



**ANALISIS KEPUASAN MITRA GO-JEK TERHADAP APLIKASI GO-JEK DRIVER 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:

**Agus Wima Nurosyidi**

**152410101083**

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

**2020**

**PERSEMBAHAN**

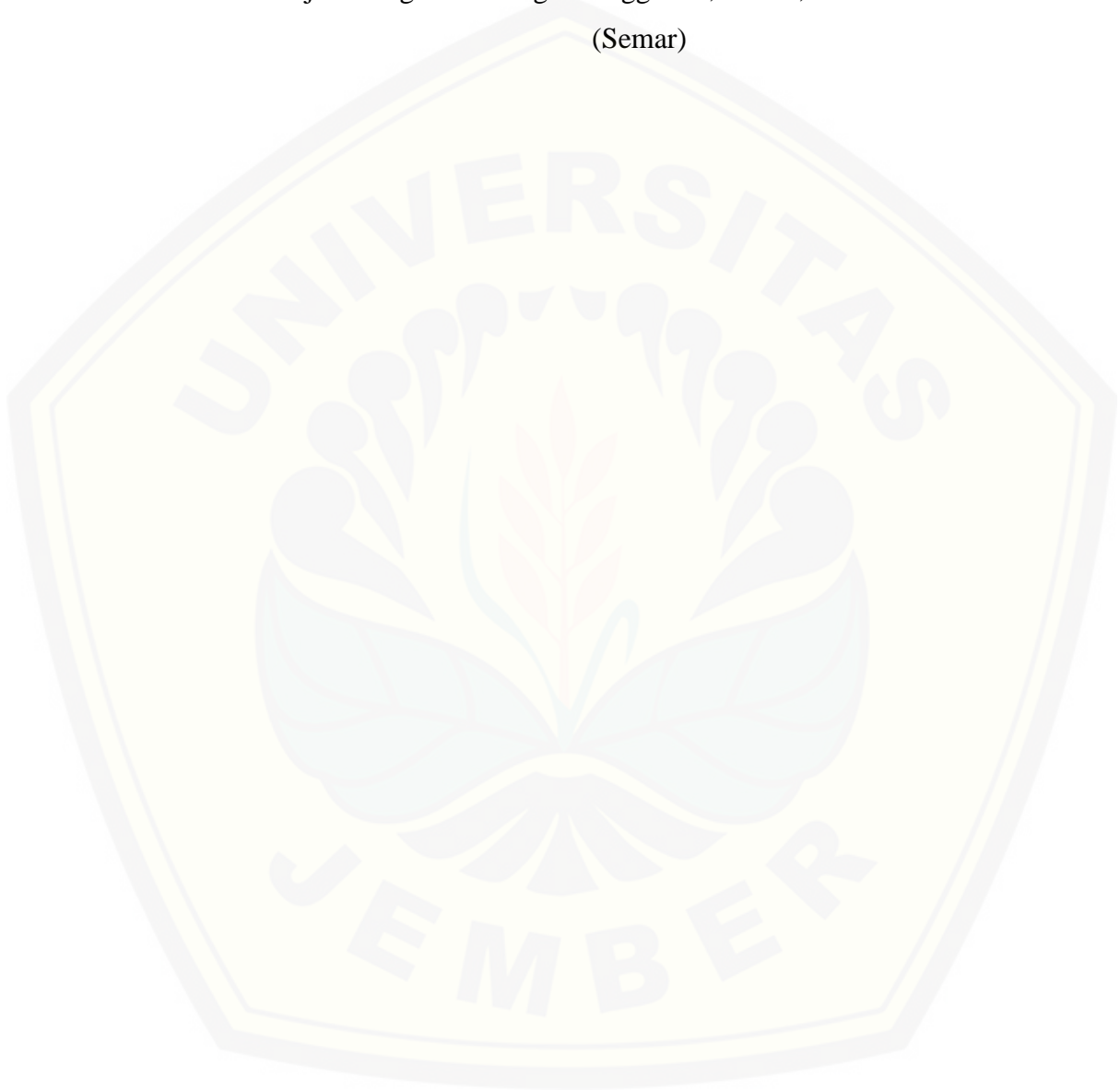
Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya untuk mempermudah dan memberi kelancaran dalam pengerjaan skripsi.
2. Ayah Akhmadan dan Ibu Wiwik Sumarni serta saudara kandung Dwi Prasetyo Wisma Rahmatullah.
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi.
4. Keluarga besar Sistem Informasi Angkatan 2015 Selection.
5. Almamater Program Studi Sistem Informasi Universitas Jember.
6. Semua teman-teman ngopi yang selalu bertanya “Kapan sidang, gak selesai-selesai aja ?”

**MOTTO**

“Kalau iya ya iya, kalau tidak ya tidak, gak usah tapi-tapi an”  
(Agus Wima Nurosyidi)

“Aja ketungkul marang kalungguhan, materi, lan kemareman”  
(Semar)



**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agus Wima Nurosyidi

NIM : 152410101083

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Analisis Kepuasan Mitra Go-Jek terhadap Aplikasi Go-Jek *Driver* Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan subtransi disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai 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, 04 Januari 2020

Yang menyatakan,

Agus Wima Nurosyidi

NIM 152410101083



**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN MITRA GO-JEK TERHADAP APLIKASI GO-JEK DRIVER MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

oleh:

**Agus Wima Nurosyidi**

**NIM 152410101083**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : M. Arief Hidayat, S.Kom., M.Kom

Dosen Pembimbing Pendamping : Qilbaaini Effendi M, S.Kom., M.Kom

**PENGESAHAN PEMBIMBING**

Skripsi berjudul “Analisis Kepuasan Mitra Go-Jek terhadap Aplikasi Go-Jek *Driver* Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”, telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Jum’at, 10 Januari 2020

Tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Disetujui oleh :

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,

M. Arief Hidayat, S.Kom., M.Kom

NIP. 198101232010121003

Qilbaaini Effendi M, S.Kom., M.Kom

NIP. 760018027

**PENGESAHAN PENGUJI**

Skripsi berjudul “Analisis Kepuasan Mitra Go-Jek terhadap Aplikasi Go-Jek *Driver* Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”, telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Jum’at, 10 Januari 2020

Tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Disetujui oleh :

Penguji 1,

Penguji 2,

Fahrobby Adnan, S.Kom., M.MSI  
NIP. 198706192014041001

Fitriyana Dewi, S.Kom., M.Kom  
NIP. 760018025

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ilmu Komputer,

Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom  
NIP. 196811131994121001



## RINGKASAN

**Analisis Kepuasan Mitra Go-Jek terhadap Aplikasi Go-Jek Driver Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS); Agus Wima Nurosyidi, 152410101083, 2019; 88 Halaman, Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.**

Aplikasi Go-Jek *driver* merupakan salah satu aplikasi yang dimiliki Go-Jek untuk digunakan mitra dalam menjalankan dan menyelesaikan order yang masuk. Ada beberapa kendala dalam aplikasi Go-Jek *driver* sehingga mempengaruhi kepuasan dan kinerja para *driver*. Melihat kondisi ini, maka perlu dilakukan analisa yang bertujuan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan aplikasi Go-Jek *driver* berdasarkan persepsi pengguna yakni *driver*.

Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan menggunakan lima variabel bebas yakni *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness* serta variabel terikat yaitu EUCS. Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi evaluasi pihak Go-Jek untuk dapat meningkatkan kualitas dari aplikasi Go-Jek *driver* sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kinerja *driver* dalam menjalankan dan menyelesaikan order.



## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Mitra Go-Jek terhadap Aplikasi Go-Jek *Driver* Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

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

1. Bapak M. Arief Hidayat, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi.
2. Ibu Qilbaaini Effendi M, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi.
3. Ibu Nelly Oktavia A, S.Si., MT selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA), yang telah mendampingi penulis sebagai mahasiswa.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staf karyawan di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.
5. Ayah Akhamadan dan Ibu Wiwik Sumarni yang selalu sabar memberikan dukungan dan mendoakan penulis.
6. Saudara kandung Dwi Prasetyo Wisma Rahmatullah yang selalu memberikan dukungan dan bantuan.
7. Teman-teman perkuliahan ; Dewi Agustin, Moh. Basiruddin, Sefti, Rosita, Ilham, Rofi'i Irfan, dan Arief yang selalu memberi dukungan, memberikan informasi yang saya butuhkan dan membantu saat ada kesulitan.
8. Teman-teman seperjuangan kelas B SELECTION.
9. Teman-teman seperjuangan SELECTION angkatan 2015.
10. Teman-teman EXPOSANTRI yang selalu memberikan doa dan dukungan.
11. Teman-teman KKN Desa Pakuniran.

12. Teman-teman Kos 23 Metal Beriman yang selalu menemani dan membangkitkan semangat penulis.
13. Seluruh *driver* Go-Jek Pasuruan selaku responden yang meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner.
14. 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, Januari 2020

