



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

ANALISIS PELAYANAN PRIMA DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* PADA FITUR *GORIDE COMFORT* TERHADAP KENYAMANAN PENGGUNA JASA LAYANAN TRANSPORTASI *ONLINE*

(Studi Kasus Pada Pengguna Fitur *GoRide Comfort* di Kota Bekasi)



ZAHRA NUR ALYSSA

NIM 2005421027

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2024

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



ABSTRAK

ZAHRA NUR ALYSSA. Analisis Pelayanan Prima dan *Customer Experience* pada fitur GoRide *Comfort* terhadap Kenyamanan Pengguna Jasa Layanan Transportasi *Online* (Studi Kasus Pada Pengguna Fitur GoRide *Comfort* di Kota Bekasi). 2024.

Pengalaman perjalanan yang menyenangkan merupakan harapan bagi setiap pengguna jasa layanan transportasi *online*. Meski begitu, tidak dapat dipungkiri bahwa seluruh pelayanan yang didapatkan merupakan pengalaman yang menyenangkan. Sehingga membuat para pelaku bisnis untuk berlomba-lomba menghadirkan inovasi-inovasi baru dalam hal meningkatkan pelayanan terbaiknya dengan membuat fitur-fitur baru pada layanannya. Penelitian ini membahas mengenai respon pasar terhadap layanan pada fitur GoRide *Comfort* di Kota Bekasi dengan memfokuskan pada pelayanan prima dan *customer experience* terkait kenyamanan pengguna. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner *online* kepada 100 responden pengguna layanan fitur GoRide *Comfort* dan pengolahan data tersebut menggunakan aplikasi Smart PLS-SEM versi 4.1.0.5. Pengujian validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan analisis *outer model*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kenyamanan dengan nilai $p \text{ values } 0,827 > \text{ taraf signifikansi } 0,05$ hal tersebut karena pengguna merasa elemen konsep pelayanan prima yang dianggap kurang optimal dalam menimbulkan kenyamanan dikarenakan pengguna dapat memperhatikan faktor lain, seperti harga, diskon dan lainnya. Variabel *customer experience* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kenyamanan pengguna dengan $p \text{ values } 0,000 < \text{ taraf signifikansi } 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa pengalaman yang baik dalam menggunakan layanan mampu memberikan kenyamanan bagi pengguna dilihat dari segi dimensi pengalaman pengguna dan dua variabel independen tersebut yaitu pelayanan prima dan *customer experience* secara simultan memiliki pengaruh terhadap kenyamanan pengguna, kualitas pelayanan yang baik dan pengalaman pelanggan yang positif secara keseluruhan memainkan peran penting dalam menciptakan kenyamanan yang mencakup berbagai aspek. Hasil analisis *R-Square* pada penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima dan *customer experience* terhadap kenyamanan sebesar 72% dan sisanya 28% dipengaruhi oleh faktor atau hal lain.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, *Customer Experience*, Kenyamanan Pengguna

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



ABSTRACT

ZAHRA NUR ALYSSA. *Analysis of Excellent Service and Customer Experience on GoRide Comfort Feature Towards the Comfort of Transportation Service Online Users (Case Study GoRide Comfort Feature Users in Bekasi City)*. 2024.

A pleasant experience is the expectation of every online transportation service user. Even so, it cannot be denied that all the services that users received are a pleasant experience. That makes company must be compete to present new innovations in terms of improving their best services by creating new features in their services. This research discusses the market response to services on the GoRide Comfort feature in Bekasi City by focusing on excellent service and customer experience related to user comfortness. The data collection method used in this research by distributing online questionnaires to 100 respondents who use GoRide Comfort feature service and the processing data using Smart PLS-SEM application version 4.1.0.5. Validity and reliability testing in this research using outer model analysis. The results show that excellent service does not significantly influence on users' comfort with p value $0,827 > 0,05$ significance level, this is because ussers feel that the elements of the excellent service concept are considered less optimal in creating comfort because users pay attention to other factors, such as price, discouts and others. The customer experience variable has a significant positive influence on users' comfort with p value of $0,000 < 0,05$ significance level this indicares that a good experience in using the service is able to provide comfort for users in terms of the user experience dimensinon and the two independent variables which excellent service and customer experience simultaneously have an influence on user comfort, good service quality and an overall positive customer experience play an important role in creating comfortness that covers various aspects. The results of the R-Square analysis in this research show that excellent service and customer experience on comfort is 72% and the remaining 28% is influenced by other factors.

Keywords: *Excellent Service, Customer Experience, User Comfort*

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat limpahan rezeki, nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik, dengan judul *Analisis Pelayanan Prima dan Customer Experience Pada Fitur GoRide Comfort Terhadap Kenyamanan Pengguna Jasa Layanan Transportasi Online (Studi Kasus Pada Pengguna Fitur GoRide Comfort di Kota Bekasi)*.

Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik atas dukungan dan bantuan banyak pihak baik secara moril maupun material. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra., Iis Mariam, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta dan dosen pembimbing materi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis, memberikan pengarahan, masukan, dan dukungan.
3. Yanita Ella N.C, S.A.B, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan.
4. Ni Made Widhi S, S.E., M.M selaku dosen pembimbing teknis yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis, memberikan pengarahan, masukan, dan dukungan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Ibu Yani dan Bapak Yusup, orang tua penulis yang selalu senantiasa memberikan doa, dukungan, perhatian serta kasih sayang, dan juga saudara penulis yaitu Mas Wisnu dan Raissa yang selalu mendukung dan menghibur.
7. Teman-teman Administrasi Bisnis Terapan angkatan 2020 sebagai rekan seperjuangan penulis dan pihak lainnya yang memberikan semangat dan membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran maupun kritik yang dapat membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Depok, 20 Agustus 2024
Penulis,

Zahra Nur Alyssa
NIM 2005421027



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	10
2.1 Kerangka Teori.....	10
2.1.1 Teori SERVQUAL.....	10
2.1.2 Pelayanan Prima.....	11
2.1.3 <i>Customer Experience</i>	16
2.1.4 Kenyamanan.....	20
2.2 Hasil Penelitian/Jurnal Relevan.....	22
2.3 Deskripsi Konseptual	26
2.4 Perumusan Hipotesis	27
BAB III METODELOGI PENELITIAN	29
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.1.1 Tempat Penelitian.....	29
3.1.2 Waktu Penelitian	29
3.2 Metode Penelitian.....	30
3.2.1 Populasi dan Sampel	30

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.2.3	Definisi Variabel dan Operasional Variabel Penelitian	34
3.2.4	Teknik Pengolahan Data	40
3.2.5	Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.2	Hasil Rekapitulasi Data	46
4.2.1	Hasil Penyebaran Kuesioner	46
4.2.2	Karakteristik Responden	47
4.3	Hasil Analisis Data.....	49
4.3.1	Hasil Analisis <i>Outer Model</i>	49
4.3.2	Data Responden Berdasarkan Variabel Penelitian.....	58
4.3.3	Hasil Analisis <i>Inner Model</i>	81
4.3.4	Pengujian Hipotesis.....	83
4.3.5	Hasil Model Pengukuran.....	86
4.4	Pembahasan	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		90
5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN.....		96



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jurnal Relevan.....	22
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan dan Waktu Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Jawaban Skala <i>Likert</i>	34
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	35
Tabel 4.1 Tahap Penyebaran Kuesioner.....	46
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Kecamatan.....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas <i>Pretest</i> Variabel Pelayanan Prima (X1).....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas <i>Pretest</i> Variabel <i>Customer Experience</i> (X2)	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas <i>Pretest</i> Variabel Kenyamanan (Y).....	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Setelah Penghapusan Item Tidak Valid	54
Tabel 4.9 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	55
Tabel 4.10 Nilai <i>Cross Loading</i>	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.12 Kategori <i>Scoring</i>	58
Tabel 4.13 Tabel Rekapitulasi Variabel Pelayanan Prima (X1)	59
Tabel 4.14 Tabel Rekapitulasi Variabel <i>Customer Experience</i> (X2).....	67
Tabel 4.15 Tabel Rekapitulasi Variabel Kenyamanan (Y)	75
Tabel 4.16 Nilai <i>R-Square</i>	82
Tabel 4.17 Nilai <i>F-Square</i>	83
Tabel 4.18 <i>Output Path Coefficient</i>	83
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis.....	84

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alasan Memilih Transportasi <i>Online</i> Dibandingkan Transportasi Lain	2
Gambar 1.2 Transportasi <i>Online</i> Paling Banyak Digunakan.....	3
Gambar 1.3 Rata-rata Unduhan Aplikasi Jasa Transportasi <i>Online</i> di Indonesia	4
Gambar 1.4 Fitur GoRide dan GoCar <i>Comfort</i>	5
Gambar 1.5 Komentar Pengalaman Negatif Penumpang GoRide <i>Comfort</i> di Twitter.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Deskripsi Konseptual	27
Gambar 4.1 Model Kendaraan Motor GoRide <i>Comfort</i>	46
Gambar 4.2 <i>Output PLS Algorithm</i>	86
Gambar 4.3 <i>Output PLS Bootstrapping</i>	86

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	96
Lampiran 2 Data Tabulasi Variabel Pelayanan Prima (X1)	101
Lampiran 3 Data Tabulasi Variabel <i>Customer Experience</i> (X2)	104
Lampiran 4 Data Tabulasei Variabel Kenyamanan (Y)	107
Lampiran 5 <i>Curriculum Vitae</i>	110



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan bagian yang krusial bagi kehidupan manusia terkhusus di zaman sekarang. Transportasi menjadi kebutuhan Masyarakat sebagai salah satu pokok mobilitas manusia dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Transportasi memberikan aksesibilitas terhadap kehidupan sosial maupun ekonomi di Indonesia, dengan transportasi memungkinkan adanya pertukaran komoditi, perdagangan, dan mampu membuka akses ke daerah. Berdasarkan hal tersebut, jasa layanan transportasi dibutuhkan karena transportasi menjadi salah satu komponen utama dalam pertumbuhan ekonomi dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.

