

## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Pertanyaan Kuesioner

#### Pertanyaan Saringan

1. Domisili
  - DKI Jakarta
  
2. Apakah anda sering melakukan pembelian makanan di aplikasi GrabFood / GoFood?
  - Ya
  - Tidak

#### Pertanyaan Demografis

1. Nama Lengkap
  
2. Jenis Kelamin
  - Laki-laki
  - Perempuan
  
3. Status Perkawinan
  - Belum menikah
  - Pernah menikah
  - Sudah menikah
  
4. Usia (tahun ini)

- 10-13 tahun
- 14-17 tahun
- 18-21 tahun
- 22-25 tahun

5. Pendidikan terakhir

- S1 / Sarjana
- S2 / Magister
- S3 / Doktor

6. Pekerjaan saat ini

- Mahasiswa / pelajar
- Pegawai negeri
- Pegawai swasta
- Wiraswasta
- Ibu rumah tangga
- Lainnya...

7. Pekerjaan orang tua (ayah / ibu)

- Pegawai negeri
- Pegawai swasta
- Wiraswasta
- Ibu rumah tangga
- Lainnya...

8. Berapa uang saku yang diterima setiap bulan?

- <Rp1,000,000
- Rp1,000,000 - Rp3,000,000
- Rp3,000,001 - Rp5,000,000

- >Rp5,000,000
- Lainnya...

9. Berapa pendapatan pribadi yang diperoleh setiap bulan?

- Belum memiliki pendapatan
- <Rp500,000
- Rp500,000 - Rp1,000,000
- Rp1,000,001 - Rp5,000,000
- Rp5,000,001 - Rp10,000,000
- >Rp10,000,000

### **Pertanyaan Perilaku Konsumen**

1. Sudah berapa lama menggunakan aplikasi ojek *online* untuk memesan makanan dan minuman (GrabFood dan GoFood)?

- <1 tahun
- >1-3 tahun
- >3-5 tahun
- >5-7 tahun
- >7 tahun

2. Seberapa sering menggunakan GoFood dan GrabFood selama 1 minggu?

- 1-5 kali
- 6-10 kali
- >10 kali

3. Kapan terakhir kali anda membeli makanan / minuman di aplikasi GoFood / GrabFood?

- <1 minggu yang lalu
- 1-2 minggu yang lalu

- 3-4 minggu yang lalu
- >1 bulan yang lalu

4. Makanan dan minuman jenis apa yang biasanya dibeli? (Jawaban boleh lebih dari 1)

- Makanan kecil / *snack*
- Makanan berat
- Minuman
- Lainnya...

5. Kapan biasanya anda membeli makanan / minuman di GoFood / GrabFood?

- Pagi (00:01 - 10:00)
- Siang (10:01 - 14:00)
- Sore (14:01 - 18:00)
- Malam (18:01 - 00:00)
- Lainnya...

6. Mengapa anda membeli makanan / minuman di GoFood / GrabFood?

- Tidak ada makanan / minuman di rumah
- Bosan dengan makanan / minuman di rumah atau tempat kerja
- Ingin mencoba makanan / minuman yang belum pernah dikonsumsi
- Malas mengunjungi tempat makan
- Tempat makanan / minuman yang diinginkan tidak menyediakan fasilitas makan di tempat
- Lainnya...

7. Apakah anda pernah mengalami masalah ketika menggunakan layanan GoFood dan GrabFood?

- Ya

- Tidak

8. Apa masalah yang pernah dialami dalam menggunakan layanan GoFood dan GrabFood? (Jawaban boleh lebih dari 1)

- Keterlambatan pengiriman makanan / minuman
- Makanan / minuman yang diantarkan tidak sesuai dengan yang dipesan
- Sikap *driver* yang tidak ramah / sopan
- Makanan / minuman sampai dalam kondisi tumpah
- Makanan / minuman yang dipesan kosong
- Lainnya...

9. Apa saran anda untuk layanan GoFood dan GrabFood?

10. Apakah anda pernah melakukan pembelian makanan dan minuman di aplikasi lain, selain Grab dan Gojek?

- Ya
- Tidak

11. Jika jawaban dari pertanyaan sebelumnya “Ya”, apa aplikasi pesan-antar makanan dan minuman yang pernah anda gunakan selain GoFood dan GrabFood?

- ShopeeFood
- Traveloka Eats
- Raja Makanan
- Kulina
- Happy Fresh
- Berry Kitchen
- Meeber

- Wakuliner
- AtozGo
- Lainnya...