Penulis

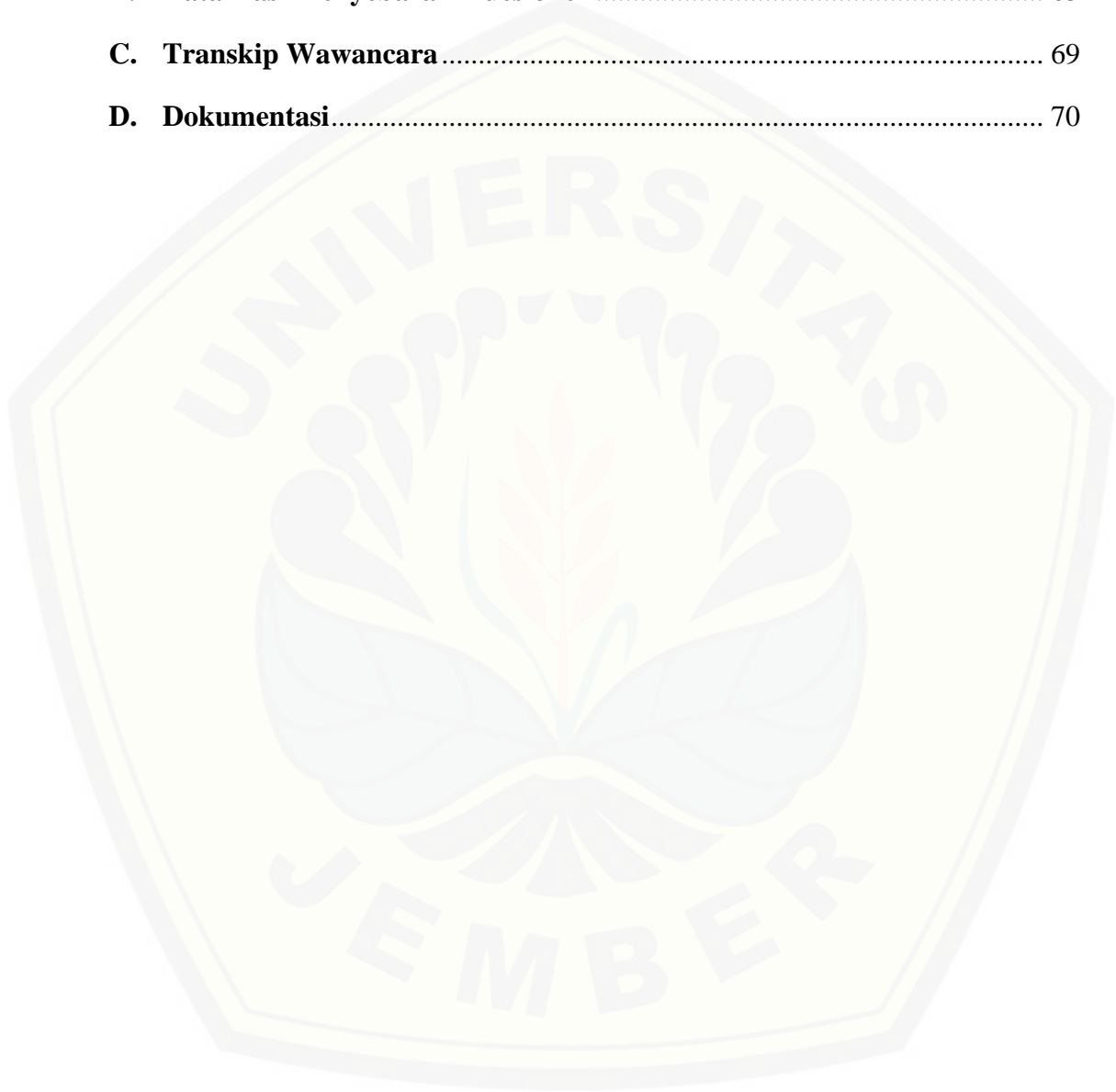


DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN.....	ii
MOTTO .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
SKRIPSI.....	v
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	vi
PENGESAHAN PENGUJI .....	vii
RINGKASAN .....	viii
PRAKATA .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>1.5 Batasan Masalah.....</b>	<b>5</b>
<b>BAB 2. Tinjauan Pustaka.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Transportasi Online .....</b>	<b>10</b>
<b>2.3 Aplikasi <i>Driver</i> Go-Jek.....</b>	<b>11</b>
<b>2.4 Kepuasan Pengguna .....</b>	<b>13</b>
<b>2.5 Metode EUCS (<i>END USER COMPUTING SATISFACTION</i>).....</b>	<b>14</b>
<b>2.6 Instrumen <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....</b>	<b>15</b>

<b>BAB 3. Metodologi Penelitian</b> .....	16
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	16
<b>3.2 Objek Penelitian</b> .....	16
<b>3.3 Tahapan Penelitian</b> .....	16
3.3.1. Survei Pendahuluan.....	16
3.3.2. Studi Literatur .....	17
3.3.3. Penyusunan Hipotesis .....	17
3.3.4. Penentuan Metode Pengambilan Sampel .....	17
3.3.5. Penyusunan Instrumen.....	19
3.3.6. Uji Instrumen .....	23
3.3.7. Penyebaran Kuesioner.....	24
3.3.8. Pengumpulan Data .....	25
3.3.9. Analisis Data.....	25
3.3.10. Penarikan Kesimpulan .....	25
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	27
<b>4.1 Uji Instrumen</b> .....	27
4.1.1 Uji Validitas .....	27
4.1.2 Uji Reliabilitas .....	36
4.1.3 Pembahasan Hasil Uji Instrumen.....	39
<b>4.2 Sampel Penelitian</b> .....	40
<b>4.3 Analisis Data</b> .....	40
4.3.1 Uji F .....	40
4.3.2 Uji T .....	42
<b>4.4 Pembahasan</b> .....	44
<b>BAB 5. PENUTUP</b> .....	51
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	51

5.2	Saran.....	52
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>57</b>
A.	<b>Kuesioner Responden.....</b>	<b>57</b>
B.	<b>Data Hasil Penyebaran Kuesioner .....</b>	<b>63</b>
C.	<b>Transkrip Wawancara.....</b>	<b>69</b>
D.	<b>Dokumentasi.....</b>	<b>70</b>



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi Driver Go-Jek.....	13
Gambar 2. 2 Model End User Computing Satisfaction (EUCS) .....	14
Gambar 2. 3 Instrumen End User Computing Satisfaction (EUCS).....	15
Gambar 3.1 Alur Tahapan Penelitian.....	16
Gambar 3.2 Tabel Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu dengan Taraf Kesalahan (signifikansi) 1%, 5%, 10% .....	18
Gambar 4. 1 Tabel R .....	28
Gambar 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Content .....	29
Gambar 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Accuracy .....	30
Gambar 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Format.....	31
Gambar 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Ease of Use .....	32
Gambar 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Timeliness.....	33
Gambar 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel User Satisfaction.....	34
Gambar 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Content.....	36
Gambar 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Accuracy .....	36
Gambar 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Format.....	37
Gambar 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ease of Use .....	37
Gambar 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Timeliness.....	38
Gambar 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel User Satisfaction.....	38
Gambar 4. 14 Hasil Uji F .....	41
Gambar 4. 15 Model Summary hasil uji regresi linear berganda .....	42
Gambar 4. 16 Hasil Uji T .....	43

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan.....	7
Tabel 3. 1 Skala likert .....	19
Tabel 4. 1 Kesimpulan Hasil Uji Validitas Variabel Content.....	29
Tabel 4. 2 Kesimpulan Hasil Uji Validitas Variabel Accuracy .....	30
Tabel 4. 3 Kesimpulan Hasil Uji Validitas Variabel Format.....	31
Tabel 4. 4 Kesimpulan Hasil Uji Validitas Variabel Ease of Use .....	32
Tabel 4. 5 Kesimpulan Hasil Uji Validitas Variabel Timeliness.....	33
Tabel 4. 6 Kesimpulan Hasil Uji Validitas Variabel User Satisfaction .....	34
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas .....	39
Tabel 4. 9 Uji Hipotesa .....	48



## BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan batasan masalah.

### 1.1 Latar Belakang

Transportasi memiliki peranan penting dalam pembangunan perekonomian. Badan Pusat Statistik mencatat bahwa peningkatan jumlah sepeda motor dari tahun 2016 ke 2017 adalah sebesar 7.880.771 unit (Badan Pusat Statistik, 2018), hal ini menunjukkan kebutuhan atas transportasi semakin bertambah. Transportasi di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun baik kendaraan mobil penumpang, mobil bus, mobil barang, maupun sepeda motor. Maka semakin tingginya kebutuhan masyarakat, tentunya membutuhkan sarana transportasi yang dapat memberikan pergerakan dengan mudah dan cepat dari satu tempat ke tempat yang lain.

Pada 10 tahun yang lalu terdapat revolusi transportasi dari manual ke online. Tahun 2010 telah berdiri transportasi online yang memudahkan dalam membantu kegiatan dan kebutuhan masyarakat umum salah satunya yaitu aplikasi Go-Jek. Transportasi online atau Go-Jek adalah salah satu contoh pengembangan teknologi berbasis aplikasi disambut cukup baik di awal kemunculannya karena dianggap sebagai salah satu inovasi terbaik saat ini (Aziah & Adawia, 2018). Transportasi online atau Go-Jek ini telah memberikan banyak manfaat bagi kalangan masyarakat, hal ini dikarenakan aplikasi dapat dengan mudah di download pada *playstore* dan menguntungkan bagi kedua belah pihak baik pengguna ataupun *driver*. Mereka dapat dengan mudah dalam menjalankan aplikasi sesuai dengan keperluan yang dibutuhkan. Itu salah satu alasan penumpang memilih Go-Jek karena mempunyai beberapa kemudahan.

Dagun et. al (2006) menyatakan bahwa, transportasi publik yang baik harus memenuhi tiga kriteria dasar, yaitu: kenyamanan, keamanan dan kecepatan. Namun berdasarkan hasil wawancara kepada *driver* Go-Jek diketahui bahwa aplikasi *driver* Go-Jek memiliki beberapa kendala misalnya presentase performa *driver* pada aplikasi tiba-tiba menurun padahal *driver* tidak melakukan pembatalan order, saldo

*gopay* tidak secara langsung masuk setelah melakukan transaksi pembayaran dari *customer*, dan alamat *customer* tidak muncul pada aplikasi *driver* (F. Abdillah, Yudhawan, Choirul, Yukarodi, & Agung, komunikasi pribadi. 20 April 2019). Beberapa masalah tersebut mengakibatkan *driver* mengeluh dan memperlambat jalannya kerja.

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan untuk mengembangkan pengukuran kepuasan sistem informasi telah banyak dilakukan, antara lain yang dilakukan oleh Gallagher (1974) pada dasarnya berfokus pada atribut-atribut kualitas produk sistem informasi seperti relevansi, ketepatan waktu, dan akurasi. Bailey dan Pearson (1983), mengembangkan sebuah instrumen yang merupakan perluasan dari pengukuran kepuasan pengguna yang berfokus pada adanya tambahan dimensi-dimensi dari aktivitas fungsi SI (dalam hal ini departemen SI), yang meliputi pelatihan (*training*), dokumentasi, dan komunikasi staf. Ives, Olson, dan Baroudi (1983), dalam sebuah studi replikasi menggunakan instrumen Bailey dan Pearson, hasilnya memperkuat validitas instrumen tersebut. Baroudi dan Orlikowski (1988) melanjutkannya dengan mengidentifikasi dimensi-dimensi utama dari ukuran kepuasan pengguna sistem informasi yaitu sikap terhadap para staf departemen sistem informasi, tingkat pengetahuan dan keterlibatan pengguna, serta kualitas produk informasi.