Kemajuan teknologi di Indonesia telah memberikan dampak yang cukup signifikan bagi sektor bisnis jasa maupun nonjasa. Salah satunya adalah kemajuan dibidang jasa, yaitu jasa layanan transportasi ojek. Dahulu ojek merupakan jasa transportasi sepeda motor konvensional yang pengoperasiannya tidak memiliki izin dari suatu Lembaga dan sering ditemui di tempat umum yang memiliki tingkat produktivitas tinggi seperti stasiun, terminal, sekolah dan lainnya. Selain itu ojek konvensional erat kaitannya dengan tawar-menawar harga antara pemberi jasa dengan pengguna jasa. Seiring dengan perkembangan teknologi yang mendorong segala aspek untuk dilakukan secara *online*, maka ojek konvensional bertransformasi menjadi ojek *online*.

Perubahan ojek konvensional ke ojek *online* ini membuat banyak orang tertarik menggunakan layanan transportasi *online* karena terdapat berbagai keunggulan yang ditawarkan. Dengan teknologi ini orang dapat dengan mudah dan cepat memesan ojek tanpa perlu mencari secara langsung, karena layanan transportasi *online* mampu menghubungkan antara penumpang dengan pengemudi ojek. Selain itu, transparansi harga dan harga yang cukup terjangkau turut menjadi

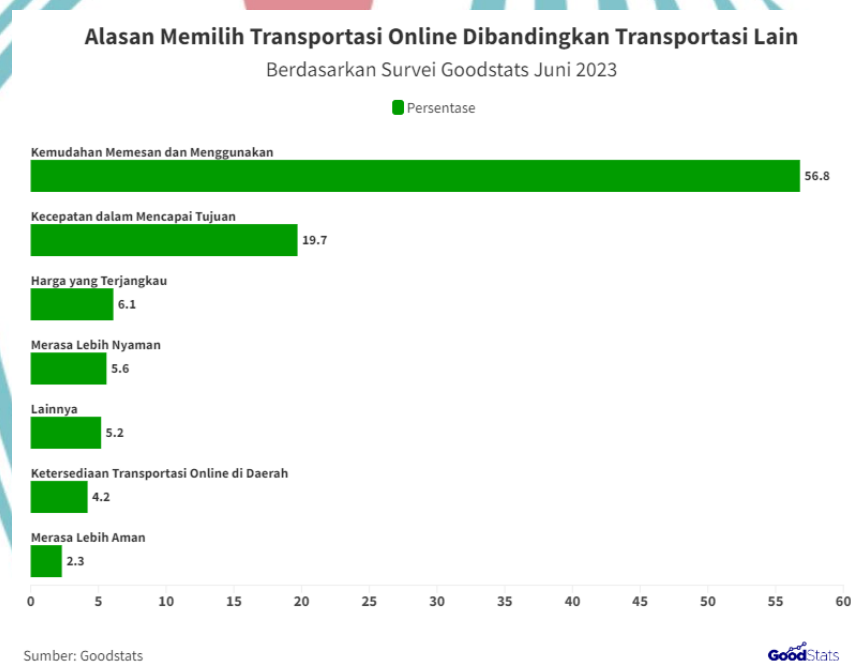


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

faktor penting alasan orang lebih tertarik menggunakan transportasi *online*, karena konsumen dapat mengetahui estimasi biaya sebelum perjalanan dimulai. Kenyamanan turut menjadi salah satu alasan orang memilih transportasi *online*, pengguna jasa dapat dengan mudah melacak posisi pengemudi secara real-time dan dapat mengetahui informasi terkait pengemudi dengan kendaraannya sebelum memulai perjalanan. Selain itu, salah satu alasan orang lebih memilih transportasi *online* dibandingkan dengan jasa transportasi lainnya adalah kecepatannya dalam mencapai tujuan. Berikut adalah survei yang menunjukkan alasan orang lebih memilih transportasi *online* daripada transportasi lainnya, yang dilakukan oleh Goodstats pada Juni 2023.



Gambar 1.1 Alasan Memilih Transportasi Online Dibandingkan Transportasi Lain

Sumber: Goodstats, diakses 2024

Berdasarkan survei di atas yang dilakukan oleh Goodstats pada Juni 2023, dari jumlah 400 responden di seluruh Indonesia. Sebanyak 56,8% responden setuju bahwa kemudahan memesan dan menggunakan transportasi *online* menjadi alasan konsumen memilihnya. Tidak hanya mudah digunakan, menurut 19,7% responden, kecepatan dalam mencapai tujuan juga menjadi alasan berikutnya orang Indonesia menyukai transportasi *online*. Selain itu, sebanyak 6,1%



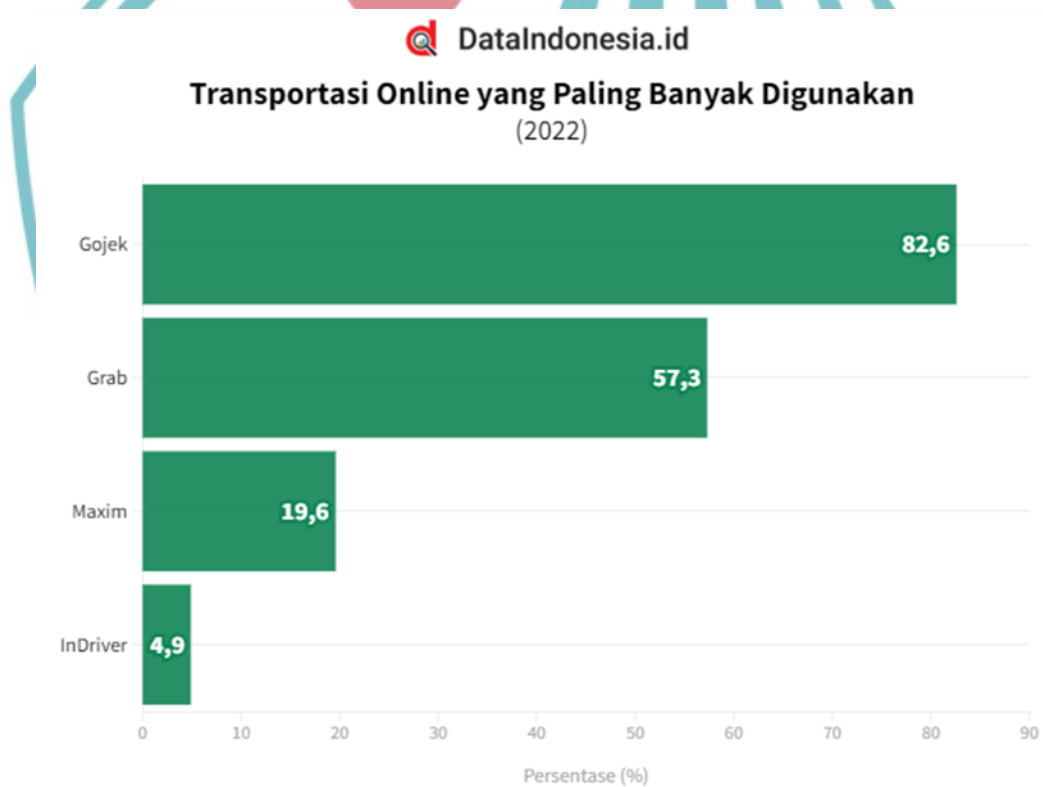
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

responden beranggapan bahwa harga layanan yang terjangkau merupakan alasan yang digemari. Selain ketiga alasan yang sebelumnya disebutkan, sebanyak 5,6% responden menilai merasa lebih nyaman dan sebanyak 2,3% mengungkapkan merasa lebih aman.

Seiring dengan perkembangan layanan transportasi ojek *online* di Indonesia yang dinilai cukup bagus, mulailah bermunculan berbagai macam jasa layanan transportasi *online*, diantaranya Gojek sebagai layanan pertama di Indonesia, diikuti dengan Grab, Maxim, InDriver dan beberapa lainnya. Berikut adalah transportasi *online* yang paling sering digunakan oleh masyarakat Indonesia pada September 2022 berdasarkan survei Indef.



Gambar 1.2 Transportasi Online Paling Banyak Digunakan
Sumber: DataIndonesia.id, diakses 2024

Survei tersebut dilakukan kepada responden yang berada di wilayah Jabodetabek, Bandung, Palembang, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, dan Surabaya. Berlangsung secara *online* dan melibatkan 2.304 pengguna jasa ojek *online*. Berdasarkan survei tersebut transportasi *online* Gojek merupakan layanan



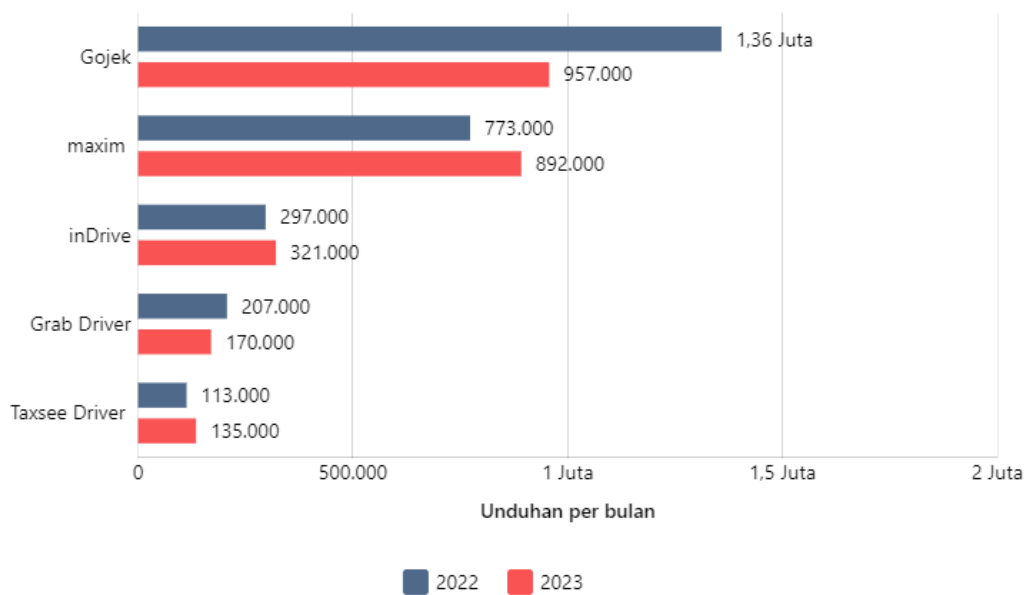
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

yang paling banyak digunakan di beberapa kota besar yang ada di Indonesia yaitu sebesar 82,6%.