### Pertanyaan Kuesioner (Skala Likert)

Petunjuk pengisian: Mahasiswa/i diminta untuk mengisi jawaban sesuai dengan keadaan nyata yang anda rasakan melalui pemesanan makanan dan minuman di layanan GrabFood maupun GoFood dengan memilih salah satu jawaban untuk setiap kolom pertanyaan yang tersedia dengan keterangan berikut:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Setuju (S)
4. Sangat Setuju (SS).

| No. | Pertanyaan  | 1 | 2 | 3 | 4 |
|-----|---|---|---|---|---|
| 1.  | Jika ada voucher diskon 60% dengan minimal pembelian Rp40,000, maka saya akan melakukan pembelian makanan dan minuman di aplikasi ojek <i>online</i> .  |   |   |   |   |
| 2.  | Jika ada voucher diskon 35% dengan minimal pembelian Rp40,000, maka saya akan melakukan pembelian makanan dan minuman di aplikasi ojek <i>online</i> .  |   |   |   |   |
| 3.  | Jika ada voucher diskon 50% dengan minimal pembelian Rp40,000 dengan periode pembelian dari jam 17:00-18:00, maka Saya akan melakukan pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi ojek <i>online</i> . |   |   |   |   |
| 4.  | Jika ada voucher gratis ongkos kirim yang berlaku pada jam 12:00-13:00, maka saya akan melakukan pembelian makanan dan minuman di aplikasi ojek <i>online</i> .   |   |   |   |   |

|     |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|
| 5.  | Jika ada paket makanan dan minuman dengan harga yang lebih murah dari harga normal di restoran favorit saya, maka Saya akan melakukan pemesanan makanan dan minuman di aplikasi ojek <i>online</i> . |  |  |  |  |
| 6.  | Jika ada restoran favorit yang memberikan diskon 35%, maka Saya akan melakukan pembelian makanan dan minuman pada aplikasi ojek <i>online</i> .  |  |  |  |  |
| 7.  | Saya melakukan pemesanan makanan dan minuman di salah satu aplikasi ojek <i>online</i> karena aplikasi ojek <i>online</i> mudah digunakan.   |  |  |  |  |
| 8.  | Saya melakukan pemesanan makanan dan minuman di sebuah aplikasi ojek <i>online</i> karena sudah pernah menggunakan aplikasi tersebut sebelumnya.   |  |  |  |  |
| 9.  | Saya memilih melakukan pembelian pada aplikasi ojek <i>online</i> dengan <i>driver</i> yang memiliki minimal pendidikan SMA dengan alasan kesopanan.   |  |  |  |  |
| 10. | Saya memilih memesan makanan dan minuman melalui ojek <i>online</i> ketika saya sedang sibuk menempuh pendidikan.  |  |  |  |  |
| 11. | Saya memilih melakukan pemesanan makanan dan minuman di aplikasi ojek <i>online</i> yang sudah pernah memberikan pengalaman sangat memuaskan kepada saya / kerabat / teman saya.                     |  |  |  |  |
| 12. | Saya merasa melakukan pemesanan makanan dan minuman di aplikasi ojek <i>online</i> merupakan keseharian saya.  |  |  |  |  |
| 13. | Saya memilih melakukan pemesanan makanan dan minuman pada aplikasi ojek <i>online</i> yang memiliki banyak restoran terbaru.   |  |  |  |  |
| 14. | Saya memilih melakukan pemesanan makanan dan minuman pada aplikasi ojek <i>online</i> yang memiliki banyak fitur baru yang memudahkan saya.  |  |  |  |  |
| 15. | Saya memilih melakukan pemesanan makanan dan minuman di aplikasi ojek <i>online</i> yang memiliki komentar / <i>review</i> yang baik dari pelanggan.   |  |  |  |  |
| 16. | Saya lebih memilih melakukan pembelian makanan dan minuman di aplikasi ojek <i>online</i> yang   |  |  |  |  |

