

LAMPIRAN I

KUESIONER

I. Kata Pengantar

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/Saudari

Pengguna Aplikasi GOJEK

Di Tempat

Saya Anthony William, mahasiswa program studi Entrepreneurship Universitas Agung Podomoro. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian sebagai syarat kelulusan. Oleh karena itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini.

Mohon jawab kuesioner ini sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari masing-masing. Semua informasi yang dicantumkan dijaga kerahasiannya. Data yang terkumpul hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Apabila Bapak/Ibu/Saudara/Saudari memiliki pertanyaan mengenai penelitian ini, silahkan hubungi saya melalui akun email 11200024@podomorouniversity.ac.id.

Atas perhatian, kerjasama, dan kesungguhannya, saya sangat berterima kasih kepada Bapak/Ibu/ Saudara/Saudari sekalian yang telah meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner ini.

Hormat saya,

Anthony William

II. Profil Responden

Isilah beberapa pertanyaan dibawah ini sesuai dengan kriteria diri anda!

A. Umur:

- Kurang dari 17 tahun
- 17 – 20 tahun
- 21 – 25 tahun
- 26 – 30 tahun
- 31 – 35 tahun
- 36 – 40 tahun
- 41 – 45 tahun
- Di atas 45 tahun

B. Jenis Kelamin:

- Laki-Laki
- Perempuan

C. Status Pendidikan:

- SMA
- Diploma 1 - 3
- Diploma 4/S1
- S2 – S3

D. Status Pekerjaan;

- Pelajar/Mahasiswa
- Karyawan
- Pengusaha/Wirausaha
- Professional (Dokter, Pengacara, dll)
- Unemployed dan lainnya

E. Apakah anda pengguna aplikasi GOJEK?

- Ya
- Tidak

F. Sudah berapa lama anda menggunakan aplikasi GOJEK:

- Tidak sampai 1 tahun
- 1 – 2 tahun
- 3 – 4 tahun



- Lebih dari 5 tahun

G. Domisili:

- Jakarta Pusat
- Jakarta Utara
- Jakarta Selatan
- Jakarta Barat
- Jakarta Timur

III. Kuesioner

Berilah tanda pada pilihan-pilihan yang tersedia untuk memberikan jawaban terhadap pernyataan-pernyataan yang ada di bawah ini sesuai pengalaman dan pendapat anda!

Instrumen: (Variabel: Daya Tarik)						
	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju
1. Layanan GOJEK ditawarkan dengan harga yang terjangkau						
2. Aplikasi GOJEK mudah digunakan						
3. Kualitas layanan aplikasi GOJEK unggul dibandingkan pesaingnya.						
4. Layanan aplikasi GOJEK efektif untuk menarik pelanggan setia.						

Instrumen: (Variabel: Diskon)						
	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju
1. Besaran potongan harga yang ditawarkan aplikasi GOJEK menarik.						
2. Diskon-diskon yang ditawarkan aplikasi GOJEK berlaku untuk masa yang relatif panjang.						
3. Aplikasi GOJEK memberikan diskon pada momen-momen tertentu (liburan, hari besar nasional, dsb)						
4. Aplikasi GOJEK menawarkan spesial diskon bagi pelanggan yang setia						
5. Aplikasi GOJEK memberikan diskon untuk beragam layanan (GoFood, GoSend, dsb)						

Instrumen: (Variabel: Diversifikasi)						
	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju
1. Keragaman layanan aplikasi GOJEK tersedia untuk digunakan kapan saja.						
2. Keragaman layanan aplikasi GOJEK mampu memenuhi segala kebutuhan konsumen.						
3. Kualitas dari keragaman layanan aplikasi GOJEK menghasilkan nilai tambah bagi konsumen.						

LAMPIRAN II

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER

Tujuan melakukan tes uji Validitas dan Reliabilitas dalam sebuah penelitian adalah menguji akurasi dan kebenaran instrument-instrumen yang digunakan dalam proses penelitian. Uji Validitas bertujuan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan oleh seorang peneliti mampu memberikan hasil yang sah. Di sisi lain, Uji Reliabilitas bertujuan untuk membuktikan konsistensi dan ketepatan instrumen yang digunakan dalam mengukur variabel-variabel penelitian.