Gojek adalah perusahaan teknologi yang berasal dari Indonesia dan didirikan pada tahun 2010, dan pada awalnya induk Gojek bernama PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (AKAB), kemudian pada November 2021 AKAB resmi melakukan perubahan nama menjadi PT GoTo Gojek Tokopedia setelah merger dengan Tokopedia. Gojek pertama kali didirikan sebagai perusahaan yang hanya menawarkan layanan transportasi ojek *online* saja, namun seiring perkembangan waktu Gojek mulai memberikan inovasi pada layanannya seperti pengiriman barang, pembayaran *online*, dan pesan antar makanan. Hingga pada tahun 2023 aplikasi Gojek menjadi aplikasi transportasi *online* dengan rata-rata unduhan per bulan terbanyak di Indonesia dengan jumlah 957.000 unduhan berdasarkan survei databoks.



Gambar 1.3 Rata-rata Unduhan Aplikasi Jasa Transportasi Online di Indonesia

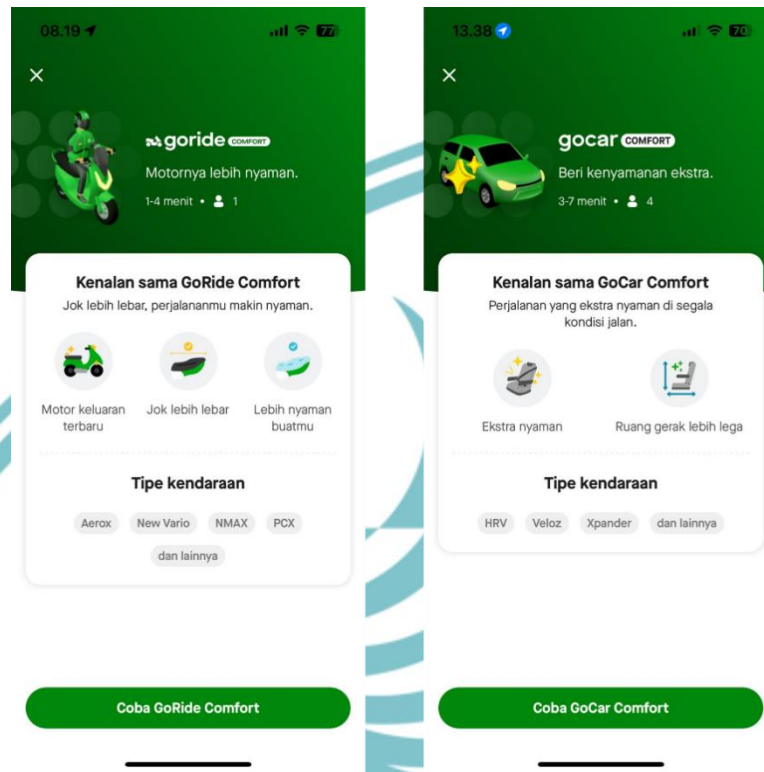
Sumber: Databoks.katadata.co.id, diakses 2024

Dalam menunjang pelayanannya, Gojek menghadirkan fitur-fitur yang dapat meningkatkan pelayanan yang prima, salah satu fitur tersebut adalah fitur *comfort*. Fitur *comfort* diluncurkan secara operasional pada tahun 2023, kehadiran



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

fitur ini adalah sebagai pilihan bagi para penumpang untuk merasakan perjalanan yang lebih nyaman.



Gambar 1.4 Fitur GoRide dan GoCar Comfort

Sumber: Aplikasi Gojek, 2024

Pada fitur ini terdapat pada dua moda transportasi yaitu motor dan mobil, yang diberi nama *GoRide Comfort* dan *GoCar Comfort*. Hal yang diunggulkan dalam *GoRide Comfort* adalah pilihan motor yang lebih besar ukurannya, dan dudukan atau jok yang lebih lebar sehingga membuat perjalanan lebih nyaman. Sedangkan pada kendaraan mobil atau *GoCar Comfort* memberikan fasilitas pelayanan yaitu, kursi ekstra nyaman dan ruang gerak lebih luas. Selain itu, kendaraan yang digunakan pada fitur merupakan kendaraan keluaran terbaru. Pada fitur ini juga terdapat perbedaan harga dengan *GoRide* atau *GoCar Reguler*, harga pada fitur *comfort* cenderung lebih tinggi beberapa rupiah. Saat ini fitur *Comfort* telah tersedia di beberapa wilayah di Indonesia salah satunya adalah Kota Bekasi.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

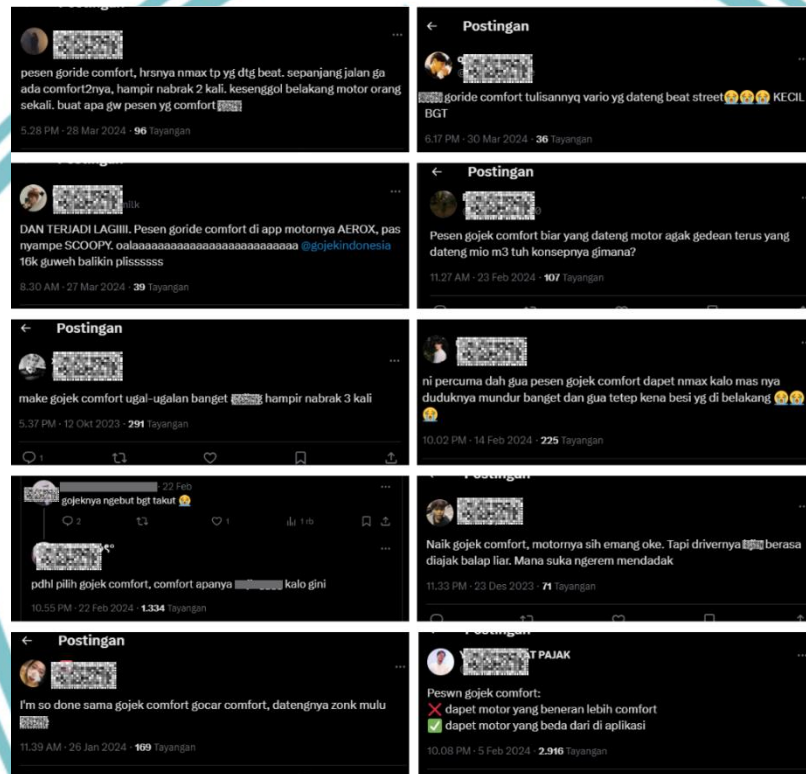


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pengguna jasa layanan transportasi *online* pada fitur *Comfort* pada Gojek mengharapkan pengalaman perjalanan yang lebih positif. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa seluruh pelayanan berjalan sesuai dengan apa yang dikatakan. Terdapat beberapa curahan para pengguna fitur GoRide *Comfort* terkait pengalaman menggunakan fitur tersebut pada media sosial Twitter, beberapa pengalaman tersebut adalah pengalaman negatif yaitu, pengguna menganggap keamanan dan kenyamanan dirinya kurang saat menggunakan fitur GoRide *Comfort*.



Gambar 1.5 Komentar Pengalaman Negatif Penumpang GoRide *Comfort* di Twitter
Sumber: Data diolah, 2024

Pengalaman negatif yang dirasakan oleh pengguna GoRide *Comfort* diantaranya adalah pelayanan *driver* yang dianggap kurang yaitu, mengemudi dengan kecepatan tinggi yang dapat membahayakan kemandirian penumpang dan posisi duduk pengemudi yang tidak terlalu nyaman bagi penumpang. Hal lain yang dirasakan penumpang adalah ketidaksesuaian informasi pada aplikasi dengan kenyataan yang ada yaitu, kendaraan saat datang tidak sesuai dengan apa yang terinformasi dari aplikasi dan pelayanan yang telah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dijanjikan seperti jenis kendaraan tidak sesuai dengan keterangan. Pengalaman negatif tersebut erat kaitannya dengan pelayanan prima, pengalaman dan kenyamanan bagi konsumen.

Pelayanan prima merupakan suatu upaya dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Pelayanan prima sebagai *Service Excellent* akan tercapai apabila kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab terlaksana dengan baik. Sikap ramah dan kemampuan dalam melakukan pekerjaan dibidangnya merupakan bentuk dari pelayanan prima yang akan menciptakan perasaan konsumen menjadi lebih aman dan nyaman. Apabila pelayanan prima yang diberikan sesuai dengan standar yang berlaku maka harapan konsumen terhadap rasa aman dan nyaman akan terpenuhi dan memberikan pengalaman positif bagi konsumen.