|     |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|
|     | teman atau kerabat terdekat pernah menggunakan jasanya.  |  |  |  |  |
| 17. | Saya memilih melakukan pemesanan makanan dan minuman di aplikasi ojek <i>online</i> dengan aplikasi yang estetik / enak dipandang.                                     |  |  |  |  |
| 18. | Saya memilih melakukan pemesanan makanan dan minuman di aplikasi ojek <i>online</i> yang memiliki pakaian <i>driver</i> yang bagus.                                    |  |  |  |  |
| 19. | Saya membeli makanan dan minuman di aplikasi ojek <i>online</i> karena saya / anggota keluarga saya tidak memiliki waktu untuk menyiapkan makanan.                     |  |  |  |  |
| 20. | Saya sering melakukan pembelian makanan di aplikasi ojek <i>online</i> (3-4 kali seminggu).  |  |  |  |  |
| 21. | Saya membeli makanan dan minuman di aplikasi ojek <i>online</i> karena saya menyukai makanan / minuman yang ada di sebuah restoran dalam aplikasi ojek <i>online</i> . |  |  |  |  |
| 22. | Saya sering membeli makanan dan minuman di aplikasi ojek <i>online</i> karena bosan dengan makanan di rumah.   |  |  |  |  |
| 23. | Saya sering melakukan pembelian makanan dan minuman di aplikasi ojek <i>online</i> karena mempermudah hidup saya.  |  |  |  |  |
| 24. | Saya sering melakukan pembelian makanan dan minuman di aplikasi ojek <i>online</i> karena rasanya lebih enak.  |  |  |  |  |
| 25. | Saya akan memilih melakukan pemesanan pada aplikasi ojek <i>online</i> yang menyediakan cermat dalam melayani pelanggan.   |  |  |  |  |
| 26. | Saya akan memilih melakukan pemesanan pada aplikasi ojek <i>online</i> yang memiliki standar pelayanan yang baik dan jelas.  |  |  |  |  |
| 27. | Saya akan memilih melakukan pemesanan pada aplikasi ojek <i>online</i> yang memberikan pelayanan secara cepat.   |  |  |  |  |
| 28. | Saya akan memilih melakukan pemesanan pada aplikasi ojek <i>online</i> yang merespon komplain pelanggan dengan baik.   |  |  |  |  |



|     |   |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|
| 29. | Saya akan memilih melakukan pemesanan pada aplikasi ojek <i>online</i> yang memberikan layanan kepada pelanggan tepat waktu.  |  |  |  |  |
| 30. | Saya akan memilih melakukan pemesanan pada aplikasi ojek <i>online</i> yang memiliki biaya layanan yang sesuai dengan yang diberikan.                                     |  |  |  |  |
| 31. | Saya akan memilih melakukan pemesanan pada aplikasi ojek <i>online</i> yang melayani pelanggan dengan ramah (mengutamakan kepentingan pelanggan, pelanggan sebagai raja). |  |  |  |  |
| 32. | Saya akan memilih melakukan pemesanan pada aplikasi ojek <i>online</i> yang menghargai setiap pelanggan (tidak berlaku diskriminatif kepada pelanggan tertentu).          |  |  |  |  |
| 33. | Saya akan memilih melakukan pemesanan pada aplikasi ojek <i>online</i> yang memiliki proses layanan yang mudah.   |  |  |  |  |
| 34. | Saya akan memilih melakukan pemesanan pada aplikasi ojek <i>online</i> yang memiliki <i>driver</i> berpenampilan rapi dalam proses pelayanan.                             |  |  |  |  |
| 35. | Saya akan memilih melakukan pemesanan pada aplikasi ojek <i>online</i> yang memberikan informasi yang mudah dimengerti mengenai fitur dan layanannya.                     |  |  |  |  |
| 36. | Saya akan memilih melakukan pemesanan pada aplikasi ojek <i>online</i> yang memberikan informasi yang mudah dimengerti mengenai jenis restoran yang tersedia.             |  |  |  |  |
| 37. | Saya akan memilih melakukan pemesanan pada aplikasi ojek <i>online</i> yang memiliki <i>brand</i> makanan dan minuman yang saya sukai.                                    |  |  |  |  |
| 38. | Saya akan memilih melakukan pemesanan pada aplikasi ojek <i>online</i> yang memiliki restoran yang saya sukai.  |  |  |  |  |
| 39. | Saya akan memilih melakukan pemesanan pada aplikasi ojek <i>online</i> yang memiliki makanan dan minuman yang saya inginkan saat itu.                                     |  |  |  |  |
| 40. | Saya akan memilih melakukan pemesanan pada  |  |  |  |  |

|     |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|
|     | aplikasi ojek <i>online</i> yang memiliki makanan dan minuman sesuai kebutuhan sehari-hari saya.   |  |  |  |  |
| 41. | Saya akan memilih melakukan pemesanan pada aplikasi ojek <i>online</i> yang mendapatkan rekomendasi makanan dan minuman dari kerabat / teman saya. |  |  |  |  |
| 42. | Saya akan melakukan pemesanan lagi pada aplikasi ojek <i>online</i> yang memberikan diskon dan kualitas layanan yang baik.                         |  |  |  |  |
| 43. | Saya akan merekomendasikan aplikasi ojek <i>online</i> yang memberikan pengalaman yang baik untuk saya.  |  |  |  |  |

## Lampiran 2: Tautan Penyebaran Kuesioner

### 1. Google

Berikut ini adalah *link* penyebaran kuesioner dalam bentuk *google form* melalui Google.

[SURVEY FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN DAN MINUMAN GENERASI Z MELALUI APLIKASI OJEK ONLINE DI JAKARTA \(bellejacquelinemona.blogspot.com\)](https://www.bellejacquelinemona.blogspot.com)

### 2. Instagram Story

Berikut ini adalah tangkapan layar penyebaran kuesioner melalui fitur *instagram story*.

