

Lampiran 1

PRASURVEY

Prasurvey Penelitian

Data Responden

Nama :

Usia :

Penggunaan Go-jek : kali

PETUNJUK PENGISIAN

Responden cukup memberi tanda (√) pada pilihan yang tersedia dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i. Setiap pertanyaan hanya mengharpak satu jawaban.

No	Keluhan Konsumen	Ya	Tidak
1	Driver menggunakan atribut		
2	Driver mengatar ketujuan dengan tepat		
3	Driver melayani dengan ramah		
4	Driver menjemput dengan tepat waktu		
5	Driver kurang memahami maps		
6	Driver membatalkan secara sepihak		
7	Driver mematuhi peraturan lalulintas		

Lampiran 2

Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Berikut ini adalah Kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang **Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Go-Jek Bandar Lampung Dengan Metode Customer Statifaction Index Dan Importance Performance Analysis**. Jika Anda berusia 17 s/d 40 tahun dan sudah menggunakan jasa Go-Jek minimal 3 kali, mohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasi Anda sekalian untuk mengisi kuesioner yang ada, saya ucapkan banyak terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Usia :
Jenis Kelamin :

DAFTAR KUESIONER

Mohon untuk memberikan tanda (✓) pada setiap pertanyaan yang Anda pilih.

Keterangan :

Kepentingan			Kinerja		
SH	=	Sangat Harap	SP	=	Sangat Puas
H	=	Harap	P	=	Puas
CH	=	Cukup Harap	CP	=	Cukup Puas
TH	=	Tidak Harap	TP	=	Tidak Puas
STH	=	Sangan Tidak Harap	STP	=	Sangat Tidak Puas

[illegible]

[illegible]

12.	Driver Go-Jek berpenampilan rapi										
13.	Go-jek memberikan kemudahan dalam menerima laporan keluhan.										
14.	Aplikasi Go-jek mudah digunakan.										
15.	Ada Pemberian diskon										

-TERIMAKASIH-

Lampiran 3

Hasil Jawaban Responden

Data Harapan (Kepentingan)

NO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL
1.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
2.	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	66
3.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
4.	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	62
5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	57
6	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	64
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
8	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	63
9	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	67
10	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	64
11	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	67
12	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	71
13	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	68
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58
15	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	63
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
18	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	63
19	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	71
20	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	63
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	58

[illegible]

[illegible]

70	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58
71	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	61
72	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	68
73	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	56
74	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	60
75	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	66
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
77	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	63
78	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	70
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
81	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	63
82	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	66
83	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	68
84	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	62
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
86	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58
87	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	69
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
90	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	71
91	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	62
92	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58
93	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	71

94	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	64
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
96	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	59
97	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	67
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
99	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
100	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	70

Data Kinerja

[illegible]

22	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3	54
23	3	3	3	3	5	3	3	5	3	4	3	4	3	3	3	51
24	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	53
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
27	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	61
28	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	61
29	3	3	4	3	5	3	3	5	3	3	4	4	4	4	3	54
30	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	59
31	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	3	64
32	4	5	5	3	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	65
33	4	5	5	3	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	3	64
34	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	64
35	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	66
36	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	65
37	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	67
38	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3	4	4	62
39	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	63
40	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	61
41	3	5	4	4	3	3	3	4	5	3	4	5	4	4	3	57
42	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	63
43	4	5	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	58
44	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	56
45	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	3	5	4	59

46	4	4	3	3	4	5	3	3	5	4	4	4	4	5	4	59
47	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4	3	5	4	5	4	60
48	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	62
49	5	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	64
50	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	66
51	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	3	62
52	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	63
53	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	67
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	61
55	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	63
56	3	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	59
57	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	67
58	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	66
59	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	64
60	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	63
61	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	64
62	5	5	4	5	5	3	3	4	5	3	4	5	5	5	4	65
63	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	5	5	4	5	67
64	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	65
65	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	64
66	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	64
67	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	65
68	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	3	5	4	4	4	64
69	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	65

70	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	64
71	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	62
72	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	63
73	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	65
74	5	3	5	3	5	4	3	5	5	3	4	3	5	5	3	61
75	5	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	64
76	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	63
77	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	60
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61
79	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	62
80	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	62
81	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	65
82	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	65
83	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	70
84	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	71
85	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	69
86	3	5	5	4	3	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	66
87	4	5	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	5	5	5	65
88	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	63
89	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	58
90	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	57
91	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	62
92	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	69
93	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	65

94	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	70
95	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	68
96	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	65
97	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	66
98	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	65
99	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	62
10 0	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	66

Lampiran 4

Karakteristik Responden

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

jenis kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
laki-laki	41	41.0	41.0	41.0
Valid perempuan	59	59.0	59.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

2. Responden Berdasarkan Usia

usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-24	53	53.0	53.0	53.0
Valid 25-32	37	37.0	37.0	90.0
33-40	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 5
Hasil Jawaban Responden

1. Jawaban Responden berdasarkan Harapan

pertanyaan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
puas	75	75.0	75.0	75.0
Valid sangat puas	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
puas	62	62.0	62.0	62.0
Valid sangat puas	38	38.0	38.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
puas	69	69.0	69.0	69.0
Valid sangat puas	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
cukup puas	13	13.0	13.0	13.0
Valid puas	86	86.0	86.0	99.0
sangat puas	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
cukup puas	6	6.0	6.0	6.0
Valid puas	94	94.0	94.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
puas	66	66.0	66.0	66.0
Valid sangat puas	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan 7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
puas	69	69.0	69.0	69.0
Valid sangat puas	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan 8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
puas	67	67.0	67.0	67.0
Valid sangat puas	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan 9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
puas	75	75.0	75.0	75.0
Valid sangat puas	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	puas	67	67.0	67.0	67.0
	sangat puas	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan 11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	puas	73	73.0	73.0	73.0
	sangat puas	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan 12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup puas	13	13.0	13.0	13.0
	puas	86	86.0	86.0	99.0
	sangat puas	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan 13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup puas	7	7.0	7.0	7.0
	puas	93	93.0	93.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan 14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
puas	64	64.0	64.0	64.0
Valid sangat puas	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan 15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
puas	74	74.0	74.0	74.0
Valid sangat puas	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

total

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
56	5	5.0	5.0	5.0
58	10	10.0	10.0	15.0
59	1	1.0	1.0	16.0
60	25	25.0	25.0	41.0
61	4	4.0	4.0	45.0
62	7	7.0	7.0	52.0
63	10	10.0	10.0	62.0
64	8	8.0	8.0	70.0
Valid 65	4	4.0	4.0	74.0
66	3	3.0	3.0	77.0
67	4	4.0	4.0	81.0
68	4	4.0	4.0	85.0
69	3	3.0	3.0	88.0
70	2	2.0	2.0	90.0
71	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

2. Jawaban Responden berdasarkan Kinerja

K1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	10	10.0	10.0	10.0
Valid 4	60	60.0	60.0	70.0
5	30	30.0	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	14	14.0	14.0	14.0
Valid 4	50	50.0	50.0	64.0
5	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	13	13.0	13.0	13.0
Valid 4	50	50.0	50.0	63.0
5	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	20	20.0	20.0	20.0
Valid 4	66	66.0	66.0	86.0
5	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	5	5.0	5.0	5.0
Valid 4	59	59.0	59.0	64.0
5	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	23	23.0	23.0	23.0
Valid 4	53	53.0	53.0	76.0
5	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	34	34.0	34.0	34.0
Valid 4	59	59.0	59.0	93.0
5	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	5	5.0	5.0	5.0
Valid 4	47	47.0	47.0	52.0
5	48	48.0	48.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	14	14.0	14.0	14.0
4	59	59.0	59.0	73.0
5	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	11	11.0	11.0	11.0
4	72	72.0	72.0	83.0
5	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	15	15.0	15.0	15.0
4	70	70.0	70.0	85.0
5	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	4	4.0	4.0	4.0
4	53	53.0	53.0	57.0
5	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	18	18.0	18.0	18.0
4	65	65.0	65.0	83.0
5	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	8	8.0	8.0	8.0
4	59	59.0	59.0	67.0
5	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	17	17.0	17.0	17.0
4	65	65.0	65.0	82.0
5	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

TOTALK

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
50	1	1.0	1.0	1.0
51	1	1.0	1.0	2.0
53	1	1.0	1.0	3.0
54	5	5.0	5.0	8.0
55	1	1.0	1.0	9.0
56	2	2.0	2.0	11.0
57	4	4.0	4.0	15.0
58	2	2.0	2.0	17.0
59	6	6.0	6.0	23.0
60	9	9.0	9.0	32.0
61	12	12.0	12.0	44.0
Valid 62	8	8.0	8.0	52.0
63	8	8.0	8.0	60.0
64	11	11.0	11.0	71.0
65	13	13.0	13.0	84.0
66	6	6.0	6.0	90.0
67	4	4.0	4.0	94.0
68	1	1.0	1.0	95.0
69	2	2.0	2.0	97.0
70	2	2.0	2.0	99.0
71	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 6

Hasil Uji Validitas

1. Hasil Uji Validitas Harapan

	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	total
P 1	1	.547**	.662**	.261**	.146	.658**	.662**	.430**	.947**	.528**	.377**	.195	.158	.625**	.342**	.766**
P 2	.547**	1	.589**	.323**	.198*	.656**	.589**	.458**	.547**	.896**	.406**	.323**	.215*	.615**	.334**	.793**
P 3	.662**	.589**	1	.227*	.169	.523**	.953**	.311**	.612**	.587**	.420**	.227*	.184	.533**	.391**	.760**
P 4	.261**	.323**	.227*	1	.509**	.303**	.227*	.238*	.261**	.298**	.206*	.920**	.460**	.313**	.201*	.511**
P 5	.146	.198*	.169	.509**	1	.181	.169	.177	.146	.177	.154	.509**	.921**	.189	.150	.391**
P 6	.658**	.656**	.523**	.303**	.181	1	.523**	.304**	.609**	.664**	.419**	.243*	.197*	.957**	.393**	.782**
P 7	.662**	.589**	.953**	.227*	.169	.523**	1	.311**	.612**	.587**	.420**	.227*	.184	.533**	.441**	.765**
P 8	.430**	.458**	.311**	.238*	.177	.304**	.311**	1	.430**	.502**	.627**	.238*	.193	.271**	.602**	.623**
P 9	.947**	.547**	.612**	.261**	.146	.609**	.612**	.430**	1	.528**	.429**	.261**	.158	.577**	.395**	.766**
P 10	.528**	.896**	.587**	.298**	.177	.664**	.587**	.502**	.528**	1	.340**	.238*	.193	.626**	.360**	.783**
P 11	.377**	.406**	.420**	.206*	.154	.419**	.420**	.627**	.429**	.340**	1	.269**	.167	.389**	.923**	.669**
P 12	.195	.323**	.227*	.920**	.509**	.243*	.227*	.238*	.261**	.238*	.269**	1	.460**	.254*	.265**	.505**
P 13	.158	.215*	.184	.460**	.921**	.197*	.184	.193	.158	.193	.167	.460**	1	.206*	.163	.410**
P 14	.625**	.615**	.533**	.313**	.189	.957**	.533**	.271**	.577**	.626**	.389**	.254*	.206*	1	.410**	.768**
P 15	.342**	.334**	.391**	.201*	.150	.393**	.441**	.602**	.395**	.360**	.923**	.265**	.163	.410**	1	.650**
total	.766**	.793**	.760**	.511**	.391**	.782**	.765**	.623**	.766**	.783**	.669**	.505**	.410**	.768**	.650**	1

2. Hasil uji Validitas Kinerja

	K 1	K 2	K 3	K 4	K 5	K 6	K 7	K 8	K 9	K 10	K 11	K 12	K 13	K 14	K 15	total
K 1	1	.780**	.202	.627**	-.384*	.780**	.380*	-.515**	.780**	.479**	.176	.304	.176	.202	1.000**	.765**
K 2	.780**	1	.373*	.613**	-.299	1.000**	.373*	-.433*	1.000**	.347	.063	.390*	.443*	.373*	.780**	.884**
K 3	.202	.373*	1	.380*	-.351	.373*	.489**	-.277	.373*	-.015	.337	.333	.539**	1.000**	.202	.636**
K 4	.627**	.613**	.380*	1	-.384*	.613**	.380*	-.676**	.613**	.479**	.176	.304	.388*	.380*	.627**	.694**
K 5	-.384*	-.299	-.351	- .384*	1	-.299	-.351	.115	-.299	-.332	-.284	-.450*	-.284	-.351	-.384*	-.408*
K 6	.780**	1.000**	.373*	.613**	-.299	1	.373*	-.433*	1.000**	.347	.063	.390*	.443*	.373*	.780**	.884**
K 7	.380*	.373*	.489**	.380*	-.351	.373*	1	-.277	.373*	.207	.337	.333	.337	.489**	.380*	.614**
K 8	-.515**	-.433*	-.277	- .676**	.115	-.433*	-.277	1	-.433*	- .480**	.000	-.290	-.183	-.277	-.515**	-.453*
K 9	.780**	1.000**	.373*	.613**	-.299	1.000**	.373*	-.433*	1	.347	.063	.390*	.443*	.373*	.780**	.884**
K 10	.479**	.347	-.015	.479**	-.332	.347	.207	-.480**	.347	1	.088	.216	.088	-.015	.479**	.384*
K 11	.176	.063	.337	.176	-.284	.063	.337	.000	.063	.088	1	.247	.520**	.337	.176	.398*
K 12	.304	.390*	.333	.304	-.450*	.390*	.333	-.290	.390*	.216	.247	1	.247	.333	.304	.511**
K 13	.176	.443*	.539**	.388*	-.284	.443*	.337	-.183	.443*	.088	.520**	.247	1	.539**	.176	.613**
K 14	.202	.373*	1.000**	.380*	-.351	.373*	.489**	-.277	.373*	-.015	.337	.333	.539**	1	.202	.636**
K 15	1.000**	.780**	.202	.627**	-.384*	.780**	.380*	-.515**	.780**	.479**	.176	.304	.176	.202	1	.765**

total	.765**	.884**	.636**	.694**	-.408*	.884**	.614**	-.453*	.884**	.384*	.398*	.511**	.613**	.636**	.765**	1
-------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	-------	-------	--------	--------	--------	--------	---

Lampiran 7
Hasil Uji Reliabilitas
1. Hasil Uji Reliabilitas Harapan

Case Processing Summary			Reliability Statistics	
			Cronbach's Alpha	N of Items
Cases	Valid	30	.910	15
	Excluded ^a	0		
	Total	30		

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

2. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja

Case Processing Summary			Reliability Statistics	
			Cronbach's Alpha	N of Items
Cases	Valid	30	.799	15
	Excluded ^a	0		
	Total	30		

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Lampiran 8

Hasil Uji Perhitungan IPA

1. Tingkat Harapan

Atribut	TH	KH	CH	H	SH	N	TOTAL	RATA - RATA
bobot	1	2	3	4	5			
Manfaat yang didapat dari Go-jek sesuai dengan harga yang dibayarkan.	0	0	0	75	25	100	425	4.25
Go-jek lebih murah dibandingkan dengan transportasi konvensional.	0	0	0	62	38	100	438	4.38
Biaya relative terjangkau dibandingkan menggunakan transportasi umum.	0	0	0	69	31	100	431	4.31
Driver Go-Jek mudah dihubungi karena tertera nomer handphone para driver.	0	0	13	86	1	100	388	3.88
Kendaraan Go-jek memiliki tampilan yang baik.	0	0	24	69	7	100	383	3.83
Pelayanan yang diberikan Go-Jek dapat di percaya	0	0	0	66	34	100	434	4.34
Go-jek memberikan ganti rugi jika ada pesanan yang tidak sesuai maupun pembatalan ordera secara sepihak oleh driver.	0	0	0	69	31	100	431	4.31
Driver bersikap sopan kepada pelanggan.	0	0	0	67	33	100	433	4.33
Driver cepat tanggap dalam memproses orderan pelanggan.	0	0	0	75	25	100	425	4.25
Driver mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang (helm, masker, jas hujan, kecepatan yang stabil dan tidak ugal – ugalan)	0	0	0	39	61	100	461	4.61
Driver Go-jek selalu menggunakan GPS <i>smartphone</i> jika tidak tahu rute perjalanan	0	0	0	73	27	100	427	4.27

yang ditempuh.								
Driver Go-Jek berpenampilan rapi	0	0	13	86	1	100	388	3.88
Go-jek memberikan kemudahan dalam menerima laporan keluhan.	0	0	7	93	0	100	393	3.93
Aplikasi Go-jek mudah digunakan.	0	0	0	64	36	100	436	4.36
Ada Pemberian diskon	0	0	0	74	26	100	426	4.26

2. Tingkat Kinerja

Atribut	TP	KP	CP	P	SP	N	TOTAL	RATA - RATA
bobot	1	2	3	4	5			
Manfaat yang didapat dari Go-jek sesuai dengan harga yang dibayarkan.	0	0	10	60	30	100	420	4.20
Go-jek lebih murah dibandingkan dengan transportasi konvensional.	0	0	14	50	36	100	422	4.22
Biaya relative terjangkau dibandingkan menggunakan transportasi umum.	0	0	13	50	37	100	424	4.24
Driver Go-Jek mudah dihubungi karena tertera nomer handphone para driver.	0	0	20	66	14	100	394	3.94
Kendaraan Go-jek memiliki tampilan yang baik.	0	0	5	59	36	100	431	4.31
Pelayanan yang diberikan Go-Jek dapat di percaya	0	0	23	53	24	100	401	4.01
Go-jek memberikan ganti rugi jika ada pesanan yang tidak sesuai maupun pembatalan ordera secara sepihak oleh driver.	0	0	34	59	7	100	373	3.73
Driver bersikap sopan kepada pelanggan.	0	0	5	47	48	100	443	4.43
Driver cepat tanggap dalam memproses orderan pelanggan.	0	0	14	59	27	100	413	4.13
Driver mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang (helm, masker, jas hujan,	0	0	11	72	17	100	406	4.06

kecepatan yang stabil dan tidak ugal – ugalan)								
Driver Go-jek selalu menggunakan GPS <i>smartphone</i> jika tidak tahu rute perjalanan yang ditempuh.	0	0	15	70	15	100	400	4.00
Driver Go-Jek berpenampilan rapi	0	0	4	53	43	100	439	4.39
Go-jek memberikan kemudahan dalam menerima laporan keluhan.	0	0	18	65	17	100	399	3.99
Aplikasi Go-jek mudah digunakan.	0	0	8	59	33	100	425	4.25
Ada Pemberian diskon	0	0	17	65	18	100	401	4.01

3. Nilai IPA

No	Atribut	Harapan	Kinerja
1	Manfaat yang didapat dari Go-jek sesuai dengan harga yang dibayarkan.	4.25	4.20
2	Go-jek lebih murah dibandingkan dengan transportasi konvensional.	4.38	4.22
3	Biaya relative terjangkau dibandingkan menggunakan transportasi umum.	4.31	4.24
4	Driver Go-Jek mudah dihubungi karena tertera nomer handphone para driver.	3.88	3.94
5	Kendaraan Go-jek memiliki tampilan yang baik.	3.83	4.31
6	Pelayanan yang diberikan Go-Jek dapat di percaya	4.34	4.01
7	Go-jek memberikan ganti rugi jika ada pesanan yang tidak sesuai maupun pembatalan ordera secara sepihak oleh driver.	4.31	3.73
8	Driver bersikap sopan kepada pelanggan.	4.33	4.43
9	Driver cepat tanggap dalam memproses orderan pelanggan.	4.25	4.13
10	Driver mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang (helm, masker, jas hujan, kecepatan yang stabil dan tidak ugal – ugalan)	4.61	4.06
11	Driver Go-jek selalu menggunakan GPS <i>smartphone</i> jika tidak tahu rute perjalanan yang ditempuh.	4.27	4.00

12	Driver Go-Jek berpenampilan rapi	3.88	4.39
13	Go-jek memberikan kemudahan dalam menerima laporan keluhan.	3.93	3.99
14	Aplikasi Go-jek mudah digunakan.	4.36	4.25
15	Ada Pemberian diskon	4.26	4.01

Lampiran 9

Hasil Uji Perhitungan CSI

1. Mean Importance Score

Nilai rata – rata tingkat harapan

	ATRIBUT	TH	KH	CH	H	SH	N	TOTAL	MIS
	BOBOT	1	2	3	4	5			
H1	Manfaat yang didapat dari Go-jek sesuai dengan harga yang dibayarkan.	0	0	0	75	25	100	425	4.25
H2	Go-jek lebih murah dibandingkan dengan transportasi konvensional.	0	0	0	62	38	100	438	4.38
H3	Biaya relative terjangkau dibandingkan menggunakan transportasi umum.	0	0	0	69	31	100	431	4.31
H4	Driver Go-Jek mudah dihubungi karena tertera nomer handphone para driver.	0	0	13	86	1	100	388	3.88
H5	Kendaraan Go-jek memiliki tampilan yang baik.	0	0	24	69	7	100	383	3.83
H6	Pelayanan yang diberikan Go-Jek dapat di percaya	0	0	0	66	34	100	434	4.34
H7	Go-jek memberikan ganti rugi jika ada pesanan yang tidak sesuai maupun pembatalan ordera secara sepihak oleh driver.	0	0	0	69	31	100	431	4.31
H8	Driver bersikap sopan kepada pelanggan.	0	0	0	67	33	100	433	4.33
H9	Driver cepat tanggap	0	0	0	75	25	100	425	4.25

[illegible]

2. Mean Satisfaction Score

Nilai rata – rata tingkat kinerja

ATRIBUT		TP	KP	CP	P	SP	N	TOTAL	MSS
BOBOT		1	2	3	4	5			
K1	Manfaat yang didapat dari Go-jek sesuai dengan Karga yang dibayarkan.	0	0	10	60	30	100	420	4.20
K2	Go-jek lebih murah dibandingkan dengan transportasi konvensional.	0	0	14	50	36	100	422	4.22
K3	Biaya relative terjangkau dibandingkan menggunakan transportasi umum.	0	0	13	50	37	100	424	4.24
K4	Driver Go-Jek mudah dihubungi karena tertera nomer kontak para driver.	0	0	20	66	14	100	394	3.94
K5	Kendaraan Go-jek memiliki tampilan yang baik.	0	0	5	59	36	100	431	4.31
K6	Pelayanan yang diberikan Go-Jek dapat di percaya	0	0	23	53	24	100	401	4.01
K7	Go-jek memberikan ganti rugi jika ada pesanan yang tidak sesuai maupun pembatalan ordera secara sepihak oleh driver.	0	0	34	59	7	100	373	3.73
K8	Driver bersikap sopan kepada pelanggan.	0	0	5	47	48	100	443	4.43

[illegible]

3. WEIGHT FACTORS

No	Atribut	Nilai Harapan	Nilai Total Harapan	WF
P1	Manfaat yang didapat dari Go-jek sesuai dengan harga yang dibayarkan.	4.25	63.19	0.067
P2	Go-jek lebih murah dibandingkan dengan transportasi konvensional.	4.38	63.19	0.069
P3	Biaya relative terjangkau dibandingkan menggunakan transportasi umum.	4.31	63.19	0.068
P4	Driver Go-Jek mudah dihubungi karena tertera nomer handphone para driver.	3.88	63.19	0.061
P5	Kendaraan Go-jek memiliki tampilan yang baik.	3.83	63.19	0.061
P6	Pelayanan yang diberikan Go-Jek dapat di percaya	4.34	63.19	0.069
P7	Go-jek memberikan ganti rugi jika ada pesanan yang tidak sesuai maupun pembatalan ordera secara sepihak oleh driver.	4.31	63.19	0.068
P8	Driver bersikap sopan kepada pelanggan.	4.33	63.19	0.069
P9	Driver cepat tanggap dalam memproses orderan pelanggan.	4.25	63.19	0.067
P10	Driver mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang (helm, masker, jas hujan, kecepatan yang stabil dan tidak ugal – ugalan)	4.61	63.19	0.073
P11	Driver Go-jek selalu menggunakan GPS <i>smartphone</i> jika tidak tahu rute perjalanan yang ditempuh.	4.27	63.19	0.068
P12	Driver Go-Jek berpenampilan rapi	3.88	63.19	0.061
P13	Go-jek memberikan kemudahan dalam menerima laporan keluhan.	3.93	63.19	0.062
P14	Aplikasi Go-jek mudah digunakan.	4.36	63.19	0.069
P15	Ada Pemberian diskon	4.26	63.19	0.067
total				1.000

4. WS dan CSI

No	Atribut	WF	MSS	WS
P1	Manfaat yang didapat dari Go-jek sesuai dengan harga yang dibayarkan.	0.067	4.20	0.282
P2	Go-jek lebih murah dibandingkan dengan transportasi konvensional.	0.069	4.22	0.293
P3	Biaya relative terjangkau dibandingkan menggunakan transportasi umum.	0.068	4.24	0.289
P4	Driver Go-Jek mudah dihubungi karena tertera nomer handphone para driver.	0.061	3.94	0.242
P5	Kendaraan Go-jek memiliki tampilan yang baik.	0.061	4.31	0.261
P6	Pelayanan yang diberikan Go-Jek dapat di percaya	0.069	4.01	0.275
P7	Go-jek memberikan ganti rugi jika ada pesanan yang tidak sesuai maupun pembatalan ordera secara sepihak oleh driver.	0.068	3.73	0.254
P8	Driver bersikap sopan kepada pelanggan.	0.069	4.43	0.304
P9	Driver cepat tanggap dalam memproses orderan pelanggan.	0.067	4.13	0.278
P10	Driver mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang (helm, masker, jas hujan, kecepatan yang stabil dan tidak ugal – ugalan)	0.073	4.06	0.296
P11	Driver Go-jek selalu menggunakan GPS <i>smartphone</i> jika tidak tahu rute perjalanan yang ditempuh.	0.068	4.00	0.270
P12	Driver Go-Jek berpenampilan rapi	0.061	4.39	0.270
P13	Go-jek memberikan kemudahan dalam menerima laporan keluhan.	0.062	3.99	0.248
P14	Aplikasi Go-jek mudah digunakan.	0.069	4.25	0.293
P15	Ada Pemberian diskon	0.067	4.01	0.270
total				4.126

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WSi}{HS} \times 100\% = 83\%$$

LAMPIRAN