Kenyamanan merupakan harapan setiap konsumen ketika membeli atau menggunakan suatu barang dan jasa. Kenyamanan adalah perasaan memuaskan yang dialami individu ketika apa yang diharapkan terpenuhi dengan baik. Perasaan ini seringkali dianggap sebagai salah satu kebutuhan dasar manusia yang harus terpenuhi dalam kegiatan sehari-hari. Suatu Individu akan merasakan kenyamanan berdasarkan dengan apa yang telah dirasakan sebelumnya terhadap suatu layanan.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Pelayanan Prima dan *Customer Experience* Pada Fitur GoRide *Comfort* Terhadap Kenyamanan Pengguna Jasa Layanan Transportasi *Online* (Studi Kasus Pada Pengguna Fitur GoRide *Comfort* di Kota Bekasi)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah ditulis di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pengalaman negatif terhadap kenyamanan oleh pengguna fitur GoRide *Comfort* di media sosial Twitter.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b. Pelayanan yang diberikan yaitu ketidaksesuaian informasi kendaraan yang ada di aplikasi dengan kendaraan yang datang.
- c. Pelayanan kurang baik yaitu beberapa *driver* tidak berhati-hati dalam berkendara.
- d. Posisi duduk pengemudi yang dianggap kurang nyaman.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti melakukan pembatasan masalah agar penelitian ini dapat lebih terarah dan terfokus, yaitu:

- a. Penelitian berfokus dalam menganalisis pengaruh pelayanan prima dan pengalaman konsumen terhadap kenyamanan pada pengguna fitur layanan *GoRide Comfort*.
- b. Kriteria responden dari penelitian ini adalah masyarakat yang telah menggunakan fitur layanan *GoRide Comfort*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh pelayanan prima terhadap kenyamanan pengguna fitur *GoRide Comfort* di Kota Bekasi?
- b. Bagaimana pengaruh *customer experience* terhadap kenyamanan pengguna fitur *GoRide Comfort* di Kota Bekasi?
- c. Bagaimana pengaruh pelayanan prima dan *customer experience* terhadap kenyamanan pengguna fitur *GoRide Comfort* di Kota Bekasi?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini diantaranya adalah:

- a. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan prima terhadap kenyamanan pengguna fitur *GoRide Comfort* di Kota Bekasi.
- b. Untuk menganalisis pengaruh *customer experience* terhadap kenyamanan pengguna fitur *GoRide Comfort* di Kota Bekasi.

- c. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan prima dan *customer experience* terhadap kenyamanan pengguna fitur GoRide *Comfort* di Kota Bekasi

1.6 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan pengaruh pelayanan prima dan *customer experience* pada transportasi *online* fitur GoRide *Comfort* terhadap kenyamanan konsumen di Kota Bekasi.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi peneliti, penelitian ini dapat menjadi sarana untuk mengembangkan pengetahuan dan wawasan terutama di bidang pelayanan prima yang berkaitan dengan pengalaman dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan jasa transportasi *online*.
- 2) Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi kritik dan saran yang membangun bagi PT GoTO Gojek Tokopedia Tbk. dalam meningkatkan pelayanan prima bagi *driver* GoRide *Comfort*.
- 3) Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu ilmu pengetahuan dan referensi baru bagi para pembaca mengenai bidang pelayanan prima di masa yang akan datang.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian adalah informasi dimana dan kapan penelitian berlangsung. Dalam melakukan penelitian ini penulis menetapkan tempat dan waktu penelitian sebagai berikut:

3.1.1 Tempat Penelitian

Tempat penelitian merupakan berlangsungnya penelitian tersebut dilaksanakan. Penelitian ini dilakukan di Kota Bekasi, peneliti memilih kota ini sebagai tempat penelitian karena Kota Bekasi memiliki tingkat produktivitas harian masyarakat yang cukup tinggi dan memerlukan mobilitas untuk menuju suatu tempat.

3.1.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama semester genap tahun ajaran 2024 berlangsung. Penelitian ini dimulai pada bulan Maret sampai dengan bulan Agustus tahun 2024. Berikut merupakan waktu penelitian:

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan dan Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Jadwal Kegiatan					
		Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt
1	Menentukan Topik dan Judul Penelitian						
2	Penyusunan Proposal Penelitian						
3	Seminar Proposal						
4	Proses Pengumpulan Data Penelitian (Penyebaran Kuesioner)						
5	Pengolahan Data dan Analisis Data						
6	Penyusunan Bab IV – V						
7	Sidang Skripsi						

Sumber: Data diolah, 2024



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.2 Metode Penelitian

“Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu” (Sugiyono, 2013:2). Dalam penelitian ini, penulis memilih untuk menggunakan pendekatan kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2013:8):

Penelitian kuantitatif mengacu pada filsafat positifisme dan dapat diterapkan untuk meneliti sampel atau populasi tertentu, pengolahan data memiliki sifat statistic yang bertujuan untuk menilai hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya, serta pengumpulan data dapat dengan instrument penelitian.

3.2.1 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:80):

Suatu wilayah yang meliputi subjek atau objek yang memiliki standar dan parameter tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dapat diteliti dan selanjutnya dapat diambil merupakan pengertian dari populasi.

Menurut Margono dalam Hardani dkk (2020:361):

Keseluruhan objek penelitian yang meliputi benda-benda, manusia atau orang, nilai tes, gejala serta peristiwa yang menjadi referensi data dengan parameter tertentu pada penelitian adalah pengertian dari populasi.

Target populasi dalam penelitian ini adalah pria dan wanita dengan rentang usia 17 – 30 tahun dengan domisili Kota Bekasi yang menggunakan jasa layanan transportasi *online* Gojek fitur *GoRide Comfort* dengan minimal sebanyak dua kali transaksi. Peneliti memilih rentang usia 17 – 30 tahun dikarenakan pada usia tersebut, individu cenderung memiliki produktivitas harian yang tinggi dan sebagian besar masyarakat Kota Bekasi menggunakan transportasi *online* untuk menunjang mobilitas kesehariannya. Berdasarkan penentuan populasi tersebut, maka peneliti tidak mengetahui jumlah pasti populasinya, karena tidak terhitung.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2013:81):

Sebagian dari keseluruhan kuantitas dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi merupakan pengertian dari sampel. Bila populasi yang jumlahnya terlalu banyak dan peneliti tidak mampu mempelajari keseluruhan populasinya, seperti tenaga dan waktu yang tidak memadai ataupun terbatasnya dana yang dimiliki, maka peneliti diperbolehkan untuk menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Menurut Murgono dalam Hardani (2020:364):

Langkah dalam mengidentifikasi sampel yang besarnya sesuai dengan ukuran yang akan digunakan sebagai sumber data sebenarnya adalah pengertian dari teknik *sampling*. Cara tersebut dengan mempertimbangkan karakteristik dan distribusi populasi sehingga didapatkan sampel yang mampu mewakili populasi.

Teknik *sampling* dikategorikan menjadi dua, yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *nonprobability sampling*, Menurut Sugiyono (2013:84) "*nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi sampel". Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*, Sugiyono (2013:85) menjelaskan "*sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu".

Teknik tersebut digunakan dalam penelitian ini karena peneliti memiliki karakteristik responden untuk dapat dijadikan sampel, Adapun karakteristik yang peneliti tetapkan sebagai sampel adalah sebagai berikut:

- 1) Pria dan Wanita dengan rentang usia 17 – 30 tahun
- 2) Berdomisili di Kota Bekasi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- 3) Pengguna jasa layanan transportasi *online* Gojek yang telah melakukan pemesanan pada fitur GoRide *Comfort* minimal dua kali pemesanan.

Pada penelitian ini peneliti menjadikan pengguna layanan transportasi *online* pada fitur GoRide *Comfort* di Kota Bekasi sebagai populasi. “Jumlah sampel penelitian menggunakan rumus Lemeshow, dikarenakan populasi tidak diketahui jumlah pastinya” (Nanincova, 2019:2). Rumus Lemeshow sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

Z : Derajat kepercayaan (95%, $z = 1,96$)

P : Maksimal estimasi (50% = 0,5)

d : Besar toleransi kesalahan (10% = 0,1)

Jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$
$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$
$$n = 96,04 \approx 100$$

Besar sampel minimum yang didapat menggunakan tingkat kesalahan 10% adalah sebesar 96 orang pengguna layanan fitur GoRide *Comfort*, dan untuk keperluan penelitian ini peneliti akan membulatkan jumlah responden menjadi 100.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224), “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena memiliki tujuan utama yaitu mendapatkan data”. Dalam penelitian kuantitatif, data dapat dikumpulkan dari sumber primer ataupun sekunder.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

a. Data Primer

Hardani (2020:401) menyatakan, “Data primer merujuk pada data yang dikumpulkan secara langsung”. Dalam hal ini, data yang diperoleh secara langsung sumbernya adalah responden atau narasumber. Teknik yang biasa digunakan untuk mengumpulkan data primer untuk penelitian kuantitatif adalah dengan cara eksperimen dan penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer berupa kuesioner hasil dari jawaban google form dengan responden pengguna transportasi *online* fitur *GoRide Comfort* di Kota Bekasi.

Menurut Sugiyono (2013:142), “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi serangkaian pertanyaan/pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”. Pada penelitian ini pertanyaan yang tertera di dalam kuesioner berupa pernyataan tertutup, yakni model pertanyaan tersebut sudah disediakan jawabannya oleh peneliti, dan responden hanya memilih satu jawaban dari beberapa opsi yang telah disediakan sesuai dengan pilihan atau pendapat masing-masing.

Menurut Sugiyono (2013:92), “skala pengukuran adalah kesepakatan yang dijadikan acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval, sehingga alat ukur saat digunakan akan menghasilkan data kuantitatif”.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah Skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2013:93), “Skala *Likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi kelompok mengenai fenomena sosial”. Menggunakan Skala *Likert*, variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi indikator-indikator variabel. Indikator-indikator ini kemudian digunakan sebagai dasar dalam menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Berikut ini merupakan skala



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pengukuran variabel terhadap jawab responden dengan kuesioner menggunakan Skala *Likert*:

Tabel 3.2 Jawaban Skala *Likert*

Kode	Jawaban	Skor
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Data diolah, 2024

Menurut Santosa (2018:47), “Salah satu alasan pilihan ‘netral’ tidak digunakan adalah agar responden dapat menyatakan persetujuan dan ketidaksetujuannya terhadap suatu pernyataan”. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menggunakan akan menggunakan Skala *Likert* genap sebanyak empat poin untuk menghindari pilihan netral dari responden.

b. Data Sekunder

Menurut Hardani (2020:401), “Data sekunder adalah data yang sudah ada sebelumnya dan dikumpulkan dari sumber-sumber tidak langsung atau pihak kedua misalnya dari dokumen tertulis milik pemerintah atau perpustakaan”. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, Biro Pusat Statistik (BPS), dan lain-lain.

