman, 2012)
Kepuasan pengguna akhir aplikasi Grab	Kepuasan pengguna akhir dalam hal ini yaitu pelanggan ( <i>customer</i> ) dari aplikasi Grab terhadap kualitas layanan Grab yang diberikan	S1 = Apa anda merasa puas menggunakan aplikasi Grab? S2 = Apakah layanan pada aplikasi Grab sudah sesuai dengan kebutuhan anda?	(Rasman, 2012)

### 3.3.4 Merumuskan Hipotesis

Setelah membuat model konseptual dan menentukan definisi operasional variabel langkah selanjutnya yaitu merumuskan hipotesis yang akan menjadi jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Pada penelitian ini terdapat lima hipotesis yang dirumuskan yaitu:

H1: Konten informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Grab

H2: Keakuratan informasi yang dihasilkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Grab

H3: Format penyajian Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Grab

H4: Ketepatan waktu penyajian informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Grab

H5: Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Grab

### **3.3.5 Penentuan Pengambilan Sampel**

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *Simple Random Sampling* yang merupakan salah satu jenis dari metode pengambilan sampel *Probability Sampling*. Pemilihan metode ini didasarkan karena anggota populasi dari pengguna Grab di wilayah Jember bersifat homogen. Penentuan jumlah sampel mengacu pada tabel Isaac dan Michael, dikarenakan populasi pengguna aplikasi Grab tidak diketahui maka dianggap tidak terbatas dengan menggunakan presentase kesalahan 5% jumlah sampel yang ditentukan adalah sebanyak 349 responden dari masyarakat kabupaten Jember pengguna aplikasi Grab.

### **3.3.6 Penyusunan Instrumen Pengukuran**

Instrumen pengukuran dibuat berdasarkan variabel yang telah disesuaikan dengan model konseptual dan hipotesis yang telah ditentukan diawal. Instrumen penelitian menggunakan skala likert untuk mengukur jawaban dari responden. Penulis menggunakan skala likert dengan skala 1-4 dengan penjelasan sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala likert

Skala	Nilai
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Selanjutnya dilakukan penyusunan daftar pernyataan yang akan digunakan dalam kuesioner dengan mengacu pada definisi operasional tabel diatas yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.3 Daftar pernyataan kuesioner

No	Pernyataan	Skor			
		1	2	3	4
<b>1. Variabel konten informasi aplikasi Grab</b>					
1	Menurut saya aplikasi Grab menyediakan informasi yang tepat sesuai dengan yang saya butuhkan				
2	Menurut saya aplikasi Grab memberikan informasi memenuhi kebutuhan saya				
3	Menurut saya aplikasi Grab memberikan laporan (tanda terima, histori, dll) yang sesuai dengan yang saya butuhkan				
4	Menurut saya konten pada Aplikasi Grab telah memberikan informasi yang cukup				
<b>2. Variabel keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Grab</b>					
1	Menurut saya aplikasi Grab menghasilkan output berupa informasi yang akurat				
2	Saya merasa puas dengan keakuratan output dari aplikasi Grab				
<b>3. Variabel format penyajian informasi aplikasi Grab</b>					

1	Menurut saya aplikasi Grab menampilkan informasi dalam desain atau format yang baik dan berguna				
2	Menurut saya aplikasi Grab menampilkan konten / aplikasi dengan jelas				
3	Menurut saya aplikasi Grab memiliki tampilan antarmuka yang menarik				
<b>4. Variabel kemudahan penggunaan aplikasi Grab</b>					
1	Menurut saya aplikasi Grab mudah untuk dipahami				
2	Menurut saya fitur atau modul dalam aplikasi Grab mudah untuk digunakan				
3	Menurut saya aplikasi Grab menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaan				
<b>5. Variabel ketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Grab</b>					
1	Menurut saya aplikasi Grab memberikan informasi yang saya butuhkan tepat waktu				
2	Menurut saya aplikasi Grab menyediakan informasi yang terbaru				
3	Menurut saya aplikasi Grab memberikan alert / notifikasi sebagai pemberitahuan tepat waktu				
<b>6. Variabel kepuasan pengguna akhir aplikasi Grab</b>					
1	Saya puas menggunakan aplikasi Grab				
2	Menurut saya layanan pada aplikasi Grab sudah sesuai dengan yang saya harapkan				

### 3.3.7 Uji Instrumen

Pada tahap ini akan dilakukan sampling untuk uji instrumen yang telah dibuat ada 2 uji yang dilakukan:

### A. Validitas

Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan mengkorelasikan antara nilai skor pada satu instrumen dengan jumlah dari skor seluruh instrumen yang ada pada variabel. Instrumen dinyatakan valid jika nilai dari  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Berikut adalah persamaan 1 perhitungan korelasi mendapatkan nilai  $r$ :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

$r$  = nilai korelasi

$X$  = skor yang diperoleh subyek dari setiap item

$Y$  = skor total yang diperoleh dari setiap item

$N$  = banyak sampel

$\sum X$  = jumlah skor dalam distribusi  $X$

$\sum Y$  = jumlah skor dalam distribusi  $Y$

### B. Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan menghitung nilai *Cronbach's alpha* menggunakan skor seluruh instrumen yang ada pada variabel. Instrumen dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's alpha*  $>$  0,6. Berikut adalah persamaan 2 perhitungan korelasi mendapatkan nilai *Cronbach's alpha*:

$$R = \alpha = \frac{N}{N-1} \frac{s^2(1-\sum s_i^2)}{s^2} \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan:

$\alpha$  = koefisien reliabilitas Alpha Cronbachs

$s^2$  = varian skor keseluruhan

$s_i^2$  = varian masing-masing item

### 3.3.8 Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini akan dilakukan penyebaran kuesioner yang telah disusun sebelumnya dengan dengan cara online dengan media *google form* kepada masyarakat kabupaten Jember. Diharapkan semua semua kalangan masyarakat dapat berpartisipasi dalam mengisi kuesioner yang telah disebar.

### 3.3.9 Identifikasi Faktor

Pada tahap ini dilakukan identifikasi terhadap faktor apa saja yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab dengan merepresentasikan masalah menjadi faktor faktor dengan dasar teori dari tiap faktor.

