



Lampiran 1. Kuesioner *Pieces Framework*

Dengan Hormat,

Saya Fadila Amanda Putri, mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Penelitian ini ditujukan untuk tugas akhir atau skripsi sebagai usulan perbaikan kualitas pelayanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek di Provinsi Banten menggunakan model Pieces, metode *customer satisfaction index* (CSI), *importance performance analysis* (IPA), dan *Quality Function Deployment* (QFD). Hasil kuesioner ini hanya untuk kepentingan ilmiah. Untuk itu, seluruh informasi yang anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dengan baik. Terima kasih atas kesediaan dan waktu yang Anda berikan.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
 Umur :
 Jenis Kelamin :
 Domisili :
 Frekuensi Penggunaan:

KUESIONER PIECES

Harapan: Ekspektasi pengguna terhadap kualitas pelayanan Gojek

Kepuasan: Pelayanan yang sebenarnya diterima pengguna (persepsi)

Kategori Penilaian

1 = Sangat Kurang

2 = Kurang

3 = Cukup

4 = Baik

5 = Sangat Baik

No	Pernyataan <i>Performance</i>	Persepsi					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Fitur GoRide pada aplikasi Gojek mudah di akses oleh pengguna										
2	Fitur GoRide pada aplikasi Gojek dapat merespon suatu perintah atau pembatalan dengan cepat										
3	Menu navigasi yang tersedia pada fitur GoRide di aplikasi Gojek mudah digunakan dan interaktif										
4	Aplikasi memiliki kualitas <i>loading</i> yang cepat										
5	Fitur GoRide pada aplikasi Gojek jarang mengalami <i>error</i> pada saat digunakan										
6	Fitur GoRide pada aplikasi Gojek dapat mengoperasikan sejumlah perintah dalam waktu relatif singkat tanpa hambatan										
7	Pengemudi cepat tanggap dalam melayani pesanan pengguna										
8	Pengemudi menyediakan atribut kendaraan yang lengkap (helm standar SNI dan jas hujan)										
	<i>Information</i>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Informasi yang ditampilkan pada fitur GoRide di aplikasi Gojek jelas dan lengkap (seperti nama pengemudi dan plat kendaraan)										
10	Menu dan informasi yang tersedia pada fitur GoRide di aplikasi Gojek mudah untuk dipelajari dan dipahami										
11	Lokasi GPS yang tersedia pada fitur GoRide di aplikasi Gojek tepat dan akurat										
12	Pengemudi yang datang sesuai dengan yang tertera pada aplikasi Gojek										
13	Pengemudi datang tepat waktu sesuai estimasi aplikasi Gojek										
14	Terdapat pemberitahuan yang jelas apabila pengemudi terlambat datang										
15	Pengemudi dapat dengan mudah untuk dihubungi										
	<i>Economics</i>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	Harga jasa yang ditawarkan sebanding dengan pelayanan yang diberikan										
17	Harga jasa yang ditawarkan lebih rendah dibandingkan dengan ojek pangkalan dan aplikasi sebanding										
18	Harga jasa yang dikenakan pengemudi sesuai dengan aplikasi										
	<i>Control & Security</i>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	Pengemudi selalu mematuhi peraturan lalu lintas										
20	Pengemudi bertanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan penumpang										
21	Kecepatan kendaraan sesuai dengan yang dianjurkan perusahaan (paling tinggi 100 km/jam untuk jalan bebas hambatan, paling tinggi 80 km/jam untuk jalan antar kota, paling tinggi 50 km/jam untuk kawasan pemukiman)										

<i>Efficiency</i>		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
22	Aplikasi Gojek meringankan pengguna dari segi biaya, waktu dan tenaga											
23	Aplikasi Gojek menyediakan metode pembayaran transaksi yang bervariasi (<i>cash dan e-wallet</i>)											
24	Pengemudi mengantarkan pengguna ke lokasi melalui rute terbaik											
25	Pengguna dapat dengan mudah menghubungi <i>customer service</i> apabila mengalami kendala pada aplikasi Gojek											
<i>Service</i>		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
26	Pengemudi menggunakan kendaraan yang sesuai dengan standar pelayanan (terdapat kaca spion, lampu utama kendaraan menyala, knalpot standar, pijakan kaki penumpang)											
27	Pengemudi mengantarkan pengguna sampai tujuan dengan selamat											
28	Pengemudi mengutamakan keselamatan pengguna											
29	Pengemudi responsif terhadap permintaan pengguna											
30	Pengemudi mampu melayani pengguna dengan baik											



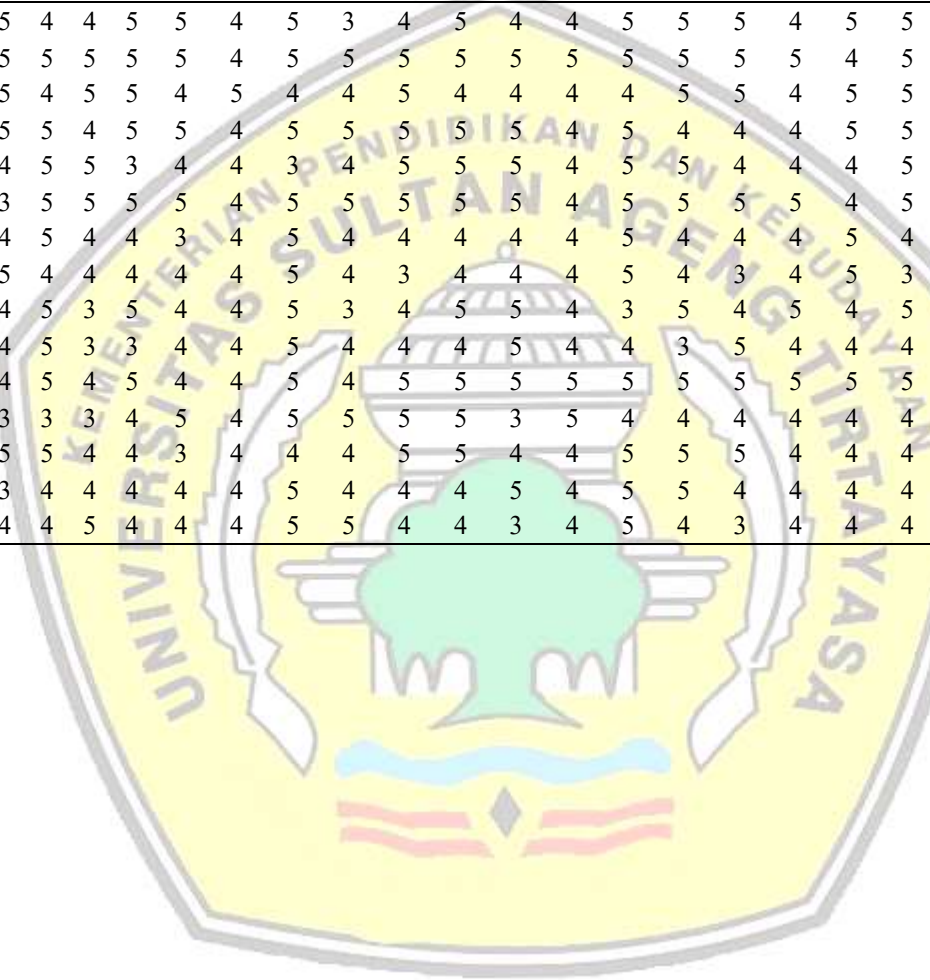
Lampiran 2. Tabel Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan

Responden	Kepentingan																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	21	22	23	24	25	26	27	29	30	
1	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
10	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
14	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
15	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
19	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
20	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
22	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
23	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
26	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4

Responden	Kepentingan																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	21	22	23	24	25	26	27	29	30
27	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
30	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
38	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
40	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
53	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3

Responden	Kepentingan																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	21	22	23	24	25	26	27	29	30	
55	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	5	
59	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
60	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
61	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
62	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	
63	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
64	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	
65	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	
66	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	
67	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	
68	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	
69	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	
70	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
71	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	
72	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	
73	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
74	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
75	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	
76	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	
77	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	
78	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	
79	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	
82	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3