Pada penelitian ini data yang digunakan oleh peneliti berupa studi kepustakaan yaitu data yang dikumpulkan melalui artikel, jurnal, referensi penelitian terdahulu, dan buku-buku yang relevan dengan topik penelitian sebagai kebutuhan penelitian.

3.2.3 Definisi Variabel dan Operasional Variabel Penelitian

Kerlinger dalam Sugiyono (2013:38) menyatakan bahwa “Variabel dapat didefinisikan sebagai suatu sifat yang memiliki nilai yang berbeda atau sesuatu yang bervariasi”. Selanjutnya Sugiyono (2013:38) berpendapat, “Variabel penelitian adalah atribut, sifat atau nilai dari orang, objek dan kegiatan yang memiliki variasi tertentu dan ditetapkan oleh



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependent).

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Menurut Sugiyono (2013:39), “Variabel Independen adalah variabel bebas yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan atau munculnya variabel dependen (terikat)”. Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, dan variabel prediktor. Pada umumnya variabel ini dilambangkan dengan huruf X, variabel bebas pada penelitian ini yaitu pelayanan prima (X1) dan *customer experience* (X2).

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut Sugiyono (2013:39), “Variabel Dependen adalah variabel terikat yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variabel bebas”. Variabel ini sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria, dan konsekuen. Pada umumnya variabel ini dilambangkan dengan huruf Y, variabel terikat dalam penelitian ini adalah kenyamanan (Y).

Tabel 3.3 Operasional Variabel

Pelayanan Prima (X1)		
Barata dalam Putri (2022:43)		
Indikator	Keterangan	Pengukuran
Kemampuan (<i>Ability</i>)	X1.1 : <i>Driver</i> memiliki kemampuan yang baik dalam menavigasi rute perjalanan	Skala <i>Likert</i> 1 - 5
	X1.2 : <i>Driver</i> mampu mengantarkan penumpang ke lokasi tujuan dengan baik	
	X1.3 : <i>Driver</i> efisien dalam menemukan lokasi pejemputan dan tujuan	
	X1.4 : <i>Driver</i> tanggap atau cepat dalam menanggapi permintaan pelanggan	
	X1.5 : <i>Driver</i> memahami dengan baik aturan lalu lintas	

(Bersambung)



Lanjutan Tabel 3.3

Sikap (<i>Attitude</i>)	X1.6 : <i>Driver</i> melayani dengan sopan dan ramah dengan pelanggan	Skala <i>Likert</i> 1 - 5
	X1.7 : <i>Driver</i> sabar dalam menghadapi kemacetan dan situasi yang sulit	
	X1.8 : <i>Driver</i> responsif terhadap masukan dan keluhan pelanggan	
	X1.9 : <i>Driver</i> fleksibel dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelanggan	
	X1.10 : <i>Driver</i> memiliki kepercayaan diri dalam memberikan pelayanan yang terbaik	
Penampilan (<i>Appearance</i>)	X1.11 : <i>Driver</i> berpenampilan rapi dan profesional	Skala <i>Likert</i> 1 - 5
	X1.12 : <i>Driver</i> mengenakan atribut seragam Gojek dan atribut kendaraan sesuai standar berkendara	
	X1.13 : Kendaraan <i>driver</i> mudah dikenali (Nomor Kendaraan Sesuai)	
	X1.14 : Kendaraan memiliki kesan yang bersih dan terawat	
	X1.15 : Kendaraan yang digunakan <i>driver</i> berkualitas dan modern	
Perhatian (<i>Attention</i>)	X1.16 : <i>Driver</i> memberikan atribut helm untuk pelanggan	Skala <i>Likert</i> 1 - 5
	X1.17 : <i>Driver</i> memperhatikan posisi duduk yang nyaman dengan pelanggan	
	X1.18 : <i>Driver</i> baik dalam mengantisipasi kebutuhan pelanggan selama perjalanan (contoh: mantel ketika hujan)	
	X1.19 : <i>Driver</i> responsif terhadap permintaan khusus pelanggan (contoh: pejemputan di lokasi yang sulit diakses)	
	X1.20 : <i>Driver</i> memberikan informasi mengenai waktu kedatangan apabila terjadi kendala	

(Bersambung)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lanjutan Tabel 3.3

Tindakan (Action)	X1.21 : Tindakan konfirmasi <i>driver</i> apabila kendaraan yang datang tidak sesuai dengan di aplikasi	Skala <i>Likert</i> 1 - 5
	X1.22 : <i>Driver</i> tepat waktu dalam menjemput dan mengantar pelanggan	
	X1.23 : <i>Driver</i> baik dalam mengatasi masalah teknis selama perjalanan	
	X1.24 : Tindakan permintaan maaf apabila dalam perjalanan mengalami kendala yang disebabkan oleh <i>driver</i>	
	X1.25 : <i>Driver</i> merespon cepan permintaan pelanggan	
Tanggung Jawab (Accountability)	X1.26 : Jenis kendaraan <i>driver</i> yang datang sesuai dengan yang ada di aplikasi	Skala <i>Likert</i> 1 - 5
	X1.27 : <i>Driver</i> berhati-hati dalam berkendara dan menaati rambu-rambu lalu lintas	
	X1.28 : <i>Driver</i> transparan dalam memberikan informasi mengenai status perjalanan dan rute	
	X1.29 : <i>Driver</i> mampu mengelola waktu perjalanan dengan baik untuk memastikan ketepatan jadwal	
	X1.30 : <i>Driver</i> jujur dalam menyampaikan informasi terkait tarif ataupun biaya tambahan	
Customer Experience (X2)		
Schmitt dalam Dewi dan Hasibuan (2016:95)		
Indikator	Keterangan	Pengukuran
<i>Sense</i>	X2.1 : Saya merasa kondisi kendaraan <i>driver</i> yang saya tumpangi bersih dan nyaman	Skala <i>Likert</i> 1 - 5
	X2.2 : Saya merasa nyaman dengan suasana selama perjalanan (misalnya, tingkat kebisingan kendaraan yang digunakan, bau, dll)	

(Bersambung)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lanjutan Tabel 3.3

	X2.3 : Saya merasa nyaman dengan kualitas helm dan pelengkapan lainnya yang disediakan oleh <i>driver</i>	
	X2.4 : Saya merasa aman dengan kondisi kendaraan <i>driver</i>	
	X2.5 : Saya merasa kecepatan <i>driver</i> dalam berkendara sesuai dengan aturan	
Feel	X2.6 : Saya merasa dihargai dan diprioritaskan dengan baik sebagai pelanggan	Skala Likert 1 - 5
	X2.7 : Saya merasa puas dengan sikap <i>driver</i> selama perjalanan	
	X2.8 : Saya merasa puas dengan cara <i>driver</i> menangani permintaan dan keluhan	
	X2.9 : Saya merasa <i>driver</i> ramah dalam berinteraksi dengan saya	
	X2.10 : Saya merasa nyaman selama perjalanan	
Think	X2.11 : Saya merasa <i>driver</i> cepat dan efektif dalam menjawab pertanyaan	Skala Likert 1 - 5
	X2.12 : Saya merasa puas dengan kemampuan <i>driver</i> dalam menavigasi rute dan mengatasi masalah lalu lintas	
	X2.13 : Saya sering menggunakan layanan GoRide <i>Comfort</i> karena efisiensinya dibandingkan dengan fitur lain atau moda transportasi lain	
	X2.14 : Saya percaya pada sistem keamanan dan keandalan fitur GoRide <i>Comfort</i>	
	X2.15 : Saya pernah merekomendasikan fitur GoRide <i>Comfort</i> kepada teman atau keluarga berdasarkan pengalaman sendiri	
Act	X2.16 : Saya sering memilih GoRide <i>Comfort</i> sebagai moda transportasi untuk berpergian	Skala Likert 1 - 5

(Bersambung)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lanjutan Tabel 3.3

	X2.17 : Saya merasa beberapa kali menghadapi masalah teknis dengan fitur saat memesan	
	X2.18 : Saya merasa <i>driver</i> cepat dan responsif dalam menganggapi permintaan penjemputan	
	X2.19 : Saya merasakan kemudahan dalam proses pemesanan dan pembayaran	
	X2.20 : Saya terbantu dengan sikap inisiatif <i>driver</i> (misalnya membantu barang bawaan)	
Relate	X2.21 : Saya merasa nyaman dalam berkomunikasi dengan <i>driver</i>	Skala Likert 1 - 5
	X2.22 : Saya merasa memiliki hubungan baik dengan <i>driver</i> pada fitur <i>GoRide Comfort</i>	
	X2.23 : Saya sering merasa terhubung secara emosional dengan <i>driver</i>	
	X2.25 : Saya merasa <i>driver</i> relevan dalam memenuhi dan memahami kebutuhan saya	
Kenyamanan (Y)		
Kolcaba dalam Zabdi (2016:30)		
Indikator	Keterangan	Pengukuran
Kenyamanan Fisik	Y1.1 : Kendaraan yang digunakan <i>driver</i> memiliki kualitas kursi yang nyaman	Skala Likert 1 - 5
	Y1.2 : Kendaraan yang digunakan <i>driver</i> memiliki ruang gerak yang nyaman	
	Y1.3 : Helm yang disediakan oleh <i>driver</i> dalam kondisi bersih	
	Y1.4 : <i>Driver</i> mengemudi sepeda motor dengan aman dan nyaman	
	Y1.5 : Saya sering merasa tidak nyaman secara fisik setelah menggunakan <i>GoRide Comfort</i> (misalnya pegal)	
Kenyamanan Psikopiritual	Y1.6 : Saya merasa tenang dan tidak cemas selama perjalanan	Skala Likert 1 - 5