### 3.3.10 Pengolahan Data

Kuesioner yang telah di isi oleh responden selanjutnya akan dilakukan pengolahan data.

#### A. Uji t

Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t tabel dengan nilai t hitung tiap tiap variabel atau dengan membandingkan nilai signifikasi dari lima variabel independen secara parsial dengan taraf probabilitas yang dipakai yaitu 0,05. Hipotesis akan diterima apabila nilai t hitung  $>$  nilai t tabel atau nilai signifikasi  $<$  probabilitas 0,05.

#### B. Uji f

Uji f dilakukan dengan membandingkan nilai f tabel dengan f hitung dari lima variabel independen secara simultan atau membandingkan nilai signifikasi dengan probabilitas 0,05. Variabel independen dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen apabila f hitung  $>$  f tabel atau nilai signifikasi  $>$  0,05.

### 3.3.11 Penarikan Kesimpulan

Setelah hasil dari pengolahan data telah ditemukan maka selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan dari lima hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya untuk menjawab rumusan masalah yang telah disusun diawal.

### 3.3.12 Penyusunan Laporan

Seluruh tahapan yang telah dilakukan didokumentasikan dalam bentuk laporan tertulis untuk selanjutnya dipaparkan kepada dosen penguji.

## BAB 5 PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari peneliti berdasarkan hasil penelitian yang telah didapat. Kesimpulan dan saran diharapkan dapat menjadi masukan untuk penelitian selanjutnya.

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kuesioner yang didapat, layanan-layanan Grab yang digunakan oleh responden adalah Grab Bike digunakan sebanyak 232 responden, Grab Car digunakan sebanyak 204 responden, Grab Food digunakan sebanyak 269 responden, Grab Delivery digunakan sebanyak 34 responden, Grab Pulsa digunakan sebanyak 23 responden, Grab hotel digunakan sebanyak 3 responden, Grab Groceries tidak ada yang menggunakan, Grab Video digunakan sebanyak 4 responden. Kesimpulan dari analisis yang dilakukan yaitu:

1. Hasil identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Grab yaitu konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.
2. Hasil dari analisis yang telah dilakukan didapatkan faktor konten informasi aplikasi Grab, keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Grab, kemudahan penggunaan aplikasi Grab, dan ketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Grab berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Grab.
3. Rekomendasi yang diberikan kepada pihak pengembang aplikasi Grab dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Grab berdasarkan faktor-faktor yang berpengaruh positif dan signifikan, diantaranya:
  - a. Pengembang aplikasi Grab harus memberikan pemahaman kepada mitra Grabfood dan pengemudi pentingnya memberikan informasi pada aplikasi yang sesuai dengan yang seharusnya kepada pelanggan, memberikan informasi dengan lebih mendetail seperti batasan penggunaan dari promo dan stok makanan, memberikan laporan yang lebih mendetail pada pihak yang berkontribusi pada suatu layanan seperti mitra Grabfood sebagai penyedia

makanan maupun driver sebagai pengantar makanan, menyediakan informasi seefisien mungkin memperhatikan kebutuhan dari pengguna dalam menggunakan aplikasi Grab.

- b. Pengembang aplikasi Grab harus mengoptimalkan akurasi sistem dengan berorientasi pada user experience atau histori layanan atau transaksi yang telah dilakukan pengguna, merespon laporan dari permasalahan yang terjadi pada akurasi sistem untuk selanjutnya dilakukan tindakan *maintenance* sistem.
- c. Pengembang aplikasi Grab harus menyediakan petunjuk penggunaan aplikasi Grab secara mendetail dengan pengelompokan pada tiap-tiap fitur yang ada dengan disetakan pula video tutorial penggunaan fitur yang dimiliki oleh aplikasi Grab, memberikan panduan pada pengguna baru dalam 3x menggunakan fitur yang baru digunakan.
- d. Pengembang aplikasi Grab harus memberikan informasi dengan cepat dan *realtime* yang dibutuhkan pengguna, memberikan pengingat kepada mitra Grabfood dan driver untuk memastikan informasi yang dimiliki yaitu informasi yang terbaru, mengedukasi pengemudi untuk dapat merespon dengan baik kesalahan yang terjadi pada aplikasi yang disebabkan dari sisi pengguna.

## 5.2 Saran

Saran dari peneliti untuk penelitian mendatang yaitu melakukan penelitian dengan topik yang sama yaitu tentang analisis kepuasan pengguna akhir aplikasi Grab di wilayah Kabupaten Jember tetapi di kota yang berbeda sehingga dapat menjadi bahan perbandingan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, A., Fauziati, S., & Nugroho, E. (2014). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (Studi Kasus BPK RI). *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*, 29-34.
- Azwar, S. (1986). *Validitas dan Reliabilitas*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bailey, J. E., & Sammy W., P. (1983). Development of a Tool for Measuring and Analysing Computer User Satisfaction. *Management Science*, 29(5), 530 - 545.
- Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Dengan Metode EUCS. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 71-75.
- Doll, W., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 5-10.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Google. (2019, 10 8). *Google Play*. Retrieved from Play Store: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.grabtaxi.passenger&hl=in>
- Grab. (2018, 04 03). *Grab Corporate Profile*. Retrieved from [www.Grab.com](http://www.Grab.com): <https://www.grab.com/sg/wp-content/uploads/media/docs/Grab-Corporate-Profile-ENG.pdf?ver=20180403>
- Grab. (2018, 03 26). *Grab Merger dengan Uber di Asia Tenggara*. Retrieved from Grab: <https://www.grab.com/id/press/business/grab-merger-dengan-uber-di-asia-tenggara/>
- Kominfo. (2015, 10 2). *Indonesia Raksasa Teknologi Digital Asia*. Retrieved from Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia: [https://kominfo.go.id/content/detail/6095/indonesia-raksasa-teknologi-digital-asia/0/sorotan\\_media](https://kominfo.go.id/content/detail/6095/indonesia-raksasa-teknologi-digital-asia/0/sorotan_media)
- Mohsan, F. (2011). Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intentions to Switch: Evidence from Banking Sector of Pakistan. *International Journal of Bussiness and Social Science*, 263-270.
- Munap, R. (2018). The Influence of End User Computing System (EUCS) on User Satisfaction: The Case of a Logistic and Courier Service Company.

*The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*, 5103-5110.

- Permana, N. R., Aknuranda, I., & Rokhmawati, R. I. (2018). Evaluasi Usability pada Aplikasi Grab dengan Menggunakan Metode Pengujian Usability . *Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3150-3156.
- Prihastono, E. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web. *Dinamika Teknik*, 14-24.
- Rasman, Y. I. (2012). *Gambaran Hubungan Unsur-Unsur End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit Di Rumah Sakit Kota Depok*. Depok: Universitas Indonesia.
- Sari, A. P., & Syamsuddin, M. A. (2018). Analisis Faktor End-User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Madya Balikpapan. *Jurnal Pajak Indonesia*, 92-99.
- Sugianto, & Tojib.D. (2015). Modeling user satisfaction with an employee portal. *International Jurnal of Business and Information*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supriyatna, A. (2015). Analisis dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan dengan Menggunakan PIECES Framework. *Pilar Nusantara Mandiri*, 43-52.
- Wulandari, C., Syah, L. Y., & Abdillah, L. A. (2016). Analisa Tingkat Kepuasan Layanan TI (Studi Kasus Pada Aplikasi Gojek). *Teknologi Informasi dan Komunikasi ke-8 (SEMNASTIK2016)*, 7-12.

## LAMPIRAN

## A. Kuesioner

## Kuesioner Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Di Wilayah Jember

Kuesioner untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Grab menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di wilayah Jember.

Kriteria responden : menginstall aplikasi Grab dan pernah menggunakan layanan Grab

Berikut poin - poin yang ingin saya sampaikan:

1. Responden dimohon untuk mengisi data diri
2. Skala yang digunakan dalam instrumen kuesioner menggunakan skala likert (1-4) antara lain :
  - Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor = 1
  - Tidak Setuju (TS) dengan skor = 2
  - Setuju (S) dengan skor = 3
  - Sangat Setuju (SS) dengan skor = 4
3. Seluruh butir pernyataan kuesioner harap diisi untuk menambah validitas hasil pengukuran
4. Identitas dan data yang diberikan responden sangat dijamin kerahasiaannya

Nama \*

Teka jawaban singkat

## Jenis Kelamin \*

- Laki-Laki
- Perempuan

## Alamat di Jember \*

Tela jawaban panjang

## Sudah Berapa Lama Menggunakan Aplikasi Grab \*

- Kurang dari sama dengan satu tahun
- Lebih dari satu tahun

## Layanan Grab yang pernah anda gunakan \*

- Grab Bike
- Grab Car
- Grab Food
- Grab Delivery
- Grab Pulse
- Grab Hotel
- Grab Groceries
- Grab Bills
- Grab Video

### Konten informasi aplikasi Grab

Konten informasi yang ada dalam aplikasi Grab dinilai dari informasi mitra Grab Food, informasi pengemudi, informasi detail promo dari aplikasi grab, laporan perjalanan dan pemesanan makanan yang telah dilakukan.

Menurut saya aplikasi Grab menyediakan konten yang tepat sesuai dengan yang saya butuhkan \*

- 1                      2                      3                      4
- 

Menurut saya konten informasi aplikasi Grab memenuhi kebutuhan saya \*

- 1                      2                      3                      4
- 

Menurut saya aplikasi Grab memberikan laporan (tanda terima, histori, dll) yang sesuai dengan yang saya butuhkan \*

- 1                      2                      3                      4
- 

Menurut saya konten pada Aplikasi Grab telah memberikan informasi yang cukup \*

- 1                      2                      3                      4
-

### Keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Grab

Keakuratan yang dihasilkan oleh aplikasi Grab dinilai dari keakuratan detail tagihan, penetapan harga pada layanan Grab Bike, penetapan harga makanan pada layanan Grab Food, lokasi penjemputan, dan keakuratan tracking pengemudi.

Menurut saya aplikasi Grab menghasilkan output berupa informasi yang akurat \*

- 1                      2                      3                      4
- 

Saya merasa puas dengan keakuratan output dari aplikasi Grab \*

- 1                      2                      3                      4
-

### Format penyajian informasi aplikasi Grab

Kualitas format penyajian informasi aplikasi Grab dari estetika tampilan antarmuka, kebergunaan jenis format laporan layanan yang telah selesai.

Menurut saya aplikasi Grab menampilkan informasi dalam desain atau format yang baik dan berguna \*

1 2 3 4

Menurut saya aplikasi Grab menampilkan konten / informasi dengan jelas \*

1 2 3 4

Menurut saya aplikasi Grab memiliki tampilan antarmuka yang menarik \*

1 2 3 4

## Kemudahan penggunaan aplikasi Grab

Kemudahan penggunaan yang diukur dari seberapa mudah pengguna menggunakan aplikasi Grab seperti melakukan pemesanan makanan, memilih tempat tujuan, dan menambah saldo OVO.

Menurut saya aplikasi Grab mudah untuk dipahami \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Menurut saya fitur atau modul dalam aplikasi Grab mudah untuk digunakan \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Menurut saya aplikasi Grab menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaan \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Ketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Grab

Ketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Grab dinilai dari harga makanan dari mitra yang selalu diperbaharui, notifikasi pelayanan muncul tepat waktu, dan stok makanan yang selalu diperbaharui.

Menurut saya aplikasi Grab memberikan informasi yang saya butuhkan tepat waktu \*

- 1                      2                      3                      4
- 

Menurut saya aplikasi Grab menyediakan informasi yang terbaru \*

- 1                      2                      3                      4
- 

Menurut saya aplikasi Grab memberikan alert / notifikasi sebagai pemberitahuan tepat waktu \*

- 1                      2                      3                      4
-

## Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab

Kepuasan penggunaan yang anda rasakan setelah menggunakan aplikasi Grab

Saya puas menggunakan aplikasi Grab \*

1

2

3

4



Menurut saya layanan pada aplikasi Grab sudah sesuai dengan yang saya harapkan \*

1

2

3

4



**B. Data Hasil Kuesioner**

1	Nama	Jenis Kelamin	Alamat di Jember	Lama Menggunakan Aplikasi Grab	Layanan Grab yang pernah anda gunakan	C1	C2	C3	C4	A1	A2	F1	F2	F3	E1	E2	E3	T1	T2	T3	S1	S2
2	Sari	Perempuan	Jawa 7	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3
3	Djuz Rahman MA	Laki-Laki	Jalan kalimantan 10 nom	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2
4	Ornya Kusuma Dewi	Perempuan	Langsep Raya 20	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
5	Pumama	Laki-Laki	Kalimantan	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
6	Annas hasan	Laki-Laki	Jl. Kalimantan	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
7	Muhammad Bagus Nofar	Laki-Laki	jalan Kalimantan X no. 2	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
8	Bagas Kusumawardana	Laki-Laki	Kalimantan x no 20	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2
9	Adee	Laki-Laki	Brantas 24 no 247	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
10	Laura novi malinda	Perempuan	Perum mastrip	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Pulsa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
11	Ria Fajriya	Perempuan	Jln. Kalimantan X	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3
12	Laravel	Laki-Laki	Jalan Raya Pochinko No	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2
13	Syarif	Laki-Laki	Jl. argopuro 2 / b3	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
14	Muhammad Fantoni	Laki-Laki	Puri bunga nirwana clust	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	Rizki Intan Rahmawati	Perempuan	Cluster Tidar Asri, Blok E	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Popon	Perempuan	Jember	Lebih dari satu tahun	Grab Car, Grab Food	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	2	4
17	Rahmania DH	Perempuan	Mastrip gg 7	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
18	ammy alya amelia	Perempuan	Pom alhusna, jl. Kalimar	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
19	Anggun Setiary	Perempuan	Cluster Tidar Asri Blok A	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
20	Fika Anggita Putri	Perempuan	Cluster Tidar Asri Blok A	Lebih dari satu tahun	Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
21	Azazila f	Perempuan	Jl kalimantan x	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3
22	Wulan Safitri Febriyanti	Perempuan	Jalan Sumatra no 52 Sur	Lebih dari satu tahun	Grab Car	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	Riza Amelia	Perempuan	Jl Bangka V no 18	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	4	3	4	4	2	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3
24	Independent	Laki-Laki	Mastrip	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	There	Perempuan	Jl. KH. Ahmad Dhalan	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4

1	Nama	Jenis Kelamin	Alamat di Jember	Lama Menggunakan Aplikasi Grab	Layanan Grab yang pernah anda gunakan	C1	C2	C3	C4	A1	A2	F1	F2	F3	E1	E2	E3	T1	T2	T3	S1	S2
26	Mahrifa Arifah	Perempuan	Jln. Melati V No. 50	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	Jessica	Perempuan	Tegal Besar	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3
28	Syahruzzaki	Laki-Laki	Jl. Riau	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Luthfin Afafa	Perempuan	Jl. Semeru Gg. XX Blok X	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	Elsa	Perempuan	Kebon dalem, Talangsari	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4
31	Yunna	Perempuan	Hayam wuruk	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
32	VIVI	Perempuan	Jln Karimata	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Fatika	Perempuan	Perum Cluster Tidar Asri	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Pulsa	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
34	Lidia	Perempuan	Pondok Labu	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car, Grab Pulsa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	Linda Zulkarnain	Perempuan	Cluster Tidar blok A7	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	Retno Dwi Cahyati	Perempuan	Jln. Mastrip	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3
37	Bahtiar	Laki-Laki	Nias	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2
38	Febi	Perempuan	Jl Kalimantan 1 gang sac	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4
39	Yossi Christanto	Laki-Laki	PB. Sudirman 8	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2
40	Aura Frisca	Perempuan	Jl karimata gang 4 no 33	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Food	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
41	Tari	Perempuan	Jalan Karimata gang IV	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	Dri Sella Ade Saputri	Perempuan	Jl tidar rukos cluster tida	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike	1	3	4	3	4	2	3	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4
43	Evi Nurul Fadhillah	Perempuan	Jalan Brantas gang 3 no	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3
44	Soraya Firdausi Nuzzila	Perempuan	Cluster Tidar Asri A7 Jen	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
45	Visca Rosa Lina	Perempuan	Jl. Karimata Gang Bukit	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	1	1	4	2	3	3	3
46	Ummu Jaabir	Perempuan	Burni	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3
47	Diah Ayu	Perempuan	Baturaden gang 5	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
48	Annisa	Perempuan	Mastrip 4 69b	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
49	Danang	Laki-Laki	Perum mastrip blok L-33	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3
50	Kim Jennie	Perempuan	Mastrip	Lebih dari satu tahun	Grab Food	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
51	Ellenda Alkhori	Perempuan	Jl Jawa 2	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	sinta	Perempuan	jalan mastrip 4.	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3
53	luluk aisyah	Perempuan	perumahan mastrip	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
54	Alqindi	Laki-Laki	Jln bengawan solo gang	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4

1	Nama	Jenis Kelamin	Alamat di Jember	Lama Menggunakan Aplikasi Grab	Layanan Grab yang pernah anda gunakan	C1	C2	C3	C4	A1	A2	F1	F2	F3	E1	E2	E3	T1	T2	T3	S1	S2	
55	Oca	Laki-Laki	Kalisat	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
56	Osyi	Perempuan	Cluster Tidar Asri	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
57	Alifa Septiana Mutiasari	Perempuan	Jalan Kalimantan Jember	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	Verdy	Laki-Laki	Jl danau toba	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food, Grab Pulsa	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
59	Winda ranti p	Perempuan	Jalan jawa 2 no 27	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	Fadhilillah Nur Hakim	Laki-Laki	Jalan karimata gang paja	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	4	4	4	4	3	2	
61	Rizza Fazriyatus Syafira	Perempuan	jl rajawali no15, buleleng	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
62	Anief Fujianto	Laki-Laki	Jl Jawa 2 No.9 sumbersari	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
63	Taufan Maulana	Laki-Laki	Istana tidar	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	Bratasena anggabayu	Laki-Laki	Villa tegal besar	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	aulia maylina	Perempuan	jalan mastrip timur	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
66	arif gunawan	Laki-Laki	kali urang	Lebih dari satu tahun	Grab Bike	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	Sanggit jendra	Laki-Laki	Mastrip 7	Lebih dari satu tahun	Grab Car, Grab Food	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
68	Elvina	Perempuan	Mastrip 4	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
69	Poppy mardhatillah	Perempuan	Jl sumatra	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	
70	Aditya	Laki-Laki	Sumbersari jl Kalimantan	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
71	Umik	Perempuan	Mastrip 4	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	Niita amelia	Perempuan	Kaliurang	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car, Grab Food	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	4	1	1	2	
73	Rusydi Alfian Putra	Laki-Laki	Jln Sumatra No 21	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
74	Mirna	Perempuan	Jl. Wijaya Kusuma	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
75	Fifi	Perempuan	Jln danau toba vii	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
76	Novi Nurindah	Perempuan	Jl. Mastrip 7 no. 1a	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
77	Rudy Hartono	Laki-Laki	Mastrip	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
78	Resti Indri Safitri	Perempuan	Cluster Tidar Asri	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	Novia	Perempuan	Jl. Jawa 4c	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	Annisa Firmandia	Perempuan	Jalan Jawa 4	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	Fariq	Laki-Laki	Parengan Tuban	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	
82	Alycia firalina	Perempuan	Jawa 4	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	Hanny	Perempuan	Jl. Jawa 2	Lebih dari satu tahun	Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
84	Yunita ketrjana	Perempuan	Jalan semeru no.8	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