Responden	Kepentingan																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	21	22	23	24	25	26	27	29	30	
83	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
84	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
85	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
86	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
87	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
88	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
89	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
90	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	5	3	5	4	4	
91	5	5	4	3	3	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
92	5	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5
93	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
94	5	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4
95	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
96	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
97	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4



Lampiran 3. Tabel Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan

Responden	Harapan																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
7	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
8	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	
10	4	4	5	4	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
11	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
12	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	
14	4	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	
17	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	3	4	
19	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	2	
20	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	
21	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
22	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	4	
23	4	3	4	4	4	5	2	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	

Responden	Harapan																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
24	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
25	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4
26	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	
27	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	
28	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
29	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	
31	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
38	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
39	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
40	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	3	2	
41	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	5	3	3	3
42	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
46	4	3	3	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	
50	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

Responden	Harapan																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	2	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
55	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
58	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
60	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
61	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	5	3	4	
62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
63	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	
64	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
65	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
66	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	4	2	5	3	2	3	
67	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	2	4	
68	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	
69	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	
70	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	5	3	3	3	
71	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	
72	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
73	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
74	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	
75	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	
76	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
77	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
78	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
79	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
80	3	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
81	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	

Responden	Harapan																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
82	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
83	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
84	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
85	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	
86	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	
87	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	
88	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
89	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
90	4	4	5	5	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
91	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	
92	4	4	4	5	4	4	3	3	5	3	4	5	5	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	
93	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4
94	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
95	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
96	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
97	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3

Lampiran 4. Standar operasional prosedur (SOP) Pengemudi Gojek

Penampilan	Jaket Resmi Gojek Helm Standar SNI Celana Panjang Sepatu Tertutup Baju Berkerah
Kondisi Kendaraan	Pijakan Kaki untuk Penumpang Kaca Spion (Sepasang) Lampu Utama Kendaraan Menyala Lampu Sen Dapat Digunakan Knalpot Standar (Bukan yang mengeluarkan suara nyaring)
1. Order Berhasil Diambil	Konfirmasi dengan menghubungi pengguna (melalui aplikasi)
2. Sampai Lokasi	Menghubungi pengguna bahwa pengemudi sudah sampai Format minimal: "Halo! Saya sudah sampai di lokasi penjemputan, Terimakasih"
3. Bertemu Penumpang	Sapa penumpang Format minimal: "Pak/Bu <nama pengguna> ya? Tujuan ke <nama tujuan> ya? Tawarkan masker
Layanan Kepada Penumpang	Berikan helm resmi Gojek Pastikan pijakan kaki penumpang siap digunakan Geser tombol "Pick Up" sebelum memulai perjalanan
4. Selama Perjalanan	Tanyakan referensi rute perjalanan Format minimal: "Biasanya lewat mana ya Pak/Bu? Tidak memulai pembicaraan yang tidak perlu dengan penumpang, kecuali: *Hujan, menawarkan untuk berhenti atau menggunakan jas hujan *Ganti rute karena macet *Isi Bensin *Jika penumpang ingin mampir ke suatu tempat yang searah dengan rute tujuan
5. Sampai di Tujuan	Jika pembayaran tunai, berikan kembalian kepada pengguna Ucapkan Terimakasih kepada penumpang Format minimal: "Terimakasih sudah menggunakan Gojek, Pak/Bu <nama pengguna> Pastikan tidak ada barang penumpang yang tertinggal Geser tombol selesai

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : Fadila Amanda Putri
 Nim : 3333200050
 Tempat, Tanggal Lahir : Bukittinggi, 14 Juni 2002
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Alamat : Jalan Batu Kalimaya No 7, Penyairan Atas,
 Kelurahan Kota Bumi, Purwakarta, Kota Cilegon,
 Banten
 Alamat Email : fadilaamandaputri02@gmail.com



Riwayat Pendidikan

1. SDN 18 Koto Tengah
2. SMPN 1 Tilatang Kamang
3. SMAN 1 Tilatang Kamang
4. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Riwayat Organisasi dan Kepanitiaan

1. Himpunan Mahasiswa Teknik Industri FT UNTIRTA sebagai Anggota Departemen Huminfo (2021-2022)
2. Himpunan Mahasiswa Teknik Industri FT UNTIRTA sebagai Anggota Departemen Huminfo (2022-2023)