Untuk memastikan validitas dari variabel-variabel yang digunakan dalam kuesioner serta reliabilitas kuesioner yang diberikan kepada responden, peneliti menggunakan aplikasi JASP, yang sudah terkenal mampu memberikan hasil-hasil yang akurat dan juga gratis, dibandingkan dengan aplikasi-aplikasi analisis data lainnya seperti SPSS. Dengan aplikasi JASP, uji validitas dilakukan menggunakan metode *Pearson Correlations*, dimana skor item dikorelasikan dengan skor total pada satu variabel dan validitas sebuah item akan terbukti jika item tersebut menghasilkan nilai *p-value* yang kurang dari 0,05 (*Alpha 5%*). Dalam menguji reliabilitas, pengguna aplikasi JASP menggunakan *Unidimensional Reliability* dengan metode *Cronbach's Alpha*, dimana reliabilitas sebuah instrument dalam mengukur variabel dapat dinyatakan lolos jika nilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,70.

Untuk penelitian ini, Uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dibagi menjadi 3 kali tes untuk menguji keseluruhan dari 3 variabel yang diteliti menggunakan segala indikator-indikator variabel yang beragam serta total jawaban dari responden untuk setiap variabel-variabel tersebut:

A. Test Variabel Daya Tarik (Attractiveness)

- Correlation

Pearson's Correlations

Variable		GOJEK's Attractiveness (1)	GOJEK's Attractiveness (2)	GOJEK's Attractiveness (3)	GOJEK's Attractiveness (4)	GOJEK's Attractiveness (Total)
1. GOJEK's Attractiveness (1)	Pearson's r	—				
	p-value	—				
2. GOJEK's Attractiveness (2)	Pearson's r	0.593	—			
	p-value	< .001	—			
3. GOJEK's Attractiveness (3)	Pearson's r	0.495	0.544	—		
	p-value	< .001	< .001	—		
4. GOJEK's Attractiveness (4)	Pearson's r	0.634	0.602	0.671	—	
	p-value	< .001	< .001	< .001	—	
5. GOJEK's Attractiveness (Total)	Pearson's r	0.812	0.816	0.831	0.868	—
	p-value	< .001	< .001	< .001	< .001	—

Note:

GOJEK's Attractiveness (1) = Layanan aplikasi GOJEK ditawarkan dengan harga yang terjangkau.

GOJEK's Attractiveness (2) = Aplikasi GOJEK mudah digunakan.

GOJEK's Attractiveness (3) = Kualitas layanan aplikasi GOJEK unggul dibandingkan pesaingnya.

GOJEK's Attractiveness (4) = Layanan aplikasi GOJEK efektif untuk menarik pelanggan setia.

Dengan hasil output uji validitas *Pearson* yang menunjukkan semua value indikator variabel daya tarik GOJEK 0,01, sehingga memenuhi syarat dimana sebuah indikator/item *valid* apabila *p-value* yang dihasilkan kurang dari 0,05, maka dapat dipastikan bahwa seluruh indikator variabel daya tarik GOJEK *valid*. Berdasarkan *Pearson's r* setiap indikator variabel daya tarik GOJEK yang diatas 800, maka selain valid, indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur variabel daya tarik GOJEK juga berkualitas tinggi.

- **Unidimensional Reliability**

Frequentist Scale Reliability Statistics	
Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.848

Untuk tes realibilitas, atas dasar nilai *Cronbach Alpha* diwajibkan mempunyai nilai lebih dari 0,70, dengan *Cronbach Alpha* yang dihasilkan dari semua indikator-indikator variabel daya tarik GOJEK sebesar 0,848, maka dapat dinyatakan bahwa asumsi uji realibilitas untuk daya tarik GOJEK telah terpenuhi.

B. Test Variabel Diskon (Discount)

- **Correlation**

Pearson's Correlations

Variable	GOJEK's Discount (1)	GOJEK's Discount (2)	GOJEK's Discount (3)	GOJEK's Discount (4)	GOJEK's Discount (5)	GOJEK's Discount (Total)
1. GOJEK's Discount (1) Pearson's r	—					
p-value	—					
2. GOJEK's Discount (2) Pearson's r	0.245	—				
p-value	0.118	—				
3. GOJEK's Discount (3) Pearson's r	0.294	0.247	—			
p-value	0.059	0.115	—			
4. GOJEK's Discount (4) Pearson's r	0.344	0.481	0.524	—		
p-value	0.026	0.001	< .001	—		
5. GOJEK's Discount (5) Pearson's r	0.573	0.292	0.506	0.468	—	
p-value	< .001	0.060	< .001	0.002	—	
6. GOJEK's Discount Pearson's r	0.669	0.657	0.716	0.787	0.765	—

Pearson's Correlations

Variable	GOJEK's Discount (1)	GOJEK's Discount (2)	GOJEK's Discount (3)	GOJEK's Discount (4)	GOJEK's Discount (5)	GOJEK's Discount (Total)
(Total)						
p-value	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	—

(Note:

GOJEK's Discount (1) = Besarnya potongan harga yang ditawarkan aplikasi GOJEK menarik.

GOJEK's Discount (2) = Diskon-diskon yang ditawarkan aplikasi GOJEK berlaku untuk masa yang relatif panjang.

GOJEK's Discount (3) = Aplikasi GOJEK memberikan diskon pada momen-momen tertentu (liburan, hari besar nasional, dsb).

GOJEK's Discount (4) = Aplikasi GOJEK menawarkan diskon spesial bagi pelanggan yang setia.

GOJEK's Discount (5) = Aplikasi GOJEK memberikan diskon untuk beragam layanan (*GoFood, GoSend*, dsb)

)

Dengan hasil output uji validitas *Pearson* yang menunjukkan semua value indikator variabel diskon GOJEK 0,01, sehingga memenuhi syarat dimana sebuah indikator/item valid apabila *p-value* yang dihasilkan kurang dari 0,05, maka dapat dipastikan bahwa seluruh indikator variabel diskon GOJEK *valid*. Berdasarkan *Pearson's r* yang ada, indikator-indikator diskon GOJEK yang pertama dan kedua, walaupun valid, memiliki kualitas yang *moderate*, tapi masih dapat dipertahankan, sementara indikator-indikator diskon GOJEK yang ketiga sampai kelima yang diatas 0,700 mempunyai kualitas yang dapat dikatakan relatif tinggi.

- **Unidimensional Reliability**

Frequentist Scale Reliability Statistics	
Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.758

Untuk tes realibilitas, atas dasar nilai *Cronbach Alpha* diwajibkan mempunyai nilai lebih dari 0,70, dengan *Cronbach Alpha* yang dihasilkan dari semua indikator-indikator variabel diskon GOJEK sebesar 0,758, maka dapat dinyatakan bahwa asumsi uji realibilitas untuk daya tarik GOJEK telah terpenuhi.

C. Test Variabel Diversifikasi (Diversification)

- Correlation

Pearson's Correlations

Variable		GOJEK's Diversification (1)	GOJEK's Diversification (2)	GOJEK's Diversification (3)	GOJEK's Diversification (Total)
1. GOJEK's Diversification (1)	Pearson's r	—			
	p-value	—			
2. GOJEK's Diversification (2)	Pearson's r	0.728	—		
	p-value	< .001	—		
3. GOJEK's Diversification (3)	Pearson's r	0.768	0.753	—	
	p-value	< .001	< .001	—	
4. GOJEK's Diversification (Total)	Pearson's r	0.909	0.913	0.916	—
	p-value	< .001	< .001	< .001	—

(Note:

GOJEK's Diversification (1) = Keragaman layanan aplikasi GOJEK tersedia untuk digunakan setiap saat.

GOJEK's Diversification (2) = Keragaman layanan aplikasi GOJEK mampu memenuhi segala kebutuhan konsumen.

GOJEK's Diversification (3) = Kualitas dari keragaman layanan aplikasi GOJEK menghasilkan nilai tambah bagi konsumen.

)

Dengan hasil output uji validitas *Pearson* yang menunjukkan semua value indikator variabel diversifikasi GOJEK 0,01, sehingga memenuhi syarat dimana sebuah indikator/item *valid* apabila *p-value* yang dihasilkan kurang dari 0,05, maka dapat dipastikan bahwa seluruh indikator variabel diversifikasi GOJEK *valid*. Berdasarkan *Pearson's r* setiap variabel diversifikasi yang diatas 900, maka selain valid, indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur variabel diversifikasi GOJEK juga berkualitas sangat tinggi.

- **Unidimensional Reliability**

Frequentist Scale Reliability Statistics	
Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.898

Untuk tes realibilitas, atas dasar nilai *Cronbach Alpha* diwajibkan mempunyai nilai lebih dari 0,70, dengan *Cronbach Alpha* yang dihasilkan dari semua indikator-indikator variabel diversifikasi GOJEK sebesar 0,898, maka dapat dinyatakan bahwa asumsi uji realibilitas untuk diversifikasi GOJEK telah terpenuhi.

LAMPIRAN III

TRANKSRIPSI WAWANCARA

Responden 1

Penulis : Selamat siang, kak. Pertama-tama, boleh saya tanya nama lengkap kakak?

Responden : Anggriani Pramesti

Penulis : Baik kak Anggriani. Kakak sebelumnya pernah menggunakan GOJEK?

Responden : Pernah.

Penulis : Di antara layanan GOJEK yang beragam, layanan mana saja yang paling sering digunakan dan layanan mana yang jarang digunakan?

Responden : Go-Ride sama Go-Food untuk layanan yang paling sering digunakan, sementara layanan yang jarang digunakan adalah Go-Send.

Penulis : Boleh tanya alasan mengapa kakak lebih menyukai penggunaan Go-Ride dan Go-Food dibandingkan Go-Send?

Responden : Karena Go-Ride penting untuk mobilitas saya, agar saya bisa pergi ke destinasi saya atau pulang dari kantor, sementara untuk Go-Food, saya sering memesan makanan lewat layanan tersebut. Saya menyatakan bahwa Go-Send kurang sering digunakan karena jarang ada kebutuhan untuk mengirimkan barang.

Penulis : Baik, kak Anggriani. Terima kasih untuk waktunya.

Responden : Sama-sama, Anthony.

Responden 2

Penulis : Selamat sore, kak. Sebelum mulai, boleh tanya nama kakak siapa?

Responden : Michelle

Penulis : Apakah kakak sudah pernah menggunakan aplikasi GOJEK sebelumnya?

Responden : Sudah.

Penulis : Boleh tanya, diantara layanan-layanan aplikasi GOJEK yang beragam, layanan mana yang paling sering digunakan dan layanan mana yang paling jarang digunakan dalam kehidupan sehari-hari kakak?

Responden : Go-Ride paling sering dan Go-Transit paling jarang.

Penulis : Boleh tanya mengapa kakak lebih menggunakan Go-Ride daripada Go-Transit?

Responden : Karena Go-Ride jauh lebih efisien dan pengemudinya juga sudah lebih baik, sementara Go-Transit lebih digunakan untuk kepentingan-kepentingan KRL.

Penulis : Baik. Terima kasih banyak, kak Michelle.

Responden : Sama-sama.

Responden 3

Penulis : Selamat sore, kak? Sebelum mulai, boleh tanya nama kakak siapa?

Responden : Stephanie Pricelsa.

Penulis : Baik, kak Stephanie. Apakah kakak sudah pernah menggunakan GOJEK sebelumnya?

Responden : Sudah.

Penulis : Baik. Di antara layanan-layanan beragam yang ditawarkan oleh GOJEK, layanan mana yang paling sering digunakan dan layanan mana yang jarang digunakan?

Responden : Yang paling sering digunakan adalah Go-Ride, Go-Car, dan Go-Food, tetapi yang jarang digunakan dalam kehidupan sehari-hari aku itu Go-Mart.

Penulis : Boleh saya tanya, kak Stephanie, kenapa kakak lebih menggunakan Go-Ride, Go-Car, dan Go-Food dibandingkan Go-Mart ya?

Responden : Saya lebih suka pergi langsung ke supermarket kalau berbelanja, sementara untuk transportasi umum, Go-Ride dan Go-Car kan sudah terbukti efisien. Selain itu, Go-Food juga bermanfaat untuk memesan makanan kalau lagi butuh.

Penulis : Baik, kak Stephanie. Terima kasih untuk waktu yang telah diluangkan untuk wawancara ini.

Responden : Sama-sama.

