**Kuisioner Penelitian**

Kuesioner Penelitian Tugas Akhir (Tesis)

Assalamualaikum Wr Wb, Shalom, Om Swastyastu, Namo Buddhaya, Salam Kebajikan, Salam Sejahtera bagi kita semua.

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Bernadine Lorena Yanwar mahasiswi Magister Manajemen Universitas Bengkulu. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk memenuhi tugas akhir (tesis) dengan judul "Perilaku Masyarakat dalam Menggunakan Jasa Ojek Online di Indonesia", dan saya memohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian kali ini.

Adapun kriteria responden sebagai berikut:

1. Pengguna aplikasi Grab

2. Menggunakan aplikasi Grab (grab bike/grab car) minimal 5 kali dalam 6 bulan terakhir

3. Berusia 18 tahun keatas

4. Tinggal di pulau Sumatera atau Jawa

Perlu saya sampaikan bahwa yang anda kerjakan ini bukanlah tes, oleh karena itu saya sangat berharap kejujuran dan kermurnian jawaban yang diberikan. Jawaban yang anda berikan merupakan sumbangan yang sangat berharga bagi penelitian ini.

Saya menjamin semua jawaban yang anda berikan akan saya rahasiakan sesuai kode etik ilmiah dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Apabila ada yang ingin ditanyakan dapat menghubungi saya via email: bernadineyanwar@gmail.com

Waktu pengerjaan berkisar 10-15 menit

Terimakasih.

**KUISIONER PENELITIAN**

*Screening Question*

1. Apakah Anda pengguna aplikasi online Grab?

a. Ya (Lanjutkan ke pertanyaan berikutnya)

b. Tidak (STOP, Terimakasih atas partisipasi Anda)

2. Apakah anda berusia 18 tahun keatas?

a. Ya (Lanjutkan ke pertanyaan berikutnya)

b. Tidak (STOP, Terimakasih atas partisipasi Anda)

3. Apakah anda bertempat tinggal di pulau Sumatera/Jawa?

a. Ya (Lanjutkan ke pertanyaan berikutnya)

b. Tidak (STOP, Terimakasih atas partisipasi Anda)

4. Berapa kali Anda menggunakan aplikasi online Grab **dalam 6 bulan terakhir**?

a. ≥ 5 kali (Lanjutkan ke pertanyaan berikutnya)

b. Tidak pernah atau hanya sekali (STOP, Terimakasih atas partisipasi Anda)

Profil Responden

1. Nama Responden:

2. Jenis Kelamin:

a. Pria

b. Wanita

3. Email:

4. Usia:

a. 18-27 tahun

b. 28-37 tahun

c. 38-47 tahun

d. 48-57 tahun

5. Pekerjaan:

a. Pegawai Negeri Sipil (PNS)

b. Wiraswasta

c. Pegawai Swasta/BUMN/BPD

d. Mahasiswa

e. Tidak Bekerja

6. Seberapa sering menggunakan aplikasi *online* Grab dalam kurun waktu 6 bulan terakhir?

a. 5 kali

b. 5-10 kali

c. 10-15 kali

d. > 15 kali

7. Lebih menyukai aplikasi *online* yang mana?

a. Grab

b. Gojek

**Kualitas Pelayanan**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pernyataan | STS | TS | N | S | SS |
|  | Driver menggunakan jaket dan helm Grab di setiap pelayanan |  |  |  |  |  |
|  | Driver berpakaian rapi dan bersih |  |  |  |  |  |
|  | Driver mampu memberikan suasana yang nyaman |  |  |  |  |  |
|  | Driver memberikan perhatian pribadi terhadap pelanggan (misalnya: mengangkatkan barang bawaan) |  |  |  |  |  |
|  | Driver selalu memberikan ucapan terima kasih |  |  |  |  |  |
|  | Driver bersedia membantu pelanggan (misalnya: bersedia mengantarkan barang yang tertinggal) |  |  |  |  |  |
|  | Driver merespon dengan cepat saat menanggapi orderan pesanan |  |  |  |  |  |
|  | Mengantarkan pelanggan dengan rute tercepat |  |  |  |  |  |
|  | Ketika ada keluhan, driver menanggapi dengan cepat |  |  |  |  |  |
|  | Driver membawa kendaraan dengan aman terkendali |  |  |  |  |  |
|  | Driver selalu menjamin keselamatan penumpang |  |  |  |  |  |
|  | Driver mampu membuat pelanggan merasa aman |  |  |  |  |  |
|  | Driver bersikap sopan |  |  |  |  |  |
|  | Kualitas layanan yang diberikan mampu membuat pelanggan yakin untuk menggunakan Grab |  |  |  |  |  |
|  | Driver memberitahu jika mengalami keterlambatan dalam menjemput |  |  |  |  |  |
|  | Driver taat pada tata tertib lalu lintas |  |  |  |  |  |
|  | Driver handal dalam mengendarakan kendaraannya |  |  |  |  |  |
|  | Driver melayani pelanggan setiap waktu |  |  |  |  |  |

**Kepercayaan**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pernyataan | STS | TS | N | S | SS |
|  | Driver memilih rute terbaik saat pelayanan |  |  |  |  |  |
|  | Driver jujur dalam mengkonfirmasi biaya perjalanan |  |  |  |  |  |
|  | Driver memiliki reputasi yang baik |  |  |  |  |  |
|  | Driver melakukan pelayanan dengan ramah |  |  |  |  |  |
|  | Driver menerima pelanggan dengan berbagai rute perjalanan |  |  |  |  |  |
|  | Driver mengutamakan keselamatan penumpang |  |  |  |  |  |
|  | Selalu mengantarkan penumpang dengan baik |  |  |  |  |  |
|  | Driver mengetahui dengan baik rute / wilayah sekitar |  |  |  |  |  |
|  | Driver bekerja dengan kinerja yang maksimal |  |  |  |  |  |

**Persepsi Risiko**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pernyataan | STS | TS | N | S | SS |
|  | Harga tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan |  |  |  |  |  |
|  | Waktu terbuang sia-sia ketika menggunakan Grab |  |  |  |  |  |
|  | Tarif yang tergolong untuk kaum menengah ke atas |  |  |  |  |  |
|  | Pelayanan yang kurang memuaskan |  |  |  |  |  |
|  | Merasa menyesal setelah menggunakan Grab |  |  |  |  |  |
|  | Merasa kesulitan saat ingin melakukan pesanan |  |  |  |  |  |
|  | Driver mengalami keterlambatan pada saat penjemputan pelanggan |  |  |  |  |  |
|  | Khawatir akan mengalami pelecehan seksual |  |  |  |  |  |
|  | Khawatir personal data akan disebar/disalahgunakan |  |  |  |  |  |
|  | Khawatir akan mengalami kecelakaan lalu lintas saat menggunakan Grab |  |  |  |  |  |
|  | Khawatir akan mengalami perampokan |  |  |  |  |  |

**Kepuasan**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pernyataan | STS | TS | N | S | SS |
|  | Merasa puas atas kemampuan driver saat melayani penumpang |  |  |  |  |  |
|  | Merasa puas atas pelayanan yang diberikan |  |  |  |  |  |
|  | Merasa puas atas kesigapan driver dalam melayani penumpang |  |  |  |  |  |
|  | Merasa nyaman menggunakan jasa Grab |  |  |  |  |  |
|  | Merasa pelayanan yang diberikan melebihi dengan harapan pelanggan |  |  |  |  |  |
|  | Merasa puas atas layanan yang diberikan lebih baik dari pesaing |  |  |  |  |  |

**Loyalitas**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pernyataan | STS | TS | N | S | SS |
|  | Menggunakan Grab berkali-kali ketika membutuhkan jasa ojek online |  |  |  |  |  |
|  | Mereferensikan Grab kepada teman, saudara atau keluarga |  |  |  |  |  |
|  | Ketidaktertarikan menggunakan jasa ojek *online* lainnya |  |  |  |  |  |
|  | Menjadikan jasa transportasi Grab sebagai pilihan utama dalam melakukan aktivitas |  |  |  |  |  |
|  | Berusaha mengajak orang lain untuk menggunakan jasa Grab |  |  |  |  |  |