Kepuasan pengguna terhadap sistem dapat diukur dengan beberapa metode, antara lain : metode kano, *scanmic model*, dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode kano digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan. Di dalam metode kano membedakan tiga tipe produk yang dapat mempengaruhi kepuasan. Tiga tipe produk tersebut yaitu *must be* ( harus ada) merupakan kriteria dasar dari suatu produk, *one dimensional requirements* (atribut yang diharapkan), pada kategori ini kepuasan konsumen dengan kinerja atribut, dan *attractive* (menarik), pemenuhan kategori ini akan menyebabkan peningkatan kepuasan konsumen yang sangat tinggi (Wanita *et al.*, 2016). Model *scanmic* adalah model yang digunakan berdasarkan *usability*, model tersebut didasari dari tujuh faktor penentu kualitas pada *website*, diantaranya : *screen design, content, accessibility, navigation, media use, interactivity, and consistency* (Hassan & Li, 2001). Doll dan Torkzadeh (1988), secara khusus merancang instrumen untuk

mengukur kepuasan *end-user*. Doll dan Torkzadeh menemukan lima faktor yang bisa diinterpretasi. Lima faktor tersebut diberi label: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Penelitian yang dilakukan oleh Doll, Torkzadeh, dan Xia (1994) mengenai *confirmatory factor analysis* terhadap instrumen yang telah ditemukan sebelumnya untuk mengukur kepuasan *end-user*. Selain itu juga terdapat penelitian terdahulu yang mengukur kepuasan pengguna dengan menggunakan metode EUCS, seperti penelitian yang dilakukan oleh (Damayanti *et al.*, 2018) dimana penelitian itu membahas terkait dengan penggunaan metode EUCS sebagai metode untuk mengukur kepuasan penggunaan aplikasi Tap Market, sehingga semakin menguatkan bahwa lima faktor yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh merupakan alat yang tepat untuk mengukur kepuasan dari *end-user*.

Evaluasi faktor kepuasan pengguna terhadap aplikasi *driver* Go-Jek menggunakan model terintegrasi yang sebelumnya telah dilakukan oleh Doll & Torkzadeh (1988) yaitu *End-user Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS merupakan sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pada sebuah sistem informasi. Metode EUCS dikembangkan oleh (Doll & Torkzadeh, 1988). Metode ini telah banyak di uji coba oleh peneliti lain untuk menguji realibilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan walaupun instrumen ini telah di terjemahkan dalam bahasa yang berbeda-beda. Evaluasi menggunakan metode ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai lima variabel yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*.

Variabel pertama pada model EUCS adalah variabel *Content* dimana variabel tersebut merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi suatu sistem aplikasi. Selanjutnya adalah variabel *Accuracy* merupakan variabel kepuasan yang diukur dari sisi keakuratan data yang ditampilkan oleh suatu aplikasi. Dalam model EUCS juga terdapat variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem yang disebut variabel *format*. Selanjutnya adalah variabel *Ease of Use* yang merupakan variabel untuk mengukur kemudahan aplikasi untuk dipelajari serta dapat digunakan secara efektif, dan yang terakhir adalah variabel

*Timeliness* merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu aplikasi dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna (Damayanti *et al.*, 2018).

Berdasarkan beberapa masalah tersebut, maka dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, sehingga pihak Go-Jek dapat memperbaiki faktor-faktor tersebut. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dari aplikasi *driver* Go-Jek menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Go-Jek *driver* ?
2. Apakah isi, akurasi, bentuk, kemudahan, ketepatan waktu pada aplikasi Go-Jek *driver* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mitra terhadap aplikasi Go-Jek *driver*.
2. Mengetahui pengaruh isi, akurasi, bentuk, kemudahan, ketepatan waktu pada aplikasi Go-Jek *driver* terhadap kepuasan pengguna.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

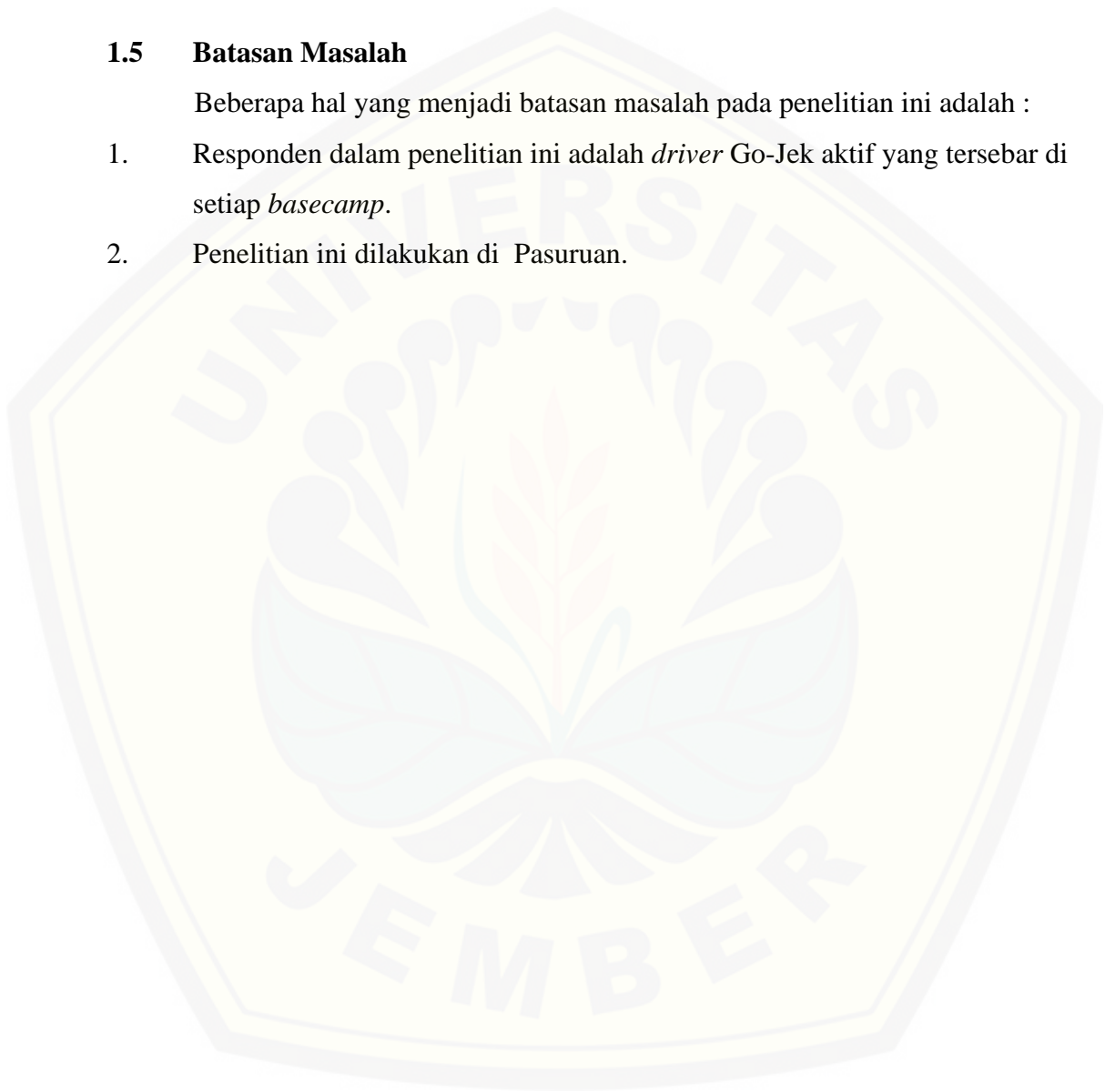
1. Bagi Peneliti  
Mengetahui proses penerapan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk menganalisis faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

2. Bagi Objek Penelitian  
Mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan mitra terhadap aplikasi Go-Jek *driver* untuk dijadikan acuan pengembangan sistem guna selalu menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna.

### 1.5 Batasan Masalah

Beberapa hal yang menjadi batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Responden dalam penelitian ini adalah *driver* Go-Jek aktif yang tersebar di setiap *basecamp*.
2. Penelitian ini dilakukan di Pasuruan.





## BAB 2. Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi uraian ungkapan peneliti sebelumnya yang serupa dengan penelitian yang akan dilakukan dan kajian teori yang berkaitan dengan penelitian.

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama yang dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah penelitian (Damayanti *et al.*, 2018) dimana penelitian itu membahas terkait dengan penggunaan metode EUCS sebagai metode untuk mengukur kepuasan penggunaan aplikasi Tap Market. Penelitian itu menggunakan 2 variabel yaitu *Content* dan *Timeliness*. Luaran yang diharapkan dari penelitian terdahulu ini yaitu adanya rekomendasi untuk meningkatkan kualitas *Content* dan *Timeliness*. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa *content* mendapat kategori tertinggi, yang artinya pengguna merasa informasi yang diberikan aplikasi Tap Market sudah lengkap namun masih diperlukan perbaikan agar informasi yang diberikan lebih lengkap, sehingga pengguna sangat puas terhadap aplikasi dari aspek variabel *content*, sedangkan *timeliness* masuk kedalam kategori rendah yang berarti pengguna tidak puas terhadap variabel tersebut.

Penelitian kedua yang dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah penelitian Buana dan Wirawati (2018) dengan topik penelitian terkait Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa kualitas sistem informasi, sistem informasi, dan *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas sistem informasi, sistem informasi, dan *perceived usefulness* maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

Penelitian ketiga juga mengacu pada Fitriansyah dan Haris (2018) yaitu tentang Penerapan Dimensi EUCS (*End User Computing Satisfaction*) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web. Penelitian dilakukan dengan menggunakan lima variabel antara lain *Content, Accuracy, Format, Ease of*

*Use* dan *Timeliness*. Hasil penelitian menyatakan bahwa secara umum situs Web Universitas Universal belum cukup memuaskan bagi pengguna, karena dari lima variabel pengukuran tidak ada satupun yang mencapai level empat (puas) dan level lima (sangat puas).

Penelitian terakhir yang digunakan sebagai referensi yaitu penelitian Radin Dewa (2016) yang berjudul Analisis Kepuasan Penggunaan Terhadap Portal Program Studi Informatika Menggunakan EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Hasil dari penelitian adalah masing-masing variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai *website* Universitas Bina Darma.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti tidak jauh berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel yang diteliti terhadap kepuasan pengguna. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. 1 Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Keterangan
1.	Damayanti, Mursityo, dan Herlambang (2018)	Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> )	Mendeskripsikan kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Tapp Market dari aspek <i>content</i> dan <i>timeliness</i> serta merumuskan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas <i>content</i> dan <i>Timeliness</i>	- Penelitian kuantitatif - Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner - Variabel yang digunakan yaitu <i>content</i> dan <i>timeliness</i> - Hasil penelitian adalah <i>content</i> mendapat kategori tertinggi yang berarti pengguna merasa puas dan <i>timeliness</i> masuk kedalam kategori rendah yang berarti



				pengguna tidak puas terhadap variabel tersebut.
2.	Buana dan Wirawati (2018)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan <i>Perceived Usefulness</i> Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem informasi dan <i>perceived usefulness</i> pada kepuasan pengguna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penelitian kuantitatif</li> <li>- Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner</li> <li>- Variabel yang digunakan yaitu kualitas informasi, kualitas sistem informasi dan <i>perceived usefulness</i></li> <li>- Hasil penelitian adalah kualitas sistem informasi, sistem informasi, dan <i>perceived usefulness</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> </ul>
3.	Fitriansyah dan Haris (2018)	Penerapan Dimensi EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> ) Untuk Mengevaluasi	Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penelitian kuantitatif</li> <li>- Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner</li> <li>- Variabel yang digunakan yaitu <i>content, accuracy,</i></li> </ul>

		Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web		<p><i>format, ease of use, dan timeliness</i></p> <p>- Hasil penelitian adalah secara umum situs Web Universitas Universal belum cukup memuaskan bagi pengguna, karena dari lima variabel pengukuran tidak ada satupun yang mencapai level empat (puas) dan level lima (sangat puas).</p>
4.	Radin Dewa (2016)	Analisis Kepuasan Penggunaan Terhadap Portal Program Studi Informatika Menggunakan EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> )	Menganalisis kepuasan pengguna terhadap <i>portal</i> program studi informatika menggunakan EUCS di Universitas Binadarma Palembang.	<p>- Penelitian kuantitatif</p> <p>- Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner</p> <p>- Variabel yang digunakan yaitu <i>content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness</i></p> <p>- Hasil penelitian adalah masing-masing variabel yaitu <i>content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan</p>

				pemakai <i>website</i> Universitas Bina Darma.
5.	Penulis	Analisis Kepuasan Mitra Go-Jek terhadap Aplikasi Go-Jek <i>Driver</i> Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Mengetahui pengaruh isi, akurasi, bentuk, kemudahan, ketepatan waktu pada aplikasi Go-Jek <i>driver</i> terhadap kepuasan pengguna dan faktor-faktor yang berpengaruh positif dan signifikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penelitian kuantitatif</li> <li>- Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner</li> <li>- Variabel yang digunakan yaitu <i>content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness</i></li> </ul>

## 2.2 Transportasi Online

Menurut Kamaludin (1986) transportasi adalah mengangkut atau membawa suatu barang dari suatu tempat ke tempat lainnya atau dengan kata lain yaitu merupakan suatu gerakan pemindahan barang-barang atau orang dari suatu tempat ke tempat yang lain. Pada masa sekarang dimana mobilitas manusia dan barang sangat tinggi, dan terjadi bukan hanya didalam satu wilayah tetapi juga antar pulau dan bahkan antar Negara, maka sarana transportasi sangat memegang peranan yang penting. Pergerakan lalu lintas timbul karena adanya proses pemenuhan kebutuhan. Kita perlu bergerak karena kebutuhan kita tidak bisa dipenuhi di tempat kita berada. Indonesia mengalami transformasi dalam hal transportasi. Perkembangan teknologi yang semakin modern telah merambah dunia transportasi di Indonesia. Hal ini

terlihat dari bermunculannya model transportasi berbasis online pada kota-kota besar di Indonesia.

Transportasi online merupakan Transportasi berbasis aplikasi online ini merupakan penggabungan dari segi jasa transportasi ojek dan teknologi komunikasi terkait dengan pemesanan dan pengantaran ke tempat tujuan (Damayanti S. A., 2018) . Adanya transportasi online ini sangat memudahkan masyarakat dalam membantu aktivitas sehari-hari, karena dapat diakses kapanpun dan dimanapun melalui aplikasi serta nyaman, murah dan cepat. Salah satu contoh aplikasi berbasis online ini yang sedang ramai di beberapa kota besar yaitu Go-Jek.

### 2.3 Aplikasi *Driver* Go-Jek

Go-Jek merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa antar atau transportasi ojek motor yang dapat mengantar darimana, kemana dan untuk siapa saja. Go-Jek merupakan salah satu aplikasi online yang menawarkan berbagai kemudahan dalam bidang jasa dan internet agar dapat mengakses aplikasi tersebut. Go-Jek adalah yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Hal tersebut berdasarkan lembaga riset global *Growth for Knowledge* (GFK) membuktikan bahwa pengguna aplikasi online Go-Jek mencapai 21,6% (Damayanti S. A., 2018). Aplikasi mobile Go-Jek yang memiliki sistem yang mudah untuk digunakan (*ease of use*), penyajian informasi yang baik (format), informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, kemudahan dalam dipahami informasi maupun sistemnya, tentu akan meningkatkan minat pengguna aplikasi mobile Go-Jek dan diterima oleh masyarakat. Hal ini juga terkait dengan aplikasi yang digunakan oleh *driver*nya.

Aplikasi *driver* Go-Jek merupakan aplikasi yang digunakan oleh *driver* untuk dapat menerima request dari pengguna/masyarakat yang memerlukan bantuan jasa darinya. Aplikasi *driver* Go-Jek ini didesain seperti halnya dengan aplikasi yang digunakan oleh pengguna. Hanya saja yang membedakan pada aplikasi ini lebih cenderung ke penerimaan. Beberapa fitur yang ada di dalam aplikasi Go-Jek *driver*, antara lain :

1. Input Nomor Hp

Dengan fitur ini, *driver* dapat memasukkan nomor hp yang terdaftar untuk melakukan login pada aplikasi.

2. Beranda

Didalam menu ini terdapat peta yang menunjukkan posisi *driver* dan wilayah yang ramai order.

3. Pesan

Menu ini berisikan informasi dari PT Go-Jek Indonesia seputar dunia Go-Jek, promo, dan diskon mitra.

4. Saldo

Menampilkan total saldo yang di raih. Dengan fitur tambahan seperti 'Tarik Uang', 'Riwayat Transaksi', dan 'Transfer Saldo ke Go-Pay Pribadi'

5. Performa

Menampilkan performa yang didapatkan *driver*

6. Pendapatan

Menampilkan total pendapatan yang didapatkan *driver* dari semua order yang telah diselesaikan.

7. Riwayat Order

Melihat daftar semua order yang telah diselesaikan.

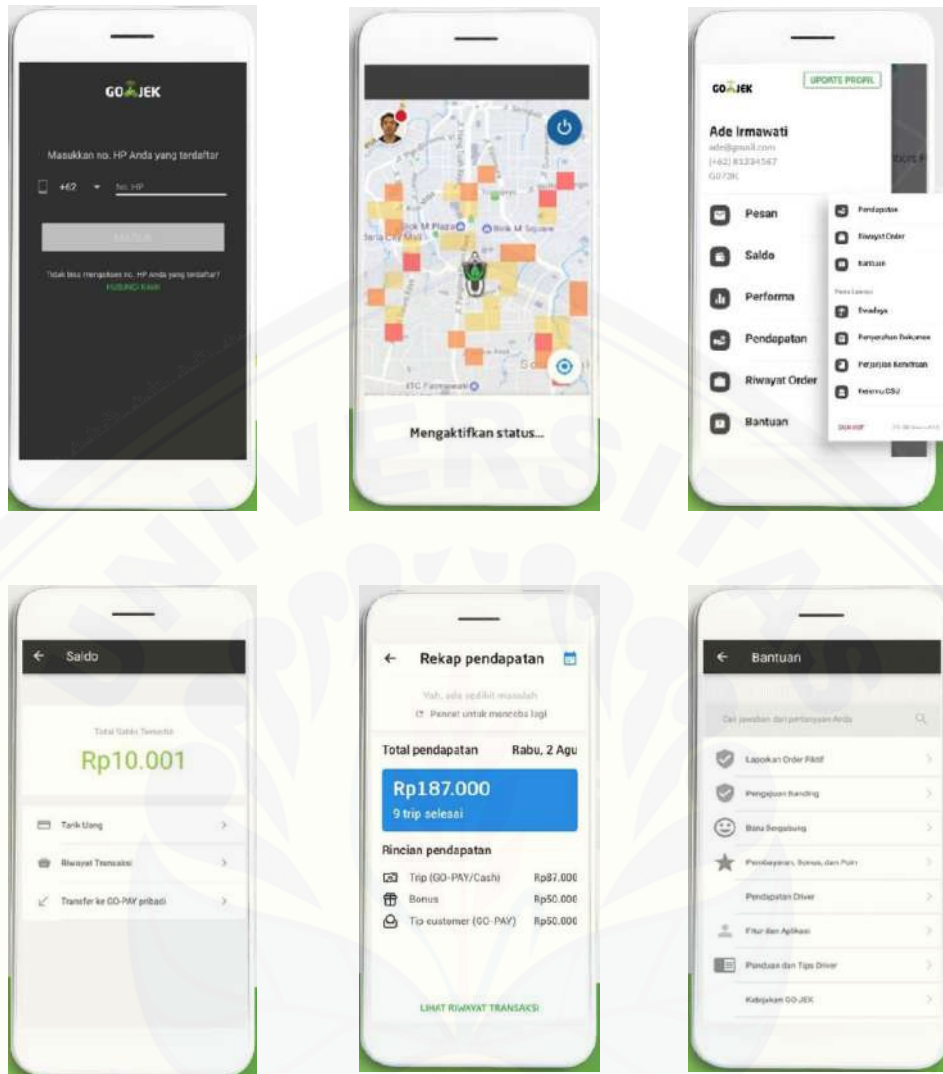
8. Bantuan

Melalui fitur ini, *driver* dapat menemukan berbagai informasi, seperti tips menjalankan order, penggunaan aplikasi, dan layanan *customer service*.

9. Perjanjian Kemitraan

Di dalam menu ini, *driver* dapat melihat jenis-jenis sanksi pelanggaran



Tampilan Aplikasi *Driver* Go-Jek.Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi *Driver* Go-Jek

(Sumber : (Gojek, 2019))

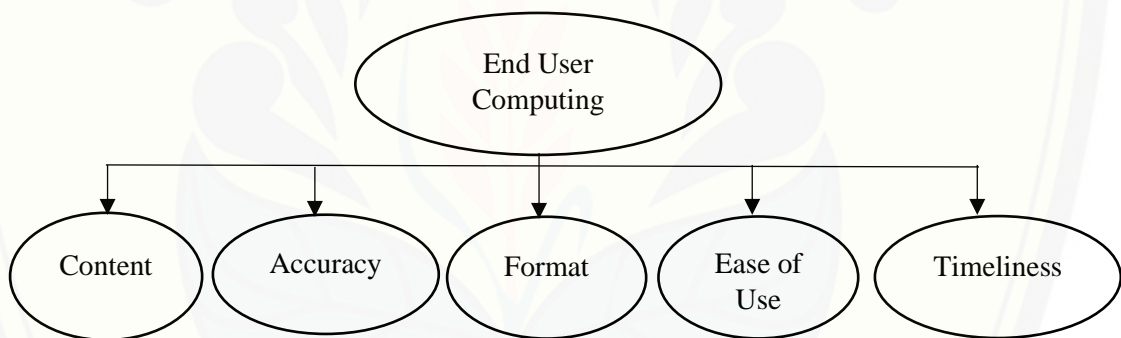
## 2.4 Kepuasan Pengguna

Day dalam Tse dan Wilton (1988) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pengguna adalah respons pengguna terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Menurut Kotler (1997), kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah perasaan senang

dari seseorang setelah merasakan atau memakai suatu produk karena sesuai dengan kemauan atau keinginannya

## 2.5 Metode EUCS (*END USER COMPUTING SATISFACTION*)

End-user Computing Satisfaction merupakan sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pada sebuah sistem informasi. Metode EUCS dikembangkan oleh (Doll & Torkzadeh, 1988). Metode ini telah banyak di uji coba oleh peneliti lain untuk menguji realibilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan walaupun instrument ini telah di terjemahkan dalam bahasa yang berbeda-beda. Evaluasi menggunakan metode ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai lima variabel yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Berikut merupakan variabel terkait dengan penggunaan metode EUCS.



Gambar 2. 2 Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Sumber : (Doll & Torkzadeh, 1988)

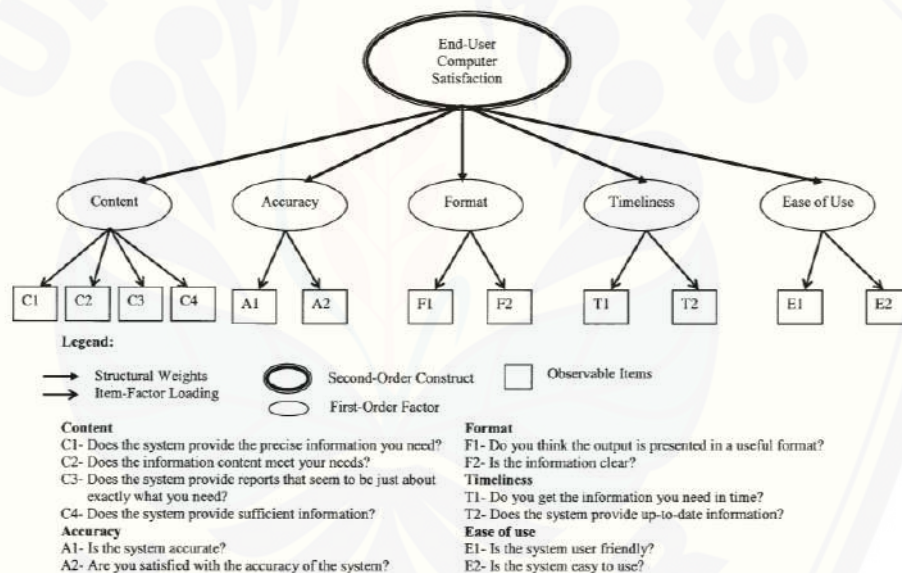
Gambar 2.2 menunjukkan mengenai variabel-variabel yang terdapat pada metode EUCS yaitu sebagai berikut : Variabel pertama pada model EUCS adalah variabel *Content* dimana variabel tersebut merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi suatu sistem aplikasi. Selanjutnya adalah variabel *Accuracy* merupakan variabel kepuasan yang diukur dari sisi keakuratan data yang ditampilkan oleh suatu aplikasi. Dalam model EUCS juga terdapat variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem yang disebut variabel format. Selanjutnya adalah variabel *Ease of Use* yang merupakan variabel untuk mengukur kemudahan



aplikasi untuk dipelajari serta dapat digunakan secara efektif. Dan yang terakhir adalah variabel *Timeliness* merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu aplikasi dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna (Damayanti *et al.*, 2018).

## 2.6 Instrumen *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Menurut Arikunto (2010:192), instrumen merupakan alat yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam memecahkan suatu masalah penelitian dan juga merupakan alat yang digunakan peneliti untuk memecahkan masalah dalam sebuah penelitian. Selain itu, instrumen merupakan sejenis alat bantu yang digunakan metode penelitian. Berikut merupakan instrumen *End User Computing Satisfaction* (EUCS).



Gambar 2. 3 Instrumen *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Sumber : (Doll *et al.*, 2004)

Gambar 2.3 menunjukkan instrumen *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada masing-masing variabel yakni *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use*. Instrumen EUCS dirancang untuk dapat diterapkan pada berbagai jenis responden, aplikasi, dan mode pengembangan (Doll *et al.*, 2004).

### BAB 3. Metodologi Penelitian

Bab ini berisi penjelasan mengenai penelitian yang akan dilakukan, meliputi jenis penelitian, objek penelitian, dan tahapan penelitian.

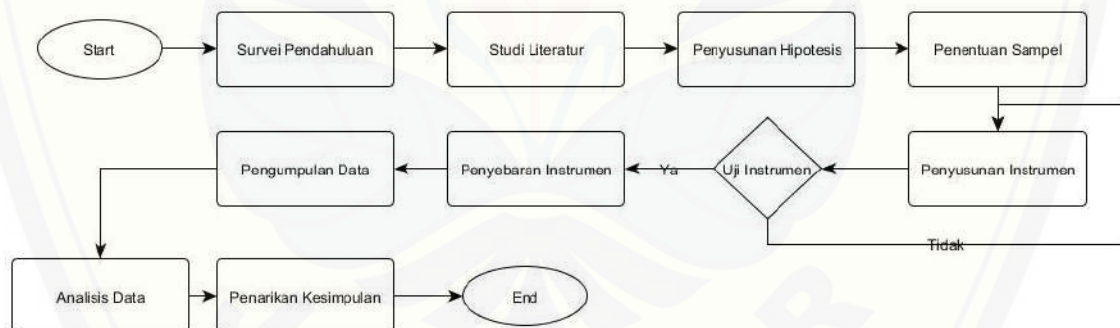
#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian Kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.

#### 3.2 Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah *driver* Go-Jek di wilayah Kabupaten Pasuruan. Data yang digunakan diperoleh dari *driver* Go-Jek di wilayah Kabupaten Pasuruan selaku responden.

#### 3.3 Tahapan Penelitian



Gambar 3.1 Alur Tahapan Penelitian

Gambar 3.1 menggambarkan alur penelitian yang akan dilakukan seperti di jelaskan dibawah ini :

##### 3.3.1. Survei Pendahuluan

Langkah pertama yang dilakukan peneliti adalah melakukan survei pendahuluan dengan mempelajari penelitian terdahulu. Tujuan dari survei

pendahuluan adalah mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, seperti data apa saja yang digunakan.

### 3.3.2. Studi Literatur

Pada tahap ini, peneliti mencari dan mempelajari literatur yang sesuai dengan topik yang diangkat pada penelitian melalui buku, jurnal, dan penelitian terdahulu terkait kepuasan pengguna dan metode EUCS untuk memperkuat pemilihan metode yang digunakan.

### 3.3.3. Penyusunan Hipotesis

Jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian disebut hipotesis, dimana rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan Irfan *et al.* (2019), peneliti merumuskan lima hipotesis antara lain :

H1 : *Content* Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

H2 : *Accuracy* Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

H3 : *Format* Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

H4 : *Ease of Use* Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

H5 : *Timeliness* Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

### 3.3.4. Penentuan Metode Pengambilan Sampel

Untuk menentukan sampel, peneliti menggunakan *Non Probability Sampling* dengan metode kuota *sampling*. Kuota *sampling* yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sesuai kuota.

Berdasarkan hasil wawancara, jumlah *driver* Go-Jek di wilayah Pasuruan adalah 1000 orang. Tingkat signifikansi penentuan sampel dari penelitian ini adalah 5%, sehingga sampel yang digunakan adalah 258 orang. Pengambilan sampel pada penelitian ini berdasarkan pada tabel penentuan jumlah sampel yang dikembangkan dari Issac dan Michael. Berikut tabel penentuan jumlah sampel.

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	578	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	622	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

Gambar 3.2 Tabel Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu dengan Taraf Kesalahan (signifikansi) 1%, 5%, 10%

(Sumber : (Wahyudi, 2017)



### 3.3.5. Penyusunan Instrumen

Dalam penyusunan instrumen, peneliti menggunakan instrumen dari *grand theory* Doll *et al.* (2004) yang kemudian dikembangkan sehingga mencakup semua menu dari aplikasi Go-Jek *driver*. Dalam instrumen, peneliti menggunakan skala likert, karena untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau suatu kelompok tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini menggunakan 4 parameter skala likert seperti tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3. 1 Skala likert

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

(Sumber : (Ardiansyah, 2019))

Berikut daftar kuesioner yang digunakan.

#### **Variabel Content**

*Content*/konten adalah segala informasi yang ada dalam aplikasi Go-Jek *driver*.

Informasi ini meliputi laporan transaksi, tips menjalankan order, panduan jika mendapatkan order fiktif dan jenis sanksi pelanggaran.

No	Pernyataan	Skor			
		STB 1	TB 2	B 3	SB 4
1.	Bagaimana pendapatmu mengenai informasi yang terdapat di dalam aplikasi Go-Jek <i>driver</i> ?				
2.	Bagaimana pendapatmu mengenai informasi yang telah disediakan aplikasi Go-Jek <i>driver</i> , apakah informasi sudah sesuai dengan kebutuhan <i>driver</i> ?				
3.	Bagaimana pendapatmu dengan laporan transaksi yang disediakan dalam aplikasi Go-Jek <i>driver</i> ?				