(Bersambung)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lanjutan Tabel 3.3

	Y1.7 : Saya merasa didengarkan oleh <i>driver</i>	
	Y1.8 : Saya merasa puas dengan profesionalitas <i>driver</i>	
	Y1.9 : Sikap <i>driver</i> dalam menghadapi situasi jalan yang sulit atau pada baik	
	Y1.10 : <i>Driver</i> membuat saya nyaman ketika berbicara	
Kenyamanan Lingkungan	Y1.11 : Saat terjadi kemacetan atau kepadatan, <i>driver</i> dapat mencari alternatif jalan lain yang mampu mempersingkat waktu	Skala <i>Likert</i> 1 - 5
Kenyamanan Sosiokultural	Y1.12 : Saya merasa kesesuaian sikap <i>driver</i> sejalan dengan norma-norma sosial yang saya anut	Skala <i>Likert</i> 1 - 5
	Y1.13 : Saya merasa diperlakukan dengan baik oleh <i>driver</i> tanpa memandang fisik atau apapun	
	Y1.14 : Saya merasa nyaman menggunakan GoRide <i>Comfort</i> diberbagai situasi sosial (misalnya pergi bekerja, berkunjung ke kerabat, dll)	
	Y1.15 : Saya merasa <i>driver</i> menghargai privasi dan kepercayaan diri saya ketika berkomunikasi	
	Y1.16 : Saya merasa <i>driver</i> memiliki etika berbicara yang baik	

Sumber: Data diolah, 2024

3.2.4 Teknik Pengolahan Data

Menurut Aedi (2010:10), “Pengolahan data adalah proses untuk memperoleh data dari setiap variabel penelitian yang siap untuk dianalisis”. Proses kegiatan pengolahan data meliputi:

a. Pengeditan Data (*Editing*)

Pengeditan merupakan proses memeriksa atau megoreksi data yang telah dihimpun, data yang masuk (*raw data*) dilakukan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pengeditan karena mungkin saja data yang masuk tidak mencukup syarat atau tidak selaras dengan kebutuhan.

b. Pengkodean (*Coding*)

Penambahan kode khusus pada setiap data merupakan pengertian dari *coding*, hal ini termasuk mengkategorikan kategori data yang sama.

c. Penyajian Data (*Tabulating*)

Mengubah data dalam bentuk tabel merupakan proses dari *tabulating* atau penyajian data, yaitu dengan menyusun tabel yang berisi data yang selaras dengan yang diperlukan pada analisis.

3.2.5 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2013:147), “Analisis data adalah kegiatan yang dilakukan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain telah terkumpul”. Kegiatan dalam analisis data meliputi mengklasifikasikan data berdasarkan variabel dan jenis responden serta mentabulasi data menurut variabel dari keseluruhan responden yang didapat, menyuguhkan data untuk setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan serta menjawab perumusan masalah.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square (PLS)*. “SmartPLS merupakan salah satu program *component-based SEM* atau *variance-based SEM* yang digunakan untuk menganalisis data” (Hamid & Anwar, 2019:27). Evaluasi pengukuran model yang dilakukan dalam PLS terdapat dua tahap, yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*).

a. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Konstruk laten dengan indikator formatif atau reflektif dapat digunakan pada sebuah model penelitian. Pengujian indikator-indikator tersebut perlu dilakukan guna memastikan validitas dan reliabilitasnya.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1) Validitas Konvergen

Ghozali dan Latan dalam Furadantin (2018:3) menjelaskan bahwa, “Validitas konvergen ditentukan berdasarkan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk harus memiliki korelasi yang tinggi”. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) seharusnya sama dengan 0,5 atau lebih untuk mengevaluasi validitas konvergen sebuah konstruk dengan indikator reflektifnya.

2) Validitas Diskriminan

Jogiyanto dalam Hamid & Anwar (2019:42) berpendapat bahwa “Validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur dari suatu konstruk yang berbeda seharusnya tidak menunjukkan korelasi yang tinggi”. Nilai dari *discriminant validity* dapat dikatakan baik apabila nilai dari akar kuadrat AVE pada setiap konstruk harus lebih besar dibandingkan dengan korelasi antar konstruk dalam model. Pengujian validitas diskriminan dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *cross loading* dan nilai untuk masing-masing variabelnya harus lebih besar dari 0,70.

3) Uji Reliabilitas

Menurut Gozhali & Latan dalam Hamid & Anwar (2019:42) “Uji reliabilitas digunakan untuk membuktikan bahwa instrumen tersebut akurat, konsisten, dan tepat dalam mengukur konstruk”. Terdapat dua cara untuk menilai reliabilitas suatu konstruk, yaitu dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Syarat untuk mengukur nilai dari reliabilitas adalah melihat nilai *Composite Reliability* harus lebih besar dari > 0.70 . Ghozali & Latan dalam Hamid & Anwar (2019:42) berpendapat bahwa “Penggunaan *Cronbach's Apha* untuk menguji reliabilitas akan memberi nilai yang lebih rendah, sehingga lebih disarankan menggunakan *Composite Reliability*”.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

b. Model Struktural (*Inner Model*)

Dalam penelitian *inner model* terdapat beberapa komponen yang menjadi tolak ukur, diantaranya adalah sebagai berikut:

1) Nilai *R-Square*

Pengukuran tingkat jenis perubahan variabel bebas terhadap variabel terikat dapat menggunakan nilai ini yaitu *R-Square*. Ghozali & Latan dalam Hamid & Anwar (2019:43) menjelaskan bahwa “Nilai *R-Square* 0.75 menunjukkan bahwa model kuat, 0.50 menunjukkan bahwa model *moderate*, dan 0.25 menunjukkan model lemah”

2) Nilai *Q-Square*

Nilai *Q-Square* digunakan untuk mengukur nilai *predictive relevance*. Menurut Sarstedt dkk dalam Furadantin (2018:5) “Nilai *Q-Square* > 0 menunjukkan bahwa model mempunyai *predictive relevance* yang akurat terhadap konstruk tertentu, dan sebaliknya apabila nilai *Q-Square* < 0 menunjukkan bahwa model kurang dalam *predictive relevance*”

3) Nilai *F-Square*

Dalam menilai seberapa besarnya pengaruh antar variabel dapat diukur dengan nilai *F-Square*. Apabila nilai *F-Square* 0,02 dianggap kecil, 0,15 dianggap sedang, dan nilai 0,35 dianggap besar, apabila kurang dari 0,02 maka dapat diabaikan atau efek dianggap tidak ada.

c. Uji Hipotesis (Uji T)

Nilai t-statistik pada setiap jalur hubungan yang digunakan untuk pengujian hipotesis dapat dihasilkan melalui metode *bootstrapping*. “Nilai t-statistik < t-tabel (1,96), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sebaliknya apabila t-statistik > t-tabel (1,96) maka H_0 ditolak dan H_a diterima” Ghozali dan Latan dalam Furadantin (2018:7).



d. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Menurut Sugiyono dalam Pratiwi & Lubis (2021:127) “Uji ini digunakan untuk menguji apakah kedua variabel independent secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen”. Pengujian hipotesis simultan tidak dapat dilakukan pada SmartPLS sehingga peneliti menggunakan rumus uji f sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2/K}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

R^2 : Koefisien determinasi

N : Jumlah data atau kasus

K : Jumlah variabel independent

Kriteria pengambilan keputusan yaitu:

- 1) Hipotesis diterima apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$
- 2) Hipotesis ditolak apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan (analisis data dan pembahasan) tentang pengaruh pelayanan prima dan *customer experience* terhadap kenyamanan pengguna jasa layanan transportasi *online* pada fitur GoRide *Comfort* di Kota Bekasi, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pelayanan prima tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kenyamanan pengguna jasa layanan transportasi *online* pada fitur GoRide *Comfort* di Kota Bekasi. Hal ini berdasarkan pada hasil uji hipotesis yang dilakukan melalui *bootstrapping* yang memperoleh nilai t hitung $0,219 < 1,96$ serta p values $0,827 >$ taraf signifikansi $0,05$. Berikutnya adalah hasil dari nilai *path coefficient* sebesar $0,030$ yang mengindikasikan hubungan variabel pelayanan prima ini memiliki pengaruh yang positif namun lemah dan tidak signifikan. Maka disimpulkan bahwa H_1 yaitu “Terdapat pengaruh positif signifikan pelayanan prima terhadap kenyamanan pengguna jasa transportasi *online* fitur GoRide *Comfort*” ditolak, dan H_0 yaitu “Tidak terdapat pengaruh positif signifikan pelayanan prima terhadap kenyamanan pengguna jasa transportasi *online* fitur GoRide *Comfort*” diterima.
- b. *Customer Experience* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kenyamanan pengguna jasa layanan transportasi *online* pada fitur GoRide *Comfort* di Kota Bekasi. Hal ini berdasarkan pada hasil uji hipotesis yang dilakukan melalui *bootstrapping* yang memperoleh nilai t hitung $8,811 > 1,96$ serta p values $0,000 <$ taraf signifikansi $0,05$. Berikutnya adalah hasil dari nilai *path coefficient* sebesar $0,823$ yang mengindikasikan hubungan variabel pelayanan prima ini memiliki pengaruh yang positif yang kuat dan signifikan. Maka disimpulkan bahwa H_1 yaitu “Terdapat pengaruh positif signifikan *customer experience* terhadap kenyamanan pengguna jasa transportasi *online* fitur GoRide *Comfort*” dapat diterima, dan H_0 yaitu “Tidak terdapat pengaruh



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

positif signifikan *customer experience* terhadap kenyamanan pengguna jasa transportasi *online* fitur GoRide *Comfort*” ditolak.