1	Nama	Jenis Kelamin	Alamat di Jember	Lama Menggunakan Aplikasi Grab	Layanan Grab yang pernah anda gunakan	C1	C2	C3	C4	A1	A2	F1	F2	F3	E1	E2	E3	T1	T2	T3	S1	S2
85	Arif Candra Dwi Susilo	Laki-Laki	Jln jawa 2 no 25	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Pulsa	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
86	Loadhi	Laki-Laki	Pondok bambu p4	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
87	Dwiky Bagas Regio	Laki-Laki	Jalan pajajaran no 28	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Pulsa	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
88	Choiriatun Nadinn	Perempuan	Gumuksari Kalisat Jember	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	Bella Fitra	Perempuan	Perum. Muktisari Jember	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
90	Tiara Dyah K	Perempuan	Jl Kalimantan 8 no 15	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
91	Yulis	Perempuan	Jl. Kalimantan IV blok C	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	3	4	2	2	2	2	2	3	1	2	2	4	3	3	3	2
92	M thariq nugroho	Laki-Laki	Jl manggis 4 jemberlor	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3
93	Nurul Husnul Khotimah	Perempuan	Ledokombo	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	Femba	Laki-Laki	Jombang jember	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
95	Ratna Ayu Febriyanti	Perempuan	Perumahan Mastrip Sum	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
96	ratna mariesta	Perempuan	jl kalimantan 8	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	Achmad Fajar Bintang	Laki-Laki	Jl sunan Kalijaga no 18 T	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car, Grab Food, Grab Hotel	3	3	3	4	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
98	Mitra septiana	Perempuan	Mumbulsari	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
99	Cahyo	Laki-Laki	Jalan danau tondano no	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3
100	Amalia	Perempuan	Casablanca Regency	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
101	Desi	Perempuan	jl.jangsep raya no.27 pat	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	Resti Zuhria	Perempuan	Jln. Jawa 6 no 34	Lebih dari satu tahun	Grab Car	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	eldi	Laki-Laki	Baratan	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
104	fatkhussurur	Laki-Laki	ambulu	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	2	1	2	2
105	Aisyah NF	Perempuan	Burni mangli permai FA	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
106	Umar Hamdani	Laki-Laki	Jalan kalimantan	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
107	Mahdi Z	Laki-Laki	Jl bangka 3 no 17	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3
108	KIKI AVERENATA	Perempuan	MASTRIP 4	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
109	Yunita	Perempuan	Jember	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	2	3	3	2	3	2	4	3	3	1	2	3	3	4	2	3	3
110	Luluk ul mukarromah	Perempuan	Gugut rambipuji	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
111	Septiani	Perempuan	Jawa 2 No.5 Jember	Lebih dari satu tahun	Grab Food	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	Khairina selvia	Perempuan	Mayang	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
113	Ayu Dwi Wulandari	Perempuan	Jl. Kenanga 12	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
114	Andre Eka Nanda	Laki-Laki	Jl. Jawa I	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Pulsa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

1	Nama	Jenis Kelamin	Alamat di Jember	Lama Menggunakan Aplikasi Grab	Layanan Grab yang pernah anda gunakan	C1	C2	C3	C4	A1	A2	F1	F2	F3	E1	E2	E3	T1	T2	T3	S1	S2
145	Laili Nisfi Romadani	Perempuan	Jalan Jum'at	Lebih dari satu tahun	Grab Bike	1	2	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
146	Oshima yukari	Perempuan	Jl. Jawa 2b no 16	Lebih dari satu tahun	Grab Bike	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
147	Muhammad Huda	Laki-Laki	Jl. Bengawan Solo	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
148	Indra andi antoni	Laki-Laki	Dusun karang asem timur	Lebih dari satu tahun	Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
149	Widyawati	Perempuan	Jl. Jawa 4c no 28b Tegay	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car, Grab Food	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
150	Ifa	Perempuan	Kaliwates	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	J	Laki-Laki	Gatot Subroto	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2
152	Dafa arsyaid	Laki-Laki	Bumi Mangli Permai	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4
153	rizky pradika	Laki-Laki	Jl.tawangmangu,tegaige	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
154	Ivonne	Perempuan	Jalan pajajaran 6 bb12	Lebih dari satu tahun	Grab Car	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
155	nurul hafizah yahya	Perempuan	Jln karimata IV	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
156	Ferry Priyanto	Laki-Laki	Sukorambi Jember	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	Fatimatul Munawwaroh	Perempuan	Jl kalimantan X no 173	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
158	Nanang	Laki-Laki	Patrang	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Food, Grab Delivery, Grab Pul	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
159	Nofita Dwi Ramadhani	Perempuan	Gg majapahit	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
160	Rai	Laki-Laki	Jl Kalimantan	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	Ahmad Bilal	Laki-Laki	Kaliwates	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3
162	Swella	Perempuan	Jalan kalimantan x	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Food, Grab Delivery	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	2	
163	~	Perempuan	Ambulu	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
164	DIAN	Perempuan	Mastrip	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
165	Gufrani Aisyah	Perempuan	Kebonsari Jember	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	grace angelia	Perempuan	Jalan jawa	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
167	Lintang	Perempuan	Jl latjen sutoyo	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Pulsa	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
168	Hayyu	Perempuan	Jl kalimantan	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Pulsa	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
169	Ita sugiharti	Perempuan	Jl. Jawa 7 no 81A	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	4	4	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4
170	Ana	Perempuan	Jl. S. Parman II.	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food, Grab Delivery	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
171	Novkris	Perempuan	Kalimantan 16	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
172	Evita Rifdah Aulina	Perempuan	Jl kanimata gg masjid gg	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	Lutfi Atqurbi	Laki-Laki	Perumahan mastrip	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
174	Lolita	Perempuan	Jl.Nias	Lebih dari satu tahun	Grab Car	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3

1	Nama	Jenis Kelamin	Alamat di Jember	Lama Menggunakan Aplikasi Grab	Layanan Grab yang pernah anda gunakan	C1	C2	C3	C4	A1	A2	F1	F2	F3	E1	E2	E3	T1	T2	T3	S1	S2	
175	Ainun	Perempuan	Rambipuji	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Pulsa	2	2	2	4	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2
176	Ryzky Aulia Dewi	Perempuan	Antirogo	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
177	Umar	Laki-Laki	Jl letjend suprapto	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
178	Nur Faizah	Perempuan	Japan Jawa 2 D No 1	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	Syela Salsa Bila Az-Zah	Perempuan	Perum Bumi Mangli Perr	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	Stewie diesca c.p	Perempuan	Sukorambi	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
181	Fia	Perempuan	Kebonsari	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
182	NURALISTA PRIHASTIM	Perempuan	Jl. Jawa 7 No. 65	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
183	Anung supriyanto	Laki-Laki	Jalan Karimata jember	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car, Grab Food	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
184	Dyah Ayu	Perempuan	Mastrip 4 no 60a	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	ARDHYAN	Laki-Laki	KEBONSARI	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	Ince arumiati	Perempuan	Perumahan mastrip AA	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	M.Noval firnando	Laki-Laki	Jalan bengawan solo gar	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
188	Fiducia	Perempuan	Griya mangli	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
189	Siti	Perempuan	Jalan kalimantan	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3
190	Yus bhenny sumantry	Laki-Laki	Kebonsari	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
191	Hani	Perempuan	Perum Dharma Alam blo	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	Nisma	Perempuan	Jl. Sumatra IV	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
193	Mohammad taufik HP	Laki-Laki	Jl cempedak	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	Rais Widiyanto	Laki-Laki	Perumdin Puslittkoka. De	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
195	Violla	Perempuan	Patrang	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	4	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2
196	Banun	Perempuan	Jalan kertajaya no 9	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3
197	Saftiyah maret sundava	Laki-Laki	Jl moch seruji no 132	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food, Grab Delivery	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
198	Achmad listiyanto	Laki-Laki	Perum villa Ajung bumi a	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
199	Yustinus Wangguway	Laki-Laki	Jl Kalimantan V	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Pulsa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	Conyta	Perempuan	Perum Permata Indah	Lebih dari satu tahun	Grab Car, Grab Food	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
201	Ningsuh	Perempuan	Semeru	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
202	Muhamad alif rifky f	Laki-Laki	Jalan sumatera	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	2	3	4	3	2	2
203	Wildan	Laki-Laki	Perum tidar cluster ment	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2
204	Atiqoh Zummah	Perempuan	Jalan kalimantan 10 no.5	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3

1	Nama	Jenis Kelamin	Alamat di Jember	Lama Menggunakan Aplikasi Grab	Layanan Grab yang pernah anda gunakan	C1	C2	C3	C4	A1	A2	F1	F2	F3	E1	E2	E3	T1	T2	T3	S1	S2	
205	Faza	Perempuan	Jl. Kalimantan 4 Blok B	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
206	Jahrotus	Perempuan	Jalan jawa	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
207	Nisak	Perempuan	Jalan Mastrip	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
208	Ivan Daviq Yunanta	Laki-Laki	Perum. Bumi Tegat Besar	Lebih dari satu tahun	Grab Food	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
209	Adinda	Perempuan	Jl.jawa 2B	Lebih dari satu tahun	Grab Food	4	4	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3
210	Frida	Perempuan	Jl.kalimantan	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
211	Muhammad Ainun Aff	Laki-Laki	Perum Kopian Barat Blok	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
212	Maudy	Perempuan	Jalan bangka 3 nomor 20	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
213	Irsyadiyah Auliya'	Perempuan	Jl. Kalimantan IV	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
214	Heny wulansari	Perempuan	Jalan slamet riyadi no 20	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
215	Wahib Irawan	Laki-Laki	Jalan Halmahera 2 No. 1	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car, Grab Food	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
216	Ana	Perempuan	Jl.mastrip	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	3	4	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
217	Boby	Laki-Laki	Tidar	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
218	Hodo	Perempuan	Banjarsengon	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	Merqurian	Perempuan	Kalisat	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4
220	Frandy ganteng	Laki-Laki	Kaliurang	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3
221	Fadhllillah Nur Hakim	Laki-Laki	Jalan Karimata gang paj	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	1	4	4	2	3	2	2
222	Gege	Laki-Laki	Perumahan Gunung Batu	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
223	Nur Baiti Raudhatus Sidi	Perempuan	Mastrip 4	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	Raynaldo	Laki-Laki	Jl Jawa 4 no 10	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	2	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
225	Ica Sindy	Perempuan	Jl. Kalimantan X No. 155	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
226	Nurul	Perempuan	Jl. Kalimantan No. 6	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	Reisiska	Perempuan	Sumber jeruk kalisat	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	Sandiana	Perempuan	Mangli	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
229	Noname	Laki-Laki	Jalan Kalimantan 10	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	2
230	Bianda Ansanti	Perempuan	perum bukit permai	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
231	Pertiwi	Perempuan	Jl kalimantan	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
232	Endri	Perempuan	Jawa 2 sumpersari	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
233	Dhelima Putri Laksana	Perempuan	Jalan jawa 2E nomor 2	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
234	Aqus	Laki-Laki	Kalimantan	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

1	Nama	Jenis Kelamin	Alamat di Jember	Lama Menggunakan Aplikasi Grab	Layanan Grab yang pernah anda gunakan	C1	C2	C3	C4	A1	A2	F1	F2	F3	E1	E2	E3	T1	T2	T3	S1	S2
235	Ergi Shiyam Maghfroh	Perempuan	Jalan Manggis III/56 jemb	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
236	Syamsul Anifin	Laki-Laki	Bernady land	Lebih dari satu tahun	Grab Car	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	Prambayu Citra Ningrum	Perempuan	Jl. Nias III cluster B3	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
238	Edy susanto	Laki-Laki	Mastrip	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	Astrid kartika dewi aprilie	Perempuan	Perum cluster tidar asri	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
240	Pit	Perempuan	Jl jawa raya no 40	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
241	Nurul Muasomah	Perempuan	Jl. Kalimantan	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
242	Clara Sinta	Perempuan	Cluster tidar asri	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
243	Nabila	Perempuan	Jl.kalimantan X	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
244	Riang Puspitaningtias	Perempuan	Belitung 2	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	Batul	Perempuan	Jln mastrip	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
246	Aul	Perempuan	Jl jawa 2 no 6a	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
247	Venata fatmala	Perempuan	Sumur bor	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car, Grab Food	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
248	Eka Agustiana	Perempuan	Mangli	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	Oppy	Perempuan	Jl kh ahmad dahlan vil	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
250	Dhea	Perempuan	Danautoba	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
251	Trioda Rizqi N	Laki-Laki	Jl. Ikan Paus 2	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
252	Visa	Perempuan	Jl Kalimantan No 28	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	Aziza	Perempuan	Jalan belimbing	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3
254	Daniel Farahan	Laki-Laki	Jl. Mastrip 5	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
255	Verras Lady Yuana	Perempuan	Cluster tidar asri blok A7	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	Novita Sari	Perempuan	Cluster tidar asri blok d1	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
257	Muhammad Yanuario	Laki-Laki	Jl Kalimantan 18	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
258	Khasiful	Laki-Laki	Jalan Kalimantan X no 18	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Food	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
259	Juan Firman	Laki-Laki	Gebang	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
260	Bayu Aji Asmoro	Laki-Laki	Jalan Baturaden no.20 S	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car, Grab Food	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3
261	Guruh wahyu	Laki-Laki	Jln. Jawa 4 no.23 Sumbel	Lebih dari satu tahun	Grab Food	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3
262	Aura Frisca Amalia Risai	Perempuan	Cluster Tidar Asri Blok A	Lebih dari satu tahun	Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
263	Lidya Sansa	Perempuan	Jln. Jawa 2 no 18	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Food	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
264	Yogi saputra hasan	Laki-Laki	Jl. Sudirman	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3

1	Nama	Jenis Kelamin	Alamat di Jember	Lama Menggunakan Aplikasi Grab	Layanan Grab yang pernah anda gunakan	C1	C2	C3	C4	A1	A2	F1	F2	F3	E1	E2	E3	T1	T2	T3	S1	S2
265	Dian Eka Safitri	Perempuan	Jln Jawa 6 no. 16 Sumber	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Food	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
266	Mufidah Nisa	Perempuan	Jl. Karimata Gg Murni	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
267	Sarah	Perempuan	Jalan jawa	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	Hilwa Salsabilah	Perempuan	Jl Manggar Gebang	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
269	Deva Aulia	Perempuan	Cluster Tidar Asri Blok A	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
270	Sarah Adriana	Perempuan	Cluster Tidar Asri Blok E	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
271	Khiffa Sara Okta	Perempuan	Cluster Tidar Asri Blok A	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	Dimas Prianto	Laki-Laki	Jln. Mastrip 6 Sumbersai	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
273	Rida	Perempuan	Jalan Jawa 4	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
274	Hilda Faeza Anifin	Perempuan	Jalan jawa 4c no 16	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
275	Fahmi R	Laki-Laki	Jl. Semeru 17 Sumbersai	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food, Grab Pulsa	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
276	Maulana Putra P	Laki-Laki	Jl. Argopuro 2 A19	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
277	Ananda Bayang Putra	Laki-Laki	Jl Merapi II	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
278	Irfan Pramana	Laki-Laki	Jln Jawa 4 Sumbersari	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4
279	Damar Affandi	Laki-Laki	Perum Mastrip	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
280	Tn Rahardiansyah	Laki-Laki	Perum Mastrip	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
281	Teguh Santoso	Laki-Laki	Jl. Manggis , Patrang	Lebih dari satu tahun	Grab Bike	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
282	Fany Syaputra	Laki-Laki	Jln. Mastrip 4 Sumbersai	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Food	4	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3
283	Febriansyah	Laki-Laki	Perum Mastrip W2	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
284	Kharisma Dwi Cahya	Laki-Laki	Jl Kaca piring gg. 7 Gebang	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
285	Maulana Bima	Laki-Laki	Jl Jawa 4	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
286	Hilmia Mardini	Perempuan	Jln. Bangka V	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3
287	Aris mahendra	Laki-Laki	Jl. Bangka 4	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Food	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
288	Essy Saraswati	Perempuan	Jl Jawa 2E	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
289	Alfan Hasan	Laki-Laki	Perum Mastrip	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
290	Diana wildanti	Perempuan	Cluster tidar-asri Jember	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
291	eki ayu irmadani	Perempuan	jln mastrip 5 no 6	Lebih dari satu tahun	Grab Car	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
292	Ulfa Lailatul Himma	Perempuan	Cluster Tidar Asri blok C	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
293	Febri	Perempuan	Ledokombo	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
294	Nadia Kartika	Perempuan	Jln Jawa 6	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2

1	Nama	Jenis Kelamin	Alamat di Jember	Lama Menggunakan Aplikasi Grab	Layanan Grab yang pernah anda gunakan	C1	C2	C3	C4	A1	A2	F1	F2	F3	E1	E2	E3	T1	T2	T3	S1	S2
296	Marsellino Unggul L	Laki-Laki	Jalan Kalimantan X no 7	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food, Grab Delivery	3	3	4	2	4	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	3	4
297	Sri wahyuni	Perempuan	Jln. Bangka VI Sumbersari	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
298	Elsa	Perempuan	Talangsari	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
299	Jumahwi	Laki-Laki	Jalan Danau Toba VII	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
300	Indarto	Laki-Laki	Pasirian	Lebih dari satu tahun	Grab Hotel	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2
301	Andi heniyanto	Laki-Laki	Jl. Jawa VII	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
302	Ziyadatu Khoirinnisa	Perempuan	Jl. Simpang Panglima 9	Lebih dari satu tahun	Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
303	eka	Perempuan	jalan kalimantan	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
304	putri	Perempuan	jalan mastrib	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
305	rony	Laki-Laki	jalan kalimantan	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car, Grab Pulsa	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
306	fahim	Laki-Laki	jalan kalimantan	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
307	riko	Laki-Laki	jalan jawa	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
308	vinda	Laki-Laki	jalan kalimantan	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
309	epaw	Laki-Laki	jalan kalimantan	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
310	safitri	Laki-Laki	jalan sumatra	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
311	intan	Perempuan	jalan kalimantan	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
312	merin	Laki-Laki	jalan kalimantan	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
313	putra	Laki-Laki	jalan sumatra	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
314	bagus	Laki-Laki	jalan kalimantan	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
315	Tanti Oktavia	Perempuan	Jln. Jawa 6 Sumbersari	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Food	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3
316	Syafira Winny Wiramatsi	Perempuan	Jln Tidar Sumbersari	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3
317	Ajeng	Perempuan	Rambutan Patrang	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Car	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
318	Findi Susanti	Perempuan	Jln. Kalimantan X, Sumbersari	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3
319	Abdul Mu'in	Laki-Laki	Jln Kalimantan 18	Lebih dari satu tahun	Grab Food	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4
320	Wanda	Laki-Laki	Jalan Jawa 2	Lebih dari satu tahun	Grab Car	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	Anggun	Perempuan	Kalisat	Lebih dari satu tahun	Grab Video	3	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	2	1	2
322	Eily Rindiantika	Perempuan	Jalan Mastrip gang Bloro	Lebih dari satu tahun	Grab Bike	2	1	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1
323	Rezky Putri Kusuma Nim	Perempuan	Jalan Bangka no 2	Lebih dari satu tahun	Grab Bike	2	2	2	1	3	3	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2
324	Adelia Sartika Putri	Perempuan	Jalan Jawa 2 no 19	Lebih dari satu tahun	Grab Food	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2
325	Dimas Anqara	Laki-Laki	Jalan Kalimantan X no 15	Lebih dari satu tahun	Grab Food	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2

1	Nama	Jenis Kelamin	Alamat di Jember	Lama Menggunakan Aplikasi Grab	Layanan Grab yang pernah anda gunakan	C1	C2	C3	C4	A1	A2	F1	F2	F3	E1	E2	E3	T1	T2	T3	S1	S2
326	Marina Safina Ali	Perempuan	Jalan Halmahera	Lebih dari satu tahun	Grab Car	2	1	2	1	2	3	2	2	3	1	1	2	3	2	3	2	2
327	Nurul Hidayanti	Perempuan	Jalan Jawa 4	Lebih dari satu tahun	Grab Food	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	2
328	Arista Dwi Wuri	Perempuan	Jalan Jawa 2	Lebih dari satu tahun	Grab Bike	2	1	2	1	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	3	1	1
329	Adelia Santika Devi	Perempuan	Jalan Kalimantan 18	Lebih dari satu tahun	Grab Car	1	1	2	2	2	2	3	3	3	1	2	1	2	3	2	2	1
330	Nina Absaria	Perempuan	Jalan Kalimantan 18	Lebih dari satu tahun	Grab Bike	2	2	1	2	3	2	1	1	2	3	2	1	2	2	3	2	2
331	Esi Intan Sari	Perempuan	Jalan Jawa no 4	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike	2	1	2	2	2	2	1	4	4	2	2	3	2	2	1	2	2
332	Gemilang Gunawan	Laki-Laki	Patrang	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	1	3	1	1	2	1	3	2	2	2	1	3	3	3	3	1	2
333	Mohammad Yusuf Irfanto	Laki-Laki	Jalan Semanggi	Lebih dari satu tahun	Grab Food	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2
334	Riza Puspita Sari	Perempuan	Kalisat	Lebih dari satu tahun	Grab Car, Grab Food	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	3	3	3
335	Husnul khatimah	Perempuan	Kalisat	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
336	Agistia Risky	Perempuan	Jalan Kalimantan	Lebih dari satu tahun	Grab Food	4	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
337	Tavana Putri	Perempuan	Jalan Belitung 8	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Delivery	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
338	Bangkit Yongki	Laki-Laki	Jalan Nias 18	Lebih dari satu tahun	Grab Bike	4	4	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
339	Falistra Sayid Abdullah	Laki-Laki	Tegal besar	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
340	Yoga Saputra	Laki-Laki	Jalan Mastrip	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
341	Risky ardianto	Laki-Laki	Jl. Semeru XIV	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
342	Risky ardianto	Laki-Laki	Jl. Semeru XIV	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
343	Faridatul M	Perempuan	Jl. Lj panjaitan aja ya	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike, Grab Food	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
344	Ikhsan Dani	Laki-Laki	Jalan zoucher	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Bike	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
345	Ella bhakti pertiwi	Perempuan	Kali urang	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food, Grab Pulsa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	Angelina Sondakh	Perempuan	Jl. Kalimantan No. 10	Lebih dari satu tahun	Grab Food	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3
347	Fanggari kurnia	Perempuan	Jalan kalimantan 18 Surr	Lebih dari satu tahun	Grab Bike, Grab Car, Grab Food	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3
348	Meilidya Violita	Perempuan	Jln Jawa 2 Sumbersari	Lebih dari satu tahun	Grab Food	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
349	Iqbal Yovianto	Laki-Laki	Jln Jawa 4	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
350	Jeffry Wahyu	Laki-Laki	Jalan kalimantan X	Kurang dari sama dengan satu tahun	Grab Food	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3