4.	Bagaimana pendapatmu mengenai aplikasi Go-Jek <i>driver</i> dalam memberikan kelengkapan informasi yang meliputi meliputi laporan transaksi, tips menjalankan order, panduan jika mendapatkan order fiktif dan jenis sanksi pelanggaran ?				
----	---	--	--	--	--

### Variabel Accuracy

*Accuracy* adalah ketepatan data output yang dikeluarkan oleh aplikasi Go-Jek *driver* (ketetapan biaya, riwayat penyelesaian order, pendapatan setelah menyelesaikan order)

No	Pernyataan	Skor			
		STB 1	TB 2	B 3	SB 4
1.	Bagaimana pendapatmu dengan ketetapan biaya yang ditampilkan aplikasi pada saat selesai menyelesaikan order ?				
2.	Bagaimana pendapatmu dengan fitur riwayat order dalam menampilkan riwayat penyelesaian order ?				
3.	Bagaimana pendapatmu dengan fitur pendapatan dalam memberikan informasi total pendapatan perhari ?				

**Variabel *Format***

*Format* adalah design antar muka atau tampilan atau UI dari aplikasi Go-Jek *driver*

No	Pernyataan	Skor			
		STB 1	TB 2	B 3	SB 4
1.	Bagaimana pendapatmu dengan tampilan/design/format/UI dalam menampilkan informasi yang ada ?				
2.	Bagaimana pendapatmu dengan tampilan/design/format/UI dalam memberikan kemudahan pada saat menggunakannya ?				
3.	Bagaimana pendapatmu dengan tampilan/design/format/UI dalam memberikan kejelasan informasi yang dihasilkan (hasil pendapatan)?				

**Variabel *Ease of Use***

*Ease of Use* kemudahan pengguna atau *user friendly* saat menggunakan aplikasi Go-Jek *driver* seperti memasukkan data (nomer hp dan kode login), menjalankan dan menyelesaikan order, mencari informasi (tips-tips penggunaan aplikasi) dalam aplikasi tersebut, dan melakukan *withdraw* pendapatan ke rekening ponsel/*Go-Pay* pribadi.

No	Pernyataan	Skor			
		STB 1	TB 2	B 3	SB 4
1.	Bagaimana pendapatmu mengenai kemudahan dalam menggunakan aplikasi Go-Jek <i>driver</i> ?				
2.	Bagaimana pendapatmu mengenai penggunaan fitur :				



	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memasukkan nomer hp dan kode login</li> <li>2. Menjalankan dan menyelesaikan order</li> <li>3. Mencari informasi tentang penggunaan aplikasi</li> <li>4. <i>Withdraw</i> ke rekening ponsel/Go-pay pribadi ?</li> </ol>				
--	---	--	--	--	--

### Variabel *Timeliness*

*Timeliness* adalah ketepatan waktu aplikasi Go-Jek *driver* dalam menyajikan data dan informasi (diskon mitra, layanan customer service, info tempat yang ramai order, dll) yang dibutuhkan pengguna

No	Pernyataan	Skor			
		STB 1	TB 2	B 3	SB 4
1.	Bagaimana pendapatmu mengenai informasi di dalam aplikasi Go-Jek <i>driver</i> dalam memberikan informasi terbaru mengenai diskon mitra dan tempat ramai order ?				
2.	Bagaimana pendapatmu mengenai informasi di dalam aplikasi Go-Jek <i>driver</i> dalam memberikan informasi yang tepat pada saat dibutuhkan ?				

### Variabel *User Satisfaction*

*User Satisfaction* adalah kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi

No	Pernyataan	Skor			
		STB 1	TB 2	B 3	SB 4
1.	Bagaimana pendapatmu dengan semua pelayanan dan fitur yang disediakan dalam				

	aplikasi Go-Jek <i>driver</i> dalam membantu penyelesaian pekerjaan ?				
2.	Bagaimana pendapatmu dalam menggunakan aplikasi Go-Jek <i>driver</i> ?				

3.3.6. Uji Instrumen

Peneliti menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk melakukan uji instrumen.

A. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang artinya sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Validitas adalah tingkat keandalan alat ukur yang akan digunakan. Jika instrumen valid maka alat ukur yang digunakan sesuai dengan apa yang diukur. Validitas digunakan untuk menguji semua instrumen kuesioner. Uji validitas pada instrumen alat ukur dengan cara mengkorelasikan nilai skor pada satu item dengan total skor pada seluruh item yang ada. Berikut adalah persamaan 1 Perhitungan korelasi untuk mendapatkan nilai r :

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

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

Uji validitas memiliki nilai r untuk dasar pengambilan keputusan untuk dibandingkan dengan tabel r sebagai berikut :

1. Jika nilai r hitung > nilai r tabel, maka instrumen dinyatakan valid
2. Jika nilai r hitung < nilai r tabel, maka instrumen dinyatakan tidak valid

Nilai r tabel ditentukan berdasarkan angka derajat kebebasan. Angka derajat kebebasan ditentukan dari banyaknya sampel dikurangi dengan banyaknya kendali bebas atau pembatasan yang diletakkan atas pengamatan. Angka derajat kebebasan didapatkan dari jumlah responden dikurangi 2 ( $df = N - 2$ ).

#### B. Uji Reliabilitas

Dari segi bahasa *reliability* dibagi menjadi 2 kata yaitu *rely* dan *ability*, bila digabungkan menjadi kemampuan alat ukur untuk dapat di percaya dan menjadi sandaran pengambilan keputusan. Uji reliabilitas adalah serangkaian pengukuran yang memiliki konsistensi walaupun digunakan secara berulang ulang. Jadi uji reliabilitas digunakan untuk menguji instrumen apakah tetap konsisten jika digunakan secara berkali kali. Uji reliabilitas dilakukan jika instrumen telah dinyatakan valid. Berikut adalah persamaan 2 untuk menghitung nilai *Alpha Cronbach's* :

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

Keterangan:

- $\alpha$  = koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach's*
- $s^2$  = varian skor keseluruhan
- $s_i^2$  = varian masing-masing item

Menurut Sugiyono Uji reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach's dengan perbandingan nilai r hitung dan r tabel sebagai syarat yang harus dipenuhi. Menurut Ghazali nilai dari Alpha Cronbach's harus lebih besar dari 0,6.

#### 3.3.7. Penyebaran Kuesioner

Untuk mengetahui sejauh mana pengalaman *driver* menggunakan aplikasi Go-Jek *driver*, maka dilakukan penyebaran kuesioner. Kuesioner dibuat dengan menggunakan *Google form* kemudian *link* disebarakan melalui media sosial seperti *WhatsApp* dan penyerahan langsung lembaran kuesioner kepada responden. Sebelum disebarakan, kuesioner akan diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu.

### 3.3.8. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan , antara lain :

#### A. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil pengamatan kuesioner yang telah disebarakan.

#### B. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur terdahulu yang menggunakan objek Go-Jek atau metode EUCS.

### 3.3.9. Analisis Data

#### A. Uji F

Uji keberartian model regresi atau disebut juga dengan uji F, yaitu pengujian variabel independen secara bersama yang ditujukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen bersama sama dapat berpengaruh pada variabel dependen. Untuk pengujian nya dapat dilihat dari nilai probabilitas pada tabel Anova nilai F, jika nilai probabilitas kurang dari 0,05 maka secara simultan keseluruhan variabel bebas memiliki pengaruh secara bersama sama pada tingkat signifikan 5%.

#### B. Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan koefisien regresi. Jika suatu koefisien regresi signifikan menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual untuk menerangkan variabel dependen. Untuk pengujian nya dapat dilihat dari probabilitas uji parsial dari tabel koefisien signifikan pada tabel output anova. Jika nilai probabilitas kurang dari 0,05 variabel berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat nya, jika nilai probabilitas nya lebih dari 0,05 variabel tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat nya.

### 3.3.10. Penarikan Kesimpulan

Tahapan terakhir yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menarik kesimpulan yang berisi pembahasan dari hasil pengolahan dan analisis data yang sudah dilaksanakan. Kesimpulan ditulis sesuai dengan rumusan masalah yang

terdapat pada penelitian ini. Sedangkan saran merupakan usulan untuk penelitian selanjutnya.



## BAB 5. PENUTUP

Pada Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari peneliti berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan. Kesimpulan dan saran diharapkan dapat digunakan sebagai acuan penelitian lebih lanjut.

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada aplikasi Go-Jek *driver* dengan menggunakan 258 sampel yakni *driver* Go-Jek di wilayah Pasuruan, didapatkan kesimpulan, antara lain :

1. Dari lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*, hanya ada dua faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yakni :

a. Faktor *Format*

*Format* adalah bentuk tampilan dalam sebuah sistem yang berguna untuk memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Hal ini dapat dilihat dari format yang ditampilkan dalam menyajikan informasi yang ada dan kemudahan pada saat menggunakan aplikasi. Jika faktor *format* ditingkatkan, maka akan berpengaruh pada meningkatnya kepuasan pengguna secara signifikan, tetapi jika menurun maka kepuasan pengguna juga akan menurun secara signifikan.

b. Faktor *Accuracy*

*Accuracy* adalah Keakuratan sistem dalam menampilkan data. Hal ini dapat dilihat dari ketepatan data output yang dikeluarkan oleh aplikasi Go-Jek *driver* (ketetapan biaya, riwayat penyelesaian order, pendapatan setelah menyelesaikan order). Jika faktor *accuracy* ditingkatkan, maka akan berpengaruh pada meningkatnya kepuasan pengguna secara signifikan, tetapi jika menurun maka kepuasan pengguna juga akan menurun secara signifikan.

2. Berdasarkan uji secara simultan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat menunjukkan bahwa lima variabel EUCS yakni *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*, secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pengaruh *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* pada aplikasi Go-Jek *driver* terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 10,8 %.