- c. Pelayanan prima dan *customer experience* berpengaruh secara simultan terhadap kenyamanan pengguna jasa layanan transportasi *online* pada fitur GoRide *Comfort* di Kota Bekasi. Hal ini berdasarkan pada hasil uji hipotesis simultan yang dilakukan menggunakan rumus uji f memperoleh nilai f hitung $124,74 > 3.09$ (f tabel) yang mengindikasikan hubungan variabel pelayanan prima dan *customer experience* ini memiliki pengaruh secara simultan terhadap kenyamanan. Maka disimpulkan bahwa H1 yaitu “Terdapat pengaruh secara simultan pelayanan prima dan *customer experience* terhadap kenyamanan pengguna jasa transportasi *online* fitur GoRide *Comfort*” dapat diterima, dan H0 yaitu “Tidak terdapat pengaruh secara simultan pelayanan prima dan *customer experience* terhadap kenyamanan pengguna jasa transportasi *online* fitur GoRide *Comfort*” ditolak.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka selanjutnya peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan lebih lanjut dan dapat berguna serta bermanfaat bagi pihak Gojek khususnya yang terlibat dalam GoRide *Comfort* terutama yang ada di Kota Bekasi, sebagai berikut:

- a. Pelayanan prima mengindikasikan pengaruh yang positif terhadap kenyamanan pengguna jasa layanan transportasi *online* pada fitur GoRide *Comfort* di Kota Bekasi namun dalam angka pengaruh yang tergolong sangat kecil karena mendekati angka 0. Berdasarkan hasil penelitian ini, diperlukan evaluasi komprehensif untuk mengidentifikasi elemen-elemen pelayanan prima yang belum optimal dan mengembangkan strategi perbaikan guna meningkatkan efektivitasnya dalam memberikan dampak yang lebih signifikan.
- b. *Customer experience* menunjukkan performa hasil uji yang signifikan, yang menekankan pentingnya fokus pada aspek ini dalam upaya memberikan pengalaman optimal bagi konsumen, dengan cara perusahaan memberikan pengarahan kepada pengemudi untuk meningkatkan kualitas



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

pelayanan prima guna memberikan pengalaman yang positif dan menciptakan kenyamanan yang lebih baik bagi konsumen

- c. Penelitian ini hanya mencakup variabel terkait, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat meneliti variabel lain yang tidak dicakup dalam penelitian ini, diharapkan hasil penelitian terbaru nantinya akan mempengaruhi calon pengguna GoRide *Comfort* untuk menggunakan layanan fitur tersebut.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR PUSTAKA

- Aedi, N. (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pengolahan Dan Analisis Data Hasil Penelitian. In *Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia*.
- Agustin, S. F. (2021). Pengaruh Tingkat Keamanan, Kenyamanan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Bandar Udara Pada Masa Pandemi Covid – 19 (Studi Kasus di “Yogyakarta International Airport”). *Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta*.
- Anita, D. (2019). Pengembangan Strategi Pelayanan Prima Melalui Administrasi Perkantoran Modern. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic*, 3(3), 38–42. <https://doi.org/10.36057/jips.v3i3.384>
- Dewi, I. T., & Hasibuan, M. I. (2016). Pengaruh Pengalaman Pelanggan (*Customer Experience*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Kuliner Jawa Rantauprapat. *Jurnal Ecobisma*, 3(1), 93–103. <https://doi.org/https://doi.org/10.36987/ecobi.v3i1.695>
- Diantari, N. K. S., Suartina, I. W., & Oktarini, L. N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi *online* (Studi pada pelanggan Go-Jek di Denpasar Barat). *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Parawisata*, 1(4), 1321–1329.
- Furadantin, N. R. (2018). *Analisis Data Menggunakan Aplikasi SmartPLS v.3.2.7 2018*.
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Strutural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. In *Вестник Росздравнадзора* (Vol. 4, Issue 1). PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Hardani. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. In H. Abadi (Ed.), *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5). CV Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Herawati, N., Ranteallo, A. T., & Apriyani, T. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Griya Mandiri Agung, Citayam. *Intelektiva*, 3(9), 1–21. <https://www.jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/737/560>
- Heriyadi, E. J. (2021). Analisis Pengaruh *Customer Experience* dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang Pada Starbucks Coffee di Pontianak : Perspektif B2C. *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*, 9(2), 88–106. <https://doi.org/10.26418/ejme.v9i2.46785>
- Khairunnisa, L., Sarsono, & Mursito, B. (2021). Kepuasan pelanggan ditinjau dari kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu. *Forum Ekonomi*, 23(2), 194–

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



198.

- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro. *Agora*, 7(2), 1–5.
- Pratiwi, G., & Lubis, T. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan UD Adli di Desa Sukajadi Kecamatan Perbaungan. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 1(3), 121–134. <https://doi.org/10.58939/afosj-las.v1i3.83>
- Putri, A., Suhartono, C., & Kristanti, M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjung Kembali Di Restoran Kaizen Bbq Grill & Shabu-Shabu Surabaya Dengan *Customer Experience* Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 9(1), 46–54. <https://doi.org/10.9744/jmp.9.1.46-54>
- Putri, F. S. (2022). Implementasi Pelayanan Prima Dengan Konsep a6 Pada Pemasaran Security Summit 2018. *Jurnal Bisnis Event*, 3(10), 39–44.
- Rahayu, S. W. (2020). *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Fanybella Resto Dan Cafe Di Mtc Giant Panam Di Tinjau Menurut Ekonomi Islam*. Universitas Islam Negeri Sulta Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Ritonga, W. (2020). *Pelayanan Prima* (Z. Abidin (ed.)). PT. Muara Karya.
- Santosa, P. I. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif - Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya menggunakan SmartPLS* (Giovanny (ed.)). Penerbit ANDI (Anggota IKAPI).
- Saputra, U. R., Suwono, I., & Sholikhah, M. (2021). Implementasi Teori Servqual Pada Layanan Akademik Satu Pintu. *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1), 63–89. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v18i1.32580>
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kapanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Subagio, H., & Jessica, J. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Subjective Norm, dan *Customer Experience* Terhadap Intention To Use My Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Kristen Petra Surabaya). *Jurnal Strategi Pemasaran (Petra.Ac.Id)*, 7(1), 1–12.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (19th ed.). ALFABETA, CV.
- Sukendra, K., & Atmaja, K. S. (2020). Instrumen penelitian. In T. Fiktorius (Ed.), *Deepublish*. Mahameru Press. <https://penerbitdeepublish.com/instrumen-penelitian/>
- Yovanda, E., Rahman, A., & Anggriani, I. (2022). *The Influence of Customer Experience and Trust on Customer Loyalty PT. Lion Parcel Bengkulu City*. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan*, 3(4), 1443–1454.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

<https://doi.org/10.53697/emak.v3i4.1008>

Zabdi, A. (2016). *Kajian Kenyamanan Fisik Pada Terminal Penumpang Stasiun Besar Yogyakarta*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Dengan hormat,

Perkenalkan saya Zahra Nur Alyssa, mahasiswi Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi Administrasi Bisnis Terapan. Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi terkait: **Analisis Pelayanan Prima dan Customer Experience Pada Fitur GoRide Comfort Terhadap Kenyamanan Pengguna Jasa Layanan Transportasi Online (Studi Kasus Pada Pengguna GoRide Comfort di Kota Bekasi)**. Data hasil survei ini akan digunakan untuk untuk memenuhi tugas akhir dalam rangka memperoleh gelar sarjana terapan administrasi bisnis.

Adapun kriteria responden yang dibutuhkan sebagai berikut:

1. Pria dan Wanita dengan rentang usia 17 - 30 tahun
2. Berdomisili di Kota Bekasi
3. Pengguna jasa layanan transportasi *online* Gojek yang telah melakukan pemesanan pada fitur *GoRide Comfort* minimal sebanyak 2x

Apabila Anda memenuhi kriteria di atas, peneliti mohon kesediaannya untuk membantu penelitian ini dengan menyelesaikan kuesioner. Data yang Anda berikan akan digunakan hanya untuk keperluan penelitian dan peneliti menjamin kerahasiannya.

Hormat saya,

Zahra Nur Alyssa



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Terdapat 4 (Empat) section yang harus dijawab oleh responden.
2. Pada setiap pernyataan, silahkan pilih salah satu jawaban pada kolom skor yang menurut Anda sesuai.
3. Keterangan skor dari masing-masing pernyataan sebagai berikut:
 - **Skor 1: STS** (Sangat Tidak Setuju)
 - **Skor 2: TS** (Tidak Setuju)
 - **Skor 3: S** (Setuju)
 - **Skor 4: SS** (Sangat Setuju)

KRITERIA RESPONDEN

1. Merupakan pengguna aplikasi Gojek
 - Ya
 - Tidak
2. Telah melakukan pemesanan pada fitur *GoRide Comfort* minimal sebanyak 2x (**Jika tidak cukup mengisi sampai sini saja tidak perlu lanjut**)
 - Ya
 - Tidak
3. Berdomisili di Kota Bekasi (**Jika tidak cukup mengisi sampai sini saja tidak perlu lanjut**)
 - Ya
 - Tidak

PERNYATAAN

No	Keterangan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
Pelayanan Prima (X1)					
1	<i>Driver</i> efisien dalam menemukan lokasi penjemputan dan tujuan				
2	<i>Driver</i> memahami dengan baik aturan lalu lintas				
3	<i>Driver</i> melayani dengan sopan dan ramah kepada pelanggan				
4	<i>Driver</i> sabar dalam menghadapi kemacetan dan situasi yang sulit				

(Bersambung)