## 5.2 Saran

Saran dari peneliti untuk penelitian selanjutnya adalah melakukan penelitian dengan topik yang sama mengenai analisis kepuasan mitra Go-Jek terhadap aplikasi Go-Jek *driver* , tetapi menggunakan metode yang berbeda sehingga dapat menjadi pembandingan



## DAFTAR PUSTAKA

- Alfianika, N. (2018). Buku Ajar Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesia. Yogyakarta: Deepublish.
- Alviolesa, B. (2019, Januari 09). *blog.um-palembang.ac.id/bora/tabel-r/*. Diambil kembali dari *blog.um-palembang.ac.id*: *blog.um-palembang.ac.id/bora/tabel-r/*
- Ardiansyah, I. M. (2019). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Sister For Student Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction.
- Aziah, A., & Adawia, P. R. (2018). Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Go-Jek Indonesia). *Cakrawala*, 18 (2), 149-156. doi: <https://doi.org/10.31294/jc.v18i2>
- Azwar. (2000). Reabilitas dan Validitas.
- Badan Pusat Statistik. (2018). <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/1133>. Dipetik Mei 12, 2019, dari [www.bps.go.id/](http://www.bps.go.id/): <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/1133>
- Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983). Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction. *Journal Management Science*, 29, No. 5.
- Baroudi , J. J., & Orlikowski, W. J. (1988). A Short-Form Measure of User Information Satisfaction: A Psychometric Evaluation and Notes on Use. *Journal of Management Information Systems*, 4, 44-59.
- Baroudi, J. J., Olson, M. H., & Ives, B. (1986). An Empirical Study of the Impact of User Involvement on System Usage and Information Satisfaction. *Communications of the ACM*, 232-238.
- Buana, I. M., & Wirawati, N. P. (2018, Januari). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan

- Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Vol.22.1*, 683-713.
- Damayanti, S. A. (2018). Transportasi Berbasis Aplikasi Online: Go-Jek Sebagai Sarana Transportasi Masyarakat Kota Surabaya.
- Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2018, November). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Vol. 2, No 11*, 4833-4839.
- Dewa, R. (2016). Analisis Kepuasan Penggunaan Terhadap Portal Program Studi Informatika Menggunakan EUCS (End User Computing Satisfaction).
- Djunanto, R. A., & Papilaya, F. S. (2018). Analisis Kepuasan Penerimaan Pengguna Akhir Sistem Branch Delivery System (Bds) Pada Layanan Teller Cash Recycler (Tcr) Menggunakan End User Computing Satisfaction (Eucs) Dan Iso/Iec 12207:2008 Pada Perusahaan Bank Di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi Indonesia (JSII), Volume 3 Nomor 1*.
- Doll, & Torkzadeh. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *Mis Quarterly, 12*, 259-274.
- Doll, W. J., Deng, X., Raghunathan, S. T., Torkzadeh, G., & Xia, W. (2004). The Meaning and Measurement of User Satisfaction: A Multigroup Invariance Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument. *Journal of Management Information Systems, Vol. 21, No. 1*, 227-262.
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web. *Konferensi Nasional Sistem Informasi*.
- Fujianto, A., Adnan, F., & Prasetyo, B. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Pln Mobile Menggunakan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction) Berdasarkan Prospektif Pelanggan Pt.Pln (Persero) Up3 Jember.

- Gallagher, C. A. (1974). Perceptions of the Value of a Management Information System. *The Academy of Management Journal*, 17 No 1, 46-55.
- Go-Jek. (2019). <https://driver.go-jek.com/s/article/Langkah-2-Pengenalan-Fitur-yang-Ada-di-Aplikasi-GO-JEK-Driver-Anda>. Diambil kembali dari <https://driver.go-jek.com>: <https://driver.go-jek.com/s/article/Langkah-2-Pengenalan-Fitur-yang-Ada-di-Aplikasi-GO-JEK-Driver-Anda>
- Hassan, S., & Li, F. (2001). Identifying Web Usability Criteria: The 'Scanmic' Model. *Management Science*, No. 2001/3.
- Hidayat, A. (2012, Oktober 14). <https://www.statistikian.com/2012/10/penelitian-kuantitatif.html>. Dipetik Juni 05, 2019, dari [www.statistikian.com](http://www.statistikian.com): <https://www.statistikian.com/2012/10/penelitian-kuantitatif.html>
- <https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>. (2014). Dipetik Juni 05, 2019, dari [qmc.binus.ac.id](http://qmc.binus.ac.id): <https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>
- Husain, T., & Budiyantra, A. (2018). Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) Dan WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jatisi*, Vol. 4 No. 2 .
- Irfan, R. M., Adnan, F., & Prasetyo, B. (2019). A Study Of Factors That Affecting End User Satisfaction Of Go-Jek Users.
- Istriani, R., & Sukanti. (2012). Pengaruh Sertifikasi Guru dan Motivasi Kerja Guru terhadap Kinerja Guru SMA Negeri 1 Sentolo Kabupaten Kulon Progo Tahun 2012. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, Vol. X, No.1, 98-113.
- Kamaluddin, R. (1986). Ekonomi Transportasi.
- Koeswoyo, F. (2006). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Software Akuntansi. 1-11.
- Marlindawati, & Indriani, P. (2016). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Dengan Penerapan Model End Using Computing Satisfaction

(Eucs) (Studi Kasus: Universitas Bina Darma Dan Stmik Mdp). *Jurnal Ilmiah MATRIK, Vol. 18 No.1, 55-66.*

Marlindawati, & P, I. (2016). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna E-LEARNING Dengan Penerapan Model End Using Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: Universitas Bina Darma dan STMIK MDP). *Jurnal Ilmiah MATRIK Vol.18 No.1.*

Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. Diambil kembali dari <http://books.google.com/books>

Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik.* Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia. Diambil kembali dari <http://books.google.com/books>

Wahyudi, S. T. (2017). *STATISTIKA EKONOMI Konsep, Teori, dan Penerapan.* Dalam S. T. Wahyudi, *STATISTIKA EKONOMI Konsep, Teori, dan Penerapan* (1 ed., hal. 19). Malang: UB Press.

Wanita, Ashari, & Nurpaída. (2016). Mengukur Kepuasan Costumer Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Stmik Akba Menggunakan Metode Kano. *JTIULM, 1, Nomor 2.*



## LAMPIRAN

## A. Kuesioner Responden

## Survei Kepuasan Mitra Go-Jek

Kuesioner ini untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan mitra terhadap aplikasi Go-Jek driver menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS).

1. Responden dimohon untuk mengisi identitas responden.
2. Skala yang digunakan dalam instrumen kuesioner menggunakan skala likert (1-4), antara lain :
  - Sangat Tidak Bagus (STB) dengan skor = 1
  - Tidak Bagus (TB) dengan skor = 2
  - Bagus (B) dengan skor = 3
  - Sangat Bagus (SB) dengan skor = 4
3. Seluruh butir pertanyaan kuesioner harap diisi untuk menambah validitas hasil pengukuran.
4. Identitas dan data yang diberikan responden sangat dijamin kerahasiaannya.

\* Required

Nama \*

Your answer

Alamat \*

Your answer

Jenis Kelamin \*

- Laki-laki
- Perempuan



Sudah Berapa lama menggunakan aplikasi Go-Jek Driver ? \*

- Lebih dari 1 tahun
- Kurang dari 1 tahun

#### - Content

Content/konten adalah segala informasi yang ada dalam aplikasi Go-Jek driver. Informasi ini meliputi laporan transaksi, history perjalanan, tips menjalankan order, panduan jika mendapatkan order fiktif dan jenis sanksi pelanggaran.

Bagaimana pendapatmu mengenai informasi yang terdapat di dalam aplikasi Go-Jek driver ? \*

\* Pilih dengan cara klik lingkaran sesuai skor yang anda inginkan

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

Bagaimana pendapatmu mengenai informasi yang telah disediakan aplikasi Go-Jek driver, apakah informasi sudah sesuai dengan kebutuhan driver ? \*

\* Pilih dengan cara klik lingkaran sesuai skor yang anda inginkan

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

Bagaimana pendapatmu dengan laporan transaksi yang disediakan dalam aplikasi Go-Jek driver ? \*

\* Pilih dengan cara klik lingkaran sesuai skor yang anda inginkan

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

Bagaimana pendapatmu mengenai aplikasi Go-Jek driver dalam memberikan kelengkapan informasi yang meliputi meliputi laporan transaksi, history perjalanan, tips menjalankan order, panduan jika mendapatkan order fiktif dan jenis sanksi pelanggaran ? \*

\* Pilih dengan cara klik lingkaran sesuai skor yang anda inginkan

Sangat Tidak Bagus      1      2      3      4      Sangat Bagus  
                 

#### - Accuracy

Accuracy adalah ketepatan data output yang dikeluarkan oleh aplikasi Go-Jek driver (ketetapan biaya, riwayat penyelesaian order, pendapatan setelah menyelesaikan order)

Bagaimana pendapatmu dengan ketetapan biaya yang ditampilkan aplikasi pada saat selesai menyelesaikan order ? \*

\* Pilih dengan cara klik lingkaran sesuai skor yang anda inginkan

Sangat Tidak Bagus      1      2      3      4      Sangat Bagus  
                 

Bagaimana pendapatmu dengan fitur riwayat order dalam menampilkan riwayat penyelesaian order ? \*

\* Pilih dengan cara klik lingkaran sesuai skor yang anda inginkan

Sangat Tidak Bagus      1      2      3      4      Sangat Bagus  
                 

Bagaimana pendapatmu dengan fitur pendapatan dalam memberikan informasi total pendapatan perhari ? \*

\* Pilih dengan cara klik lingkaran sesuai skor yang anda inginkan

Sangat Tidak Bagus      1      2      3      4      Sangat Bagus

**- Format**

Format adalah design antar muka atau tampilan atau UI dari aplikasi Go-Jek driver

Bagaimana pendapatmu dengan tampilan/design/format/UI dalam menampilkan informasi yang ada ? \*

\* Pilih dengan cara klik lingkaran sesuai skor yang anda inginkan

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

Bagaimana pendapatmu dengan tampilan/design/format/UI dalam memberikan kemudahan pada saat menggunakannya ? \*

\* Pilih dengan cara klik lingkaran sesuai skor yang anda inginkan

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

Bagaimana pendapatmu dengan tampilan/design/format/UI dalam memberikan kejelasan informasi yang dihasilkan (hasil pendapatan)? \*

\* Pilih dengan cara klik lingkaran sesuai skor yang anda inginkan

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

**- Ease of Use**

Ease of Use kemudahan pengguna atau user friendly saat menggunakan aplikasi Go-Jek driver seperti memasukkan data (nomer hp dan kode login), menjalankan dan menyelesaikan order, mencari informasi (tips-tips penggunaan aplikasi) dalam aplikasi tersebut, dan melakukan withdraw pendapatan ke rekening ponsel

Bagaimana pendapatmu mengenai kemudahan dalam menggunakan aplikasi Go-Jek driver ? \*

\* Pilih dengan cara klik lingkaran sesuai skor yang anda inginkan

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

Bagaimana pendapatmu mengenai penggunaan fitur : 1. Memasukkan nomer hp dan kode login 2. Menjalankan dan menyelesaikan order 3. Mencari informasi tentang penggunaan aplikasi 4. Withdraw ke rekening ponsel ? \*

\* Pilih dengan cara klik lingkaran sesuai skor yang anda inginkan

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

#### - Timeliness

Timeliness adalah ketepatan waktu aplikasi Go-Jek driver dalam menyajikan data dan informasi (diskon mitra, layanan customer service, info tempat yang ramai order, dll) yang dibutuhkan pengguna

Bagaimana pendapatmu mengenai informasi di dalam aplikasi Go-Jek driver dalam memberikan informasi terbaru mengenai diskon mitra dan tempat ramai order ? \*

\* Pilih dengan cara klik lingkaran sesuai skor yang anda inginkan

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

Bagaimana pendapatmu mengenai informasi di dalam aplikasi Go-Jek driver dalam memberikan informasi yang tepat pada saat dibutuhkan ? \*

\* Pilih dengan cara klik lingkaran sesuai skor yang anda inginkan

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



**- User Satisfaction**

User Satisfaction adalah kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi

Bagaimana pendapatmu dengan semua pelayanan dan fitur yang disediakan dalam aplikasi Go-Jek driver dalam membantu penyelesaian pekerjaan ? \*

\* Pilih dengan cara klik lingkaran sesuai skor yang anda inginkan

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

Bagaimana pendapatmu dalam menggunakan aplikasi Go-Jek driver ? \*

\* Pilih dengan cara klik lingkaran sesuai skor yang anda inginkan

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

Terima Kasih dan jangan lupa klik/tekan SUBMIT jika sudah mengisi semua form  
:) Sukses selalu pak/bu. Salam satu aspal

Submit







86	Makruf	Dawe	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3
87	Anam	Kejayan	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
88	Fauzi	Tapaan	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4
89	Bawer	Grati	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
90	Iswayudi	Trewung	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	2	3	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3
91	Agus slamet	Tapaan	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	3
92	Si bolang	Tambakrejo	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	4	4	4	4	3	1	2	3	3	3	4	3	3
93	Qfuir gantrung	Kejayan	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	Arif setiawan	Ngopak	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3
95	Sofiyen	Nguling	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4
96	Bang jai	Kedawung	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
97	Majid	Ngopak	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
98	Reza MA	Kalipang	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
99	Irawan sugiarto putri	Bandilan	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4
100	Rahman tovan	Kenayan	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4
101	Cahyo	Buntalan	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4
102	Rachmat	Bugul	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
103	Luky Sugiarto	Jl Srikaya	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
104	Nur Muhammad	Pesona Candi 7	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
105	Zaki	Perumas Bugul Permai	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
106	Dimas rachmanto	Perum Kebonagung Mas	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	Rudy m	Jl Slagah	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
108	Nico putra sulung	Tembokrejo	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
109	Agung nugroho	Gadingrejo	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
110	Firman hidayatullah	Tamanan Gang 9	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
111	Arinda Huda	Perum Sunan Ampel	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
112	Ahyat attar	Sultan Agung IV	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
113	Heri Setiawan	Gerongan	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
114	Hendra Cahyono	Ngembal	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
115	Alif nanda	Mavangan	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
116	Slamet	Tapaan	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
117	Sulaiman	Jl Dewi Sartika	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	2	4	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	3
118	Saparingga	Perum Taruna	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
119	Wahyu aditia	Bukir	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3
120	Ka Ulum	Jambangan 1	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
121	Andika suhermawan	Warungdowo Pasar	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
122	Nazareto	Jl pleret	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
123	Jayusman	Perum Papan Bestari	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
124	M Roziq	Wirogunan Regency	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
125	Haidar	Kraton Harmony	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
126	Eddy cung	Jl Margo Taruno	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
127	M. musa	Perum Mutiara Keluarga	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	Saihlul muslim	Karya Bakti	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
129	Hangga	Grati	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	2	3	4	4	4	2	3	2	4	3	4	4	3	4
130	Brian	Nguling	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3



171	Fredi tuyul	Jambangan 4	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
172	BrEngos	Trewung	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	4	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3
173	Ingky	Kejayan	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3
174	Ahmad bejo	Beji	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	Subchan	Dawe	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	El amri	Brandong	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	Fitri	Bandilan	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
178	Mulyanto	Magersari	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	Kaizen	Bebe'an	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3
180	Ilman	Grati	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
181	Mario	Nguling	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
182	Aditya	Sumur waru	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
183	Robet Isma	Trewung	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3
184	Salim	Kranglo	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
185	Oni	Kejayan	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
186	Rudien	Tapaan	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
187	Surya	Karang kliwon	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
188	Najib	Winongan	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	Ali	Rejoso	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
190	Hadiid	Lekok	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
191	Sandi	Semabung	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3
192	Fnd	Lekok	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	Sunan	Kajar kuning	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
194	Salman	Krawan	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
195	Didik	K4nayan	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	Ghost	Grati	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
197	Muhammad kholil	Kejayan	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
198	Imron	Kenayan	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
199	Hasan	Karanglo	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	
200	Alfin	Grati	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
201	Eko yudi	Dawe	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
202	Dwi Ani	Sumurwaru	Perempuan	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
203	Saliemovie	Kenayan	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	
204	Khoirul huda	Buntalan	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3
205	Ilham	Lekok	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
206	Saihl	Bandilan	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
207	Samsul	Dawe	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
208	Zanuar	Bangil	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
209	Ali nur halim	Beji	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
210	Suyanto	Pasuruan	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
211	Banie	Kenayan	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
212	Irsyad	Bandilan	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3
213	Syaesfullloh	Bandilan	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
214	Bagas	Krawan	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
215	Ricky	Cukurgondang	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3



216	Barok	Nguling	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
217	Irfan bohay	Grati	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
218	Centung	Perumnas Bugul Perma	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
219	Nico	Bandilan	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
220	Zaskia	Krajan	Perempuan	Kurang dari 1 tahun	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
221	Iksanu	Bandilan	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
222	Rudi	Bebe'an	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
223	Luky	Kejayan	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
224	Muhammad	Dawe	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
225	Zaki	Nguling	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
226	Dimas	Tapaan	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
227	Nгаа cor	Beji	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
228	Rudy	Kalipang	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
229	Agung	Bandilan	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
230	Ahyat	Magersari	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
231	Suhendra	Beji	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
232	Huda	Kenayan	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
233	Heri	Buntalan	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
234	Soerya	Dawe	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
235	Youtobe@kebunkul	Magersari	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
236	T... N	Bebe'an	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
237	Alif nanda	Cukurgondang	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
238	Hendra cahyono	Beji	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
239	Arifin	Kambangan	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
240	S. Pi	Trewung	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
241	Ardye	Bandilan	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	
242	Slamet	Cukur Gondang	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
243	Rachat	Bebe'an	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
244	Odong	Kalipang	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	2	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	
245	Sulaiman	Bangil	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	
246	Saparingga	Tapaan	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
247	Ra ulum	Kedawung	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
248	Boglen	Kenayan	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
249	Wahyu	Beji	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
250	Joko	Bandilan	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
251	Haikal	Dawe	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
252	Jayus	Beji	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
253	Roziq	Buntalan	Laki-laki	Kurang dari 1 tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
254	Haidar	Krang kliwon	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
255	Nazareto	Bangil	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
256	Septian	Tambakrejo	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
257	Setiawan	Tapaan	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
258	Eddy chung	Dawe	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
259	Rozaq	Bugul Lor	Laki-laki	Lebih dari 1 tahun	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	

### C. Transkrip Wawancara

**Agus Wima** : Bapak Faris sudah berapa lama menjadi *driver* Go-Jek di Pasuruan ?

**Pak Faris** : Saya menjadi driver sejak mulai awal Go-Jek di Pasuruan mas, yah kira-kira kurang lebih sudah 3 tahunan mas.

**Agus Wima** : Berapa jumlah *driver* di Pasuruan ini pak ?

**Pak Faris** : *Driver* di Pasuruan ini kalau yang aktif itu ada sekitar 1000 *driver* mas, itu terbagi di beberapa wilayah di Pasuruan, seperti Bangil, Pandaan, Gunung Gangsir, Beji, Gempol, dll yang wilayahnya sudah mencakup wilayah Go-Jek aktif.

**Agus Wima** : Kira-kira nih pak, saat bekerja apakah Bapak mengalami seperti gangguan atau kendala saat menggunakan aplikasi Go-Jek *driver* ?

**Pak Faris** : Pasti ada mas, yah namanya kita kerja sama aplikator mas, pasti ada aja kendalanya.

**Agus Wima** : Kalau boleh tahu seperti apa misal kendalanya itu pak ?

**Pak Faris** : Kendala itu seperti performa saya yang tiba-tiba turun padahal tidak mencancel orderan , istilahnya itu kalau bahasanya *driver* itu ngeblast mas, terjadi error saat selesai transaksi gopay dengan customer, dimana gopay tidak masuk ke saldo, dan alamat *customer* yang tidak muncul pada aplikasi, sehingga ini membuat saya kesulitan untuk mengantar order mas, apalagi jika *customer* merupakan pendatang di Pasuruan, jadi saat ditanya langsung pengirimannya kemana, mereka kesulitan menyebutkan alamatnya.

**Agus Wima** : Untuk kendala tersebut apakah semua *driver* mengalami hal yang sama ?

**Pak Faris** : Tidak mesti mas, setiap *driver* terkadang mengalami masalah yang tidak sama dengan yang lainnya.



**D. Dokumentasi**



Wawancara bersama Bapak Faris



Foto bersama Bapak Faris



Pengisian Kuisisioner di Basecamp Sukun



Pengisian Kuisisioner di Basecamp Buburqu





Pengisian Kuisiomer di Basecamp Penjara



Pengisian Kuisiomer di Basecamp Sarinah