Lanjutan Lampiran Pernyataan Kuesioner

5	<i>Driver</i> memiliki kepercayaan diri dalam memberikan pelayanan yang terbaik				
6	<i>Driver</i> berpenampilan rapi dan profesional				
7	<i>Driver</i> mengenakan atribut seragam Gojek dan atribut kendaraan sesuai standar berkendara				
8	Kendaraan <i>driver</i> mudah dikenali				
9	Kendaraan yang digunakan <i>driver</i> merupakan keluaran terbaru				
10	<i>Driver</i> baik dalam mengantisipasi kebutuhan pelanggan selama perjalanan (Misalnya tersedia jas hujan)				
11	<i>Driver</i> responsif terhadap permintaan khusus pelanggan (Misalnya pejemputan di lokasi yang sulit diakses)				
12	<i>Driver</i> memberikan informasi mengenai waktu kedatangan apabila terjadi kendala				
13	<i>Driver</i> tepat waktu dalam menjemput dan mengantarkan pelanggan				
14	<i>Driver</i> memastikan bahwa penumpang telah siap untuk berkendara				
15	<i>Driver</i> berhati-hati dalam berkendara dan menaati rambu-rambu lalu lintas				
16	<i>Driver</i> mampu mengelola waktu dengan baik untuk memastikan ketepatan jadwal				
17	<i>Driver</i> jujur dalam menyampaikan informasi terkait tarif ataupun biaya tambahan				
<i>Customer Experience (X2)</i>					
1	Saya merasa kondisi kendaraan yang saya tumpangi bersih dan nyaman				
2	Saya merasa nyaman dengan suasana selama perjalanan (misalnya: tingkat kebisingan kendaraan yang digunakan, bau, dll)				
3	Saya merasa aman dengan kondisi kendaraan <i>driver</i>				
4	Saya merasa kecepatan <i>driver</i> dalam berkendara sesuai dengan aturan				
5	Saya merasa nyaman dengan sikap <i>driver</i> selama perjalanan				
6	Saya merasa nyaman dengan cara <i>driver</i> menangani permintaan dan keluhan				
7	Saya merasa puas dengan kemampuan <i>driver</i> dalam menavigasi rute dan mengatasi masalah lalu lintas				

(Bersambung)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lanjutan Lampiran Pernyataan Kuesioner

8	Saya memilih menggunakan layanan GoRide <i>Comfort</i> karena efisiensinya dibandingkan dengan moda transportasi lain				
9	Saya percaya pada sistem keamanan dan keandalan fitur GoRide <i>Comfort</i>				
10	Saya pernah merekomendasikan fitur GoRide <i>Comfort</i> kepada teman atau keluarga berdasarkan pengalaman sendiri				
11	Saya sering memilih GoRide <i>Comfort</i> sebagai moda transportasi untuk berpergian				
12	Saya merasa <i>driver</i> cepat dan responsif dalam menanggapi permintaan penjemputan				
13	Saya merasakan kemudahan dalam proses pemesanan dan pembayaran				
14	Saya terbantu dengan sikap inisiatif <i>driver</i> (misalnya membantu barang bawaan)				
15	Saya merasa nyaman dalam berkomunikasi dengan <i>driver</i>				
16	Saya merasa <i>driver</i> relevan dalam memenuhi dan memahami kebutuhan saya				
Kenyamanan (Y)					
1	Kendaraan yang digunakan <i>driver</i> memiliki kualitas kursi yang nyaman				
2	Kendaraan yang digunakan <i>driver</i> memiliki ruang gerak yang nyaman				
3	Helm yang disediakan oleh <i>driver</i> dalam kondisi bersih				
4	<i>Driver</i> mengemudi sepeda motor dengan aman dan nyaman				
5	Saya merasa tenang dan tidak cemas selama perjalanan				
6	Saya merasa didengarkan oleh <i>driver</i>				
7	Saya merasa puas dengan profesionalitas <i>driver</i>				
8	Sikap <i>driver</i> baik dalam menghadapi situasi jalan yang sulit				
9	<i>Driver</i> membuat saya nyaman ketika berbicara				
10	Saat terjadi kemacetan atau kepadatan, <i>driver</i> dapat mencari alternatif jalan lain yang mampu mempersingkat waktu				
11	Saya merasa kesesuaian sikap <i>driver</i> sejalan dengan norma-norma sosial				

(Bersambung)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lanjutan Lampiran Pernyataan Kuesioner

12	Saya merasa diperlakukan dengan baik oleh <i>driver</i> tanpa memandang fisik atau apapun				
13	Saya merasa nyaman menggunakan <i>GoRide Comfort</i> diberbagai situasi sosial (misalnya pergi bekerja, berkunjung ke kerabat, dll)				
14	Saya merasa <i>driver</i> menghargai privasi dan kepercayaan diri saya ketika berkomunikasi				
15	Saya merasa <i>driver</i> memiliki etika berbicara yang baik				

Sumber: Data diolah, 2024



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 2 Data Tabulasi Variabel Pelayanan Prima (X1)

No	Pelayanan Prima																	Total
	1		2			3				4			5		6			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	61
2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	62
3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	63
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
6	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	46
7	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	64
8	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	62
9	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	62
10	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	45
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
13	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	57
14	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	61
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
17	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	61
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
21	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	56
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
23	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	56
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
28	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
31	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	65
32	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	58
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
34	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	58
35	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	63

(Bersambung)

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lanjutan Lampiran Data Tabulasi X1

75	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	62
76	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	64
77	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	61
78	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	56
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
80	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	55
81	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	40
82	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	62
83	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	59
84	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	61
85	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	64
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	67
87	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	63
88	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	61
89	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	61
90	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	64
91	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	66
92	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	62
93	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	61
94	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	60
95	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	61
96	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	65
97	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	63
98	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	64
99	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	61
100	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	58

Sumber: Data diolah, 2024

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 3 Data Tabulasi Variabel *Customer Experience* (X2)

No	<i>Customer Experience</i>																Total
	1				2		3				4				5		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	52
2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	53
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	59
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	58
5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	53
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	54
7	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	59
8	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	59
9	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58
10	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	40
11	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	59
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	63
13	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	54
14	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	60
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
17	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	55
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	44
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	53
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	62
23	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	33
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	63
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	63
27	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
28	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	60
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	63
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	62
31	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	62
32	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	59
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
34	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	56

(Bersambung)

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lanjutan Lampiran Data Tabulasi X2

35	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	54
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
37	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	58
38	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	59
39	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	51
40	2	1	2	1	3	2	2	3	2	1	1	3	1	3	3	1	31
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	46
43	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	56
44	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	42
45	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	58
46	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	58
47	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	58
48	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	56
49	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	59
50	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
52	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	41
53	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
54	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	57
55	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	55
56	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	58
57	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	40
58	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	60
59	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	60
60	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	52
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
62	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	59
63	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	58
64	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	54
65	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	53
66	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	55
67	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	62
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
69	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	57
70	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	56
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
73	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	58

(Bersambung)

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lanjutan Lampiran Data Tabulasi X2

74	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	58
75	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	61
76	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	58
77	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	60
78	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	52
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
81	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	41
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
83	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	60
84	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	58
85	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	61
86	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	60
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	61
88	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	62
89	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	61
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
91	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	62
92	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	61
93	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	60
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
96	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	62
97	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
98	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	58
99	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	62
100	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	61

Sumber: Data diolah, 2024

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 4 Data Tabulasi Variabel Kenyamanan (Y)

No	Kenyamanan															Total
	1				2					3		4				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	42	
2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	53	
3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	55	
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	56	
5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	47	
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	57	
7	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	56	
8	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	56	
9	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	55	
10	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	42	
11	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	50	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
13	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	51	
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	
17	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	52	
18	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	41	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	47	
22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	
23	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	41	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
26	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	56	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
30	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	53	
31	4	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	51	
32	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	57	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
34	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	51	
35	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	54	

(Bersambung)

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lanjutan Lampiran Data Tabulasi Y

36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
37	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	57
38	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	55
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	48
40	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	35
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
43	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	48
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	58
46	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	55
47	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	54
48	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	53
49	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	56
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
51	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	57
52	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	41
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
54	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	54
55	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	50
56	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	56
57	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	42
58	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	54
59	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
62	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	53
63	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	53
64	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	52
65	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	48
66	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	47
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
68	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	48
69	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	56
70	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	53
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
72	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43
73	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	52
74	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	57

(Bersambung)

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lanjutan Lampiran Data Tabulasi Y

75	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	55	
76	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	55
77	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	56
78	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	48
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
80	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43
81	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	56
82	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	57
83	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	54
84	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	58
85	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	54
86	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	58
87	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	56
88	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	54
89	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	58
90	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	57
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	57
92	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	56
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	59
94	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	57
95	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	57
96	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	55
97	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	57
98	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	56
99	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	58
100	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	53

Sumber: Data diolah, 2024

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 5 *Curriculum Vitae*

Zahra Nur Alyssa

Bekasi, Jawa Barat 17412 | (+62) 8980868109 | zahranuralyssa99@gmail.com

PROFILE

Fresh graduate at Jakarta State Polytechnic majoring in Business Administration with excellent administrative skills. Experienced in supporting general affairs departments through an internship and able to work well in team.

EDUCATION

Jakarta State Polytechnic | *Bachelor of Business Administration* (2020 – 2024)
GPA: 3.69/4.00

Yadika 4 SHS | *Science Major* (2016 – 2019)

EXPERIENCE

General Affairs – Internship | *PT.JIEP* (August 2023 – Present)

- Preparing necessary letter or form for office needs and implement them through the office system (E-Office, E-Proc, Portek)
- Assisting and manage GA documents such as administrative for payments, petty cash, purchase order, also other administrative task including filling and scanning.
- Monitor and maintain company assets, including office equipment, furniture and also stationery stock

PROJECT

Business Festival 2022 – as Participant | *Sales Administration Subject* (5th Semester)

- Carry out the production, marketing, and sales during the event with team
- Designing banners to attract the attention of potential buyers
- Successfully sell out ± 150 portions of the product within 3 days of event

SKILLS & LANGUAGES

Languages: English (Basic), Indonesian (Native)

Skills: Microsoft Office, Keyboarding 10 Fingers, Basic Design (Canva), Correspondence, Administrative, Marketing

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta