



**TUGAS AKHIR - TI 184833**

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN APLIKASI  
MULTI-SERVICE DENGAN SERVQUAL DAN SIX SIGMA (STUDI  
KASUS: GOJEK)**

**ANINDITA DWI PUTRI  
NRP. 02411640000149**

**Dosen Pembimbing**  
H. Hari Supriyanto Ir., MSIE  
NIP. 196002231985031002

**DEPARTEMEN TEKNIK SISTEM DAN INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI DAN REKAYASA SISTEM  
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER  
SURABAYA  
2020**





**TUGAS AKHIR - TI 184833**

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN APLIKASI  
MULTI-SERVICE DENGAN SERVQUAL DAN SIX SIGMA (STUDI  
KASUS: GOJEK)**

**ANINDITA DWI PUTRI  
NRP. 02411640000149**

**Dosen Pembimbing**  
H. Hari Supriyanto Ir., MSIE  
NIP. 196002231985031002

**DEPARTEMEN TEKNIK SISTEM DAN INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI DAN REKAYASA SISTEM  
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER  
SURABAYA  
2020**





**FINAL PROJECT - TI 184833**

**IMPROVING QUALITY OF MULTI-SERVICE APPLICATION  
SERVICE WITH SERVQUAL AND SIX SIGMA (CASE STUDY:  
GOJEK)**

**ANINDITA DWI PUTRI  
NRP. 02411640000149**

**Supervisor**

**H. Hari Supriyanto Ir., MSIE  
NIP. 196002231985031002**

**DEPARTMENT OF INDUSTRIAL AND SYSTEMS ENGINEERING  
FACULTY OF INDUSTRIAL TECHNOLOGY AND SYSTEMS ENGINEERING  
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER  
SURABAYA 2020**



**LEMBAR PEGESAHAN**

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN APLIKASI MULTI-SERVICE DENGAN SERVQUAL DAN SIX SIGMA  
(STUDI KASUS: GOJEK)**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi S1 Departemen Teknik dan Sistem Industri.

Fakultas Teknologi Industri dan Rekayasa Sistem

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Surabaya

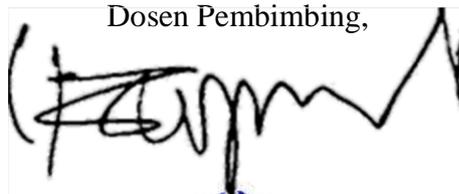
Oleh:

**ANINDITA DWI PUTRI**

**NRP. 02411640000149**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing,



**H. Hari Suprivanto Jr., MSIE**

NIP. 196002231985031002



**SURABAYA, AGUSTUS 2020**



# UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN APLIKASI MULTI-SERVICE DENGAN SERVQUAL DAN SIX SIGMA (STUDI KASUS: GOJEK)

Nama : Anindita Dwi Putri  
NRP : 02411640000149  
Pembimbing : H. Hari Supriyanto Ir., MSIE

## ABSTRAK

Gojek merupakan aplikasi *multiservice* yang didirikan sejak tahun 2010 dan telah hadir di 167 kota di Indonesia. Gojek memiliki berbagai macam layanan yang dibagi menjadi beberapa kategori, seperti pada transportasi dan logistik terdapat Go Ride, Go Car, Go Bluebird, Go Box dan Go Send. Kemudian pada kategori makan dan belanja terdapat Go Food, Go Med, dan Go Mart dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil riset Google Indonesia merupakan negara yang memiliki pangsa pasar transportasi dan jasa layanan antar makanan *online* terbesar di ASEAN, sehingga banyak aplikasi *multiservice* lain yang sedang dikembangkan di Indonesia. Akan tetapi pangsa pasar transportasi *online* dan layanan antar makanan di Indonesia saat ini telah dikuasai oleh Gojek dan Grab. Berdasarkan hasil riset CSIS diketahui Gojek masih menguasai 35% pasar di Indonesia. Sehingga pada penelitian ini akan dilakukan identifikasi dan analisis mengenai kualitas pelayanan Gojek khususnya pada Go Food dan Go Ride. *Lean Six Sigma* merupakan suatu metode yang dapat membantu dalam identifikasi kualitas suatu pelayanan, dalam penelitian akan dilakukan identifikasi atribut kritis terlebih dahulu menggunakan metode SERVQUAL, kemudian dilakukan perancangan *service blueprint* untuk mengetahui proses pelayanan secara keseluruhan sekaligus identifikasi *waste* yang dapat muncul di dalam proses pelayanan. Selanjutnya akan dilakukan penentuan atribut kritis, *waste* kritis dan perhitungan dari nilai sigma untuk setiap pelayanan. Sehingga pada atribut kritis dan *waste* kritis akan dilakukan analisis menggunakan *Root Cause Analysis* untuk mengetahui akar penyebab masalah. Dengan mengetahui akar permasalahan maka akan dapat dilakukan perancangan perbaikan yang mengacu pada edukasi *driver* untuk Go Ride dan edukasi terhadap Go Food *Partner* mengenai fitur aplikasi untuk meningkatkan kepuasan dari pelayanan Go Food dan Go Ride

**Kata Kunci:** *Root Cause Analysis, SERVQUAL, Six Sigma*

**(Halaman ini sengaja dikosongkan).**

# IMPROVING QUALITY OF MULTI-SERVICE APPLICATION SERVICE WITH SERVQUAL AND SIX SIGMA (CASE STUDY: GOJEK)

Name : Anindita Dwi Putri  
Student ID : 02411640000149  
Supervisor : H. Hari Supriyanto Ir., MSIE

## ABSTRACT

Gojek is one of the multiservice application-based company that established in 2010 and serving in 167 cities in Indonesia. Gojek's services varied in a lot of categories. For example, in transportation and logistics there are Go-Ride, Go-Car, Go-Bluebird, Go-Box, and Go-Send. From other categories such as foods and shopping consist of Go-Food, Go-Med, Go-Mart, and a lot more. Based on Google's research, Indonesia is one of the countries in ASEAN that has a large market for transportation and food deliveries. This triggered a lot of multi-service companies set their sight to Indonesia to develop their businesses. Currently, Gojek and Grab held the majorities of Indonesia's online transportation and food deliveries market. Following CSIS's research, Gojek has 35% shares of Indonesia's market. Which is why in this thesis, identification and analysis about Gojek's service quality mainly Go-Food and Go-Ride will be done. Lean Six Sigma is a method that could assist on doing identification the quality of services. In this thesis, the first tool to be used is SERVQUAL and then followed by service blueprint design to assess the service process in general. By using this method, the waste identification in the service also can be done. On the next step, this thesis will determine the critical attributes, critical wastes, and calculation of sigma in each of the services. To determine the critical attributes and wastes, Root Cause Analysis method will be used to identify the root of the problems. After root of the problems has been defined, the improvement design will be based on the driver education for Go-Ride and Go-Food partners about the application features. The output of the improvement design is the increasing of customer's satisfaction from Go-Food and Go-Ride.

**Keywords:** *Root Cause Analysis, SERVQUAL, Six Sigma*

**(Halaman ini sengaja dikosongkan).**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur senantiasa saya panjatkan pada Allah SWT, karena karunia dan rahmat-Nya, sehingga laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam proses pengerjaan laporan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa selama masa penyusunan mendapat banyak dukungan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya agar penulis senantiasa diberi kemudahan dan kelancaran selama pengerjaan dan penyusunan laporan Tugas Akhir
2. Bapak Nurhadi Siswanto, ST. M.SIE., Ph.D selaku Ketua Departemen Teknik Sistem dan Industri ITS Surabaya
3. Bapak H. Hari Supriyanto Ir., MSIE selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing dan membantu selama pengerjaan dan penyusunan laporan Tugas Akhir
4. Bapak Nurhadi Siswanto, ST. M.SIE., Ph.D, Bu Nani Kurniati, S.T., M.T., Ph.D, Bu Rindi Kusumawar, S.T., M.T. sebagai dosen penguji seminar proposal dan siding Tugas Akhir yang telah memberi kritik dan saran untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
5. Keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga bantuan dari semua pihak yang telah membantu proses penyusunan Tugas Akhir ini akan mendapat balasan dari Allah SWT.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan dan penulis berharap laporan ini akan bermanfaat bagi penulis dan semua pihak yang berkepentingan. Terima kasih

Surabaya, Agustus 2020

Penulis



## DAFTAR ISI

|                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| ABSTRAK .....                         | i    |
| <i>ABSTRACT</i> .....                 | iii  |
| KATA PENGANTAR .....                  | v    |
| DAFTAR ISI .....                      | vii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                   | xi   |
| DAFTAR TABEL .....                    | xiii |
| BAB 1    PENDAHULUAN.....             | 1    |
| 1.1.    Latar Belakang.....           | 1    |
| 1.2.    Perumusan Masalah .....       | 6    |
| 1.3.    Tujuan .....                  | 6    |
| 1.4.    Manfaat .....                 | 6    |
| 1.5.    Ruang Lingkup .....           | 7    |
| 1.5.1.    Batasan .....               | 7    |
| 1.5.2.    Asumsi .....                | 7    |
| BAB 2    TINJAUAN PUSTAKA.....        | 9    |
| 2.1.    Kepuasan Pelanggan .....      | 9    |
| 2.2.    Kualitas .....                | 9    |
| 2.3.    Jasa.....                     | 10   |
| 2.4. <i>Service Blueprint</i> .....   | 11   |
| 2.5.    SERVQUAL.....                 | 12   |
| 2.6. <i>Lean</i> .....                | 13   |
| 2.7. <i>Six Sigma</i> .....           | 14   |
| 2.8. <i>Lean Six Sigma</i> .....      | 16   |
| 2.9. <i>Root Cause Analysis</i> ..... | 17   |

|        |  |    |
|--------|--|----|
| BAB 3  | METODOLOGI .....   | 21 |
| 3.1.   | Tahap Perumusan Masalah dan Penetapan Tujuan .....       | 21 |
| 3.2.   | Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....               | 22 |
| 3.3.   | Tahap Tahap Analisis dan Perbaikan.....                  | 22 |
| 3.4.   | Kesimpulan dan Saran .....                               | 23 |
| BAB 4  | PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....                    | 25 |
| 4.1.   | <i>Define</i> .....                                      | 25 |
| 4.1.1. | Gambaran Umum Gojek .....                                | 25 |
| 4.1.2. | Identifikasi Atribut Layanan Gojek .....                 | 30 |
| 4.1.3. | Perancangan <i>Service Blueprint</i> .....               | 32 |
| 4.1.4. | Identifikasi <i>Waste</i> Pada Proses Pelayanan .....    | 33 |
| 4.2.   | <i>Measure</i> .....                                     | 36 |
| 4.2.1. | Penentuan Jumlah <i>Sample</i> .....                     | 37 |
| 4.2.2. | <i>T Test</i> .....                                      | 37 |
| 4.2.3. | Uji Validitas .....                                      | 43 |
| 4.2.4. | Uji Reliabilitas.....                                    | 52 |
| 4.2.5. | Hasil Perhitungan Persepsi dan Harapan Go Food.....      | 53 |
| 4.2.6. | Hasil Perhitungan Nilai Sigma .....                      | 59 |
| 4.2.7. | Penentuan Atribut Kritis .....                           | 61 |
| BAB 5  | ANALISIS DAN PERBAIKAN .....                             | 65 |
| 5.1.   | <i>Analyze</i> .....                                     | 65 |
| 5.1.1. | <i>RCA Waste Delay Go Food</i> .....                     | 65 |
| 5.1.2. | <i>RCA Waste Duplikasi Go Food</i> .....                 | 66 |
| 5.1.3. | <i>RCA Waste Pergerakan Tidak Perlu Go Food</i> .....    | 67 |
| 5.1.4. | <i>RCA Waste Ketidakjelasan Komunikasi Go Food</i> ..... | 68 |
| 5.1.5. | <i>RCA Waste Error Go Food</i> .....                     | 69 |

|                |  |     |
|----------------|--|-----|
| 5.1.6.         | RCA <i>Waste</i> Kesempatan yang Hilang Go Food .....      | 70  |
| 5.1.7.         | RCA <i>Waste Delay</i> Go Ride.....                        | 72  |
| 5.1.8.         | RCA <i>Waste</i> Duplikasi Go Ride .....                   | 74  |
| 5.1.9.         | RCA <i>Waste</i> Pergerakan Tidak Perlu Go Ride.....       | 75  |
| 5.1.10.        | RCA <i>Waste</i> Ketidakjelasan Komunikasi Go Ride .....   | 76  |
| 5.1.11.        | RCA <i>Waste Error</i> Go Ride.....                        | 77  |
| 5.1.12.        | RCA <i>Waste</i> Kesempatan yang Hilang Go Ride.....       | 78  |
| 5.1.13.        | <i>Risk Priority</i> .....                                 | 80  |
| 5.1.14.        | RCA Atribut Kritis Go Food .....                           | 86  |
| 5.1.14         | RCA Atribut Kritis Go Ride .....                           | 87  |
| 5.2.           | <i>Improvement</i> .....                                   | 88  |
| 5.2.1.         | Rancangan Perbaikan <i>Waste</i> Kritis pada Go Food.....  | 88  |
| 5.2.2.         | Rancangan Perbaikan <i>Waste</i> Kritis pada Go Ride ..... | 90  |
| 5.2.3.         | Rancangan Perbaikan Atribut Kritis pada Go Food .....      | 91  |
| 5.2.4.         | Rancangan Perbaikan Atribut Kritis pada Go Ride .....      | 92  |
| BAB 6          | KESIMPULAN DAN SARAN.....                                  | 95  |
| 6.1            | Kesimpulan.....  | 95  |
| 6.2            | Saran .....  | 96  |
| DAFTAR PUSTAKA | .....  | 97  |
| LAMPIRAN       | .....  | 101 |

**(Halaman ini sengaja dikosongkan).**

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Pangsa Pasar Jasa Layanan Transportasi Online di ASEAN Tahun 2015-2025..... | 2  |
| Gambar 1.2 <i>Brand Performance</i> Grab dan Gojek .....                               | 3  |
| Gambar 1.3 Persentase Pangsa Pasar Transportasi <i>Online</i> di Indonesia .....       | 4  |
| Gambar 1.4 Pareto Chart Kontribusi Penghasilan Mitra Gojek .....                       | 5  |
| Gambar 2.1 Kepuasan Pelanggan pada Kualitas Pelayanan .....                            | 9  |
| Gambar 2.2 <i>Service Blueprint</i> .....  | 12 |
| Gambar 2.3 GAP Model .....   | 13 |
| Gambar 2.4 <i>Five Whys Template</i> .....   | 18 |
| Gambar 4.1 Logo Gojek.....   | 25 |
| Gambar 4.2 Alur Pemesanan dengan Go Food <i>Partner</i> .....                          | 27 |
| Gambar 4.3 Alur Pemesanan dengan Go Food <i>Partner</i> .....                          | 28 |
| Gambar 4.4 Go Ride dalam Keadaan Autobid On .....                                      | 30 |
| Gambar 4.5 Contoh <i>Waste</i> pada <i>Service Blueprint</i> .....                     | 32 |
| Gambar 4.7 IPA Go Food .....   | 62 |
| Gambar 4.8 IPA Go Ride .....   | 63 |

**(Halaman ini sengaja dikosongkan).**

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Kontribusi Penghasilan Mitra Gojek dan Grab.....  | 4  |
| Tabel 2.1 Konversi <i>Six Sigma</i> .....   | 15 |
| Tabel 2.2 Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya .....   | 19 |
| Tabel 4.1 Skema Insentif <i>Driver</i> Surabaya .....   | 26 |
| Tabel 4.2 Perbedaan Go Food <i>Partner</i> Regular, Go Food <i>Partner</i> , Go Food <i>Super Partner</i> ..... | 27 |
| Tabel 4.3 Atribut Jasa untuk Go Food .....  | 30 |
| Tabel 4.4 Atribut Jasa untuk Go Ride .....  | 31 |
| Tabel 4.5 Hipotesis <i>T Test</i> Persepsi Go Food .....  | 37 |
| Tabel 4.6 Hasil <i>T Test</i> Persepsi Go Food.....   | 38 |
| Tabel 4.7 Hipotesis <i>T Test</i> Harapan Go Food .....   | 38 |
| Tabel 4.8 Hasil <i>T Test</i> Harapan Go Food .....   | 39 |
| Tabel 4.9 Hipotesis <i>T Test</i> Persepsi Go Ride.....   | 40 |
| Tabel 4.10 Hasil <i>T Test</i> Persepsi Go Ride .....   | 41 |
| Tabel 4.11 Hipotesis <i>T Test</i> Harapan Go Ride.....   | 42 |
| Tabel 4.12 Hasil <i>T Test</i> Harapan Go Ride .....  | 42 |
| Tabel 4.13 Uji Validitas Persepsi Go Food.....  | 44 |
| Tabel 4.14 Uji Validitas Harapan Go Food.....   | 46 |
| Tabel 4.15 Uji Validitas Persepsi Go Ride .....   | 48 |
| Tabel 4.16 Uji Validitas Harapan Go Ride .....  | 50 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Go Food .....  | 52 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Go Food.....  | 52 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Go Ride.....   | 53 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Go Ride .....   | 53 |
| Tabel 4.21 Hasil Perhitungan Persepsi dan Harapan Go Food .....   | 54 |
| Tabel 4.22 Hasil Perhitungan Persepsi dan Harapan Go Ride .....   | 55 |
| Tabel 4.23 Hasil Perhitungan GAP Go Food.....   | 57 |
| Tabel 4.24 Hasil Perhitungan GAP Go Ride.....   | 58 |
| Tabel 4.25 Tabel Hasil Perhitungan Nilai Sigma Go Food .....  | 60 |

|  |    |
|--|----|
| Tabel 4.26 Tabel Hasil Perhitungan Nilai Sigma Go Ride .....                       | 61 |
| Tabel 4.27 Hasil Atribut Kritis Go Food.....                                       | 62 |
| Tabel 4.28 Hasil Atribut Kritis Go Ride .....                                      | 63 |
| Tabel 5.1 Analisis Akar Penyebab <i>Waste Delay</i> Go Food.....                   | 65 |
| Tabel 5.2 Analisis Akar Penyebab <i>Waste Duplikasi</i> Go Food.....               | 66 |
| Tabel 5.3 Analisis Akar Penyebab <i>Waste Pergerakan Tidak Perlu</i> Go Food.....  | 67 |
| Tabel 5.4 Analisis Akar Penyebab <i>Waste Ketidakjelasan Komunikasi</i> Go Food .  | 68 |
| Tabel 5.5 Analisis Akar Penyebab <i>Waste Error</i> Go Food .....                  | 70 |
| Tabel 5.6 Analisis Akar Penyebab <i>Waste Kesempatan yang Hilang</i> Go Food.....  | 71 |
| Tabel 5.7 Analisis Akar Penyebab <i>Waste Delay</i> Go Ride .....                  | 73 |
| Tabel 5.8 Analisis Akar Penyebab <i>Waste Duplikasi</i> Go Ride.....               | 74 |
| Tabel 5.9 Analisis Akar Penyebab <i>Waste Pergerakan Tidak Perlu</i> Go Ride ..... | 75 |
| Tabel 5.10 Analisis Akar Penyebab <i>Waste Ketidakjelasan Komunikasi</i> Go Ride   | 76 |
| Tabel 5.11 Analisis Akar Penyebab <i>Waste Error</i> Go Ride.....                  | 77 |
| Tabel 5.12 Analisis Akar Penyebab <i>Waste Kesempatan yang Hilang</i> Go Ride....  | 78 |
| Tabel 5.13 <i>Risk Qualification Matrix</i> .....                                  | 80 |
| Tabel 5.14 Penentuan Prioritas Perbaikan Pada Go Food.....                         | 81 |
| Tabel 5.15 Penentuan Prioritas Perbaikan Pada Go Food.....                         | 83 |
| Tabel 5.16 Analisis Akar Penyebab Atribut Kritis Go Food .....                     | 86 |
| Tabel 5.17 Analisis Akar Penyebab Atribut Kritis Go Ride .....                     | 87 |
| Tabel 5.18 Rancangan Perbaikan untuk <i>Waste Kritis</i> pada Go Food.....         | 89 |
| Tabel 5.19 Rancangan Perbaikan untuk <i>Waste</i> pada Go Ride .....               | 91 |
| Tabel 5.20 Rancangan Perbaikan untuk Atribut Kritis Go Food .....                  | 92 |
| Tabel 5.21 Rancangan Perbaikan untuk Atribut Kritis Go Ride .....                  | 93 |

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan akan dijelaskan mengenai hal-hal yang menjadi dasar dari penelitian tugas akhir. Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat dan ruang lingkup dari penelitian.

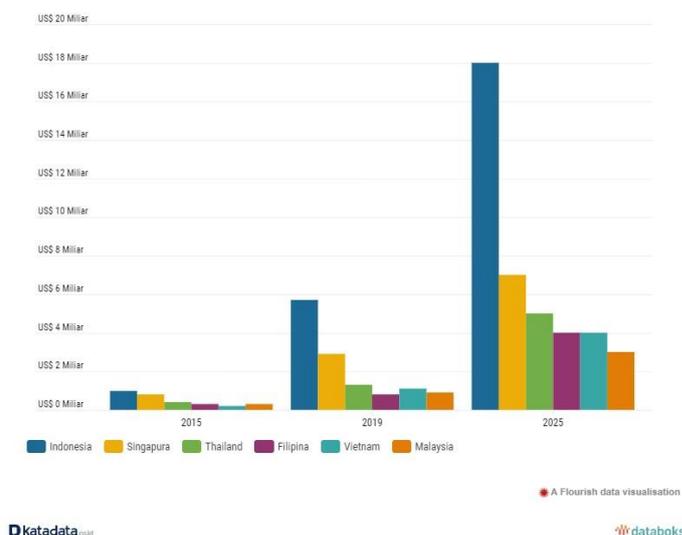
### **1.1. Latar Belakang**

Di era serba modern saat ini manusia dalam memenuhi kebutuhan selalu menginginkan sesuatu yang serba cepat dan praktis. Pada segi transportasi masyarakat Indonesia lebih memilih menggunakan transportasi *online*, hal ini dibuktikan berdasarkan hasil laporan *We Are Social Digital 2020* menyatakan terdapat 21,7 juta masyarakat Indonesia menggunakan transportasi *online* (Astutik, 2020) selain itu dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti membeli makanan terdapat 58% masyarakat Indonesia lebih memilih membeli melalui aplikasi *online* juga. Hal tersebut dikarenakan dengan menggunakan aplikasi serba *online* untuk membeli makanan dinilai tidak membutuhkan waktu dan tenaga untuk antre sehingga banyak waktu dapat dihemat, terdapat banyak penawaran menarik dan juga dari segi pembayaran yang praktis (Nielsen, 2019). Kemudian penggunaan transportasi *online* juga dinilai lebih menguntungkan karena praktis, tarif jelas, lebih aman dan mudah dalam pembayaran (Pratomo, 2017)

Jumlah penduduk di Indonesia merupakan sepertiga dari total jumlah penduduk ASEAN (Jayani, 2019), sehingga dalam bisnis transportasi Indonesia merupakan negara yang memiliki peluang bisnis yang cukup besar. Berdasarkan hasil riset Google, Temasek dan *Bain & Company* yang bertajuk *e-Conomy SEA 2019* menyatakan bahwa Indonesia memiliki pangsa pasar hingga US\$ 18 Miliar di tahun 2025 sehingga pangsa pasar tersebut merupakan pangsa pasar terbesar untuk transportasi di ASEAN (Kusnandar, 2019)

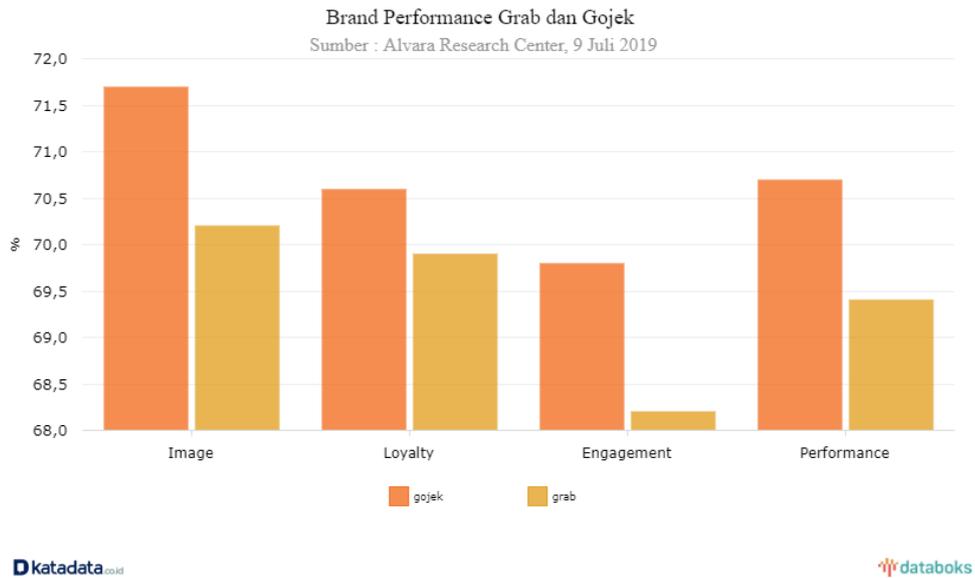
Pangsa Pasar Jasa Layanan Transportasi Online Kawasan Asia Tenggara (2015-2025)

Sumber : Google, Temasek, Bain & Company, Okt 2019



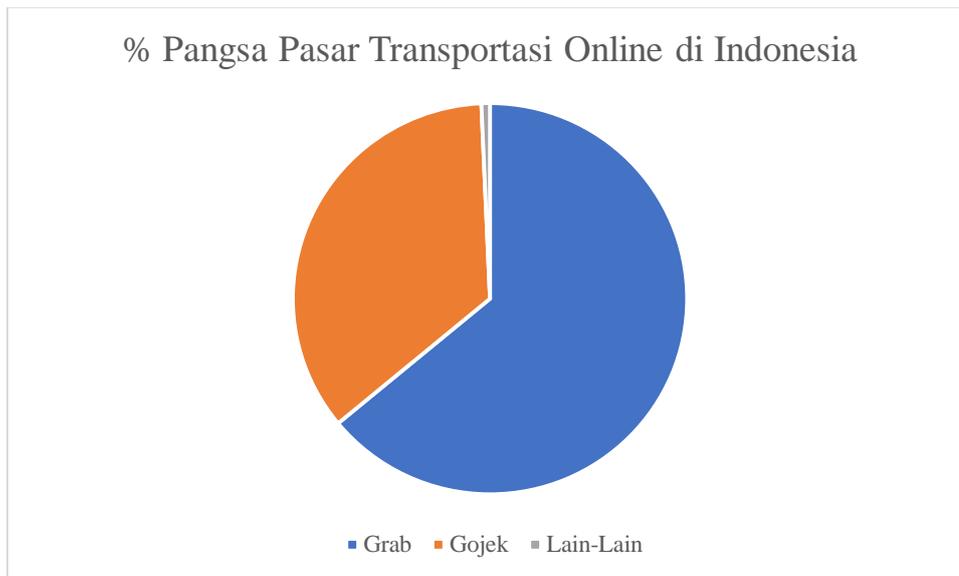
Gambar 1.1 Pangsa Pasar Jasa Layanan Transportasi *Online* di Asia Tenggara Tahun 2015-2025

Gojek merupakan aplikasi yang memiliki berbagai macam layanan, pada awalnya gojek hadir hanya melayani untuk pemesanan ojek melalui *call-center*. Kehadiran aplikasi ini membuat segala macam kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi dengan mudah dan cepat, sehingga kehadiran aplikasi seperti ini mendapat respon yang baik oleh masyarakat. Terdapat dua aplikasi yang menyediakan berbagai macam layanan yang telah menguasai pangsa pasar di Indonesia, yaitu: Gojek dan Grab. Namun berdasarkan survey masyarakat Indonesia cenderung lebih menyukai Gojek dari sisi *image, loyalty, engagement dan performace*. (Jayani, 2019)



Gambar 1.2 *Brand Performance* Grab dan Gojek

Perkembangan aplikasi seperti Gojek sangatlah bergantung pada loyalitas penggunaannya, oleh karena itu kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan sangat diutamakan hal ini juga dikarenakan adanya persaingan antar kompetitor yang cukup ketat. Di Kota Surabaya selain Gojek dan Grab juga terdapat beberapa aplikasi transportasi dan jasa layanan antar makanan *online* yang sedang dikembangkan seperti Bistar, OKE Jack, NUjek dan Anterin (Franedya, 2019). Sehingga dengan munculnya beberapa kompetitor, aplikasi Gojek perlu menjaga kualitas pelayanan *driver* kepada pengguna aplikasi. Selain dikarenakan banyak kompetitor yang muncul, Gojek perlu menjaga kualitas dikarenakan berdasarkan hasil riset yang dikeluarkan oleh ABI *Research* menyatakan bahwa pangsa pasar yang dikuasai oleh Gojek pada tahun 2019 hanya 35,3% sedangkan untuk Grab telah berhasil menguasai 64% dari transportasi *online* di Indonesia. (Jayanti, 2019)



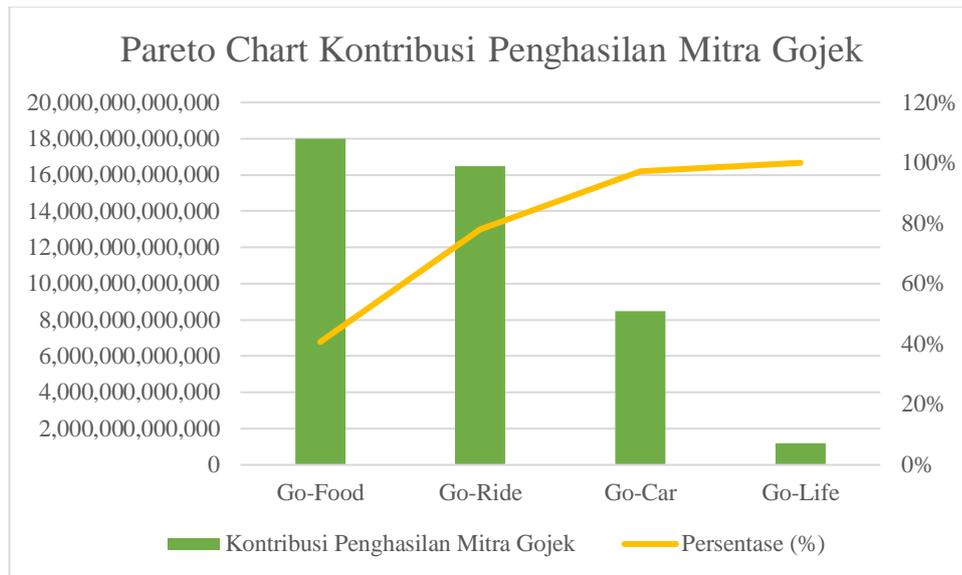
Gambar 1.3 Persentase Pangsa Pasar Transportasi Online di Indonesia

Kemudian berdasarkan hasil riset Lembaga Demografi FEB UI dan *Centre for Strategic and International Studies* (CSIS) diketahui bahwa jumlah kontribusi mitra Gojek lebih sedikit jika dibandingkan kontribusi mitra dari Grab, hal ini terbukti dengan total kontribusi mitra gojek yang menghasilkan Rp 44,2 triliun sedangkan Grab lebih unggul dengan total kontribusi mitranya sebesar Rp 48,9 triliun. (Setyowati, 2019)

Tabel 1.1 Kontribusi Penghasilan Mitra Gojek dan Grab

| Kontribusi Penghasilan Mitra        |                 |                                    |                 |
|-------------------------------------|-----------------|------------------------------------|-----------------|
| <b>Go-Ride</b>                      | Rp 16,5 triliun | <b>GrabBike</b>                    | Rp 15,7 triliun |
| <b>Go-Car</b>                       | Rp 8,5 triliun  | <b>GrabCar</b>                     | Rp 9,7 triliun  |
| <b>Go-Food</b>                      | Rp 18 triliun   | <b>GrabFood</b>                    | Rp 20,8 triliun |
| <b>Go-Life</b>                      | Rp 1,2 triliun  | <b>Kudo</b>                        | Rp 2,7 triliun  |
| <b>Total Kontribusi Mitra Gojek</b> | Rp 44,2 triliun | <b>Total Kontribusi Mitra Grab</b> | Rp 48,9 triliun |

Berdasarkan data tabel kontribusi penghasilan mitra gojek diatas maka dapat diolah menjadi *pareto chart* untuk mengetahui layanan apa yang berkontribusi banyak pada penghasilan Gojek. Berikut merupakan *pareto chart* dari kontribusi mitra Gojek:



Gambar 1.4 Pareto Chart Kontribusi Penghasilan Mitra Gojek

Berdasarkan *pareto chart* diatas didapatkan data bahwa 80% penghasilan mitra didapatkan dari layanan Go-Food dan Go-Ride, sehingga dalam penelitian ini akan difokuskan dalam identifikasi kualitas pelayanan Go-Food dan Go-Ride

Sehingga untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan diperlukannya mengukur kualitas dengan menggunakan pendekatan *Six Sigma* dan SERVQUAL dimana jasa dapat diukur dengan atribut *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *assurance*. Penggunaan metode *six sigma* dinilai sesuai dikarenakan memiliki beberapa tahap yang dapat membantu dalam identifikasi permasalahan dari berbagai aspek sampai memberikan rekomendasi perbaikan yang sesuai, dan untuk metode SERVQUAL dinilai sesuai dikarenakan dapat membantu dalam identifikasi gap antara persepsi dan harapan dari pengguna aplikasi. Pentingnya mengukur kualitas layanan adalah untuk menjaga kepercayaan dari pengguna agar keberlangsungan dari aplikasi dapat tetap berjalan dan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi. Sehingga dengan semakin bertambahnya tingkat kepuasan

dalam penggunaan aplikasi dapat diharapkan meningkatkan jumlah penguasaan pangsa pasar di Indonesia.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas dari layanan yang disediakan oleh Gojek?
2. Bagaimana meningkatkan kualitas layanan dengan pendekatan SERVQUAL dan *six sigma*?

## **1.3. Tujuan**

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan dari penggunaan aplikasi Gojek berdasarkan nilai *sigma*
2. Mengukur GAP antara persepsi dan harapan dari proses pelayanan aplikasi Gojek
3. Mengetahui atribut kritis dari pelayanan Go Food dan Go Ride
4. Mendapatkan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi Gojek

## **1.4. Manfaat**

Berikut merupakan manfaat yang akan didapat dari penelitian tugas akhir:

1. Pihak Gojek dapat mengetahui kualitas layanan dari *driver* Gojek untuk saat ini
2. Pihak Gojek dapat mengetahui langkah alternatif untuk meningkatkan kualitas dari layanan

## **1.5. Ruang Lingkup**

Pada ruang lingkup penelitian terdiri dari batasan dari penelitian dan asumsi yang digunakan selama penelitian digunakan

### *1.5.1. Batasan*

1. Pengguna aplikasi Gojek yang diamati hanya pengguna di Kota Surabaya
2. Fitur yang diamati hanya pada Go Food dan Go Ride
3. Gap yang dianalisis hanya Gap 5

### *1.5.2. Asumsi*

1. Kebijakan terkait pelayanan Go-Food dan Go-Ride tidak berubah akibat pandemi yang sedang terjadi selama penelitian
2. Responden telah mengetahui adanya aplikasi Go Biz yang terlibat pada pelayanan Go Food

**(Halaman ini sengaja dikosongkan).**

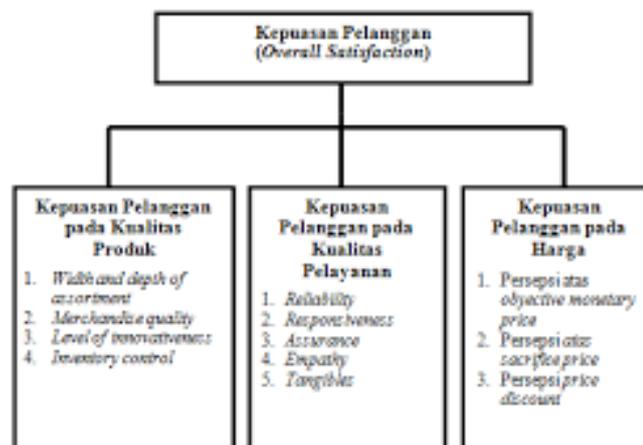
## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka akan dijelaskan mengenai dasar teori yang digunakan dalam penelitian tugas akhir. Dasar teori yang digunakan meliputi kepuasan pelanggan, kualitas, jasa, *service blueprint*, SERVQUAL, *six sigma*, dan *root cause analysis*.

#### 2.1. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dipengaruhi dari beberapa faktor seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, *personal factors* (emosional), *situasional factors* (cuaca). Terdapat dua faktor yang memengaruhi kualitas dari jasa yaitu harapan pelayanan dan persepsi pelayanan. Dalam mengukur kepuasan pelanggan dapat menggunakan metode SERVQUAL dengan memerhatikan aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. (Randy, 2017)



Gambar 2.1 Kepuasan Pelanggan pada Kualitas Pelayanan

#### 2.2. Kualitas

Kualitas merupakan suatu indikator keberhasilan dari mencapai suatu standar yang diinginkan oleh pelanggan, dengan tercapainya standar tersebut maka pelanggan akan merasa puas dan akan memberikan *feedback* yang baik untuk

perusahaan terkait. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas produk ataupun kualitas dari pelayanan, sehingga dalam upaya peningkatan kualitas harus melakukan lebih dari hanya mengurangi *defect*, kesalahan, dan keluhan atau hanya memenuhi spesifikasi. Sehingga dalam mencapai kualitas harus juga mempertimbangkan dari beberapa aspek seperti loyalitas pelanggan, meningkatkan kinerja, keuntungan dan pertumbuhan pangsa pasar, mempertahankan persatuan di antara karyawan dan pemasok, mengubah dan memunculkan kebutuhan pelanggan, faktor-faktor yang mendorong keterlibatan pelanggan, dan perubahan ke *marketplace* (Boutros & Purdie, 2014)

### 2.3. Jasa

Jasa merupakan suatu bagian dari transaksi antara penyedia jasa dengan klien yang tidak memiliki wujud (*intangible*). Jasa dapat disediakan oleh manusia atau pun teknologi, contoh dari jasa yang disediakan oleh manusia adalah prosedur dalam pelayanan kesehatan, potong rambut, spa, layanan antar penumpang atau makanan dan lain sebagainya. Sedangkan untuk jasa yang disediakan oleh teknologi dapat dicontohkan seperti mesin ATM, dan pemesanan tiket secara *online* (Ford, et al., 2012)

Dimensi dari jasa:

1. *Tangible*

Bukti fisik dalam pelayanan jasa seperti fasilitas, material, ataupun penampilan karyawan pada suatu perusahaan.

2. *Reliability*

Suatu keandalan dari perusahaan dalam memberikan jasa pelayanan kepada konsumen tanpa melakukan kesalahan apapun

3. *Responsiveness*

Kemampuan dalam memberikan pelayanan jasa yang sesuai permintaan konsumen serta kecepatan dalam melayani konsumen

4. *Assurance*

Jaminan yang diberikan kepada konsumen bisa jadi dalam bentuk menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap perusahaan agar konsumen merasa aman

#### 5. *Emphaty*

Perhatian yang diberikan kepada konsumen dalam memahami permasalahan yang muncul ditengah kepentingan konsumen

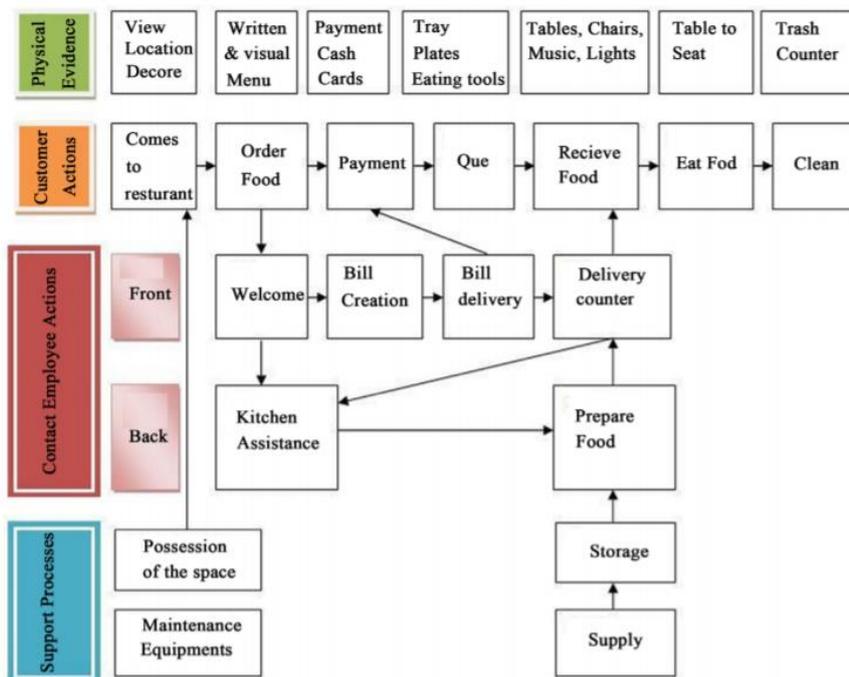
### 2.4. **Service Blueprint**

*Service blueprint* merupakan suatu diagram yang menggambarkan suatu proses dan memperlihatkan semua pihak yang terlibat. *Service blueprint* dapat juga menggambarkan alur proses baru dari proses yang telah dibangun, hal ini dikarenakan *service blueprint* dapat membuat inovasi urutan proses yang lebih detail (Hossain, et al., 2017). Berikut merupakan karakteristik dari *service blueprint*:

1. Memperlihatkan perbedaan antara pengalaman dari pelanggan yang menerima dari *front stage* dengan apa yang dilakukan oleh karyawan dan proses pendukung pada *backstage*
2. Memperlihatkan interaksi antara pelanggan dan karyawan
3. Membantu identifikasi peluang kegagalan dalam proses yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan (Hossain, et al., 2017)

Berikut merupakan beberapa komponen dari *service blueprint*:

1. *Customer actions*: segala tindakan yang dilakukan pelanggan selama proses pelayanan
2. *Onstage*: interaksi langsung antara pelanggan dan karyawan
3. *Backstage*: segala tindakan yang dilakukan karyawan tetapi tidak terlihat oleh pelanggan
4. *Support Process*: proses tambahan yang berhubungan langsung dengan pelanggan yang dapat memengaruhi persepsi kualitas pelanggan
5. *Physical Evidence*: segala hal dalam bentuk fisik dalam interaksi antara pelanggan dan karyawan



Gambar 2.2 *Service Blueprint*

## 2.5. SERVQUAL

SERVQUAL adalah suatu model yang digunakan untuk mengukur kualitas dari layanan atau jasa. Dalam mengukur kualitas terdapat gagasan yang menyatakan bahwa kualitas layanan terdapat pada gap antara harapan dan persepsi pelanggan. Kualitas layanan diukur berdasarkan dimensi layanan dan atributnya. Dalam SERVQUAL terdapat 5 dimensi yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* (Pheng & Rui, 2016).

Pada pengukuran kualitas menggunakan SERVQUAL dapat dikombinasikan dengan gap model, gap model merupakan suatu model yang digunakan untuk menganalisis dari gap. Terdapat 5 gap dalam kualitas pelayanan yang terdiri dari:

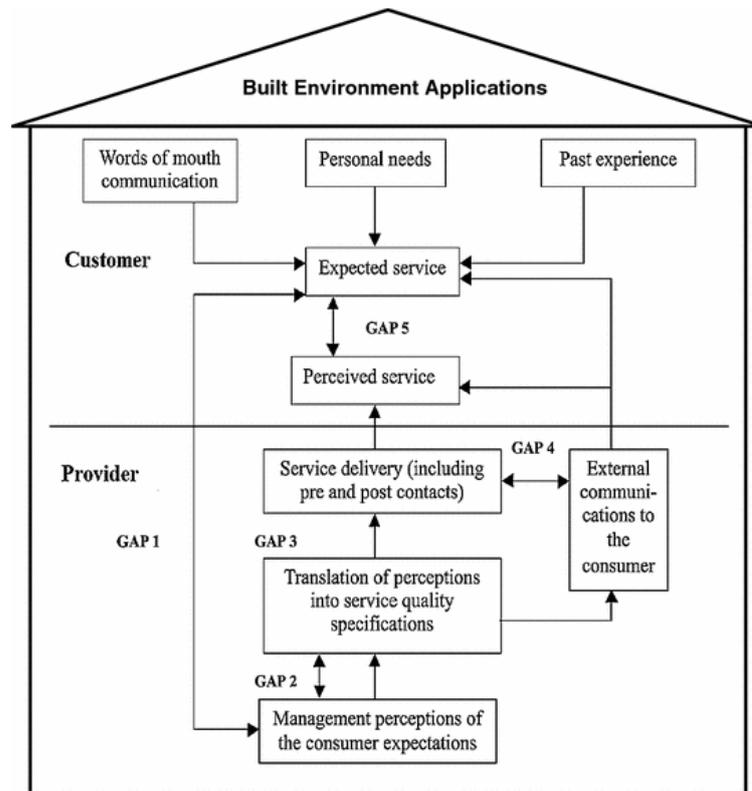
Gap 1: perbedaan antara persepsi pelanggan dengan persepsi dari manajemen

Gap 2 : perbedaan antara persepsi manajemen dengan harapan pelanggan

Gap 3: perbedaan antara spesifikasi dari kualitas layanan dengan pengiriman layanan

Gap 4: perbedaan antara spesifikasi kualitas layanan dengan pengiriman layanan

Gap 5: perbedaan antara harapan dan persepsi dari layanan



Gambar 2.3 GAP Model

## 2.6. Lean

*Lean* merupakan suatu prinsip dalam mempersingkat proses yang ada di suatu perusahaan, dalam implementasi *lean* dapat mengurangi *waste* sehingga dapat meningkatkan efisiensi. *Lean* dapat menghasilkan suatu proses yang standar sehingga proses-proses pada suatu perusahaan dapat diprediksi, dikendalikan dan berkelanjutan (George, 2003). Konsep *lean* dalam meningkatkan efisien memiliki fokus dengan mengurangi *waste* yang ada, berikut merupakan jenis-jenis *waste* yang dapat dieliminasi menggunakan *lean*:

1. *Overproduction*: suatu *waste* saat perusahaan melakukan produksi berlebih sehingga mengakibatkan *inventory* yang berlebih
2. *Waiting*: kegiatan menunggu yang diakibatkan aktivitas hulu yang tidak tepat waktu sehingga membuat proses semakin lama
3. *Transportation*: kegiatan pemindahan yang berlebih dapat diakibatkan karena perpindahan material atau *work in process* yang tidak efisien

4. *Extra Processing*: proses yang tidak diperlukan akan tetapi terjadi akibat pengerjaan ulang ataupun karena menghasilkan barang cacat
5. *Inventory*: segala persediaan yang tidak diperlukan untuk kegiatan produksi atau melebihi permintaan yang ada sehingga mengakibatkan pemborosan
6. *Motion*: langkah atau gerakan ekstra yang tidak efisien yang dapat diakibatkan oleh proses yang diulang, *defect*, dan sebagainya
7. *Defects*: barang atau jasa yang tidak sesuai spesifikasi atau harapan pelanggan (Wijnhoven, et al., 2016)

Adapun konsep *lean* yang diterapkan untuk industri jasa dapat membantu identifikasi beberapa *waste* yang terdapat pada proses pelayanan jasa, berikut jenis-jenis *waste* yang dapat dieliminasi menggunakan konsep *lean service*:

1. *Delay*: *waste* saat pelanggan menunggu atau dapat didefinisikan sebagai aktivitas yang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama
2. Duplikasi: terdapat aktivitas yang dikerjakan atau terjadi lebih dari satu kali
3. Pergerakan yang tidak perlu: aktivitas yang dirasa tidak perlu dilakukan namun terjadi saat proses pelayanan
4. Ketidakjelasan komunikasi: aktivitas yang mengakibatkan alur komunikasi terganggu
5. *Error*: aktivitas yang mengakibatkan kesalahan dalam suatu proses pelayanan
6. Kesempatan yang hilang: aktivitas yang mengakibatkan pembatalan proses pelayanan (Andrés-López, et al., 2015)

## 2.7. Six Sigma

*Six sigma* merupakan salah satu strategi manajemen bisnis yang memiliki fokus mengenai identifikasi dan mengurangi dari adanya variabilitas dalam suatu proses. *Six sigma* menggunakan model statistik untuk mencari permasalahan yang memengaruhi kualitas. Proses yang memiliki sigma level  $6\sigma$  memiliki arti jumlah *defect* dari 1000.000 produk hanya terdapat 3 atau 4 produk yang tidak memenuhi spesifikasi (Tetteh & Uzochukwu, 2015). Oleh karena itu *six sigma* dapat mengetahui peluang adanya *defect* dan dapat membuat keputusan perbaikan

berbasis data. Dalam implementasi *six sigma* terdapat beberapa tahapan, yaitu DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improvement, dan Control*)

Tabel 2.1 Konversi Six Sigma

**TABEL KONVERSI SIGMA**

| <b>Sigma Level</b> | <b>DPMO</b> | <b>YIELD</b> |
|--------------------|-------------|--------------|
| 1                  | 690,000     | 30.9%        |
| 2                  | 308,000     | 69.2%        |
| 3                  | 66,800      | 93.3%        |
| 4                  | 6,210       | 99.4%        |
| 5                  | 320         | 99.98%       |
| 6                  | 3.4         | 99.9997%     |

DPMO (Defects Per Million Opportunities) ilmumanajemenindustri.com

### ***Define***

Pada tahap *define* akan dilakukan identifikasi mengenai produk atau proses yang akan dilakukan perbaikan. Identifikasi juga dilakukan terhadap perusahaan yang terkait untuk dapat dilakukan perbandingan dengan pihak kompetitor sehingga dapat mengetahui apa kekurangan dan kelebihan dari perusahaan sehingga dapat dijadikan *input* pada tahap selanjutnya

### ***Measure***

Pada tahap *measure* akan dilakukan penentuan terhadap kebutuhan jumlah *sample* data dan perhitungan terhadap GAP dari pelayanan, dan pada tahap ini akan diketahui nilai *sigma* dari pelayanan yang sedang diamati

### ***Analysis***

Pada tahap *analysis* akan dilakukan analisis terkait gap, dan nilai sigma yang telah didapat pada tahap *measure*, selain analisis terkait nilai gap dan sigma yang didapat sehingga dapat diketahui bagaimana kualitas produk atau proses yang sedang diamati

### ***Improve***

Pada tahap *improve* akan menggunakan berbagai *tools* untuk menghasilkan suatu perbaikan yang dapat diimplementasikan yang bertujuan meningkatkan performansi dari produk atau proses

### ***Control***

Tahap *control* merupakan tahap terakhir pada *six sigma*, pada tahap ini akan dilakukan *monitoring* terhadap perbaikan yang telah diimplementasi pada proses. Jika perbaikan yang diimplementasikan tidak memberikan hasil yang baik maka dapat dilakukan perbaikan kembali pada proses

## **2.8. Lean Six Sigma**

*Lean Six Sigma* merupakan suatu metode gabungan antara *Lean* dengan *Six Sigma*. *Lean* merupakan pengurangan terhadap proses yang dinilai tidak menambahkan *value*, sedangkan *six sigma* merupakan suatu metode yang dapat meningkatkan kualitas dan dapat diimplementasikan pada berbagai organisasi, misalnya manufaktur ataupun jasa.

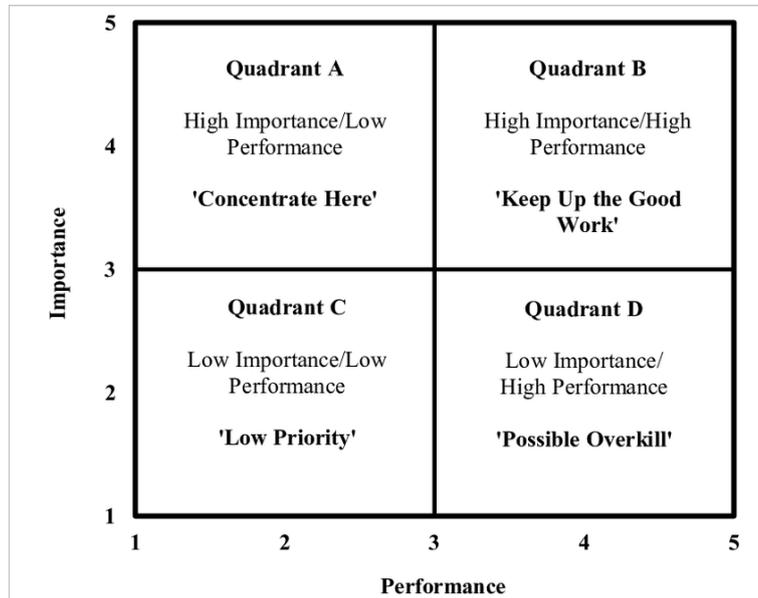
Keuntungan *Lean Six Sigma*:

- Identifikasi *waste*  
Dengan adanya *lean six sigma* maka dapat mempermudah dalam identifikasi *waste*, *waste* dapat diidentifikasi dengan melakukan pengelompokan aktivitas berdasarkan *value added activity*, *necessary non value added activities* dan *non added value activity*. Sehingga aktivitas yang dirasa *non added value* akan digolongkan menjadi *waste*
- Meningkatkan kecepatan proses  
*Lean six sigma* dikatakan dapat meningkatkan kecepatan proses dikarenakan dalam implementasi *lean six sigma* akan diketahui beberapa *waste* yang dapat dieliminasi sehingga waktu proses dapat lebih singkat (George, 2003)

## **2.10. Importance Performance Matrix**

*Importance Performance Matrix* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui variable yang paling berpengaruh terhadap

kualitas pelayanan, variable yang paling berpengaruh dapat diidentifikasi dengan membandingkan nilai persepsi dan harapan pelanggan menggunakan pemetaan kuadran (*Importance Performance Matrix Framework*). (Utami, 2017)



Gambar 2.4 *Importance Performance Matrix Framework*

Kuadran 1 : *variable* pada kuadran satu merupakan *variable* yang sangat penting untuk dilakukan perbaikan, hal ini dikarenakan pelanggan memiliki harapan yang tinggi namun persepsi rendah

Kuadran 2 : *variable* pada kuadran 2 dinilai cukup baik dan harus dipertahankan kinerjanya oleh perusahaan karena harapan dari pelanggan yang tinggi dapat dipenuhi dengan persepsi yang tinggi

Kuadran 3 : *variable* pada kuadran 3 merupakan *variable low priority* karena *variable* memiliki harapan dan persepsi yang rendah

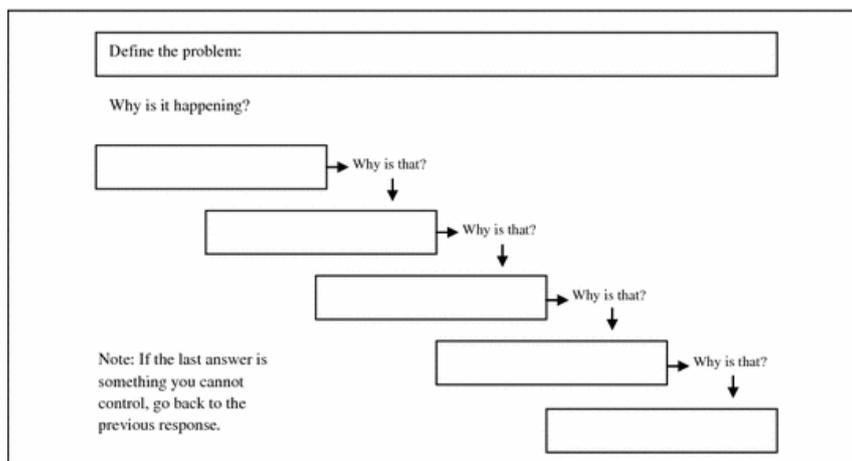
Kuadran 4 : *variable* pada kuadran 4 merupakan *variable* yang memiliki harapan yang rendah namun persepsi terhadap perusahaan cukup tinggi

## 2.10. Root Cause Analysis

*Root Cause Analysis* merupakan suatu metode untuk analisis suatu masalah yang timbul pada suatu proses, RCA biasa digunakan dalam *continuous improvement*. Langkah dalam implementasi RCA adalah dimulai dengan

identifikasi masalah, kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data untuk dapat diidentifikasi mengenai penyebab dari masalah yang ada, lalu dilanjutkan dengan diidentifikasi kembali untuk mengetahui akar permasalahan yang ada. Dalam RCA dapat menggunakan beberapa tool dalam mencari akar permasalahan seperti menggunakan *5 Whys*, *fishbone*, *pareto chart* dan lain sebagainya (Praseyo, 2016).

*5 Whys* merupakan salah satu *tool* yang sering digunakan pada *Root Cause Analysis*. *5 whys* dapat membantu untuk mencari akar permasalahan dari suatu proses yang dianggap tidak sesuai dengan ketentuan. Dalam *5 whys* akan dilakukan iterasi dalam bertanya hingga menemukan akar permasalahan, iterasi dalam bertanya yang dimaksud adalah dengan bertanya bagaimana suatu masalah dapat terjadi hingga 5 kali sehingga dapat diketahui penyebab utama masalah dapat terjadi (Serrat, 2009)



Gambar 2.4 *Five Whys Template*

Setelah melakukan identifikasi dengan berbagai macam *tool* maka dapat diketahui akar dari permasalahan sehingga dapat dilanjutkan dengan merancang rekomendasi dari perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas dari suatu proses

## 2.11 Penelitian Terdahulu

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini akan dilakukan peninjauan Tugas Akhir terdahulu. Tugas akhir yang ditinjau merupakan Tugas Akhir yang memiliki topik yang serupa sehingga dapat menjadi acuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Topik yang menjadi acuan merupakan upaya dalam mengukur dan meningkatkan kualitas dari pelayanan jasa khususnya dengan metode *service quality* dan *six sigma*. Berikut merupakan tabel perbandingan dari penelitian terdahulu

Tabel 2.2 Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya

| Judul Tugas Akhir  | Nama Penulis   | Tahun | Prodi           | Metode Penelitian  |
|--|--|-------|-----------------|--|
| Meningkatkan Kualitas Layanan Bank dengan Pendekatan Lean Six Sigma dan Value (Studi Kasus: BNI Cabang Kota Malang)  | Yanuar Tri Nanda Perkasa   | 2013  | Teknik Industri | <i>Lean Six Sigma, Blueprint, Service Quality, FMEA</i>  |
| Reduksi Waste dan Perbaikan Kualitas Layanan Produk Indihome dengan Menggunakan Metode Lean Service dan Service Quality (Studi Kasus: PT Telkom Indonesia Cabang Malang) | Jeffy Lianto Van Bee   | 2016  | Teknik Industri | <i>Lean Service, Service Quality, Big Picture Mapping, Root Cause Analysis, FMEA, Benefit Cost Ratio</i> |
| Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jalan Tol Semarang-Bawen dengan Integrasi Metode Importance Performance Gap Analysis, Lean, dan Six Sigma                           | Diana Pustpita Sari, Ariani Putri Winanda, Arfan Bakhtiar, Dyah Ika, Yuuf Widharto | 2016  | Teknik Industri | <i>Service Quality, Lean Six Sigma</i>   |

|  |                       |      |                    |   |
|--|-----------------------|------|--------------------|---|
| Peningkatan Kualitas<br>Pelayanan Produk Gadai<br>KCA dengan Pendekatan<br>Lean six Sigma (Studi<br>kasus: PT Pegadaian<br>(Persero) CPP<br>Dinoyotangsi Surabaya) | Ika Apri<br>Handayani | 2017 | Teknik<br>Industri | <i>Lean Six Sigma,<br/> Blueprint, Root Cause<br/> Analysis, FMEA</i> |
|--|-----------------------|------|--------------------|---|

Berdasarkan hasil tinjauan terhadap tugas akhir terdahulu maka pada penyusunan tugas akhir ini akan menggunakan beberapa metode yang sama seperti *service quality*, *six sigma*, *service blueprint*, dan *root cause analysis*. Akan tetapi pada tugas akhir ini dalam menentukan atribut kritis akan menggunakan metode yang berbeda dari tugas akhir sebelumnya, yaitu menggunakan *Importance Performance Matrix*. Penggunaan metode *Importance Performance Matrix* memiliki tujuan untuk mengetahui atribut kritis berdasarkan rata-rata persepsi dan harapan dari pengguna aplikasi.

## **BAB 3**

### **METODOLOGI**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai metodologi dari penelitian tugas akhir. Metodologi dalam penelitian tugas akhir akan dimulai dengan tahap perumusan masalah dan penetapan tujuan, kemudian dilanjutkan dengan tahap pengumpulan dan pengolahan data yang terdiri dari fase *define* dan *measure*. Setelah itu dilanjutkan dengan tahap analisis dan perbaikan dengan fase *analyze* dan *improvement* dan ditutup dengan penarikan kesimpulan dan saran dari penelitian tugas akhir.

#### **3.1. Tahap Perumusan Masalah dan Penetapan Tujuan**

Tahap perumusan masalah dan penetapan tujuan merupakan tahap awal pada penelitian ini. Tahap ini terdiri dari beberapa tahapan seperti perumusan masalah, penetapan tujuan penelitian, studi pustaka dan studi lapangan

1. Perumusan masalah

Pada tahap ini akan dilakukan penetapan objek amatan, setelah objek amatan telah ditentukan maka akan dilanjutkan dengan menentukan rumusan masalah. Setelah menentukan rumusan masalah yang akan diselesaikan, maka akan ditentukan batasan dan asumsi pada penelitian

2. Penentuan tujuan

Setelah menentukan permasalahan pada objek amatan maka akan dilanjutkan pada tahap penentuan tujuan dari penelitian.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan tahap mencari referensi dari berbagai sumber untuk menjadi bahan pendukung dalam penelitian yang dilakukan. Beberapa sumber untuk referensi meliputi buku, jurnal, dan penelitian terdahulu

### **3.2. Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Tahap pengumpulan dan pengolahan data pada penelitian ini akan terdiri dari fase *define* dan *analyze*.

#### ***Define***

Pada fase *define* akan dijelaskan mengenai gambaran umum dari Gojek, pada fase ini juga akan dilakukan perancangan proses layanan dengan menggunakan *service blueprint* untuk mengetahui bagaimana proses dari pelayanan untuk beberapa layanan yang disediakan di aplikasi Gojek. Pada fase ini juga dilakukan identifikasi untuk atribut layanan, atribut tersebut akan menjadi input dari pembuatan kuesioner kepada pengguna aplikasi yang bertujuan untuk mengetahui harapan dan persepsi dari pelayanan pada layanan aplikasi Gojek

#### ***Measure***

Pada fase ini akan dilakukan uji t, uji validitas, dan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang telah disebar, kemudian berdasarkan hasil kuesioner maka akan dilakukan identifikasi gap antara harapan dan persepsi terhadap pelayanan Go Food dan Go Ride. Kemudian setelah dilakukan identifikasi gap akan dilakukan perhitungan nilai sigma pelayanan dan penentuan atribut kritis dengan *importance performance matrix*

### **3.3. Tahap Tahap Analisis dan Perbaikan**

Pada tahap analisis dan perbaikan pada penelitian ini akan melalui fase *analyze* dan *improvement*.

#### ***Analyze***

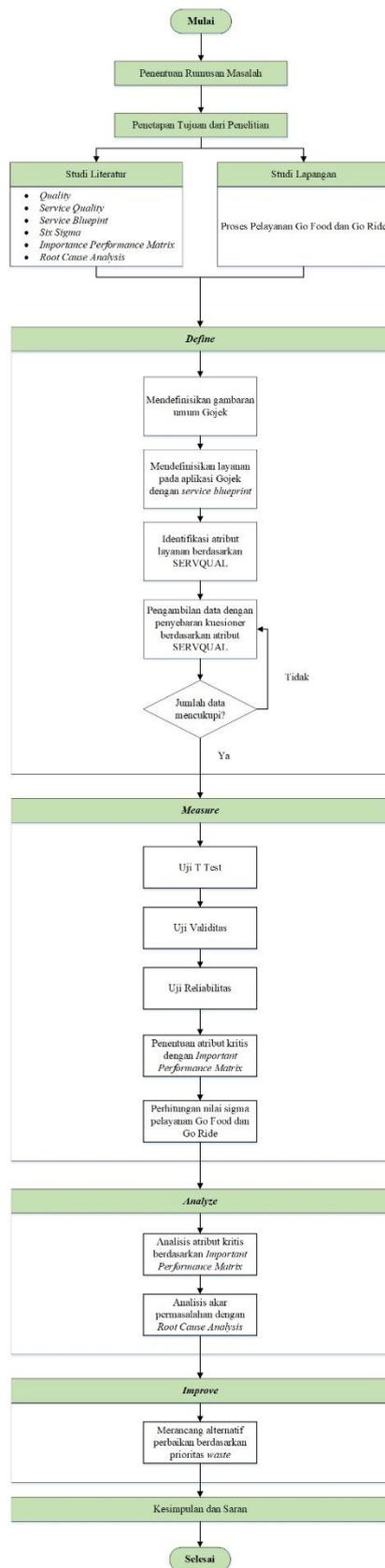
Pada fase ini akan dilakukan analisis dari atribut kritis dan nilai sigma yang telah didapat dari tahap pengolahan data. Analisis akan dilakukan menggunakan *Root Cause Analysis* (RCA) untuk mengetahui akar permasalahan dari *waste* yang telah ditemukan dan atribut kritis yang ditemukan dari tahap *measure*

#### ***Improvement***

Pada fase ini akan dilakukan perancangan untuk alternatif perbaikan dari atribut dan *waste* yang dinilai kritis berdasarkan hasil analisis menggunakan RCA. *Output* dari fase ini adalah alternatif perbaikan yang dinilai dapat diimplementasikan untuk meningkatkan pelayanan Go Food dan Go Ride

#### **3.4. Kesimpulan dan Saran**

Pada kesimpulan dan saran untuk penelitian ini akan dilakukan penarikan dari kesimpulan dari hasil penelitian terhadap pelayanan Go Food dan Go Ride untuk menjawab tujuan yang telah dirumuskan. Kemudian untuk saran yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan performansi dari pelayanan dari Go Food dan Go Ride



Gambar 3. 1 Flowchart Pengerjaan Tugas Akhir

## **BAB 4**

### **PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai pengumpulan dan pengolahan data untuk tugas akhir. Pengumpulan data dalam penelitian tugas akhir akan dimulai dengan mendefinisikan gambaran umum, kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data melalui kuesioner berdasarkan dimensi jasa.

#### **4.1. Define**

Pada tahap ini akan dijelaskan mengenai penjelasan umum objek amatan dan juga alur proses pelayanan dari jasa yang disediakan. Alur proses pelayanan akan digambarkan dengan *service blueprint*.

##### *4.1.1. Gambaran Umum Gojek*



Gambar 4.1 Logo Gojek

Gojek merupakan suatu aplikasi yang menyediakan berbagai macam layanan dari PT Karya Anak Bangsa, Gojek didirikan pada tahun 2010 oleh Nadiem. Pada saat awal Gojek didirikan, Gojek hanya memiliki layanan ojek yang dilakukan melalui *call center* dan hanya melayani wilayah Jakarta. Pada tahun 2015 Gojek mulai berkembang dengan menambahkan layanan pemesanan melalui *online* yang juga dapat melacak keberadaan driver agar memudahkan dalam menjemput penumpang dan saat ini Gojek telah tersedia di 167 kota di Indonesia meliputi Jakarta, Surabaya, Malang, Bogor, Jepara, Jember dan lain sebagainya

Gojek memiliki beragam macam layanan seperti transportasi dan logistik, makan dan belanja, pembayaran dan sebagainya. Layanan transportasi pada gojek terdiri dari Go Ride dan Go Car, kemudian untuk logistik terdapat Go Send dan Go

Box, kemudian untuk layanan makan terdapat Go Food, untuk layanan belanja terdapat Go Med dan Go Mart dan lain sebagainya.

Dalam menjalankan bisnisnya gojek bermitra dengan para *driver*, sehingga pendapatan gojek didapatkan dari sistem bagi hasil pendapatan mitra *driver*. Sistem bagi hasil tersebut memiliki persentase 20:80, hal ini memiliki arti bahwa 20% penghasilan *driver* akan masuk ke pendapatan perusahaan. Selain pendapatan berdasarkan pesanan yang diambil terdapat juga insentif yang diberikan untuk *driver* berdasarkan banyak poin yang didapat dan skema insentif untuk setiap kota tidak sama, berikut merupakan skema insentif *driver* untuk wilayah Surabaya:

Tabel 4.1 Skema Insentif *Driver* Surabaya

| Poin | Insentif  | Catatan   |
|------|-----------|---|
| 14   | Rp 10.000 | Maksimal total bonus yang didapat dalam 1 hari Rp 140.000 |
| 18   | Rp 30.000 |   |
| 22   | Rp 45.000 |   |
| 26   | Rp 30.000 |   |
| 30   | Rp 25.000 |   |

Berdasarkan skema insentif tersebut para driver memiliki target untuk mencapai poin-poin tersebut, perhitungan poin antara pelayanan Go Food dan Go Ride tidak sama. Poin untuk pelayanan Go Food lebih tinggi jika dibandingkan Go Ride, hal ini dikarenakan dengan menyelesaikan satu pesanan Go Food maka *driver* akan mendapatkan 1,5 poin sedangkan dengan menyelesaikan satu pesanan Go Ride maka *driver* akan mendapatkan 1 poin.

### Go Food

Go Food merupakan salah satu pelayanan yang disediakan oleh Gojek dan memiliki jumlah transaksi yang cukup banyak, hal ini dibuktikan pada tahun 2018 Go Food berhasil mencatat 767 ribu transaksi Go Food dengan memiliki 19 ribu mercant (resto) yang terdaftar di kota Surabaya. Sehingga kota Surabaya merupakan kota kedua yang tercatat memiliki jumlah transaksi terbanyak. Pada Go Food melibatkan tiga pihak dalam pengoperasiannya, yaitu antara konsumen, *driver*

dan resto. Resto pada Go Food dibedakan menjadi tiga jenis yaitu Go Food *Partner Regular*, Go Food *Partner* dan Go Food *Super Partner*.

Berikut merupakan beberapa perbedaan antara Go Food *Partner Regular*, Go Food *Partner* dan Go Food *Super Partner*:

Tabel 4.2 Perbedaan Go Food *Partner Regular*, Go Food *Partner*, Go Food *Super Partner*

| <b>Go Food <i>Partner Regular</i></b>  | <b>Go Food <i>Partner</i></b>   | <b>Go Food <i>Super Partner</i></b>   |
|--|---|---|
| Jam buka dan tutup resto harus konfirmasi melalui email                          | Jam buka tutup dapat diatur menggunakan aplikasi Go Biz                                       | Jam buka tutup dapat diatur menggunakan aplikasi Go Biz                                       |
| Pesanan tidak dapat diproses terlebih dahulu sebelum <i>driver</i> tiba di resto | Pesanan tidak dapat diproses terlebih dahulu sebelum <i>driver</i> tiba di resto              | Pesanan dapat diproses terlebih dahulu sebelum <i>driver</i> tiba di resto                    |
| Pembayaran pada resto masih menggunakan tunai dari <i>driver</i>                 | Pembayaran sudah otomatis dengan dengan Gopay walaupun pelanggan menggunakan pembayaran tunai | Pembayaran sudah otomatis dengan dengan Gopay walaupun pelanggan menggunakan pembayaran tunai |



Gambar 4.2 Alur Pemesanan dengan Go Food *Partner*



Gambar 4.3 Alur Pemesanan dengan Go Food *Super Partner*

### Go Biz

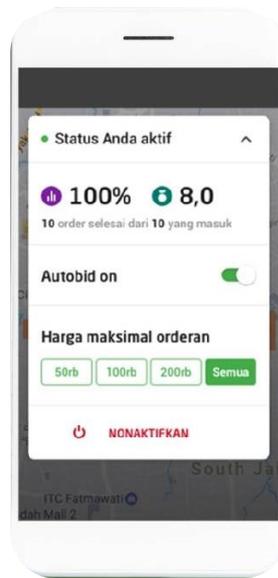
Go Biz merupakan suatu aplikasi yang dapat membantu pemilik usaha dalam mengelola usaha dengan mudah dan dapat digunakan untuk semua jenis usaha. Aplikasi ini memiliki banyak fitur seperti *point of sales*, membuat promo, *food delivery* dengan Go Food, dan *payment acceptance* dengan Gopay. Aplikasi Go Biz biasa digunakan untuk Go Food *Partner* dan Go Food *Super Partner* dalam mengelola resto, sehingga resto untuk Go Food *Partner* dan Go Food *Super Partner* dapat mengubah status buka tutup resto dengan lebih mudah dengan *smartphone*, mengatur jam operasional, mengubah harga pada menu yang disediakan, dan mengatur ketersediaan menu. Dalam sistem pembayaran pada resto yang menggunakan Go Biz maka *driver* tidak perlu melakukan pembayaran dengan tunai, hal ini dikarenakan pembayaran kepada resto akan otomatis menggunakan Gopay sehingga saldo Gopay yang dimiliki *driver* akan berkurang secara otomatis. Kemudian resto yang menggunakan Go Biz dapat membuat promo berupa *voucher*, potongan harga dan memberikan menu rekomendasi secara langsung.



Gambar 4.4 Tampilan Go Biz

### Go Ride

Go Ride merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh Gojek, layanan ini berupa pengantaran penumpang dari titik jemput ke titik tujuan yang telah *diinput*. Pada pelayanan Go Ride hanya melibatkan dua pihak yang meliputi penumpang dan *driver*. Dalam pelayanan driver Go Ride dapat menggunakan dua sistem yaitu dengan sistem biasa ataupun sistem *autobid*. Pada sistem biasa atau non autobid maka jika terdapat pesanan yang masuk maka *driver* dapat menerima ataupun tidak berdasarkan tarif dan tujuan yang diinginkan calon penumpang, sedangkan untuk sistem *autobid* jika terdapat pesanan yang masuk maka pesanan akan otomatis terkonfirmasi sehingga pesanan tidak bisa dibatalkan.



Gambar 4.4 Go Ride dalam Keadaan *Autobid On*

#### 4.1.2. Identifikasi Atribut Layanan Gojek

Pada tahap ini akan dilakukan identifikasi atribut pada pelayanan Go Food dan Go Ride berdasarkan atribut SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi seperti *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *reliability*.

Tabel 4.3 Atribut Jasa untuk Go Food

| GoFood   |              |
|--|--------------|
| Atribut  | Kode Atribut |
| <i>Tangible</i>  |              |
| Tampilan aplikasi yang mudah dipahami                          | T1           |
| Kelengkapan atribut <i>driver</i>                              | T2           |
| <i>Driver</i> memiliki peralatan dan perlengkapan yang memadai | T3           |
| Kedisiplinan <i>driver</i> saat memberikan pelayanan           | T4           |
| Kondisi pesanan yang diantar oleh <i>driver</i>                | T5           |
| <i>Responsiveness</i>  |              |
| Kemudahan dalam memahami tampilan Go Food                      | RES1         |
| Kemudahan dalam memesan Go Food                                | RES2         |
| Kesiagapan dalam memberikan pelayanan ke pelanggan             | RES3         |
| Kesiagapan dalam penanganan masalah atau keluhan konsumen      | RES4         |
| <i>Assurance</i>   |              |
| Kompetensi pelayanan <i>driver</i> terhadap konsumen           | A1           |
| <i>Driver</i> memiliki jaminan berkelakuan baik                | A2           |

|   |      |
|---|------|
| Jaminan <i>driver</i> dalam menjaga kondisi pesanan                     | A3   |
| <b><i>Emphaty</i></b>   |      |
| Driver memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam pelayanan              | E1   |
| Driver mampu berkomunikasi dengan baik dalam pelayanan                  | E2   |
| Driver memahami kondisi konsumen dan lingkungan sekitar dalam pelayanan | E3   |
| <b><i>Reliability</i></b>   |      |
| Keakuratan pesanan yang diberikan                                       | REL1 |
| Kehandalan <i>driver</i> dalam memberikan pelayanan                     | REL2 |
| Ketepatan <i>driver</i> dalam input total biaya                         | REL3 |
| Ketepatan lokasi dalam pengantaran pesanan                              | REL4 |

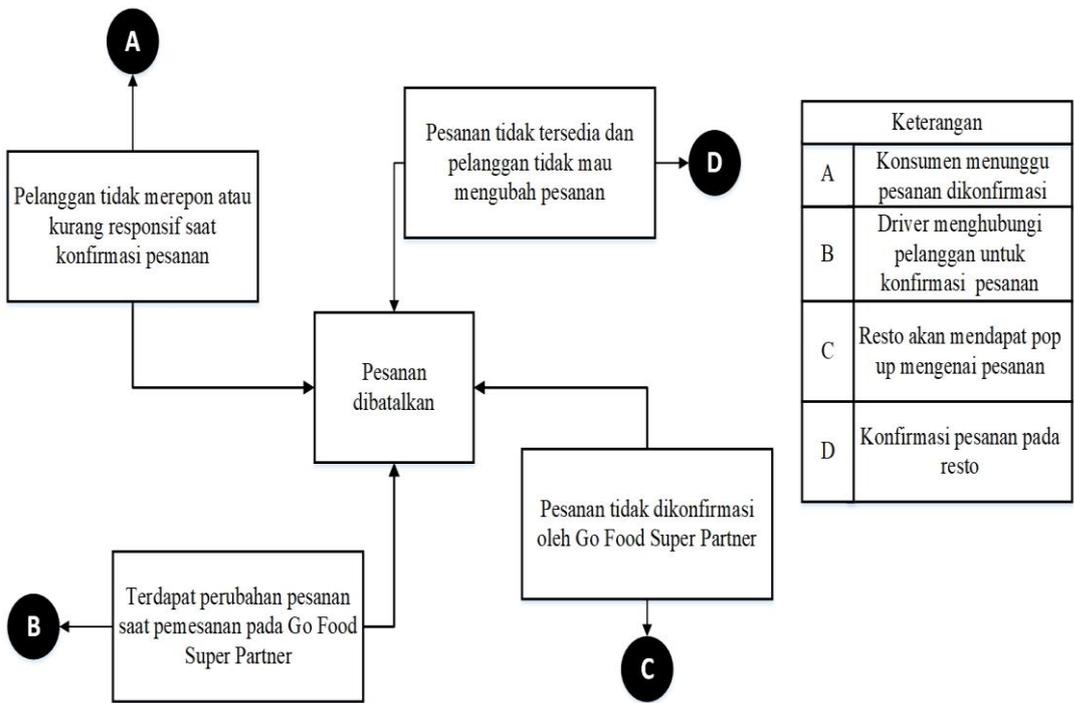
Tabel 4.4 Atribut Jasa untuk Go Ride

| <b>GoRide</b>  |                     |
|--|---------------------|
| <b>Atribut</b>   | <b>Kode Atribut</b> |
| <b><i>Tangible</i></b>   |                     |
| Tampilan aplikasi yang mudah dipahami                                | T1                  |
| Kelengkapan atribut <i>driver</i>                                    | T2                  |
| <i>Driver</i> memiliki peralatan dan perlengkapan yang memadai       | T3                  |
| Kedisiplinan <i>driver</i> saat berkendara                           | T4                  |
| kebersihan motor dan helm untuk penumpang                            | T5                  |
| <b><i>Responsiveness</i></b>   |                     |
| Kemudahan dalam memahami tampilan Go Ride                            | RES1                |
| Kemudahan dalam memesan Go Ride                                      | RES2                |
| Kesigapan dalam memberikan pelayanan ke pelanggan                    | RES3                |
| Kesigapan dalam penanganan masalah atau keluhan penumpang            | RES4                |
| <b><i>Assurance</i></b>  |                     |
| Kompetensi pelayanan <i>driver</i> terhadap penumpang                | A1                  |
| Keamanan saat berkendara dengan <i>driver</i>                        | A2                  |
| <i>Driver</i> memiliki jaminan berkelakuan baik selama perjalanan    | A3                  |
| <b><i>Emphaty</i></b>  |                     |
| <i>Driver</i> memberikan kenyamanan dan kemudahan selama perjalanan  | E1                  |
| <i>Driver</i> mampu berkomunikasi dengan baik                        | E2                  |
| <i>Driver</i> memahami kondisi penumpang dan lingkungan sekitar      | E3                  |
| <b><i>Reliability</i></b>  |                     |
| Kehandalan menyetir selama perjalanan                                | REL1                |
| Ketepatan lokasi dalam antar dan jemput penumpang                    | REL2                |
| Kesesuaian tarif yang diberikan Gojek                                | REL3                |
| Kepatuhan <i>driver</i> terhadap rambu lalu lintas selama perjalanan | REL 4               |

### 4.1.3. Perancangan Service Blueprint

Setelah menentukan atribut layanan pada Go Ride dan Go Food maka akan dilanjutkan dengan perancangan *service blueprint* yang dapat dilihat pada lampiran. Pada *service blueprint* akan digambarkan mengenai tahapan proses dari pelayanan Go Food dan Go Ride. Pada *service blueprint* pelayanan Go Food akan digambarkan bagaimana proses pelanggan dari melakukan pemesanan makanan hingga makanan itu sampai ke tangan pelanggan yang pada prosesnya melibatkan mitra *driver* dan resto. Kemudian pada *service blueprint* pelayanan Go Ride akan digambarkan bagaimana proses penumpang saat melakukan pemesanan Go Ride hingga penumpang sampai ke tempat tujuan yang pada prosesnya melibatkan mitra *driver*.

Dari hasil *service blueprint* maka akan diketahui beberapa proses yang dapat mengakibatkan waste. Berikut merupakan beberapa proses yang memiliki peluang untuk terjadinya *waste*:



Gambar 4.5 Contoh Waste pada Service Blueprint

Pada gambar potongan *service blueprint* diatas maka dapat diketahui bahwa terdapat banyak faktor yang memengaruhi pesanan dapat dibatalkan sehingga pada proses ini dapat digolongkan waste berupa kesempatan yang hilang.

#### 4.1.4. Identifikasi Waste Pada Proses Pelayanan

Pada tahapan berikut akan dilakukan identifikasi *waste* yang terdapat pada pelayanan Go Food dan Go Ride berdasarkan konsep *lean service*.

##### 4.1.4.1. Identifikasi Waste Pada Proses Pelayanan Go Food

###### **Delay**

*Waste delay* merupakan *waste* pada proses yang dianggap dapat menghambat pada jalannya proses pelayanan Go Food. Contoh untuk *waste delay* pada proses pelayanan Go Food meliputi:

- Driver kurang responsif selama pelayanan
- Respon pelanggan kurang responsif saat dihubungi terkait konfirmasi pesanan yang tidak tersedia

###### **Duplikasi**

*Waste duplikasi* merupakan *waste* pada proses yang mengakibatkan adanya duplikasi pesanan pada Go Food. Contoh untuk *waste duplikasi* pada proses pelayanan Go Food meliputi:

- Pesanan yang terduplikasi sehingga terdapat lebih dari satu *driver* yang datang untuk mengantar pesanan
- Pesanan terduplikasi sehingga terdapat lebih dari satu pesanan yang masuk pada aplikasi *driver*

###### **Pergerakan yang Tidak Perlu**

*Waste pergerakan yang tidak perlu* merupakan *waste* pada proses yang berupa gerakan atau aktivitas yang tidak diperlukan selama proses pengantaran pesanan pada Go Food. Contoh untuk *waste pergerakan yang tidak perlu* pada proses pelayanan Go Food meliputi:

- *Driver* kembali ke resto untuk mengambil pesanan yang tertinggal
- *Driver* mengalami kesulitan untuk mencari alamat pelanggan sehingga jalur yang ditempuh lebih panjang

### **Ketidakjelasan Komunikasi**

*Waste* ketidakjelasan komunikasi merupakan *waste* pada proses yang mengganggu terhadap proses komunikasi selama proses pengantaran pesanan pada Go Food. Contoh untuk *waste* ketidakjelasan komunikasi pada proses pelayanan Go Food meliputi:

- Kesulitan dalam komunikasi dengan *driver*
- Kesulitan dalam komunikasi dengan pelanggan
- Kesulitan dalam menemukan resto

### **Error**

*Waste error* merupakan suatu proses yang mengakibatkan adanya gangguan selama proses pengantaran pesanan pada Go Food. Contoh untuk *waste error* pada proses pelayanan Go Food meliputi:

- Pesanan yang diterima pelanggan tidak dalam kondisi yang baik
- Pesanan yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan
- Jumlah pesanan yang diterima tidak sesuai jumlah *input*

### **Kesempatan yang Hilang**

*Waste* kesempatan yang hilang merupakan suatu proses yang mengakibatkan gagalnya proses pelayanan pada Go Food. Contoh untuk *waste* kesempatan yang hilang pada proses pelayanan Go Food meliputi:

- *Driver* melakukan pembatalan pesanan tanpa ada pemberitahuan
- Pelanggan melakukan pembatalan pesanan tanpa ada pemberitahuan
- Pesanan yang dibatalkan akibat resto tidak buka
- Pesanan yang dibatalkan akibat menu yang dipesan tidak tersedia
- Resto (*Go Food Super Partner*) tidak menerima pesanan dalam 3 menit
- *Driver* mendapat order fiktif

#### 4.1.4.2. Identifikasi *Waste* Pada Proses Pelayanan Go Ride

##### ***Delay***

*Waste delay* merupakan *waste* pada proses yang dianggap dapat menghambat pada jalannya proses pelayanan Go Ride. Contoh untuk *waste delay* pada proses pelayanan Go Ride meliputi:

- Respon *driver* yang kurang responsif selama pelayanan
- Respon penumpang yang kurang responsif terkait konfirmasi titik jemput
- *Driver* datang terlambat saat menjemput penumpang
- *Driver* menunggu terlalu lama pada titik jemput penumpang

##### **Duplikasi**

*Waste duplikasi* merupakan *waste* pada proses yang mengakibatkan adanya duplikasi pesanan pada Go Ride. Contoh untuk *waste duplikasi* pada proses pelayanan Go Ride meliputi:

- Terdapat duplikasi pesanan sehingga terdapat lebih dari satu *driver* yang menjemput
- Terdapat duplikasi pesanan sehingga terdapat lebih dari satu pesanan yang masuk

##### **Pergerakan yang Tidak Perlu**

*Waste pergerakan yang tidak perlu* merupakan *waste* pada proses yang berupa gerakan atau aktivitas yang tidak diperlukan selama proses pengantaran pesanan pada Go Ride. Contoh untuk *waste pergerakan yang tidak perlu* pada proses pelayanan Go Ride meliputi:

- *Driver* mengalami kesulitan saat menemukan lokasi titik jemput penumpang
- *Driver* mengalami kesulitan saat menemukanya lokasi tujuan penumpang

##### **Ketidakjelasan Komunikasi**

*Waste* ketidakjelasan komunikasi merupakan *waste* pada proses yang mengganggu terhadap proses komunikasi selama proses pengantaran pesanan pada Go Ride. Contoh untuk *waste* ketidakjelasan komunikasi pada proses pelayanan Go Ride meliputi:

- Kesulitan dalam berkomunikasi dengan *driver* selama perjalanan
- Kesulitan berkomunikasi dengan penumpang selama perjalanan

### ***Error***

*Waste error* merupakan suatu proses yang mengakibatkan adanya gangguan selama proses pengantaran pesanan pada Go Ride. Contoh untuk *waste error* pada proses pelayanan Go Ride meliputi:

- Identitas *driver* yang datang tidak sesuai dengan informasi yang tertera
- Motor yang digunakan *driver* tidak sesuai standar yang ditetapkan Gojek
- Penumpang yang diantar tertukar dengan penumpang *driver* lain

### **Kesempatan yang Hilang**

*Waste* kesempatan yang hilang merupakan suatu proses yang mengakibatkan gagalnya proses pelayanan pada Go Ride. Contoh untuk *waste* kesempatan yang hilang pada proses pelayanan Go Ride meliputi:

- *Driver* membatalkan pesanan tanpa ada pemberitahuan
- Pelanggan membatalkan pesanan tanpa pemberitahuan
- *Driver* membetalakan pesanan akibat pelanggan yang tidak dapat dihubungi
- *Driver* mendapatkan order fiktif

## **4.2. Measure**

Pada tahap ini akan dilakukan penentuan jumlah *sample* yang dibutuhkan dan beberapa uji statistik seperti t test, uji validitas dan uji reliabilitas. kemudian akan dilanjutkan dengan perhitungan gap dan nilai sigma terhadap atribut pelayanan

#### 4.2.1. Penentuan Jumlah Sample

Pada tahapan awal sebelum penyebaran kuesioner akan dilakukan penentuan jumlah *sample* yang dibutuhkan. Jumlah *sample* yang dibutuhkan akan menggunakan rumus Lemeshow

$$n = \frac{z^2pq}{d^2} = \frac{z^2p(1-p)}{d^2}$$

Sehingga berdasarkan hasil perhitungan maka jumlah *sample* minimum yang dibutuhkan adalah 97 responden

#### 4.2.2. T Test

Pada tahap ini dilakukan *T Test* untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan terhadap rata-rata persepsi dan harapan terhadap pelayanan Go Food dan Go Ride saat sebelum ada pandemi covid-19 dan sesudah ada pandemi covid-19. *T Test* dilakukan dengan *software* SPSS Statistic 25, data yang digunakan sebagai *input* merupakan hasil kuesioner persepsi dan harapan pada pelayanan Go Food dan Go Ride.

Tabel 4.5 Hipotesis T Test Persepsi Go Food

| Hipotesis             | Keterangan  |
|-----------------------|---|
| $H_0: \mu_1 = \mu_2$  | Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata persepsi terhadap pelayanan Go Food saat sebelum ada pandemi covid-19 dan sesudah ada pandemi covid-19  |
| $H: \mu_1 \neq \mu_2$ | Terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata persepsi terhadap pelayanan Go Food saat sebelum ada pandemi covid-19 dan sesudah ada pandemi covid-19  |
| Keputusan             |   |
| Terima $H_0$          | Jika nilai Sig. ( <i>2-tailed</i> ) > 0,1 maka tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata persepsi terhadap pelayanan Go Food saat sebelum ada pandemi covid-19 dan sesudah ada pandemi covid-19 |
| Tolak $H_0$           | Jika nilai Sig. ( <i>2-tailed</i> ) < 0,1 maka terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata persepsi pelayanan Go Food saat sebelum ada pandemi covid-19 dan sesudah ada pandemi covid-19                |

Tabel 4.6 Hasil *T Test* Persepsi Go Food

| PERSEPSI GO FOOD |                 |  |         |            |
|------------------|-----------------|--|---------|------------|
| Atribut          | Sig. (2-tailed) | 90% Confidence Interval<br>of the Difference |         | Keterangan |
|                  |                 | Lower  | Upper   |            |
| T1               | 0,080           | 0,01615                                      | 0,52385 | Tolak H0   |
| T2               | 0,000           | 0,51404                                      | 1,20596 | Tolak H0   |
| T3               | 0,001           | 0,36213                                      | 1,05787 | Tolak H0   |
| T4               | 0,043           | 0,06274                                      | 0,59726 | Tolak H0   |
| T5               | 0,000           | 0,39949                                      | 0,98051 | Tolak H0   |
| RES1             | 0,018           | 0,10104                                      | 0,55896 | Tolak H0   |
| RES2             | 0,000           | 0,32399                                      | 0,77601 | Tolak H0   |
| RES3             | 0,020           | 0,12502                                      | 0,71498 | Tolak H0   |
| RES4             | 0,187           | -0,08960                                     | 0,80960 | Terima H0  |
| A1               | 0,219           | -0,08211                                     | 0,56211 | Terima H0  |
| A2               | 0,720           | -0,28887                                     | 0,44887 | Terima H0  |
| A3               | 0,280           | -0,13712                                     | 0,65712 | Terima H0  |
| E1               | 0,400           | -0,14424                                     | 0,44424 | Terima H0  |
| E2               | 0,056           | 0,05418                                      | 0,70582 | Tolak H0   |
| E3               | 0,157           | -0,04726                                     | 0,62726 | Terima H0  |
| REL1             | 0,001           | 0,33918                                      | 1,00082 | Tolak H0   |
| REL2             | 0,069           | 0,03277                                      | 0,64723 | Tolak H0   |
| REL3             | 0,001           | 0,37004                                      | 1,08996 | Tolak H0   |
| REL4             | 0,008           | 0,25608                                      | 1,06392 | Tolak H0   |

Tabel 4.7 Hipotesis *T Test* Harapan Go Food

| Hipotesis           | Keterangan  |
|---------------------|---|
| H0: $\mu_1 = \mu_2$ | Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata harapan terhadap pelayanan Go Food saat sebelum ada pandemi covid-19 dan sesudah ada pandemi covid-19 |

|                        |   |
|------------------------|---|
| H1: $\mu_1 \neq \mu_2$ | Terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata harapan terhadap pelayanan Go Food saat sebelum ada pandemi covid-19 dan sesudah ada pandemi covid-19   |
| Keputusan              |   |
| Terima H0              | Jika nilai Sig. (2-tailed) > 0,1 maka tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata harapan terhadap pelayanan Go Food saat sebelum ada pandemi covid-19 dan sesudah ada pandemi covid-19 |
| Tolak H0               | Jika nilai Sig. (2-tailed) < 0,1 maka terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata harapan terhadap pelayanan Go Food saat sebelum ada pandemi covid-19 dan sesudah ada pandemi covid-19       |

Tabel 4.8 Hasil *T Test* Harapan Go Food

| <b>HARAPAN GO FOOD</b> |                 |   |          |            |
|------------------------|-----------------|---|----------|------------|
| Atribut                | Sig. (2-tailed) | 90% Confidence Interval of the Difference |          | Keterangan |
|                        |                 | Lower                                     | Upper    |            |
| T1                     | 0,119           | -0,45244                                  | 0,01244  | Terima H0  |
| T2                     | 0,024           | -0,72545                                  | -0,11455 | Tolak H0   |
| T3                     | 0,038           | -0,75177                                  | -0,08823 | Tolak H0   |
| T4                     | 0,517           | -0,39073                                  | 0,17073  | Terima H0  |
| T5                     | 0,036           | -0,55225                                  | -0,06775 | Tolak H0   |
| RES1                   | 0,679           | -0,29978                                  | 0,17978  | Terima H0  |
| RES2                   | 0,169           | -0,46131                                  | 0,04131  | Terima H0  |
| RES3                   | 0,410           | -0,39091                                  | 0,13091  | Terima H0  |
| RES4                   | 0,581           | -0,39954                                  | 0,19954  | Terima H0  |
| A1                     | 0,239           | -0,57591                                  | 0,09591  | Terima H0  |
| A2                     | 0,569           | -0,39006                                  | 0,19006  | Terima H0  |
| A3                     | 0,213           | -0,41838                                  | 0,05838  | Terima H0  |
| E1                     | 0,346           | -0,30277                                  | 0,08277  | Terima H0  |
| E2                     | 0,381           | -0,31744                                  | 0,09744  | Terima H0  |
| E3                     | 0,310           | -0,08783                                  | 0,36783  | Terima H0  |

Tabel 4.8 Hasil *T Test* Harapan Go Food (Lanjutan)

| <b>HARAPAN GO FOOD</b> |                        |  |              |                   |
|------------------------|------------------------|--|--------------|-------------------|
| <b>Atribut</b>         | <b>Sig. (2-tailed)</b> | <b>90% Confidence Interval<br/>of the Difference</b> |              | <b>Keterangan</b> |
|                        |                        | <b>Lower</b>   | <b>Upper</b> |                   |
| <b>REL1</b>            | 0,424                  | -0,27613   | 0,09613      | Terima H0         |
| REL2                   | 0,483                  | -0,30210   | 0,12210      | Terima H0         |
| REL3                   | 0,176                  | -0,42163   | 0,04163      | Terima H0         |
| REL4                   | 0,182                  | -0,33523   | 0,03523      | Terima H0         |

### ***T Test* Persepsi Go Ride**

Tabel 4.9 Hipotesis *T Test* Persepsi Go Ride

| <b>Hipotesis</b>        | <b>Keterangan</b>  |
|-------------------------|--|
| $H_0: \mu_1 = \mu_2$    | Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata persepsi terhadap pelayanan Go Ride saat sebelum ada pandemi covid-19 dan sesudah ada pandemi covid-19                                       |
| $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$ | Terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata persepsi terhadap pelayanan Go Ride saat sebelum ada pandemi covid-19 dan sesudah ada pandemi covid-19   |
| <b>Keputusan</b>        |  |
| Terima H0               | Jika nilai Sig. (2-tailed) > 0,1 maka tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata persepsi terhadap pelayanan Go Ride saat sebelum ada pandemi covid-19 dan sesudah ada pandemi covid-19 |
| Tolak H0                | Jika nilai Sig. (2-tailed) < 0,1 maka terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata persepsi terhadap pelayanan Go Ride saat sebelum ada pandemi covid-19 dan sesudah ada pandemi covid-19       |

Tabel 4.10 Hasil *T Test* Persepsi Go Ride

| <b>PERSEPSI GO RIDE</b> |                        |  |              |                   |
|-------------------------|------------------------|--|--------------|-------------------|
| <b>Atribut</b>          | <b>Sig. (2-tailed)</b> | <b>90% Confidence Interval of the Difference</b> |              | <b>Keterangan</b> |
|                         |                        | <i>Lower</i>                                     | <i>Upper</i> |                   |
| T1                      | 0,001                  | 0,23922  | 0,70078      | Tolak H0          |
| T2                      | 0,000                  | 0,54821  | 1,23179      | Tolak H0          |
| T3                      | 0,000                  | 0,54104  | 1,25896      | Tolak H0          |
| T4                      | 0,109                  | -0,00760   | 0,60760      | Terima H0         |
| T5                      | 0,012                  | 0,23726  | 1,12274      | Tolak H0          |
| RES1                    | 0,039                  | 0,06601  | 0,57399      | Tolak H0          |
| RES2                    | 0,038                  | 0,06489  | 0,55511      | Tolak H0          |
| RES3                    | 0,202                  | -0,06436   | 0,50436      | Terima H0         |
| RES4                    | 0,048                  | 0,08893  | 0,95107      | Tolak H0          |
| A1                      | 0,346                  | -0,12792   | 0,46792      | Terima H0         |
| A2                      | 0,000                  | 0,41750  | 1,12250      | Tolak H0          |
| A3                      | 0,223                  | -0,08801   | 0,58801      | Terima H0         |
| E1                      | 0,168                  | -0,04895   | 0,54895      | Terima H0         |
| E2                      | 0,016                  | 0,13872  | 0,72128      | Tolak H0          |
| E3                      | 0,009                  | 0,18631  | 0,79369      | Tolak H0          |
| REL1                    | 0,000                  | 0,39375  | 1,04625      | Tolak H0          |
| REL2                    | 0,000                  | 0,46155  | 1,11845      | Tolak H0          |
| REL3                    | 0,017                  | 0,17613  | 0,94387      | Tolak H0          |
| REL4                    | 0,000                  | 0,71252  | 1,54748      | Tolak H0          |

### T Test Harapan Go Ride

Tabel 4.11 Hipotesis *T Test* Harapan Go Ride

| Hipotesis               | Keterangan   |
|-------------------------|--|
| $H_0: \mu_1 = \mu_2$    | Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata harapan terhadap pelayanan Go Ride saat sebelum ada pandemi covid-19 dan sesudah ada pandemi covid-19  |
| $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$ | Terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata harapan terhadap pelayanan Go Ride saat sebelum ada pandemi covid-19 dan sesudah ada pandemi covid-19  |
| Keputusan               |  |
| Terima $H_0$            | Jika nilai Sig. ( <i>2-tailed</i> ) > 0,1 maka tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata harapan terhadap pelayanan Go Ride saat sebelum ada pandemi covid-19 dan sesudah ada pandemi covid-19 |
| Tolak $H_0$             | Jika nilai Sig. ( <i>2-tailed</i> ) < 0,1 maka terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata harapan terhadap pelayanan Go Ride saat sebelum ada pandemi covid-19 dan sesudah ada pandemi covid-19       |

Tabel 4.12 Hasil *T Test* Harapan Go Ride

| HARAPAN GO RIDE |                 |   |          |              |
|-----------------|-----------------|---|----------|--------------|
| Atribut         | Sig. (2-tailed) | 90% Confidence Interval of the Difference |          | Keterangan   |
|                 |                 | Lower                                     | Upper    |              |
| T1              | 0,843           | -0,14702                                  | 0,18702  | Terima $H_0$ |
| T2              | 0,070           | -0,43851                                  | -0,02149 | Tolak $H_0$  |
| T3              | 0,542           | -0,25956                                  | 0,11956  | Terima $H_0$ |
| T4              | 0,525           | -0,25203                                  | 0,11203  | Terima $H_0$ |
| T5              | 0,022           | -0,51475                                  | -0,08525 | Tolak $H_0$  |
| RES1            | 0,138           | -0,35882                                  | 0,01882  | Terima $H_0$ |
| RES2            | 0,344           | -0,30205                                  | 0,08205  | Terima $H_0$ |
| RES3            | 0,937           | -0,22012                                  | 0,20012  | Terima $H_0$ |
| RES4            | 0,623           | -0,14180                                  | 0,26180  | Terima $H_0$ |
| A1              | 0,370           | -0,09267                                  | 0,31267  | Terima $H_0$ |

Tabel 4.12 Hasil T Test Harapan Go Ride (Lanjutan)

| <b>HARAPAN GO RIDE</b> |                        |  |              |                   |
|------------------------|------------------------|--|--------------|-------------------|
| <b>Atribut</b>         | <b>Sig. (2-tailed)</b> | <b>90% Confidence Interval<br/>of the Difference</b> |              | <b>Keterangan</b> |
|                        |                        | <b>Lower</b>   | <b>Upper</b> |                   |
| A2                     | 0,782                  | -0,20894   | 0,14894      | Terima H0         |
| A3                     | 0,161                  | -0,39134   | 0,03134      | Terima H0         |
| E1                     | 0,535                  | -0,25658   | 0,11658      | Terima H0         |
| E2                     | 1,000                  | -0,20915   | 0,20915      | Terima H0         |
| E3                     | 0,092                  | 0,00535  | 0,45465      | Tolak H0          |
| REL1                   | 0,182                  | -0,37985   | 0,03985      | Terima H0         |
| REL2                   | 0,412                  | -0,24105   | 0,08105      | Terima H0         |
| REL3                   | 0,591                  | -0,24481   | 0,12481      | Terima H0         |
| REL4                   | 0,112                  | -0,34578   | 0,00578      | Terima H0         |

Sehingga berdasarkan hasil *T Test* maka diketahui bahwa rata-rata persepsi dan harapan pada Go Food dan Go Ride antara kondisi sebelum terjadi pandemi covid-19 dengan kondisi setelah terjadi pandemi covid-19 memiliki perbedaan yang signifikan

#### 4.2.3. Uji Validitas

Pada tahap ini akan dilakukan uji validitas untuk mengetahui seberapa akurat atribut yang digunakan pada kuesioner untuk mengukur persepsi dan harapan dari pelayanan Go Food dan Go Ride. Pada uji validitas akan dilakukan dengan membandingkan nilai R hitung dengan R tabel, jika nilai R hitung lebih besar daripada R tabel maka atribut tersebut dinyatakan valid. Pada uji validitas akan menggunakan *software* SPSS 25.

Tabel 4.13 Uji Validitas Persepsi Go Food

| Atribut Persepsi Go Food |  |      |          |         |       |
|--------------------------|--|------|----------|---------|-------|
| No                       | Atribut  | Kode | R Hitung | R Tabel | Hasil |
| 1                        | Tampilan aplikasi yang mudah dipahami                          | T1   | 0,488    | 0,1654  | VALID |
| 2                        | Kelengkapan atribut <i>driver</i>                              | T2   | 0,565    | 0,1654  | VALID |
| 3                        | <i>Driver</i> memiliki peralatan dan perlengkapan yang memadai | T3   | 0,719    | 0,1654  | VALID |
| 4                        | Kedisiplinan <i>driver</i> saat memberikan pelayanan           | T4   | 0,628    | 0,1654  | VALID |
| 5                        | Kondisi pesanan yang diantar oleh <i>driver</i>                | T5   | 0,684    | 0,1654  | VALID |
| 6                        | Kemudahan dalam memahami tampilan Go Food                      | RES1 | 0,561    | 0,1654  | VALID |
| 7                        | Kemudahan dalam memesan Go Food                                | RES2 | 0,559    | 0,1654  | VALID |
| 8                        | Kesigapan dalam memberikan pelayanan ke pelanggan              | RES3 | 0,702    | 0,1654  | VALID |
| 9                        | Kesigapan dalam penanganan masalah atau keluhan konsumen       | RES4 | 0,748    | 0,1654  | VALID |
| 10                       | Kompetensi pelayanan <i>driver</i> terhadap konsumen           | A1   | 0,743    | 0,1654  | VALID |
| 11                       | <i>Driver</i> memiliki jaminan berkelakuan baik                | A2   | 0,687    | 0,1654  | VALID |
| 12                       | Jaminan <i>driver</i> dalam menjaga kondisi pesanan            | A3   | 0,817    | 0,1654  | VALID |

Tabel 4.13 Uji Validitas Persepsi Go Food (Lanjutan)

| Atribut Persepsi Go Food |  |      |          |         |       |
|--------------------------|--|------|----------|---------|-------|
| No                       | Atribut  | Kode | R Hitung | R Tabel | Hasil |
| 13                       | <i>Driver</i> memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam pelayanan              | E1   | 0,798    | 0,1654  | VALID |
| 14                       | <i>Driver</i> mampu berkomunikasi dengan baik dalam pelayanan                  | E2   | 0,711    | 0,1654  | VALID |
| 15                       | <i>Driver</i> memahami kondisi konsumen dan lingkungan sekitar dalam pelayanan | E3   | 0,711    | 0,1654  | VALID |
| 16                       | Keakuratan pesanan yang diberikan  | REL1 | 0,738    | 0,1654  | VALID |
| 17                       | Kehandalan <i>driver</i> dalam memberikan pelayanan                            | REL2 | 0,797    | 0,1654  | VALID |
| 18                       | Ketepatan <i>driver</i> dalam input total biaya                                | REL3 | 0,763    | 0,1654  | VALID |
| 19                       | Ketepatan lokasi dalam pengantaran pesanan                                     | REL4 | 0,705    | 0,1654  | VALID |

Berdasarkan hasil uji validitas diatas diketahui bahwa hasil kuesioner untuk persepsi Go Food dinyatakan valid, hal ini dikarenakan seluruh atribut memiliki nilai R hitung lebih besar daripada R tabel.

Tabel 4.14 Uji Validitas Harapan Go Food

| Atribut Harapan Go Food |  |      |          |         |       |
|-------------------------|--|------|----------|---------|-------|
| No                      | Atribut  | Kode | R Hitung | R Tabel | Hasil |
| 1                       | Tampilan aplikasi yang mudah dipahami                          | T1   | 0,693    | 0,1654  | VALID |
| 2                       | Kelengkapan atribut <i>driver</i>                              | T2   | 0,741    | 0,1654  | VALID |
| 3                       | <i>Driver</i> memiliki peralatan dan perlengkapan yang memadai | T3   | 0,83     | 0,1654  | VALID |
| 4                       | Kedisiplinan <i>driver</i> saat memberikan pelayanan           | T4   | 0,829    | 0,1654  | VALID |
| 5                       | Kondisi pesanan yang diantar oleh <i>driver</i>                | T5   | 0,803    | 0,1654  | VALID |
| 6                       | Kemudahan dalam memahami tampilan Go Food                      | RES1 | 0,812    | 0,1654  | VALID |
| 7                       | Kemudahan dalam memesan Go Food                                | RES2 | 0,761    | 0,1654  | VALID |
| 8                       | Kesigapan dalam memberikan pelayanan ke pelanggan              | RES3 | 0,823    | 0,1654  | VALID |
| 9                       | Kesigapan dalam penanganan masalah atau keluhan konsumen       | RES4 | 0,8      | 0,1654  | VALID |
| 10                      | Kompetensi pelayanan <i>driver</i> terhadap konsumen           | A1   | 0,795    | 0,1654  | VALID |
| 11                      | <i>Driver</i> memiliki jaminan berkelakuan baik                | A2   | 0,581    | 0,1654  | VALID |
| 12                      | Jaminan <i>driver</i> dalam menjaga kondisi pesanan            | A3   | 0,5      | 0,1654  | VALID |

Tabel 4.14 Uji Validitas Harapan Go Food (Lanjutan)

| Atribut Harapan Go Food |  |      |          |         |       |
|-------------------------|--|------|----------|---------|-------|
| No                      | Atribut  | Kode | R Hitung | R Tabel | Hasil |
| 13                      | <i>Driver</i> memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam pelayanan              | E1   | 0,642    | 0,1654  | VALID |
| 14                      | <i>Driver</i> mampu berkomunikasi dengan baik dalam pelayanan                  | E2   | 0,582    | 0,1654  | VALID |
| 15                      | <i>Driver</i> memahami kondisi konsumen dan lingkungan sekitar dalam pelayanan | E3   | 0,603    | 0,1654  | VALID |
| 16                      | Keakuratan pesanan yang diberikan  | REL1 | 0,48     | 0,1654  | VALID |
| 17                      | Kehandalan <i>driver</i> dalam memberikan pelayanan                            | REL2 | 0,46     | 0,1654  | VALID |
| 18                      | Ketepatan <i>driver</i> dalam input total biaya                                | REL3 | 0,396    | 0,1654  | VALID |
| 19                      | Ketepatan lokasi dalam pengantaran pesanan                                     | REL4 | 0,35     | 0,1654  | VALID |

Berdasarkan hasil uji validitas diatas diketahui bahwa hasil kuesioner untuk harapan Go Food dinyatakan valid, hal ini dikarenakan seluruh atribut memiliki nilai R hitung lebih besar daripada R tabel.

Tabel 4.15 Uji Validitas Persepsi Go Ride

| Atribut Persepsi Go Ride |   |      |          |         |       |
|--------------------------|---|------|----------|---------|-------|
| No                       | Atribut   | Kode | R Hitung | R Tabel | Hasil |
| 1                        | Tampilan aplikasi yang mudah dipahami                             | T1   | 0,475    | 0,1654  | VALID |
| 2                        | Kelengkapan atribut <i>driver</i>                                 | T2   | 0,695    | 0,1654  | VALID |
| 3                        | <i>Driver</i> memiliki peralatan dan perlengkapan yang memadai    | T3   | 0,757    | 0,1654  | VALID |
| 4                        | Kedisiplinan <i>driver</i> saat berkendara                        | T4   | 0,817    | 0,1654  | VALID |
| 5                        | Kebersihan motor dan helm untuk penumpang                         | T5   | 0,707    | 0,1654  | VALID |
| 6                        | Kemudahan dalam memahami tampilan Go Ride                         | RES1 | 0,591    | 0,1654  | VALID |
| 7                        | Kemudahan dalam memesan Go Ride                                   | RES2 | 0,625    | 0,1654  | VALID |
| 8                        | Kesiagapan dalam memberikan pelayanan ke pelanggan                | RES3 | 0,66     | 0,1654  | VALID |
| 9                        | Kesiagapan dalam penanganan masalah atau keluhan penumpang        | RES5 | 0,834    | 0,1654  | VALID |
| 10                       | Kompetensi pelayanan <i>driver</i> terhadap penumpang             | A1   | 0,764    | 0,1654  | VALID |
| 11                       | Keamanan saat berkendara dengan <i>driver</i>                     | A2   | 0,816    | 0,1654  | VALID |
| 12                       | <i>Driver</i> memiliki jaminan berkelakuan baik selama perjalanan | A3   | 0,749    | 0,1654  | VALID |

Tabel 4.15 Uji Validitas Persepsi Go Ride (Lanjutan)

| Atribut Persepsi Go Ride |  |       |          |         |       |
|--------------------------|--|-------|----------|---------|-------|
| No                       | Atribut  | Kode  | R Hitung | R Tabel | Hasil |
| 13                       | <i>Driver</i> memberikan kenyamanan dan kemudahan selama perjalanan  | E1    | 0,773    | 0,1654  | VALID |
| 14                       | <i>Driver</i> mampu berkomunikasi dengan baik                        | E2    | 0,67     | 0,1654  | VALID |
| 15                       | <i>Driver</i> memahami kondisi penumpang dan lingkungan sekitar      | E3    | 0,725    | 0,1654  | VALID |
| 16                       | Kehandalan menyetir selama perjalanan                                | REL1  | 0,773    | 0,1654  | VALID |
| 17                       | Ketepatan lokasi dalam antar dan jemput penumpang                    | REL2  | 0,761    | 0,1654  | VALID |
| 18                       | Kesesuaian tarif yang diberikan Gojek                                | REL3  | 0,692    | 0,1654  | VALID |
| 19                       | Kepatuhan <i>driver</i> terhadap rambu lalu lintas selama perjalanan | REL 4 | 0,72     | 0,1654  | VALID |

Berdasarkan hasil uji validitas diatas diketahui bahwa hasil kuesioner untuk persepsi Go Ride dinyatakan valid, hal ini dikarenakan seluruh atribut memiliki nilai R hitung lebih besar daripada R tabel.

Tabel 4.16 Uji Validitas Harapan Go Ride

| Atribut Harapan Go Ride |  |              |          |         |       |
|-------------------------|--|--------------|----------|---------|-------|
| No                      | Atribut  | Kode Atribut | R Hitung | R Tabel | Hasil |
| 1                       | Tampilan aplikasi yang mudah dipahami                          | T1           | 0,64     | 0,1654  | VALID |
| 2                       | Kelengkapan atribut <i>driver</i>                              | T2           | 0,685    | 0,1654  | VALID |
| 3                       | <i>Driver</i> memiliki peralatan dan perlengkapan yang memadai | T3           | 0,677    | 0,1654  | VALID |
| 4                       | Kedisiplinan <i>driver</i> saat berkendara                     | T4           | 0,725    | 0,1654  | VALID |
| 5                       | Kebersihan motor dan helm untuk penumpang                      | T5           | 0,711    | 0,1654  | VALID |
| 6                       | Kemudahan dalam memahami tampilan Go Ride                      | RES1         | 0,76     | 0,1654  | VALID |
| 7                       | Kemudahan dalam memesan Go Ride                                | RES2         | 0,651    | 0,1654  | VALID |
| 8                       | Kesigapan dalam memberikan pelayanan ke pelanggan              | RES3         | 0,736    | 0,1654  | VALID |
| 9                       | Kesigapan dalam penanganan masalah atau keluhan penumpang      | RES5         | 0,826    | 0,1654  | VALID |
| 10                      | Kompetensi pelayanan <i>driver</i> terhadap penumpang          | A1           | 0,63     | 0,1654  | VALID |
| 11                      | Keamanan saat berkendara dengan <i>driver</i>                  | A2           | 0,745    | 0,1654  | VALID |

Tabel 4.16 Uji Validitas Harapan Go Ride (Lanjutan)

| Atribut Harapan Go Ride |  |              |          |         |       |
|-------------------------|--|--------------|----------|---------|-------|
| No                      | Atribut  | Kode Atribut | R Hitung | R Tabel | Hasil |
| 12                      | <i>Driver</i> memiliki jaminan berkelakuan baik selama perjalanan    | A3           | 0,752    | 0,1654  | VALID |
| 13                      | <i>Driver</i> memberikan kenyamanan dan kemudahan selama perjalanan  | E1           | 0,801    | 0,1654  | VALID |
| 14                      | <i>Driver</i> mampu berkomunikasi dengan baik                        | E2           | 0,521    | 0,1654  | VALID |
| 15                      | <i>Driver</i> memahami kondisi penumpang dan lingkungan sekitar      | E3           | 0,719    | 0,1654  | VALID |
| 16                      | Kehandalan menyetir selama perjalanan                                | REL1         | 0,796    | 0,1654  | VALID |
| 17                      | Ketepatan lokasi dalam antar dan jemput penumpang                    | REL2         | 0,618    | 0,1654  | VALID |
| 18                      | Kesesuaian tarif yang diberikan Gojek                                | REL3         | 0,572    | 0,1654  | VALID |
| 19                      | Kepatuhan <i>driver</i> terhadap rambu lalu lintas selama perjalanan | REL 4        | 0,695    | 0,1654  | VALID |

Berdasarkan hasil uji validitas diatas diketahui bahwa hasil kuesioner untuk harapan Go Ride dinyatakan valid, hal ini dikarenakan seluruh atribut memiliki nilai R hitung lebih besar daripada R tabel.

#### 4.2.4. Uji Reliabilitas

Pada tahap ini akan dilakukan uji reliabilitas terhadap hasil kuesioner, hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah atribut atau alat ukur yang digunakan dapat dipercaya dan diandalkan. Uji reliabilitas akan dilakukan pada hasil kuesioner persepsi dan harapan untuk Go Food dan Go Ride. Uji reliabilitas akan menggunakan *software* SPSS 25 untuk mengetahui nilai *Cronbach's alpha* sehingga nilai tersebut dapat dibandingkan dengan nilai R tabel. Sehingga apabila nilai *Cronbach's alpha* lebih besar daripada R tabel maka hasil kuesioner dinyatakan reliabel.

Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Go Food

| <b>Case Processing Summary</b> |                             |                   |       |
|--------------------------------|-----------------------------|-------------------|-------|
|                                |                             | N                 | %     |
| <i>Cases</i>                   | <i>Valid</i>                | 100               | 100,0 |
|                                | <i>Excluded<sup>a</sup></i> | 0                 | 0,0   |
|                                | Total                       | 100               | 100,0 |
| <b>Reliability Statistics</b>  |                             |                   |       |
| <i>Cronbach's Alpha</i>        |                             | <i>N of Items</i> |       |
| 0,938                          |                             | 19                |       |

Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Go Food

| <b>Case Processing Summary</b> |                             |                   |       |
|--------------------------------|-----------------------------|-------------------|-------|
|                                |                             | N                 | %     |
| <i>Cases</i>                   | <i>Valid</i>                | 100               | 100,0 |
|                                | <i>Excluded<sup>a</sup></i> | 0                 | 0,0   |
|                                | Total                       | 100               | 100,0 |
| <b>Reliability Statistics</b>  |                             |                   |       |
| <i>Cronbach's Alpha</i>        |                             | <i>N of Items</i> |       |
| 0,930                          |                             | 19                |       |

Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Go Ride

| <b>Case Processing Summary</b> |                             |                   |       |
|--------------------------------|-----------------------------|-------------------|-------|
|                                |                             | N                 | %     |
| <i>Cases</i>                   | <i>Valid</i>                | 100               | 100,0 |
|                                | <i>Excluded<sup>a</sup></i> | 0                 | 0,0   |
|                                | Total                       | 100               | 100,0 |
| <b>Reliability Statistics</b>  |                             |                   |       |
| <i>Cronbach's Alpha</i>        |                             | <i>N of Items</i> |       |
| 0,947                          |                             | 19                |       |

Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Go Ride

| <b>Case Processing Summary</b> |                             |                   |       |
|--------------------------------|-----------------------------|-------------------|-------|
|                                |                             | N                 | %     |
| <i>Cases</i>                   | <i>Valid</i>                | 100               | 100,0 |
|                                | <i>Excluded<sup>a</sup></i> | 0                 | 0,0   |
|                                | Total                       | 100               | 100,0 |
| <b>Reliability Statistics</b>  |                             |                   |       |
| <i>Cronbach's Alpha</i>        |                             | <i>N of Items</i> |       |
| 0,941                          |                             | 19                |       |

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada persepsi dan harapan untuk Go Food dan Go Ride diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* > R tabel sehingga hasil kuesioner dinyatakan reliabel

#### 4.2.5. Hasil Perhitungan Persepsi dan Harapan Go Food

Pada tahap ini akan dilakukan perhitungan mengenai rata-rata dari persepsi dan harapan pada pelayanan Go Food dan Go Ride, sehingga berdasarkan hasil perhitungan rata-rata persepsi dan harapan tersebut akan diketahui nilai GAP untuk setiap atribut.

Tabel 4.21 Hasil Perhitungan Persepsi dan Harapan Go Food

| <b>GO FOOD</b>   |                     |                 |                |
|--|---------------------|-----------------|----------------|
| <b>Atribut</b>   | <b>Kode Atribut</b> | <b>Persepsi</b> | <b>Harapan</b> |
| <b><i>Tangible</i></b>   |                     |                 |                |
| Tampilan aplikasi yang mudah dipahami  | T1                  | 4,47            | 4,73           |
| Kelengkapan atribut <i>driver</i>  | T2                  | 3,96            | 4,38           |
| <i>Driver</i> memiliki peralatan dan perlengkapan yang memadai                 | T3                  | 3,86            | 4,38           |
| Kedisiplinan <i>driver</i> saat memberikan pelayanan                           | T4                  | 4,08            | 4,59           |
| Kondisi pesanan yang diantar oleh <i>driver</i>                                | T5                  | 4,44            | 4,64           |
| <b><i>Responsiveness</i></b>   |                     |                 |                |
| Kemudahan dalam memahami tampilan Go Food                                      | RES1                | 4,63            | 4,69           |
| Kemudahan dalam memesan Go Food  | RES2                | 4,65            | 4,69           |
| Kesiagapan dalam memberikan pelayanan ke pelanggan                             | RES3                | 4,27            | 4,57           |
| Kesiagapan dalam penanganan masalah atau keluhan konsumen                      | RES4                | 3,96            | 4,60           |
| <b><i>Assurance</i></b>  |                     |                 |                |
| Kompetensi pelayanan <i>driver</i> terhadap konsumen                           | A1                  | 4,24            | 4,41           |
| <i>Driver</i> memiliki jaminan berkelakuan baik                                | A2                  | 3,78            | 4,60           |
| Jaminan <i>driver</i> dalam menjaga kondisi pesanan                            | A3                  | 4,06            | 4,67           |
| <b><i>Emphaty</i></b>  |                     |                 |                |
| <i>Driver</i> memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam pelayanan              | E1                  | 4,35            | 4,69           |
| <i>Driver</i> mampu berkomunikasi dengan baik dalam pelayanan                  | E2                  | 4,18            | 4,64           |
| <i>Driver</i> memahami kondisi konsumen dan lingkungan sekitar dalam pelayanan | E3                  | 4,09            | 4,59           |
| <b><i>Reliability</i></b>  |                     |                 |                |
| Keakuratan pesanan yang diberikan  | REL1                | 4,32            | 4,76           |
| Kehandalan <i>driver</i> dalam memberikan pelayanan                            | REL2                | 4,29            | 4,66           |
| Ketepatan <i>driver</i> dalam input total biaya                                | REL3                | 4,43            | 4,71           |
| Ketepatan lokasi dalam pengantaran pesanan                                     | REL4                | 4,11            | 4,75           |

Hasil tabel rekapitulasi nilai rata-rata persepsi dan harapan untuk Go Food di atas, didapatkan berdasarkan rata-rata persepsi dan harapan yang didapat dari hasil kuesioner.

Tabel 4.22 Hasil Perhitungan Persepsi dan Harapan Go Ride

| <b>GO RIDE</b>  |                     |                 |                |
|---|---------------------|-----------------|----------------|
| <b>Atribut</b>  | <b>Kode Atribut</b> | <b>Persepsi</b> | <b>Harapan</b> |
| <b><i>Tangible</i></b>  |                     |                 |                |
| Tampilan aplikasi yang mudah dipahami                             | T1                  | 4,62            | 4,82           |
| Kelengkapan atribut <i>driver</i>                                 | T2                  | 4,19            | 4,72           |
| <i>Driver</i> memiliki peralatan dan perlengkapan yang memadai    | T3                  | 4,1             | 4,78           |
| Kedisiplinan <i>driver</i> saat berkendara                        | T4                  | 4,25            | 4,78           |
| Kebersihan motor dan helm untuk penumpang                         | T5                  | 3,63            | 4,7            |
| <b><i>Responsiveness</i></b>                                      |                     |                 |                |
| Kemudahan dalam memahami tampilan Go Ride                         | RES1                | 4,52            | 4,73           |
| Kemudahan dalam memesan Go Ride                                   | RES2                | 4,66            | 4,79           |
| Kesiagapan dalam memberikan pelayanan ke pelanggan                | RES3                | 4,37            | 4,69           |
| Kesiagapan dalam penanganan masalah atau keluhan penumpang        | RES4                | 4,02            | 4,71           |
| <b><i>Assurance</i></b>   |                     |                 |                |
| Kompetensi pelayanan <i>driver</i> terhadap penumpang             | A1                  | 4,27            | 4,71           |
| Keamanan saat berkendara dengan <i>driver</i>                     | A2                  | 4,17            | 4,77           |
| <i>Driver</i> memiliki jaminan berkelakuan baik selama perjalanan | A3                  | 4               | 4,72           |

Tabel 4.22 Hasil Perhitungan Persepsi dan Harapan Go Ride (Lanjutan)

| <b><i>Emphaty</i></b>  |       |      |      |
|--|-------|------|------|
| <i>Driver</i> memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam pelayanan              | E1    | 4,35 | 4,69 |
| <i>Driver</i> mampu berkomunikasi dengan baik dalam pelayanan                  | E2    | 4,18 | 4,64 |
| <i>Driver</i> memahami kondisi konsumen dan lingkungan sekitar dalam pelayanan | E3    | 4,09 | 4,59 |
| <b><i>Reliability</i></b>  |       |      |      |
| <i>Driver</i> memberikan kenyamanan dan kemudahan selama perjalanan            | E1    | 4,3  | 4,73 |
| <i>Driver</i> mampu berkomunikasi dengan baik                                  | E2    | 4,28 | 4,65 |
| <i>Driver</i> memahami kondisi penumpang dan lingkungan sekitar                | E3    | 4,24 | 4,63 |
| Kehandalan menyetir selama perjalanan  | REL1  | 4,22 | 4,73 |
| Ketepatan lokasi dalam antar dan jemput penumpang                              | REL2  | 4,24 | 4,82 |
| Kesesuaian tarif yang diberikan Gojek  | REL3  | 4,26 | 4,74 |
| Kepatuhan <i>driver</i> terhadap rambu lalu lintas selama perjalanan           | REL 4 | 4,03 | 4,78 |

Hasil tabel rekapitulasi nilai rata-rata persepsi dan harapan untuk Go Ride di atas, didapatkan berdasarkan rata-rata persepsi dan harapan yang didapat dari hasil kuesioner.

Tabel 4.23 Hasil Perhitungan GAP Go Food

| <b>GO FOOD</b>   |                     |                 |                |            |
|--|---------------------|-----------------|----------------|------------|
| <b>Atribut</b>   | <b>Kode Atribut</b> | <b>Persepsi</b> | <b>Harapan</b> | <b>GAP</b> |
| <b><i>Tangible</i></b>   |                     |                 |                |            |
| Tampilan aplikasi yang mudah dipahami  | T1                  | 4,47            | 4,73           | -0,26      |
| Kelengkapan atribut <i>driver</i>  | T2                  | 3,96            | 4,38           | -0,42      |
| <i>Driver</i> memiliki peralatan dan perlengkapan yang memadai                 | T3                  | 3,86            | 4,38           | -0,52      |
| Kedisiplinan <i>driver</i> saat memberikan pelayanan                           | T4                  | 4,08            | 4,59           | -0,51      |
| Kondisi pesanan yang diantar oleh <i>driver</i>                                | T5                  | 4,44            | 4,64           | -0,2       |
| <b><i>Responsiveness</i></b>   |                     |                 |                |            |
| Kemudahan dalam memahami tampilan Go Food                                      | RES1                | 4,63            | 4,69           | -0,06      |
| Kemudahan dalam memesan GoFood   | RES2                | 4,65            | 4,69           | -0,04      |
| Kesiagapan dalam memberikan pelayanan ke pelanggan                             | RES3                | 4,27            | 4,57           | -0,3       |
| Kesiagapan dalam penanganan masalah atau keluhan konsumen                      | RES4                | 3,96            | 4,6            | -0,64      |
| <b><i>Assurance</i></b>  |                     |                 |                |            |
| Kompetensi pelayanan <i>driver</i> terhadap konsumen                           | A1                  | 4,24            | 4,41           | -0,17      |
| <i>Driver</i> memiliki jaminan berkelakuan baik                                | A2                  | 3,78            | 4,6            | -0,82      |
| Jaminan <i>driver</i> dalam menjaga kondisi pesanan                            | A3                  | 4,06            | 4,67           | -0,61      |
| <b><i>Emphaty</i></b>  |                     |                 |                |            |
| <i>Driver</i> memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam pelayanan              | E1                  | 4,35            | 4,69           | -0,34      |
| <i>Driver</i> mampu berkomunikasi dengan baik dalam pelayanan                  | E2                  | 4,18            | 4,64           | -0,46      |
| <i>Driver</i> memahami kondisi konsumen dan lingkungan sekitar dalam pelayanan | E3                  | 4,09            | 4,59           | -0,5       |

Tabel 4.23 Hasil Perhitungan GAP Go Food (Lanjutan)

| <b>Reliability</b>                                  |      |      |      |       |
|---|------|------|------|-------|
| Keakuratan pesanan yang diberikan                   | REL1 | 4,32 | 4,76 | -0,44 |
| Kehandalan <i>driver</i> dalam memberikan pelayanan | REL2 | 4,29 | 4,66 | -0,37 |
| Ketepatan <i>driver</i> dalam input total biaya     | REL3 | 4,43 | 4,71 | -0,28 |
| Ketepatan lokasi dalam pengantaran pesanan          | REL4 | 4,11 | 4,75 | -0,64 |

Berdasarkan hasil perhitungan GAP pada Go Food diatas diketahui GAP terbesar terdapat pada atribut driver memiliki jaminan berkelakuan baik dengan nilai GAP -0,82

Tabel 4.24 Hasil Perhitungan GAP Go Ride

| <b>GO RIDE</b>   |                     |                 |                |            |
|--|---------------------|-----------------|----------------|------------|
| <b>Atribut</b>   | <b>Kode Atribut</b> | <b>Persepsi</b> | <b>Harapan</b> | <b>GAP</b> |
| <b>Tangible</b>  |                     |                 |                |            |
| Tampilan aplikasi yang mudah dipahami                          | T1                  | 4,62            | 4,82           | -0,2       |
| Kelengkapan atribut <i>driver</i>                              | T2                  | 4,19            | 4,72           | -0,53      |
| <i>Driver</i> memiliki peralatan dan perlengkapan yang memadai | T3                  | 4,1             | 4,78           | -0,68      |
| Kedisiplinan <i>driver</i> saat berkendara                     | T4                  | 4,25            | 4,78           | -0,53      |
| Kebersihan motor dan helm untuk penumpang                      | T5                  | 3,63            | 4,7            | -1,07      |
| <b>Responsiveness</b>  |                     |                 |                |            |
| Kemudahan dalam memahami tampilan Go Ride                      | RES1                | 4,52            | 4,73           | -0,21      |
| Kemudahan dalam memesan Go Ride                                | RES2                | 4,66            | 4,79           | -0,13      |
| Kesigapan dalam memberikan pelayanan ke pelanggan              | RES3                | 4,37            | 4,69           | -0,32      |
| Kesigapan dalam penanganan masalah atau keluhan penumpang      | RES4                | 4,02            | 4,71           | -0,69      |

Tabel 4.24 Hasil Perhitungan GAP Go Ride (Lanjutan)

| <b>Assurance</b>   |       |      |      |       |
|--|-------|------|------|-------|
| Kompetensi pelayanan <i>driver</i> terhadap penumpang                          | A1    | 4,27 | 4,71 | -0,44 |
| Keamanan saat berkendara dengan <i>driver</i>                                  | A2    | 4,17 | 4,77 | -0,6  |
| <i>Driver</i> memiliki jaminan berkelakuan baik selama perjalanan              | A3    | 4    | 4,72 | -0,72 |
| <b>Emphaty</b>   |       |      |      |       |
| <i>Driver</i> memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam pelayanan              | E1    | 4,35 | 4,69 | -0,34 |
| <i>Driver</i> mampu berkomunikasi dengan baik dalam pelayanan                  | E2    | 4,18 | 4,64 | -0,46 |
| <i>Driver</i> memahami kondisi konsumen dan lingkungan sekitar dalam pelayanan | E3    | 4,09 | 4,59 | -0,5  |
| <b>Reliability</b>   |       |      |      |       |
| <i>Driver</i> memberikan kenyamanan dan kemudahan selama perjalanan            | E1    | 4,3  | 4,73 | -0,43 |
| <i>Driver</i> mampu berkomunikasi dengan baik                                  | E2    | 4,28 | 4,65 | -0,37 |
| <i>Driver</i> memahami kondisi penumpang dan lingkungan sekitar                | E3    | 4,24 | 4,63 | -0,39 |
| Kehandalan menyetir selama perjalanan  | REL1  | 4,22 | 4,73 | -0,51 |
| Ketepatan lokasi dalam antar dan jemput penumpang                              | REL2  | 4,24 | 4,82 | -0,58 |
| Kesesuaian tarif yang diberikan Gojek  | REL3  | 4,26 | 4,74 | -0,48 |
| Kepatuhan <i>driver</i> terhadap rambu lalu lintas selama perjalanan           | REL 4 | 4,03 | 4,78 | -0,75 |

Berdasarkan hasil perhitungan GAP pada Go Ride diatas diketahui GAP terbesar terdapat pada atribut kepatuhan driver terhadap rambu lalu lintas selama perjalanan dengan nilai GAP -0,75

#### 4.2.6. Hasil Perhitungan Nilai Sigma

Pada tahap ini akan dilakukan perhitungan nilai sigma untuk pelayanan Go Food dan Go Ride. Nilai sigma untuk setiap pelayanan didapatkan berdasarkan rata-rata nilai sigma atribut.

Tabel 4.25 Tabel Hasil Perhitungan Nilai Sigma Go Food

| GO FOOD                       |          |         |       |                 |                  |        |             |
|-------------------------------|----------|---------|-------|-----------------|------------------|--------|-------------|
| Kode Atribut                  | Persepsi | Harapan | GAP   | Target Kepuasan | Tingkat Kepuasan | DPMO   | Nilai Sigma |
| <i>Tangible</i>               |          |         |       |                 |                  |        |             |
| T1                            | 4,47     | 4,73    | -0,26 | 5               | 89%              | 106000 | 2,75        |
| T2                            | 3,96     | 4,38    | -0,42 | 5               | 79%              | 208000 | 2,31        |
| T3                            | 3,86     | 4,38    | -0,52 | 5               | 77%              | 228000 | 2,25        |
| T4                            | 4,08     | 4,59    | -0,51 | 5               | 82%              | 184000 | 2,40        |
| T5                            | 4,44     | 4,64    | -0,20 | 5               | 89%              | 112000 | 2,72        |
| <i>Responsiveness</i>         |          |         |       |                 |                  |        |             |
| RES1                          | 4,63     | 4,69    | -0,06 | 5               | 93%              | 74000  | 2,95        |
| RES2                          | 4,65     | 4,69    | -0,04 | 5               | 93%              | 70000  | 2,98        |
| RES3                          | 4,27     | 4,57    | -0,30 | 5               | 85%              | 146000 | 2,55        |
| RES4                          | 3,96     | 4,60    | -0,64 | 5               | 79%              | 208000 | 2,31        |
| <i>Assurance</i>              |          |         |       |                 |                  |        |             |
| A1                            | 4,24     | 4,41    | -0,17 | 5               | 85%              | 152000 | 2,53        |
| A2                            | 3,78     | 4,60    | -0,82 | 5               | 76%              | 244000 | 2,19        |
| A3                            | 4,06     | 4,67    | -0,61 | 5               | 81%              | 188000 | 2,39        |
| <i>Emphaty</i>                |          |         |       |                 |                  |        |             |
| E1                            | 4,35     | 4,69    | -0,34 | 5               | 87%              | 130000 | 2,63        |
| E2                            | 4,18     | 4,64    | -0,46 | 5               | 84%              | 164000 | 2,48        |
| E3                            | 4,09     | 4,59    | -0,50 | 5               | 82%              | 182000 | 2,41        |
| <i>Reliability</i>            |          |         |       |                 |                  |        |             |
| REL1                          | 4,32     | 4,76    | -0,44 | 5               | 86%              | 136000 | 2,60        |
| REL2                          | 4,29     | 4,66    | -0,37 | 5               | 86%              | 142000 | 2,57        |
| REL3                          | 4,43     | 4,71    | -0,28 | 5               | 89%              | 114000 | 2,71        |
| REL4                          | 4,11     | 4,75    | -0,64 | 5               | 82%              | 178000 | 2,42        |
| Rata-rata nilai sigma Go Food |          |         |       |                 |                  |        | 2,53        |

Berdasarkan tabel hasil perhitungan nilai sigma untuk Go Food diketahui bahwa nilai sigma untuk pelayanan Go Food saat ini adalah 2,53. Nilai sigma pelayanan Go Food didapatkan dengan menghitung rata-rata nilai sigma untuk setiap atribut.

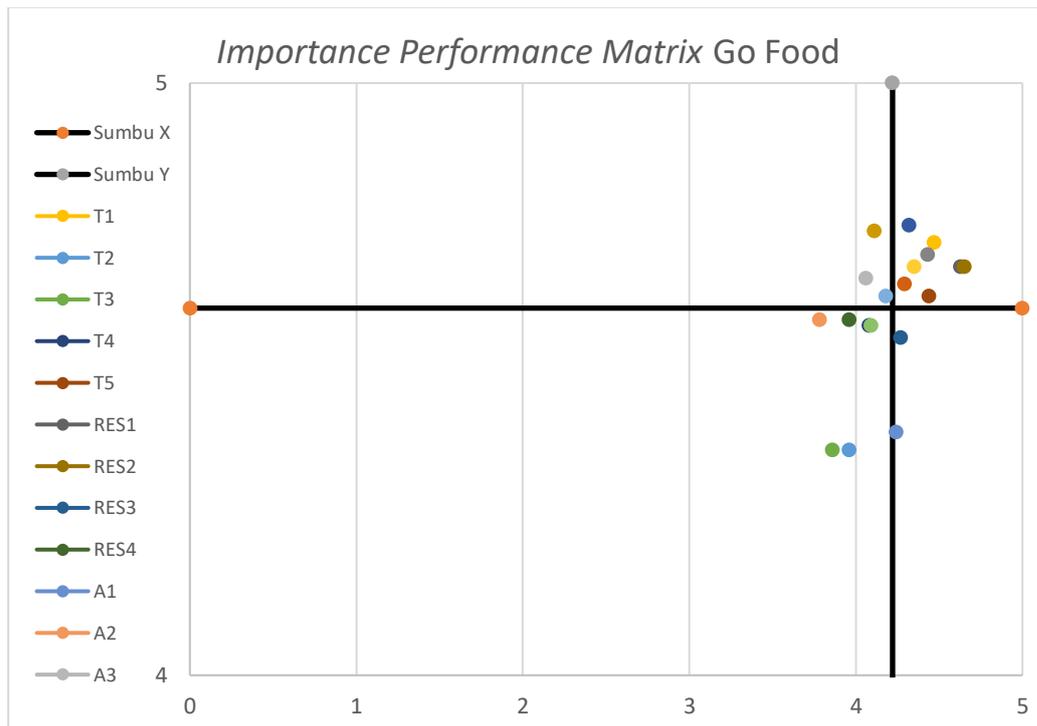
Tabel 4.26 Tabel Hasil Perhitungan Nilai Sigma Go Ride

| GO RIDE                       |          |         |       |                 |                  |        |             |
|-------------------------------|----------|---------|-------|-----------------|------------------|--------|-------------|
| Kode Atribut                  | Persepsi | Harapan | GAP   | Target Kepuasan | Tingkat Kepuasan | DPMO   | Nilai Sigma |
| <i>Tangible</i>               |          |         |       |                 |                  |        |             |
| T1                            | 4,62     | 4,82    | -0,2  | 5               | 92%              | 76000  | 2,93        |
| T2                            | 4,19     | 4,72    | -0,53 | 5               | 84%              | 162000 | 2,49        |
| T3                            | 4,1      | 4,78    | -0,68 | 5               | 82%              | 180000 | 2,42        |
| T4                            | 4,25     | 4,78    | -0,53 | 5               | 85%              | 150000 | 2,54        |
| T5                            | 3,63     | 4,7     | -1,07 | 5               | 73%              | 274000 | 2,10        |
| <i>Responsiveness</i>         |          |         |       |                 |                  |        |             |
| RES1                          | 4,52     | 4,73    | -0,21 | 5               | 90%              | 96000  | 2,80        |
| RES2                          | 4,66     | 4,79    | -0,13 | 5               | 93%              | 68000  | 2,99        |
| RES3                          | 4,37     | 4,69    | -0,32 | 5               | 87%              | 126000 | 2,65        |
| RES4                          | 4,02     | 4,71    | -0,69 | 5               | 80%              | 196000 | 2,36        |
| <i>Assurance</i>              |          |         |       |                 |                  |        |             |
| A1                            | 4,27     | 4,71    | -0,44 | 5               | 85%              | 146000 | 2,55        |
| A2                            | 4,17     | 4,77    | -0,6  | 5               | 83%              | 166000 | 2,47        |
| A3                            | 4        | 4,72    | -0,72 | 5               | 80%              | 200000 | 2,34        |
| <i>Emphaty</i>                |          |         |       |                 |                  |        |             |
| E1                            | 4,35     | 4,69    | -0,34 | 5               | 87%              | 130000 | 2,63        |
| E2                            | 4,18     | 4,64    | -0,46 | 5               | 84%              | 164000 | 2,48        |
| E3                            | 4,09     | 4,59    | -0,5  | 5               | 82%              | 182000 | 2,41        |
| <i>Reliability</i>            |          |         |       |                 |                  |        |             |
| E1                            | 4,3      | 4,73    | -0,43 | 5               | 86%              | 140000 | 2,58        |
| E2                            | 4,28     | 4,65    | -0,37 | 5               | 86%              | 144000 | 2,56        |
| E3                            | 4,24     | 4,63    | -0,39 | 5               | 85%              | 152000 | 2,53        |
| REL1                          | 4,22     | 4,73    | -0,51 | 5               | 84%              | 156000 | 2,51        |
| REL2                          | 4,24     | 4,82    | -0,58 | 5               | 85%              | 152000 | 2,53        |
| REL3                          | 4,26     | 4,74    | -0,48 | 5               | 85%              | 148000 | 2,55        |
| REL 4                         | 4,03     | 4,78    | -0,75 | 5               | 81%              | 194000 | 2,36        |
| Rata-rata nilai sigma Go Ride |          |         |       |                 |                  |        | 2,54        |

Berdasarkan tabel hasil perhitungan nilai sigma untuk Go Ride diketahui bahwa nilai sigma untuk pelayanan Go Food saat ini adalah 2,54. Nilai sigma pelayanan Go Ride didapatkan dengan menghitung rata-rata nilai sigma untuk setiap atribut.

#### 4.2.7. Penentuan Atribut Kritis

Pada tahap ini akan dilakukan penentuan atribut kritis dengan menggunakan *Importance Performance Matrix* untuk setiap atribut pada pelayanan Go Food dan Go Ride. Atribut yang dinilai kritis merupakan atribut yang berada pada kuadran 1.

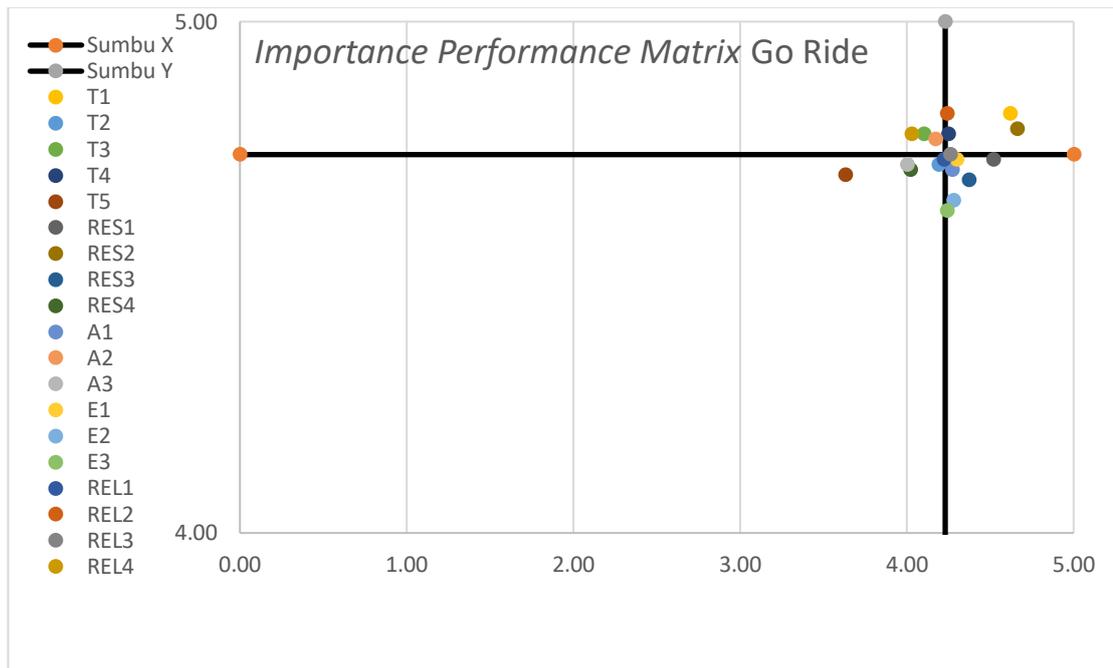


Gambar 4.6 IPA Go Food

Tabel 4.27 Hasil Atribut Kritis Go Food

| Atribut Kritis |      |   |
|----------------|------|---|
| No             | Kode | Atribut   |
| 1              | A3   | Jaminan <i>driver</i> dalam menjaga kondisi pesanan           |
| 2              | E2   | <i>Driver</i> mampu berkomunikasi dengan baik dalam pelayanan |
| 3              | REL4 | Ketepatan lokasi dalam pengantaran pesanan                    |

Berdasarkan tabel hasil atribut kritis Go Food diketahui memiliki tiga atribut kritis yang terdiri dari jaminan *driver* dalam menjaga kondisi pesanan, *driver* mampu berkomunikasi dengan baik dalam pelayanan, dan ketepatan lokasi dalam pengantaran pesanan.



Gambar 4.7 IPA Go Ride

Tabel 4.28 Hasil Atribut Kritis Go Ride

| Atribut Kritis |      |  |
|----------------|------|--|
| No             | Kode | Atribut  |
| 1              | T3   | <i>Driver</i> memiliki peralatan dan perlengkapan yang memadai       |
| 2              | A2   | Keamanan saat berkendara dengan <i>driver</i>                        |
| 3              | REL4 | Kepatuhan <i>driver</i> terhadap rambu lalu lintas selama perjalanan |

Berdasarkan tabel hasil atribut kritis Go Ride diketahui memiliki tiga atribut kritis yang terdiri dari *driver* memiliki peralatan dan perlengkapan yang memadai, keamanan saat berkendara dengan *driver*, dan kepatuhan *driver* terhadap rambu lalu lintas selama perjalanan

**(Halaman ini sengaja dikosongkan).**

## BAB 5

### ANALISIS DAN PERBAIKAN

Pada bab ini akan dilakukan analisis dan perbaikan berdasarkan data yang telah didapat dan diolah pada bab sebelumnya. Analisis akan dilakukan dengan metode *Root Cause Analysis* dan untuk menentukan prioritas perbaikan akan menggunakan *Risk Qualification Matrix*.

#### 5.1. Analyze

Pada tahap ini akan dilakukan analisis pada waste yang ditemukan pada pelayanan Go Food dan Go Ride pada bab sebelumnya dan analisis terkait atribut kritis yang telah ditemukan pada pelayanan Go Food dan Go Ride.

##### 5.1.1. RCA Waste Delay Go Food

Pada analisis akar permasalahan pada *waste delay* pada pelayanan Go Food akan dilakukan dengan memberikan pertanyaan berdasarkan metode *5 whys*, sehingga akar permasalahan akan ditemukan pada *why* terakhir. Berikut merupakan tabel hasil identifikasi akar penyebab masalah untuk *waste delay*.

Tabel 5.1 Analisis Akar Penyebab *Waste Delay* Go Food

| Waste |  | Kode | WHY   |   |   |   |   |
|-------|--|------|---|---|---|---|---|
|       |  |      | 1   | 2   | 3 | 4 | 5 |
| Delay | Driver kurang responsif ketika dihubungi                               | DE1  | Driver tidak mengetahui saat pesanan sudah masuk                            | Pesanan dari resto <i>super partner</i> yang otomatis masuk dan tidak dapat dibatalkan  |   |   |   |
|       | Respon pelanggan yang lambat saat dihubungi terkait konfirmasi pesanan | DE2  | Penumpang tidak mengetahui adanya notifikasi <i>chat</i> dari <i>driver</i> | Pelanggan cenderung tidak memeriksa aplikasi setelah melakukan pemesanan karena telah <i>input</i> berdasarkan menu yang tersedia |   |   |   |

Berdasarkan hasil analisis tersebut diketahui bahwa *waste* seperti *driver* yang kurang responsif disebabkan oleh adanya pesanan yang berasal dari Go Food *Super Partner* yang masuk secara otomatis tanpa adanya konfirmasi dari *driver* sehingga terdapat peluang beberapa *driver* yang tidak mengetahui adanya pesanan yang masuk sehingga saat dihubungi oleh pelanggan *driver* kurang responsif dan pesanan tersebut tidak dapat dibatalkan. Kemudian untuk *waste* seperti pelanggan yang kurang responsif saat dihubungi terkait konfirmasi pesanan disebabkan oleh kecenderungan pelanggan untuk tidak memeriksa aplikasi karena merasa telah *input* pesanan secara benar sesuai menu yang tersedia, akan tetapi terdapat beberapa resto yang tidak memperbarui ketersediaan menu sehingga menu yang ditampilkan di aplikasi terkadang sudah tidak tersedia

#### 5.1.2. RCA Waste Duplikasi Go Food

Pada analisis akar permasalahan pada *waste* duplikasi pada pelayanan Go Food akan dilakukan dengan memberikan pertanyaan berdasarkan metode 5 *whys*, sehingga akar permasalahan akan ditemukan pada *why* terakhir. Berikut merupakan tabel hasil identifikasi akar penyebab masalah untuk *waste* duplikasi.

Tabel 5.2 Analisis Akar Penyebab Waste Duplikasi Go Food

| Waste     |   | Kode | WHY                               |   |   |   |   |
|-----------|---|------|-----------------------------------|---|---|---|---|
|           |   |      | 1                                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Duplikasi | Pesanan datang dua kali dengan <i>driver</i> yang berbeda (duplikasi pesanan) | DU1  | Sistem dalam keadaan <i>error</i> |   |   |   |   |
|           | Mendapatkan pesanan lebih dari satu dalam waktu yang sama                     | DU2  | Sistem dalam keadaan <i>error</i> |   |   |   |   |

Berdasarkan hasil analisis tersebut diketahui bahwa *waste* seperti pesanan datang dua kali dengan *driver* yang berbeda (duplikasi pesanan) dan adanya *driver* yang mendapatkan pesanan lebih dari satu dalam waktu yang sama disebabkan oleh sistem yang sedang *error*, hal ini dikarenakan gojek memiliki sistem pengantaran dengan satu *driver* satu pesanan sehingga pesanan diharapkan datang lebih cepat

### 5.1.3. RCA Waste Pergerakan Tidak Perlu Go Food

Pada analisis akar permasalahan pada *waste* pergerakan tidak perlu pada pelayanan Go Food akan dilakukan dengan memberikan pertanyaan berdasarkan metode 5 *whys*, sehingga akar permasalahan akan ditemukan pada *why* terakhir. Berikut merupakan tabel hasil identifikasi akar penyebab masalah untuk *waste* pergerakan tidak perlu.

Tabel 5.3 Analisis Akar Penyebab Waste Pergerakan Tidak Perlu Go Food

| Waste                  |   | Kode   | WHY  |  |  |   |   |
|------------------------|---|--|--|--|--|---|---|
|                        |   |  | 1  | 2  | 3  | 4 | 5 |
| Pergerakan tidak perlu | <i>Driver</i> kembali ke resto                | PTP1   | Terdapat pesanan yang tertinggal atau tertukar dengan milik <i>driver</i> lain | Resto tidak memeriksa kesesuaian pesanan     |  |   |   |
|                        | <i>Driver</i> tersesat saat mengantar pesanan | PTP2   | <i>Driver</i> tidak mengetahui daerah sekitar                                  | <i>Driver</i> berada wilayah bukan jangkauan | Maps pada aplikasi tidak akurat dan realtime |   |   |
|                        |   | Pelanggan tidak memasukan alamat dengan akurat | Titik pada <i>maps</i> susah dalam penempatan                                  |  |  |   |   |

Berdasarkan hasil analisis tersebut diketahui bahwa *waste* pergerakan yang tidak perlu seperti adanya *driver* yang harus kembali ke resto disebabkan oleh terdapat beberapa resto yang tidak teliti dalam memeriksa kesesuaian pesanan sehingga pesanan yang sampai pada pelanggan tidak sesuai dengan yang diinput baik jenis ataupun jumlah sehingga beberapa *driver* saat dikomplain akan kembali ke resto untuk mengambil pesanan tersebut karena performansi *driver* sangat penting untuk mendapatkan insentif, kemudian untuk *waste* seperti *driver* tersesat saat mengantar pesanan dapat disebabkan karena sistem *maps* pada aplikasi tidak

akurat dan *realtime*, hal ini dikarenakan terdapat beberapa rute yang masih dilewatkan jalan yang ditutup ataupun saat menempatkan titik masih tergolong susah untuk secara akurat.

#### 5.1.4. RCA Waste Ketidakjelasan Komunikasi Go Food

Pada analisis akar permasalahan pada *waste* ketidakjelasan komunikasi pada pelayanan Go Food akan dilakukan dengan memberikan pertanyaan berdasarkan metode *5 whys*, sehingga akar permasalahan akan ditemukan pada *why* terakhir. Berikut merupakan tabel hasil identifikasi akar penyebab masalah untuk *waste* ketidakjelasan komunikasi.

Tabel 5.4 Analisis Akar Penyebab Waste Ketidakjelasan Komunikasi Go Food

| Waste                      |                           | Kode | WHY  |  |                                     |  |                                      |
|----------------------------|---------------------------|------|--|--|-------------------------------------|--|--------------------------------------|
|                            |                           |      | 1  | 2  | 3                                   | 4  | 5                                    |
| Ketidak-jelasan komunikasi | Driver sulit dihubungi    | KK1  | Driver tidak mengetahui saat pesanan sudah masuk | Pesanan dari resto <i>super partner</i> yang otomatis masuk dan tidak dapat dibatalkan |                                     |  |                                      |
|                            | Pelanggan susah dihubungi |      | KK2  | Pesan tidak masuk pada aplikasi <i>driver</i>  | Sistem aplikasi sedang <i>error</i> | Hp yang digunakan <i>driver</i> keberatan dengan sistem operasi aplikasi | Aplikasi sangat sering <i>update</i> |

Tabel 5.4 Analisis Akar Penyebab *Waste* Ketidakjelasan Komunikasi Go Food (Lanjutan)

| <i>Waste</i>               |                       | Kode | <i>WHY</i>                         |  |   |   |   |
|----------------------------|-----------------------|------|------------------------------------|--|---|---|---|
|                            |                       |      | 1                                  | 2  | 3 | 4 | 5 |
| Ketidak-jelasan komunikasi | Resto sulit ditemukan | KK3  | Alamat resto kurang dapat dipahami | Saat daftar resto tidak memasukan alamat yang kurang lengkap |   |   |   |

Berdasarkan hasil RCA pada tabel diatas diketahui bahwa *waste* seperti *driver* yang sulit dihubungi disebabkan oleh terdapat pesanan yang berasal dari Go Food *Super Partner* yang saat masuk tidak diketahui oleh *driver* dan kondisi pesanan tersebut tidak dapat dibatalkan sehingga pelanggan harus tetap menunggu *driver*, selain itu dapat juga disebabkan oleh beratnya aplikasi karena tidak semua hp yang dimiliki driver memenuhi spesifikasi dari *update* aplikasi. Kemudian untuk *waste* seperti terdapat pelanggan yang sulit dihubungi khususnya pada saat konfirmasi bahwa terdapat pesanan yang tidak tersedia disebabkan oleh kecenderungan pelanggan tidak memeriksa aplikasi setelah melakukan pemesanan karena pelanggan menganggap bahwa menu yang ditampilkan seluruhnya tersedia akan tetapi masih terdapat beberapa resto yang tidak menampilkan menu sesuai ketersediaan dapur. Kemudian untuk *waste* seperti resto yang terkadang sulit untuk ditemukan disebabkan oleh terdapat beberapa resto yang saat melakukan pendaftaran tidak memasukan alamat yang lengkap dan foto yang terkadang merupakan foto lama sehingga *driver* saat mencari sedikit mengalami kesulitan

#### 5.1.5. RCA Waste Error Go Food

Pada analisis akar permasalahan pada *waste error* pada pelayanan Go Food akan dilakukan dengan memberikan pertanyaan berdasarkan metode *5 whys*, sehingga akar permasalahan akan ditemukan pada *why* terakhir. Berikut merupakan tabel hasil identifikasi akar penyebab masalah untuk *waste error*.

Tabel 5.5 Analisis Akar Penyebab *Waste Error Go Food*

| <i>Waste</i> |  | Kode | <i>WHY</i>  |   |  |   |   |
|--------------|--|------|---|---|--|---|---|
|              |  |      | 1   | 2   | 3  | 4 | 5 |
| <i>Error</i> | Pesanan yang diterima tidak dalam kondisi yang baik            | ER1  | Pesanan yang dibawa <i>driver</i> tidak pada kondisi yang layak | Terdapat guncangan saat <i>driver</i> membawa pesanan       | <i>Driver</i> tidak memiliki tempat khusus untuk pesanan |   |   |
|              | Pesanan yang diterima tidak sesuai                             | ER2  | Pesanan yang diberikan tertukar dengan milik <i>driver</i> lain | Resto tidak teliti saat memberikan pesanan ke <i>driver</i> | Resto tidak memeriksa daftar pesanan dengan benar        |   |   |
|              | Jumlah pesanan yang diterima tidak sesuai dengan input pesanan | ER3  |   |   |  |   |   |

Berdasarkan hasil RCA pada *waste error* diatas diketahui bahwa *waste* seperti pesanan yang diterima tidak dalam kondisi yang baik disebabkan oleh *driver* tidak memiliki tempat khusus untuk pesanan. Kemudian untuk *waste* seperti pesanan yang diterima tidak sesuai yang dipesan dan jumlah yang diterima tidak sesuai *input* dapat disebabkan oleh pihak resto yang tidak memeriksa kesesuaian pesanan pada aplikasi

#### 5.1.6. RCA *Waste Kesempatan yang Hilang Go Food*

Pada analisis akar permasalahan pada *waste* kesempatan yang hilang pada pelayanan Go Food akan dilakukan dengan memberikan pertanyaan berdasarkan metode 5 *whys*, sehingga akar permasalahan akan ditemukan pada *why* terakhir. Berikut merupakan tabel hasil identifikasi akar penyebab masalah untuk *waste* kesempatan yang hilang

Tabel 5.6 Analisis Akar Penyebab *Waste* Kesempatan yang Hilang Go Food

| Waste                  |   | Kode | WHY  |  |   |                                      |   |
|------------------------|---|------|--|--|---|--------------------------------------|---|
|                        |   |      | 1  | 2  | 3   | 4                                    | 5 |
| Kesempatan yang hilang | Driver membatalkan pesanan tanpa pemberitahuan    | KH1  | Driver tidak mau menerima pesanan  | Pesanan berasal dari resto yang jauh                                     | Tidak ada <i>driver</i> yang dekat dengan resto                   |                                      |   |
|                        |   |      |  | Tidak memiliki cukup uang untuk pembelian                                | <i>Driver</i> salah menentukan jumlah maksimum pesanan yang masuk |                                      |   |
|                        |   |      |  | <i>Driver</i> sedang dalam waktu istirahat                               | <i>Driver</i> lupa mematikan sistem Go Food                       |                                      |   |
|                        | Pelanggan membatalkan pesanan tanpa pemberitahuan | KH2  | Pelanggan salah memasukkan pesanan   | Beberapa resto memiliki nama dan foto yang sama                          | Terdapat beberapa resto yang tidak menggunakan foto asli          | Sistem pendaftaran GoBiz tidak ketat |   |
|                        | Pesanan yang dibatalkan akibat resto tutup        | KH3  | Go Food Partner (Resto) menutup resto secara mendadak                      | Jadwal resto tidak dapat dikonfirmasi cepat oleh pihak Gojek             | Jadwal resto baru dapat dikonfirmasi 3 hari melalui email         |                                      |   |
|                        |   |      | Resto tidak <i>update</i> mengenai jam buka dan tutup pada aplikasi Go Biz | Resto tidak mengetahui bahwa jam tutup buka dapat diatur secara otomatis | Kurangnya panduan terkait fitur pada GoBiz Super                  |                                      |   |
|                        | Menu yang dipesan tidak tersedia                  | KH4  | Menu yang tersedia pada aplikasi tidak sesuai stock                        | Resto tidak <i>update</i> mengenai ketersediaan menu                     |   |                                      |   |

Tabel 5.6 Analisis Akar Penyebab *Waste* Kesempatan yang Hilang Go Food (Lanjutan)

| <i>Waste</i>                  |   | Kode | WHY  |   |   |   |   |
|-------------------------------|---|------|--|---|---|---|---|
|                               |   |      | 1  | 2   | 3 | 4 | 5 |
| <i>Kesempatan yang hilang</i> | Resto tidak menerima pesanan (khusus <i>super partner</i> ) | KH5  | Resto tidak memberi jawaban terhadap pesanan dalam 3 menit | Tidak ada pihak resto yang <i>standby</i> pada layar aplikasi |   |   |   |
|                               | Mendapat order fiktif                                       | KH6  | Terdapat beberapa pelanggan yang tidak dapat dihubungi     | Nomer dan identitas pelanggan palsu                           |   |   |   |

Berdasarkan RCA *waste* kesempatan yang hilang pada diatas diketahui bahwa terdapat beberapa *waste* seperti pesanan yang dibatalkan akibat resto tutup, menu yang dipesan tidak tersedia, resto tidak menerima pesanan (khusus *super partner*) dan driver mendapat order fiktif. Untuk *waste* pesanan yang dibatalkan akibat resto tutup memiliki dua akar permasalahan yaitu jadwal resto baru dapat dikonfirmasi 3 hari melalui email yang terjadi pada Go Food *Partner* dan kurangnya panduan terkait fitur pada GoBiz *Super* yang dapat mengelola jam buka tutup resto secara fleksibel. Kemudian untuk *waste* menu yang dipesan tidak tersedia memiliki akar permasalahan akibat resto tidak memperbarui mengenai ketersediaan menu pada aplikasi. Kemudian untuk *waste* resto tidak menerima pesanan (khusus *super partner*) disebabkan oleh tidak ada pihak resto yang *standby* pada layar aplikasi. Selanjutnya pada *waste* terdapatnya order fiktif disebabkan oleh masih adanya pendaftar menggunakan identitas palsu

#### 5.1.7. RCA *Waste Delay Go Ride*

Pada analisis akar permasalahan pada *waste delay* pada pelayanan Go Ride akan dilakukan dengan memberikan pertanyaan berdasarkan metode 5 *whys*,

sehingga akar permasalahan akan ditemukan pada *why* terakhir. Berikut merupakan tabel hasil identifikasi akar penyebab masalah untuk *waste delay*

Tabel 5.7 Analisis Akar Penyebab Waste Delay Go Ride

| Waste |  | Kode | WHY  |  |  |   |   |
|-------|--|------|--|--|--|---|---|
|       |  |      | 1  | 2  | 3  | 4 | 5 |
| Delay | Respon <i>driver</i> yang lambat saat dihubungi              | DE1  | <i>Driver</i> tidak mengetahui saat pesanan sudah masuk              | Pesanan saat <i>autobid on</i> akan otomatis diterima (tanpa konfirmasi) |  |   |   |
|       | Respon pelanggan yang lambat saat dihubungi                  | DE2  | Penumpang tidak mengetahui adanya notifikasi chat dari <i>driver</i> | Penumpang cenderung tidak memeriksa aplikasi setelah melakukan pemesanan |  |   |   |
|       | <i>Driver</i> datang terlambat saat menjemput (terlalu lama) | DE3  | Jarak <i>driver</i> yang terlalu jauh dari titik penjemputan         | Tidak ada <i>driver</i> yang dekat pada titik penjemputan                | Kurang merata dalam persebaran titik <i>driver</i> |   |   |
|       | Menunggu penumpang di lokasi penjemputan terlalu lama        | DE4  | Penumpang memesan Go Ride saat belum siap berangkat                  |  |  |   |   |

Berdasarkan RCA pada *waste delay* diatas diketahui bahwa terdapat beberapa waste yang ditemukan seperti respon *driver* yang lambat saat dihubungi, respon pelanggan yang lambat saat dihubungi, *driver* datang terlambat saat menjemput (terlalu lama), menunggu penumpang di lokasi penjemputan terlalu lama. Untuk *waste* seperti respon *driver* yang lambat saat dihubungi disebabkan oleh pesanan saat *autobid on* akan otomatis diterima (tanpa konfirmasi). Kemudian untuk *waste* respon pelanggan yang lambat saat dihubungi disebabkan oleh penumpang cenderung tidak memeriksa aplikasi setelah melakukan pemesanan karena merasa telah memasukan alamat secara benar akan tetapi saat alamat yang

dimasukan benar titik yang muncul pada maps belum tentu sesuai sehingga dapat mengakibatkan *driver* kesulitan dalam mencari alamat penumpang. Kemudian untuk *waste driver* datang terlambat saat menjemput disebabkan oleh kurang merata dalam persebaran titik *driver* sehingga misalnya saat mendapatkan pesanan penumpang yang berada pada wilayah yang tidak dekat dengan tempat pusat belanja (mall) maka *driver* membutuhkan waktu yang lebih lama untuk menjemput penumpang. Kemudian untuk *waste* menunggu penumpang di lokasi penjemputan terlalu lama disebabkan oleh terdapat beberapa penumpang yang melakukan pemesanan Go Ride saat belum siap berangkat sehingga membuat *driver* menunggu di tempat lokasi penjemputan.

#### 5.1.8. RCA Waste Duplikasi Go Ride

Pada analisis akar permasalahan pada *waste* duplikasi pada pelayanan Go Ride akan dilakukan dengan memberikan pertanyaan berdasarkan metode *5 whys*, sehingga akar permasalahan akan ditemukan pada *why* terakhir. Berikut merupakan tabel hasil identifikasi akar penyebab masalah untuk *waste* duplikasi

Tabel 5.8 Analisis Akar Penyebab Waste Duplikasi Go Ride

| Waste     |   | Kode | Why 1   | Why 2 | Why 3 | Why 4 | Why 5 |
|-----------|---|------|---|-------|-------|-------|-------|
| Duplikasi | Duplikasi pesanan (terdapat lebih dari satu <i>driver</i> yang menjemput) | DU1  | Sistem operasi aplikasi sedang <i>error</i>                                       |       |       |       |       |
|           | Mendapatkan pesanan lebih dari satu dalam waktu yang sama                 | DU2  | Terdapat <i>driver</i> yang menggunakan aplikasi ilegal untuk mendapatkan pesanan |       |       |       |       |

Berdasarkan RCA pada *waste* duplikasi diatas maka diketahui bahwa terdapat *waste* seperti duplikasi pesanan (terdapat lebih dari satu *driver* yang menjemput) dan mendapatkan pesanan lebih dari satu dalam waktu yang sama. Hal ini dapat terjadi akibat sistem operasi aplikasi sedang *error* dan terdapat *driver* yang

menggunakan aplikasi ilegal. Karena Gojek memiliki sistem satu *driver* untuk melayani satu penumpang

#### 5.1.9. RCA Waste Pergerakan Tidak Perlu Go Ride

Pada analisis akar permasalahan pada *waste* pergerakan tidak perlu pada pelayanan Go Ride akan dilakukan dengan memberikan pertanyaan berdasarkan metode 5 *whys*, sehingga akar permasalahan akan ditemukan pada *why* terakhir. Berikut merupakan tabel hasil identifikasi akar penyebab masalah untuk *waste* pergerakan tidak perlu

Tabel 5.9 Analisis Akar Penyebab Waste Pergerakan Tidak Perlu Go Ride

|                               | <i>Waste</i>                                    | Kode | <i>Why 1</i>                                      | <i>Why 2</i>                                 | <i>Why 3</i> | <i>Why 4</i> | <i>Why 5</i> |
|-------------------------------|---|------|---|--|--------------|--------------|--------------|
| <i>Pergerakan tidak perlu</i> | <i>Driver</i> tersesat saat menjemput penumpang | PTP1 | <i>Driver</i> tidak mengetahui daerah penjemputan | Maps pada aplikasi tidak akurat              |              |              |              |
|                               | <i>Driver</i> tersesat saat mengantar penumpang | PTP2 | Pada saat perjalanan terdapat jalan yang ditutup  | Jalur pada <i>maps</i> tidak <i>realtime</i> |              |              |              |

Berdasarkan RCA *waste* pergerakan tidak perlu diatas diketahui terdapat beberapa *waste* seperti *driver* tersesat saat menjemput penumpang, dan *driver* tersesat saat mengantar penumpang. *Driver* tersesat saat menjemput penumpang dapat disebabkan oleh maps pada aplikasi tidak akurat baik dari segi kesalahan aplikasi ataupun penumpang yang tidak memasukan dengan benar. Kemudian untuk *waste driver* tersesat saat mengantar penumpang dapat disebabkan oleh jalur pada *maps* tidak *realtime* sehingga saat terdapat perubahan jalur dan *driver* tidak mengetahui wilayah tersebut dapat mengakibatkan perjalanan menjadi lebih panjang.

### 5.1.10. RCA Waste Ketidakjelasan Komunikasi Go Ride

Pada analisis akar permasalahan pada *waste* ketidakjelasan komunikasi pada pelayanan Go Ride akan dilakukan dengan memberikan pertanyaan berdasarkan metode 5 *whys*, sehingga akar permasalahan akan ditemukan pada *why* terakhir. Berikut merupakan tabel hasil identifikasi akar penyebab masalah untuk *waste* ketidakjelasan komunikasi

Tabel 5.10 Analisis Akar Penyebab *Waste* Ketidakjelasan Komunikasi Go Ride

| <i>Waste</i>                     |                            | Kode | <i>Why 1</i>  | <i>Why 2</i>   | <i>Why 3</i> | <i>Why 4</i> | <i>Why 5</i> |
|----------------------------------|----------------------------|------|---|--|--------------|--------------|--------------|
| <i>Ketidakjelasan komunikasi</i> | Driver kurang responsif    | KK1  | <i>Driver</i> tidak mengetahui saat pesanan sudah masuk                     | <i>Driver</i> tidak selalu memeriksa aplikasi                            |              |              |              |
|                                  | Pelanggan kurang responsif | KK2  | Penumpang tidak mengetahui adanya notifikasi <i>chat</i> dari <i>driver</i> | Penumpang cenderung tidak memeriksa aplikasi setelah melakukan pemesanan |              |              |              |

Berdasarkan RCA pada *waste* ketidakjelasan komunikasi diatas diketahui terdapat beberpa *waste* meliputi driver kurang responsif, pelanggan kurang responsif. Untuk *driver* kurang responsive dapat disebabkan oleh *driver* yang tidak selalu memeriksa aplikasi sehingga terkadang saat terdapat pesanan yang masuk driver tidak segera menjemput penumpang. Kemudian untuk *waste* pelanggan kurang responsif dapat disebabkan oleh penumpang memiliki kecenderungan tidak memeriksa aplikasi setelah melakukan pemesanan karena penumpang merasa telah memasukan alamat dengan benar.

### 5.1.11. RCA Waste Error Go Ride

Pada analisis akar permasalahan pada *waste error* pada pelayanan Go Ride akan dilakukan dengan memberikan pertanyaan berdasarkan metode *5 whys*, sehingga akar permasalahan akan ditemukan pada *why* terakhir. Berikut merupakan tabel hasil identifikasi akar penyebab masalah untuk *waste error*

Tabel 5.11 Analisis Akar Penyebab *Waste Error* Go Ride

| Waste |  | Kode | Why 1   | Why 2  | Why 3 | Why 4 | Why 5 |
|-------|--|------|---|--|-------|-------|-------|
| Error | Identitas <i>driver</i> yang datang tidak sesuai dengan informasi yang tertera | ER1  | Terdapat <i>driver</i> yang memakai akun teman                      | Sistem Gojek pada aplikasi tidak dapat mendeteksi <i>driver</i>                                |       |       |       |
|       | Motor <i>driver</i> yang datang tidak sesuai dengan informasi yang tertera     | ER2  | Terdapat <i>driver</i> yang memakai motor pinjaman saat pendaftaran | Sistem Gojek tidak dapat mendeteksi motor <i>driver</i> saat <i>driver</i> menjalankan pesanan |       |       |       |
|       | Penumpang yang diantar tertukar dengan penumpang <i>driver</i> lain            | ER3  | Terdapat <i>driver</i> yang asal menjemput penumpang                | Tidak ada sistem konfirmasi perjalanan pada aplikasi penumpang                                 |       |       |       |

Berdasarkan RCA pada *waste error* di atas diketahui bahwa terdapat beberapa *waste* yang ditemukan seperti identitas *driver* yang datang tidak sesuai dengan informasi yang tertera, motor *driver* yang datang tidak sesuai dengan informasi yang tertera, dan penumpang yang diantar tertukar dengan penumpang *driver* lain. Untuk terjadinya identitas *driver* yang datang tidak sesuai dengan informasi yang tertera dapat disebabkan oleh sistem Gojek pada aplikasi yang tidak dapat mendeteksi identitas *driver* setiap saat. Kemudian untuk motor *driver* yang datang tidak sesuai dengan informasi yang tertera dapat disebabkan oleh sistem

Gojek tidak dapat mendeteksi motor *driver* saat *driver* menjalankan pesanan sehingga saat terdapat *driver* yang tidak menggunakan motor sesuai dengan motor yang didaftarkan tidak dapat terdeteksi oleh sistem pusat. Kemudian untuk penumpang yang diantar tertukar dengan penumpang *driver* lain dapat disebabkan oleh tidak ada sistem konfirmasi perjalanan pada aplikasi penumpang

#### 5.1.12. RCA Waste Kesempatan yang Hilang Go Ride

Pada analisis akar permasalahan pada *waste* kesempatan yang hilang pada pelayanan Go Ride akan dilakukan dengan memberikan pertanyaan berdasarkan metode *5 whys*, sehingga akar permasalahan akan ditemukan pada *why* terakhir. Berikut merupakan tabel hasil identifikasi akar penyebab masalah untuk *waste* kesempatan yang hilang

Tabel 5.12 Analisis Akar Penyebab *Waste* Kesempatan yang Hilang Go Ride

| Waste                  |   | Ko-de | WHY   |  |   |                              |   |
|------------------------|---|-------|---|--|---|------------------------------|---|
|                        |   |       | 1   | 2  | 3   | 4                            | 5 |
| Kesempatan yang hilang | Driver membatalkan pesanan tanpa pemberitahuan    | KH 1  | Driver sedang tidak mau mengambil pesanan   | Jarak penumpang terlalu jauh                     | Tidak ada driver yang dekat pada titik jemput penumpang | Tidak meratanya titik driver |   |
|                        |   |       |   | Driver sedang mengambil waktu istirahat          | Driver lupa untuk menonaktifkan aplikasi                |                              |   |
|                        | Pelanggan membatalkan pesanan tanpa pemberitahuan | KH 2  | Driver kurang responsif                     | Driver tidak mengetahui saat pesanan sudah masuk | Driver tidak selalu memeriksa aplikasi                  |                              |   |
|                        |   |       | Penumpang salah memasukan titik penjemputan | Kesulitan dalam penempatan titik pada maps       |   |                              |   |

Tabel 5.12 Analisis Akar Penyebab *Waste* Kesempatan yang Hilang Go Ride  
(Lanjutan)

| <i>Waste</i>                  |   | Kode | <i>WHY</i>   |  |   |   |   |
|-------------------------------|---|------|--|--|---|---|---|
|                               |   |      | 1  | 2  | 3 | 4 | 5 |
| <i>Kesempatan yang hilang</i> | <i>Driver</i> membatalkan pesanan akibat penumpang yang tidak dapat dihubungi | KH3  | Penumpang kurang responsif                             | Penumpang cenderung tidak memeriksa aplikasi setelah melakukan pemesanan |   |   |   |
|                               | <i>Driver</i> mendapat <i>order</i> fiktif                                    | KH4  | Terdapat beberapa pelanggan yang tidak dapat dihubungi | Nomer dan identitas pelanggan palsu                                      |   |   |   |

Berdasarkan RCA pada waste kesempatan yang hilang diatas diketahui terdapat beberapa waste yang ditemukan seperti *driver* membatalkan pesanan tanpa pemberitahuan, pelanggan membatalkan pesanan tanpa pemberitahuan, *driver* membatalkan pesanan akibat penumpang yang tidak dapat dihubungi, dan *driver* mendapat *order* fiktif. Untuk terjadinya *driver* membatalkan pesanan tanpa pemberitahuan memiliki dua akar permasalahan yaitu tidak meratanya titik *driver* sehingga saat *driver* mendapat penumpang yang jauh maka beberapa *driver* akan cenderung membatalkan pesanan secara langsung kemudian terdapat beberapa *driver* yang sedang istirahat namun *driver* lupa untuk menonaktifkan aplikasi sehingga pesanan masih dapat masuk. Kemudian untuk pelanggan membatalkan pesanan tanpa pemberitahuan memiliki akar permasalahan seperti *driver* tidak selalu memeriksa aplikasi sehingga saat dihubungi calon penumpang *driver* tidak merespon sehingga penumpang memutuskan untuk membatalkan pesanan, selain itu dapat disebabkan oleh kesulitannya dalam penempatan titik pada *maps* sehingga setelah melakukan pemesanan penumpang baru menyadari bahwa lokasi yang dimasukan salah kemudian penumpang akan membatalkan pesanan untuk memperbaiki lokasi titik jemput. Kemudian untuk *driver* membatalkan pesanan akibat penumpang yang tidak dapat dihubungi memiliki akar permasalahan seperti penumpang memiliki kecenderungan tidak memeriksa aplikasi setelah melakukan pemesanan sehingga saat *driver* menghubungi penumpang terkait kesulitan untuk

mencari alamat tidak direspon penumpang dalam jangka waktu yang lama maka *driver* dapat melakukan pembatalan pesanan. Kemudian untuk *driver* mendapat *order* fiktif memiliki akar permasalahan masih terdapat penumpang yang melakukan pendaftaran dengan identitas palsu

### 5.1.13. Risk Priority

Pada tahap ini akan dilakukan penentuan *waste* kritis berdasarkan *waste* yang telah diidentifikasi pada bab sebelumnya. Penentuan *waste* kritis akan menggunakan *risk qualification matrix*.

Tabel 5.13 *Risk Qualification Matrix*

|           |   | Tingkat Kepentingan |    |    |    |    |
|-----------|---|---------------------|----|----|----|----|
|           |   | 1                   | 2  | 3  | 4  | 5  |
| Frekuensi | 1 | 1                   | 2  | 3  | 4  | 5  |
|           | 2 | 2                   | 4  | 6  | 8  | 10 |
|           | 3 | 3                   | 6  | 9  | 12 | 15 |
|           | 4 | 4                   | 8  | 12 | 16 | 20 |
|           | 5 | 5                   | 10 | 15 | 20 | 25 |

Pada penentuan *waste* kritis menggunakan *risk qualification matrix* menggunakan skala dengan penilaian tingkat kepentingan dengan 1 (tidak penting), 2 (kurang penting), 3 (cukup penting), 4 (penting), dan 5 (sangat penting). Kemudian untuk tingkat frekuensi terdapat nilai 1 (tidak pernah terjadi), 2 (jarang terjadi), 3 (pernah terjadi), 4 (sering terjadi), 5 (sangat sering terjadi). Sehingga dalam menentukan *waste* kritis akan dilakukan perkalian berdasarkan tingkat kepentingan yang dikalikan dengan tingkat frekuensi. Perbaikan akan difokuskan pada *waste* kritis yang memiliki nilai 16-25.

Tabel 5.14 Penentuan Prioritas Perbaikan Pada Go Food

| <b>Waste</b>                     |   | <b>Kode</b> | <b>Tingkat Kepentingan</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Total</b> |
|----------------------------------|---|-------------|----------------------------|------------------|--------------|
| <b>Delay</b>                     | <i>Driver</i> kurang responsif ketika dihubungi                               | DE1         | 4,11                       | 3,14             | 12,91        |
|                                  | Respon pelanggan yang lambat saat dihubungi terkait konfirmasi pesanan        | DE2         | 4,67                       | 4,50             | 21,00        |
| <b>Duplikasi</b>                 | Pesanan datang dua kali dengan <i>driver</i> yang berbeda (duplikasi pesanan) | DU1         | 3,79                       | 2,16             | 8,19         |
|                                  | Mendapatkan pesanan lebih dari satu dalam waktu yang sama                     | DU2         | 3,50                       | 3,00             | 10,50        |
| <b>Pergerakan tidak perlu</b>    | <i>Driver</i> kembali ke resto  | PTP1        | 3,86                       | 2,31             | 8,92         |
|                                  | <i>Driver</i> tersesat saat mengantar pesanan                                 | PTP2        | 4,24                       | 3,36             | 14,23        |
| <b>Ketidakjelasan komunikasi</b> | <i>Driver</i> susah dihubungi   | KK1         | 4,28                       | 3,06             | 13,10        |
|                                  | Pelanggan susah dihubungi   | KK2         | 4,83                       | 4,33             | 20,94        |
|                                  | Resto sulit ditemukan   | KK3         | 4,33                       | 4,17             | 18,06        |

Tabel 5.14 Penentuan Prioritas Perbaikan Pada Go Food (Lanjutan)

|                               | <i>Waste</i>  | Kode | Tingkat Kepentingan | Frekuensi | Total |
|-------------------------------|---|------|---------------------|-----------|-------|
| <i>Error</i>                  | Pesanan yang diterima tidak dalam kondisi yang baik                   | ER1  | 4,34                | 2,88      | 12,49 |
|                               | Pesanan yang diterima tidak sesuai                                    | ER2  | 4,34                | 2,94      | 12,77 |
|                               | Jumlah pesanan yang diterima tidak sesuai dengan <i>input</i> pesanan | ER3  | 4,32                | 2,75      | 11,90 |
| <b>Kesempatan yang hilang</b> | <i>Driver</i> membatalkan pesanan tanpa pemberitahuan                 | KH1  | 4,29                | 3,08      | 13,21 |
|                               | Pelanggan membatalkan pesanan tanpa pemberitahuan                     | KH2  | 5,00                | 4,17      | 20,83 |
|                               | Pesanan yang dibatalkan akibat resto tutup                            | KH3  | 4,83                | 3,38      | 16,32 |
|                               | Menu yang dipesan tidak tersedia                                      | KH4  | 3,64                | 2,72      | 9,89  |
|                               | Resto tidak menerima pesanan (khusus <i>super partner</i> )           | KH5  | 3,60                | 2,62      | 9,43  |
|                               | Mendapat <i>order</i> fiktif  | KH6  | 4,33                | 4,33      | 18,78 |

Tabel 5.15 Penentuan Prioritas Perbaikan Pada Go Ride

| Waste            |   | Kode | Tingkat Kepentingan | Frekuensi | Total |
|------------------|---|------|---------------------|-----------|-------|
| <b>Delay</b>     | Respon <i>driver</i> yang lambat saat dihubungi                           | DE1  | 4,28                | 2,96      | 12,67 |
|                  | Respon pelanggan yang lambat saat dihubungi                               | DE2  | 5,00                | 3,17      | 15,83 |
|                  | <i>Driver</i> datang terlambat saat menjemput (terlalu lama)              | DE3  | 4,32                | 3,00      | 12,96 |
|                  | Menunggu penumpang di lokasi penjemputan terlalu lama                     | DE4  | 4,17                | 3,17      | 13,19 |
| <b>Duplikasi</b> | Duplikasi pesanan (terdapat lebih dari satu <i>driver</i> yang menjemput) | DU1  | 3,81                | 1,96      | 7,47  |
|                  | Mendapatkan pesanan lebih dari satu dalam waktu yang sama                 | DU2  | 3,60                | 2,17      | 7,80  |

Tabel 5.15 Penentuan Prioritas Perbaikan Pada Go Ride (Lanjutan)

| Waste                            | Kode   | Tingkat Kepentingan | Frekuensi | Total |       |
|----------------------------------|--|---------------------|-----------|-------|-------|
| <b>Pergerakan tidak perlu</b>    | <i>Driver</i> tersesat saat menjemput penumpang                                | PTP1                | 4,37      | 3,24  | 14,13 |
|                                  | <i>Driver</i> tersesat saat mengantar penumpang                                | PTP2                | 4,08      | 2,80  | 11,42 |
| <b>Ketidakjelasan komunikasi</b> | <i>Driver</i> kurang responsif   | KK1                 | 4,27      | 2,99  | 12,77 |
|                                  | Pelanggan kurang responsif   | KK2                 | 4,83      | 4,17  | 20,14 |
| <b>Error</b>                     | Identitas <i>driver</i> yang datang tidak sesuai dengan informasi yang tertera | ER1                 | 4,46      | 3,23  | 14,41 |
|                                  | Motor <i>driver</i> yang datang tidak sesuai dengan informasi yang tertera     | ER2                 | 4,30      | 3,41  | 14,66 |
|                                  | Penumpang yang diantar tertukar dengan penumpang <i>driver</i> lain            | ER3                 | 4,50      | 2,50  | 11,25 |

Tabel 5.15 Penentuan Prioritas Perbaikan Pada Go Ride (Lanjutan)

| Waste                         | Kode  | Tingkat Kepentingan | Frekuensi | Total |
|-------------------------------|---|---------------------|-----------|-------|
| <b>Kesempatan yang hilang</b> | <i>Driver</i> membatalkan pesanan tanpa pemberitahuan                         | KH1                 | 4,33      | 3,09  |
|                               | Pelanggan membatalkan pesanan tanpa pemberitahuan                             | KH2                 | 5,00      | 4,17  |
|                               | <i>Driver</i> membatalkan pesanan akibat penumpang yang tidak dapat dihubungi | KH3                 | 4,83      | 3,17  |
|                               | <i>Driver</i> mendapat <i>order</i> fiktif                                    | KH4                 | 5,00      | 4,17  |

Pada bagian ini akan dilanjutkan analisis akar permasalahan untuk atribut kritis pada Go Food dan Go Ride yang telah ditemukan dengan menggunakan *Importance Performance Matrix*. Akar permasalahan yang ditemukan akan digunakan untuk dasar perancangan perbaikan

#### 5.1.14. RCA Atribut Kritis Go Food

Pada analisis akar permasalahan pada atribut kritis pada pelayanan Go Food akan dilakukan dengan memberikan pertanyaan berdasarkan metode *5 whys*, sehingga akar permasalahan akan ditemukan pada *why* terakhir. Berikut merupakan tabel hasil identifikasi akar penyebab masalah untuk atribut kritis Go Food

Tabel 5.16 Analisis Akar Penyebab Atribut Kritis Go Food

| Atribut Kritis   | Kode | WHY   |   |   |                                       |   |
|--|------|---|---|---|---------------------------------------|---|
|  |      | 1   | 2   | 3   | 4                                     | 5 |
| Jaminan driver dalam menjaga kondisi pesanan           | A3   | Kondisi makanan saat datang tidak dalam kondisi yang baik   | Pesanan tidak dalam kondisi semula akibat guncangan saat perjalanan     | Driver tidak membawa dengan hati hati                         | Tidak ada tempat khusus untuk pesanan |   |
|  |      | Kondisi makanan yang disiapkan oleh resto kurang baik       | Resto tidak memakai bahan makanan yang baik dan dapur yang layak        | Resto tidak menggunakan foto asli dapur saat mendaftar Go Biz | Sistem pendaftaran kurang ketat       |   |
| Driver mampu berkomunikasi dengan baik dalam pelayanan | E2   | Driver dirasa kurang baik dalam berkomunikasi               | Driver dalam berkomunikasi tidak menggunakan bahasa yang baik dan benar |   |                                       |   |
| Ketepatan lokasi dalam pengantaran pesanan             | REL4 | Driver sering tidak tepat lokasi dalam mengantarkan pesanan | Driver kesusahan dalam menemukan lokasi pelanggan                       | Pelanggan sulit dalam input lokasi yang akurat                | Titik pada <i>maps</i> tidak akurat   |   |

Berdasarkan RCA pada atribut kritis pada Go Food diketahui bahwa akar permasalahan untuk atribut kritis jaminan *driver* dalam menjaga kondisi pesanan

disebabkan oleh tidak ada tempat khusus untuk pesanan dan sistem pendaftaran resto kurang ketat sehingga dapat beberapa resto yang tidak memiliki tempat yang layak sehingga makanan yang disediakan tidak dalam kondisi yang baik. Kemudian untuk *driver* mampu berkomunikasi dengan baik dalam pelayanan memiliki akar permasalahan masih terdapat beberapa *driver* yang dalam berkomunikasi tidak menggunakan bahasa yang baik dan benar. Kemudian untuk atribut kritis Ketepatan lokasi dalam pengantaran pesanan memiliki akar permasalahan titik pada *maps* tidak akurat sehingga dapat menyebabkan *driver* kesulitan untuk mencari alamat pelanggan.

#### 5.1.14 RCA Atribut Kritis Go Ride

Pada analisis akar permasalahan pada atribut kritis pada pelayanan Go Ride akan dilakukan dengan memberikan pertanyaan berdasarkan metode *5 whys*, sehingga akar permasalahan akan ditemukan pada *why* terakhir. Berikut merupakan tabel hasil identifikasi akar penyebab masalah untuk atribut kritis Go Ride

Tabel 5.17 Analisis Akar Penyebab Atribut Kritis Go Ride

| Atribut Kritis   | Kode | WHY  |  |   |   |   |
|--|------|--|--|---|---|---|
|  |      | 1  | 2  | 3   | 4 | 5 |
| <i>Driver memiliki peralatan dan perlengkapan yang memadai</i> | T3   | Motor yang digunakan dirasa kurang memadai                                   | Terdapat <i>driver</i> yang tidak menggunakan motor dengan standar Gojek |   |   |   |
| <i>Keamanan saat berkendara dengan driver</i>                  | A2   | Penumpang merasa kurang aman dan nyaman saat perjalanan dengan <i>driver</i> | <i>Driver</i> dalam menyetir kurang berhati-hati                         | <i>Driver</i> kurang paham mengenai cara menyetir yang baik dan benar |   |   |

Tabel 5.17 Analisis Akar Penyebab Atribut Kritis Go Ride (Lanjutan)

| Atribut Kritis   | Kode | WHY  |  |   |   |   |
|--|------|--|--|---|---|---|
|  |      | 1  | 2  | 3 | 4 | 5 |
| <i>Kepatuhan driver terhadap rambu lalu lintas selama perjalanan</i> | RELA | <i>Driver dirasa kurang mematuhi rambu lalu lintas saat perjalanan</i> | <i>Driver sering melanggar lampu merah</i> |   |   |   |

Berdasarkan RCA pada atribut kritis Go Ride diketahui bahwa untuk atribut kritis driver memiliki peralatan dan perlengkapan yang memadai memiliki akar permasalahan terdapat *driver* yang tidak menggunakan motor dengan standar Gojek. Kemudian untuk atribut kritis Keamanan saat berkendara dengan *driver* memiliki akar permasalahan *driver* kurang paham mengenai cara menyetir yang baik dan benar. Kemudian untuk atribut kritis kepatuhan driver terhadap rambu lalu lintas selama perjalanan memiliki akar permasalahan terdapatnya *driver* sering melanggar lampu merah

## 5.2. Improvement

Pada tahap ini akan dilakukan perancangan perbaikan untuk *waste* kritis dan atribut kritis yang telah diidentifikasi menggunakan *Root Cause Analysis* dengan metode *5 whys*.

### 5.2.1. Rancangan Perbaikan Waste Kritis pada Go Food

Pada rancangan perbaikan pada *waste* kritis pada pelayanan Go Food akan dilakukan berdasarkan akar permasalahan yang telah didapatkan menggunakan metode *5 whys*. Berikut merupakan rancangan perbaikan untuk *waste* kritis pada Go Food.

Tabel 5.18 Rancangan Perbaikan untuk *Waste* Kritis pada Go Food

| <i>Waste</i>                     |   | Kode | Akar Permasalahan   | Perbaikan   |
|----------------------------------|---|------|---|---|
| <b>Delay</b>                     | Respon pelanggan yang lambat saat dihubungi terkait konfirmasi ketersediaan pesanan | DE2  | Pelanggan cenderung tidak memeriksa aplikasi setelah melakukan pemesanan karena telah <i>input</i> berdasarkan menu yang tersedia | Melakukan inspeksi terhadap ketertiban resto dalam menampilkan menu yang tersedia   |
| <b>Ketidakjelasan Komunikasi</b> | Pelanggan susah dihubungi selama pelayanan  | KK2  | Pelanggan cenderung tidak memeriksa aplikasi setelah melakukan pemesanan  | Melakukan inspeksi terhadap ketertiban resto dalam menampilkan menu yang tersedia   |
|                                  | Resto sulit ditemukan   | KK3  | Saat daftar resto tidak memasukan alamat yang jelas   | Melakukan pemeriksaan secara ketat mengenai identitas resto sebelum memasukan ke aplikasi   |
| <b>Kesempatan yang hilang</b>    | Pelanggan membatalkan pesanan tanpa pemberitahuan                                   | KH2  | Sistem pendaftaran Go Biz tidak ketat   | Melakukan pemeriksaan secara ketat mengenai identitas resto sebelum memasukan ke aplikasi   |
|                                  | Pesanan yang dibatalkan akibat resto tutup  | KH3  | Jadwal resto baru dapat dikonfirmasi 3 hari melalui email   | Meningkatkan waktu respon pada seluruh platform agar performansi Go Food <i>Partner</i> tidak kalah dengan Go Food <i>Super Partner</i> |
|                                  |   |      | Kurangnya panduan terkait fitur pada Go Biz Super   | Memberikan panduan secara lengkap terkait fitur tambahan pada Go Biz <i>Super</i>   |

Tabel 5.18 Rancangan Perbaikan untuk Waste Kritis pada Go Food (Lanjutan)

| Waste                         |                              | Kode | Akar Permasalahan  | Perbaikan   |
|-------------------------------|------------------------------|------|--|---|
| <b>Kesempatan yang hilang</b> | Mendapat <i>order</i> fiktif | KH6  | Nomer dan identitas pelanggan palsu saat tahap pendaftaran | Menambahkan fitur pemblokiran pada aplikasi untuk deteksi apakah identitas dan nomer pernah digunakan untuk <i>order</i> fiktif |

Berdasarkan hasil perancangan perbaikan pada *waste* kritis Go Food dapat disimpulkan untuk melakukan perbaikan yang difokuskan pada resto, seperti melakukan pemeriksaan secara ketat mengenai identitas resto sebelum memasukan ke aplikasi, kemudian mempercepat waktu respon untuk pada seluruh platform agar performansi Go Food *Partner* tidak kalah dengan Go Food *Super Partner*, memberikan panduan secara lengkap terkait fitur tambahan pada Go Biz *Super* dan khusus untuk *waste* berupa terdapat order fiktif disarankan untuk menambahkan fitur pemblokiran pada aplikasi untuk deteksi apakah identitas dan nomer pernah digunakan untuk *order* fiktif

### 5.2.2. Rancangan Perbaikan Waste Kritis pada Go Ride

Pada rancangan perbaikan pada *waste* kritis pada pelayanan Go Ride akan dilakukan berdasarkan akar permasalahan yang telah didapatkan menggunakan metode 5 whys. Berikut merupakan rancangan perbaikan untuk *waste* kritis pada Go Ride

Tabel 5.19 Rancangan Perbaikan untuk *Waste* Kritis pada Go Ride

| <i>Waste</i>                     |  | Kode | Akar Permasalahan  | Perbaikan   |
|----------------------------------|--|------|--|---|
| <i>Ketidakjelasan komunikasi</i> | Pelanggan kurang responsif terkait konfirmasi perjalanan | KK2  | Penumpang cenderung tidak memeriksa aplikasi setelah melakukan pemesanan karena lokasi yang telah <i>diinput</i> dirasa akurat | Memberikan <i>pop up</i> mengenai pengingat untuk tetap memerhatikan status pemesanan Go Ride                                   |
| <i>Kesempatan yang hilang</i>    | Pelanggan membatalkan pesanan tanpa pemberitahuan        | KH2  | <i>Driver</i> tidak selalu memeriksa aplikasi  | Menambahkan dering saat terdapat pesanan masuk hingga pesanan terkonfirmasi   |
|                                  |  |      | Susah dalam penempatan titik pada <i>maps</i>  | Melakukan perbaikan pada sistem <i>maps</i> agar titik di <i>maps</i> semakin akurat  |
|                                  | <i>Driver</i> mendapat <i>order</i> fiktif               | KH4  | Nomer dan identitas pelanggan palsu  | Menambahkan fitur pemblokiran pada aplikasi untuk deteksi apakah identitas dan nomer pernah digunakan untuk <i>order</i> fiktif |

Berdasarkan hasil perancangan perbaikan pada *waste* kritis Go Ride dapat disimpulkan untuk melakukan perbaikan yang difokuskan memberikan *pop up* mengenai pengingat untuk tetap memerhatikan status pemesanan Go Ride, melakukan perbaikan pada sistem *maps* agar titik di *maps* semakin akurat, dan menambahkan fitur pemblokiran pada aplikasi untuk deteksi apakah identitas dan nomer pernah digunakan untuk *order* fiktif

### 5.2.3. Rancangan Perbaikan Atribut Kritis pada Go Food

Pada rancangan perbaikan pada atribut kritis pada pelayanan Go Food akan dilakukan berdasarkan akar permasalahan yang telah didapatkan menggunakan

metode 5 *whys*. Berikut merupakan rancangan perbaikan untuk atribut kritis pada Go Food .

Tabel 5.20 Rancangan Perbaikan untuk Atribut Kritis Go Food

| Atribut Kritis  | Kode | Akar Permasalahan  | Perbaikan  |
|---|------|--|--|
| Jaminan <i>driver</i> dalam menjaga kondisi pesanan           | A3   | Tidak ada tempat khusus untuk pesanan  | Memberikan tempat khusus untuk pesanan pada motor <i>driver</i> agar kondisi makanan tetap terjaga |
| <i>Driver</i> mampu berkomunikasi dengan baik dalam pelayanan | E2   | <i>Driver</i> dalam berkomunikasi tidak menggunakan bahasa yang baik dan benar | Memberikan edukasi terkait fungsi <i>chat</i> otomatis pada <i>driver</i>                          |
| Ketepatan lokasi dalam pengantaran pesanan                    | REL4 | Titik pada <i>maps</i> tidak akurat  | Memberikan <i>update</i> pada sistem <i>maps</i> agar lebih akurat                                 |

Berdasarkan hasil perancangan perbaikan pada atribut kritis Go Food dapat disimpulkan untuk melakukan perbaikan yang difokuskan dengan memberikan tempat khusus untuk pesanan pada motor *driver* agar kondisi makanan tetap terjaga, memberikan edukasi terkait fungsi *chat* otomatis pada *driver*, memberikan *update* pada sistem maps agar lebih akurat

#### 5.2.4. Rancangan Perbaikan Atribut Kritis pada Go Ride

Pada rancangan perbaikan pada atribut kritis pada pelayanan Go Ride akan dilakukan berdasarkan akar permasalahan yang telah didapatkan menggunakan metode 5 *whys*. Berikut merupakan rancangan perbaikan untuk atribut kritis pada Go Ride .

Tabel 5.21 Rancangan Perbaikan untuk Atribut Kritis Go Ride

| Atribut Kritis   | Kode | Akar Permasalahan   | Perbaikan  |
|--|------|---|--|
| <i>Driver</i> memiliki peralatan dan perlengkapan yang memadai       | T3   | Terdapat <i>driver</i> yang tidak menggunakan motor dengan standar Gojek    | Menambahkan sistem verifikasi motor saat awal mengaktifkan aplikasi    |
| Keamanan saat berkendara dengan <i>driver</i>                        | A2   | <i>Driver</i> kurang paham mengenai cara menyetir yang baik dan benar       | Lebih sering memberikan pelatihan mengenai cara berkendara dengan baik |
| Kepatuhan <i>driver</i> terhadap rambu lalu lintas selama perjalanan | REL4 | <i>Driver</i> sering menerobos lampu merah atau tempat dilarang putar balik | Lebih sering memberikan pelatihan mengenai rambu lalu lintas           |

Berdasarkan hasil perancangan perbaikan pada atribut kritis Go Ride dapat disimpulkan untuk melakukan perbaikan yang difokuskan dengan menambahkan sistem verifikasi motor saat awal mengaktifkan aplikasi, lebih sering memberikan pelatihan mengenai cara berkendara dengan baik dan pengetahuan rambu lalu lintas

### 5.2.5 Rekomendasi Perbaikan Umum

Pada rekomendasi perbaikan umum ini akan dilakukan usulan perbaikan yang berkaitan dengan jalannya aplikasi secara umum. Berikut merupakan beberapa usulan perbaikan secara umum:

Tidak melakukan *update* terhadap aplikasi terlalu sering, hal ini mengakibatkan sistem aplikasi semakin berat sehingga dapat mengakibatkan beberapa *driver* tidak dapat mengoperasikan aplikasi dengan cepat ataupun tidak dapat melakukan pembaruan aplikasi sehingga dapat tertinggal beberapa fitur terbaru.

Lebih memerhatikan kinerja resto karena masih terdapat banyak resto yang tidak melakukan *update* mengenai ketersediaan menu, dan terdapat beberapa resto yang tidak menggunakan identitas resto asli sehingga akan lebih baik apabila

dilakukan peninjauan langsung terhadap resto yang mendaftar untuk Go Food *Partner*.

Lebih memerhatikan terhadap kinerja *driver* dengan memberikan pelatihan terkait cara berkendara dengan baik, dan cara melayani penumpang dengan baik. Hal ini dikarenakan beberapa penumpang mengeluhkan mengenai cara menyetir *driver* yang kurang memberikan kenyamanan dan terdapat beberapa *driver* yang tidak sopan saat bertemu penumpang

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan dilakukan penarikan kesimpulan dan saran berdasarkan pengerjaan bab-bab sebelumnya.

#### **6.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang dihasilkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan adalah:

1. Berdasarkan hasil perhitungan nilai sigma diketahui bahwa nilai sigma untuk Go Food adalah 2,53 dan nilai sigma untuk Go Ride adalah 2,54
2. Berdasarkan hasil perhitungan GAP pada persepsi dan harapan untuk pelayanan Go Food dan Go Ride diketahui bahwa nilai GAP terbesar terdapat pada atribut A2 terkait jaminan *driver* bersikap baik selama pelayanan untuk Go Food, sedangkan untuk Go Ride nilai GAP terbesar terdapat pada atribut T5 terkait kebersihan motor dan helm untuk penumpang
3. Berdasarkan *Importance Performance Matrix* diketahui bahwa terdapat tiga atribut kritis pada pelayanan Go Food yang meliputi: A3 (jaminan *driver* dalam menjaga kondisi pesanan), E2 (*driver* mampu berkomunikasi dengan baik selama pelayanan) dan REL 4 (ketepatan lokasi dalam pengantaran pesanan). Kemudian untuk atribut kritis pada Go Ride terdapat T3 (*driver* memiliki peralatan dan perlengkapan yang memadai), A2 (keamanan saat berkendara dengan *driver*), dan REL4 (kepatuhan *driver* terhadap rambu lalu lintas selama perjalanan)
4. Berdasarkan atribut kritis dan *waste* kritis untuk pelayanan Go Food terdapat beberapa perbaikan seperti memberikan tempat khusus untuk pesanan pada motor *driver* agar kondisi makanan tetap terjaga, memberikan edukasi terkait fungsi *chat* otomatis pada *driver*, dan memberikan *update* pada sistem *maps* agar lebih akurat. Sedangkan pada Go Ride terdapat perbaikan seperti menambahkan sistem verifikasi

motor saat awal mengaktifkan aplikasi, lebih sering memberikan pelatihan mengenai cara berkendara dengan baik, lebih sering memberikan pelatihan mengenai rambu lalu lintas.

## **6.2 Saran**

Saran yang dihasilkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan adalah:

1. Perusahaan lebih memerhatikan mengenai resto yang telah terdaftar di aplikasi karena performansi aplikasi tidak hanya berdasarkan kepuasan pelanggan mengenai pelayanan dari *driver*.

## DAFTAR PUSTAKA

Andrés-López, E., González-Requena, I. & Sanz-Lobera, A., 2015. Lean Service: Reassessment of Lean Manufacturing for Service Activities. *science direct*, pp. 23-30.

Astutik, Y., 2020. *CNBC Indonesia*. [Online] Available at: <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200317150135-37-145529/217-juta-masyarakat-indonesia-pakai-transportasi-online> [Diakses May 2020].

Boutros, T. & Purdie, T., 2014. *A Blueprint for Managing Change and Increase Organizational Performance*. US: McGraw-Hill Education.

Ford, R. C., Hiaton, C. P. & Sturman, M. C., 2012. *Managing Quality Service in Hospitality*. Delmar: Cengage Learning.

Franedy, R., 2019. *CNBC Indonesia*. [Online] Available at: <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20190805220320-37-90039/ini-4-penantang-baru-gojek-grab-di-transportasi-online-ri/3> [Diakses May 2020].

George, M. L., 2003. *Lean Six Sigma for Service*. US: The McGraw-Hill Companies, Inc.

Hossain, M. Z., Enam, F. & Farhana, S., 2017. Service Blueprint a Tool for Enhancing Service Quality in Restaurant Business. *American Journal of Industrial and Business Management*, p. 921.

Jayani, D. H., 2019. *Databoks*. [Online] Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/07/11/survei-alvara-gojek-jadi-ojek-online-favorit-milenial#> [Diakses May 2020].

Jayani, D. H., 2019. *Databoks*. [Online] Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/09/jumlah-penduduk-indonesia-sepertiga-penduduk-asean> [Diakses May 2020].

- Jayanti, D. H., 2019. *Databoks*. [Online]  
Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/20/pangsa-pasar-grab-di-indonesia-dan-vietnam-lebih-besar-daripada-gojek>  
[Diakses May 2020].
- Kusnandar, V. B., 2019. *Databoks*. [Online]  
Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/05/berapa-pangsa-pasar-jasa-layanan-transportasi-online-indonesia#>  
[Diakses May 2020].
- Nielsen, 2019. *Databoks*. [Online]  
Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/19/10-alasan-membeli-makanan-secara-online>  
[Diakses May 2020].
- Pheng, S. L. & Rui, Z., 2016. *Service Quality for Facilities Management in Hospital*. Singapore: Springer Science+Business Media .
- Praseyo, A., 2016. *Binus University School of Information Systems*. [Online]  
Available at: <https://sis.binus.ac.id/2016/07/29/root-cause-analysis-2/>  
[Diakses 2020].
- Pratomo, A. G., 2017. *Oketechno*. [Online]  
Available at: <https://techno.okezone.com/read/2017/02/24/207/1627390/ini-alasan-transportasi-online-lebih-digemari-daripada-tradisional>  
[Diakses May 2020].
- Puspitasari, N. B. & Martanto, A., 2014. Penggunaan FMEA dalam Mengidentifikasi Resiko Kegagalan Proses Produksi Sarung ATM (Alat Tenun Mesin) (Studi Kasus PT Asaputex Jaya Tegal). *TI Undip*, Volume IX, p. 96.
- Randy, F., 2017. STUDI DESKRIPTIF KEPUASAN PELANGGAN. *Kepuasan Pelanggan*, Volume 5.
- Serrat, O., 2009. The Five Whys Technique. *Researchgate*.
- Setyowati, D., 2019. *Persaingan Ketat Gojek dan Grab Menjadi SuperApp*. [Online]  
Available at: <https://katadata.co.id/telaah/2019/04/16/persaingan-ketat-gojek-dan-grab-menjadi-superapp>  
[Diakses May 2020].

Tetteh, E. G. & Uzochukwu, B. M., 2015. *Lean Six Sigma*. US: Business Science Reference

Utami, R., 2017. IMPLEMENTASI METODE IMPORTANCE-PERFORMANCE MATRIX UNTUK EVALUASI DAN PENINGKATAN PELAYANAN PERUSAHAAN JASA CARE CLEANERS. *ResearchGate*, Volume 2.

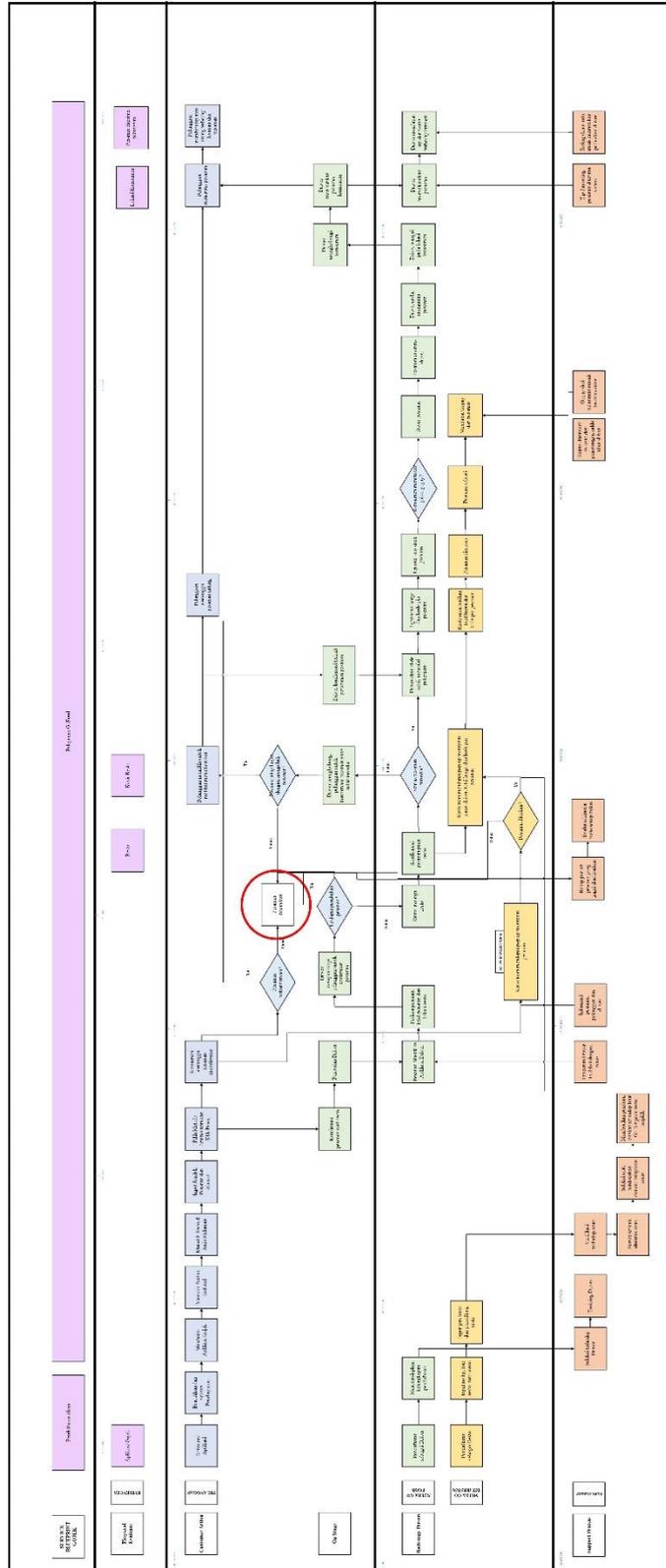
Wijnhoven, F., Amrit, C. & Beckers, D., 2016. Reducing waste in administrative services with lean principles. *Researchgate*, p. 3.

**(Halaman ini sengaja dikosongkan).**





c. Service Blueprint Go Biz Future



| PERSEPSI GO FOOD |   |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
|------------------|---|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|--|----|--|--|--|----|--|--|--|----|--|--|--|----|--|--|--|
| RESP             | T | T | T | T | T  | R | R | R | R  | A | A | A | E  | E | E | R | R  | R | R |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| ONDE             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  | E | E | E | E  | 1 | 2 | 3 | 1  | 2 | 3 | E | E  | E | E |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| N                |   |   |   |   | S1 |   |   |   | S2 |   |   |   | S3 |   |   |   | S4 |   |   |  | L1 |  |  |  | L2 |  |  |  | L3 |  |  |  | L4 |  |  |  |
| 1                | 5 | 3 | 3 | 4 | 4  | 5 | 5 | 4 | 4  | 4 | 3 | 4 | 4  | 4 | 3 | 4 | 4  | 3 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 2                | 5 | 4 | 4 | 3 | 4  | 5 | 5 | 4 | 5  | 4 | 4 | 5 | 5  | 4 | 4 | 3 | 5  | 5 | 3 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 3                | 4 | 4 | 3 | 3 | 5  | 5 | 5 | 4 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 4 | 5 | 4  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 4                | 4 | 4 | 2 | 4 | 4  | 5 | 4 | 4 | 5  | 4 | 5 | 2 | 4  | 2 | 2 | 4 | 4  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 5                | 4 | 3 | 4 | 4 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 4 | 3 | 5 | 4  | 5 | 5 | 4 | 4  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 6                | 5 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5 | 5 | 5 | 4  | 4 | 3 | 4 | 5  | 5 | 4 | 5 | 4  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 7                | 5 | 4 | 3 | 3 | 4  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 3 | 5 | 5  | 4 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 8                | 5 | 4 | 5 | 5 | 4  | 4 | 5 | 3 | 3  | 5 | 4 | 4 | 4  | 3 | 3 | 5 | 4  | 5 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 9                | 4 | 4 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 4 | 4 | 5 | 5  | 5 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 10               | 4 | 3 | 4 | 4 | 4  | 5 | 5 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 11               | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 5 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 12               | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 4 | 5 | 5 | 5  | 4 | 5 | 5 | 5  | 4 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 13               | 5 | 4 | 4 | 4 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 4 | 4 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 4 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 14               | 4 | 3 | 4 | 4 | 4  | 4 | 5 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 3 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 15               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 4 | 4 | 5 | 5  | 5 | 4 | 5 | 5  | 5 | 4 | 5 | 5  | 5 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 16               | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 3  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 17               | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  | 4 | 4 | 4 | 3  | 4 | 2 | 2 | 3  | 3 | 3 | 4 | 3  | 3 | 3 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 18               | 4 | 3 | 3 | 4 | 5  | 5 | 5 | 4 | 5  | 4 | 5 | 5 | 4  | 4 | 5 | 5 | 4  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 19               | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 3  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 3 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 20               | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 4 | 3  | 4 | 4 | 5 | 5  | 4 | 5 | 4 | 4  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 21               | 4 | 3 | 3 | 4 | 5  | 5 | 5 | 5 | 2  | 5 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 4  | 5 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 22               | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 23               | 5 | 5 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 3 | 3  | 5 | 5 | 4 | 5  | 5 | 5 | 4 | 4  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 24               | 5 | 3 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 25               | 4 | 4 | 5 | 5 | 5  | 4 | 5 | 5 | 3  | 3 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 5 | 4  | 5 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 26               | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 5 | 4 | 4  | 4 | 3 | 3 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 27               | 5 | 3 | 4 | 3 | 4  | 4 | 4 | 4 | 3  | 5 | 3 | 3 | 5  | 3 | 4 | 4 | 3  | 4 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 28               | 5 | 4 | 3 | 4 | 5  | 5 | 5 | 4 | 3  | 4 | 3 | 4 | 4  | 5 | 3 | 4 | 4  | 5 | 3 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 29               | 4 | 4 | 4 | 3 | 4  | 4 | 5 | 4 | 4  | 3 | 3 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 30               | 4 | 2 | 2 | 4 | 4  | 5 | 5 | 4 | 4  | 4 | 3 | 3 | 4  | 4 | 3 | 4 | 4  | 4 | 2 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 31               | 4 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4 | 5 | 3 | 2  | 4 | 2 | 3 | 4  | 4 | 3 | 4 | 4  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 32               | 4 | 3 | 4 | 4 | 4  | 5 | 4 | 5 | 4  | 4 | 4 | 4 | 5  | 4 | 5 | 5 | 5  | 5 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 33               | 4 | 5 | 2 | 4 | 3  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 1 | 1 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 2 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |

| PERSEPSI GO FOOD |   |   |   |   |    |    |    |    |   |   |   |   |    |    |    |    |   |   |   |
|------------------|---|---|---|---|----|----|----|----|---|---|---|---|----|----|----|----|---|---|---|
| RESP             | T | T | T | T | T  | R  | R  | R  | R | A | A | A | E  | E  | E  | R  | R | R | R |
| ONDE             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  | E  | E  | E  | E | 1 | 2 | 3 | 1  | 2  | 3  | E  | E | E | E |
| N                |   |   |   |   | S1 | S2 | S3 | S4 |   |   |   |   | L1 | L2 | L3 | L4 |   |   |   |
| 34               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 35               | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 4 |
| 36               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5  | 4  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 37               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 38               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 39               | 5 | 3 | 4 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 40               | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 3 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 4 |
| 41               | 5 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4 | 5 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 3  | 4 | 5 | 4 |
| 42               | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 5  | 4  | 5  | 5 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 43               | 4 | 4 | 5 | 4 | 5  | 5  | 4  | 5  | 4 | 4 | 5 | 4 | 4  | 5  | 4  | 5  | 4 | 5 | 4 |
| 44               | 4 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5  | 4  | 4  | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3 | 5 | 4 |
| 45               | 5 | 2 | 4 | 4 | 5  | 4  | 5  | 2  | 2 | 2 | 2 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4 | 5 | 4 |
| 46               | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 4  | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 47               | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 4  | 5  | 5  | 5 | 5 | 4 |
| 48               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  | 5 | 5 | 4 | 5 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 49               | 4 | 4 | 5 | 4 | 5  | 5  | 4  | 5  | 4 | 4 | 5 | 4 | 4  | 5  | 4  | 5  | 4 | 5 | 4 |
| 50               | 5 | 4 | 4 | 4 | 5  | 5  | 5  | 4  | 5 | 4 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 51               | 5 | 5 | 5 | 3 | 4  | 5  | 5  | 4  | 3 | 4 | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 4  | 4 | 4 | 2 |
| 52               | 5 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 5  | 5 | 5 | 4 |
| 53               | 3 | 5 | 3 | 4 | 5  | 3  | 4  | 3  | 3 | 4 | 3 | 3 | 4  | 5  | 4  | 4  | 4 | 3 | 4 |
| 54               | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 5  | 4  | 3  | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 3  | 3  | 4  | 5 | 4 | 4 |
| 55               | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 5 | 5 | 4 |
| 56               | 3 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 3 | 4 | 4 | 5 | 3  | 5  | 4  | 4  | 3 | 5 | 4 |
| 57               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 4  | 5 | 5 | 5 |
| 58               | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 3 |
| 59               | 4 | 3 | 3 | 4 | 3  | 5  | 4  | 4  | 2 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 4  | 3  | 3 | 3 | 3 |
| 60               | 5 | 4 | 5 | 4 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 61               | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 5  | 5  | 3 | 4 | 3 | 3 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5 | 4 | 5 |
| 62               | 5 | 4 | 3 | 4 | 4  | 5  | 5  | 4  | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4 | 4 | 5 |
| 63               | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 4  | 3  | 4  | 3 | 5 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 64               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 65               | 5 | 4 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 3 |
| 66               | 4 | 5 | 5 | 4 | 5  | 4  | 5  | 4  | 4 | 4 | 4 | 5 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 5 |

| PERSEPSI GO FOOD |   |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
|------------------|---|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|--|----|--|--|--|----|--|--|--|----|--|--|--|----|--|--|--|
| RESP             | T | T | T | T | T  | R | R | R | R  | A | A | A | E  | E | E | R | R  | R | R |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| ONDE             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  | E | E | E | E  | 1 | 2 | 3 | 1  | 2 | 3 | E | E  | E | E |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| N                |   |   |   |   | S1 |   |   |   | S2 |   |   |   | S3 |   |   |   | S4 |   |   |  | L1 |  |  |  | L2 |  |  |  | L3 |  |  |  | L4 |  |  |  |
| 67               | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 5 | 4 | 5  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 68               | 5 | 5 | 4 | 4 | 4  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 69               | 4 | 4 | 2 | 3 | 3  | 5 | 5 | 4 | 4  | 2 | 2 | 3 | 2  | 2 | 2 | 4 | 4  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 70               | 5 | 3 | 3 | 4 | 5  | 5 | 4 | 4 | 3  | 4 | 3 | 3 | 4  | 3 | 3 | 4 | 4  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 71               | 5 | 4 | 3 | 4 | 5  | 5 | 5 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 5  | 4 | 4 | 5 | 4  | 5 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 72               | 5 | 4 | 4 | 4 | 5  | 5 | 5 | 4 | 3  | 4 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 | 4 | 5  | 4 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 73               | 4 | 4 | 3 | 4 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 2 | 5 | 4  | 4 | 3 | 4 | 4  | 3 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 74               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 3 | 5 | 5  | 5 | 4 | 5 | 5  | 5 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 75               | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 5 | 5 | 4 | 4  | 5 | 3 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 76               | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 5 | 5 | 4  | 4 | 4 | 4 | 5  | 4 | 5 | 5 | 5  | 4 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 77               | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 5 | 5 | 4  | 4 | 4 | 4 | 5  | 4 | 5 | 5 | 5  | 4 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 78               | 5 | 4 | 5 | 4 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 4 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 79               | 5 | 3 | 4 | 3 | 3  | 4 | 5 | 4 | 5  | 4 | 4 | 3 | 4  | 4 | 4 | 4 | 3  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 80               | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 5 | 4 | 5  | 4 | 4 | 5 | 4  | 4 | 3 | 4 | 4  | 5 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 81               | 5 | 4 | 4 | 5 | 4  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 4 | 4 | 5  | 4 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 82               | 5 | 4 | 4 | 4 | 5  | 5 | 5 | 4 | 5  | 5 | 3 | 5 | 4  | 5 | 5 | 5 | 4  | 5 | 3 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 83               | 3 | 2 | 3 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 84               | 5 | 5 | 4 | 4 | 4  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 4 | 4 | 5  | 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 85               | 4 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5 | 5 | 5 | 4  | 4 | 2 | 3 | 4  | 4 | 4 | 4 | 5  | 3 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 86               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 87               | 5 | 4 | 4 | 4 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 4 | 4  | 5 | 3 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 88               | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 5 | 4 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 89               | 5 | 3 | 4 | 4 | 5  | 5 | 4 | 4 | 5  | 4 | 5 | 5 | 4  | 4 | 5 | 4 | 5  | 4 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 90               | 3 | 5 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 4  | 5 | 4 | 5 | 5  | 5 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 91               | 4 | 5 | 3 | 4 | 5  | 4 | 4 | 3 | 3  | 4 | 4 | 5 | 5  | 3 | 3 | 4 | 4  | 5 | 3 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 92               | 5 | 4 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 4  | 4 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 | 4 | 5  | 5 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 93               | 4 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4 | 4 | 3 | 3  | 3 | 3 | 2 | 3  | 3 | 3 | 4 | 3  | 3 | 2 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 94               | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4 | 4 | 4 | 2  | 3 | 3 | 2 | 3  | 3 | 3 | 3 | 3  | 3 | 2 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 95               | 5 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4 | 4 | 3 | 2  | 4 | 3 | 2 | 3  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 2 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 96               | 3 | 2 | 2 | 3 | 3  | 4 | 4 | 4 | 1  | 3 | 2 | 2 | 2  | 3 | 3 | 3 | 3  | 3 | 2 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 97               | 3 | 2 | 2 | 3 | 3  | 3 | 3 | 2 | 1  | 2 | 2 | 2 | 3  | 3 | 2 | 2 | 2  | 1 | 2 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 98               | 5 | 2 | 2 | 3 | 3  | 4 | 4 | 3 | 2  | 4 | 3 | 2 | 3  | 3 | 4 | 2 | 3  | 2 | 2 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 99               | 4 | 4 | 3 | 4 | 4  | 3 | 3 | 3 | 3  | 3 | 3 | 3 | 4  | 3 | 3 | 3 | 3  | 4 | 3 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |

| PERSEPSI GO FOOD |   |   |   |   |   |    |    |    |    |   |   |   |   |   |    |    |    |    |   |
|------------------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|---|---|---|---|---|----|----|----|----|---|
| RESP             | T | T | T | T | T | R  | R  | R  | R  | A | A | A | E | E | E  | R  | R  | R  | R |
| ONDE             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | E  | E  | E  | E  | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3  | E  | E  | E  | E |
| N                |   |   |   |   |   | S1 | S2 | S3 | S4 |   |   |   |   |   | L1 | L2 | L3 | L4 |   |
| 100              | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5  | 5  | 4  | 5  | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 5 |

| PERSEPSI GO FOOD (Saat Pandemi) |   |   |   |   |   |    |    |    |    |   |   |   |   |   |    |    |    |    |   |
|---------------------------------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|---|---|---|---|---|----|----|----|----|---|
| RESP                            | T | T | T | T | T | R  | R  | R  | R  | A | A | A | E | E | E  | R  | R  | R  | R |
| ONDE                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | E  | E  | E  | E  | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3  | E  | E  | E  | E |
| N                               |   |   |   |   |   | S1 | S2 | S3 | S4 |   |   |   |   |   | L1 | L2 | L3 | L4 |   |
| 1                               | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  |   |
| 2                               | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 5  |   |
| 3                               | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4  | 4  | 3  | 2  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2  | 3  | 2  | 2  |   |
| 4                               | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4  | 3  | 3  | 2  | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 2  |   |
| 5                               | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 4  | 4  | 2  | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3  | 2  | 3  | 2  |   |
| 6                               | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4  | 3  | 3  | 2  | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3  | 2  | 2  | 2  |   |
| 7                               | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3  | 5  | 5  | 5  |   |
| 8                               | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4  | 4  | 4  | 4  |   |
| 9                               | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4  | 4  | 4  | 4  |   |
| 10                              | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  |   |
| 11                              | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |   |
| 12                              | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3  | 2  | 3  | 2  |   |
| 13                              | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  |   |
| 14                              | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4  | 4  | 3  | 2  | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2  | 2  | 3  | 2  |   |
| 15                              | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 4  | 3  | 2  | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3  | 2  | 3  | 2  |   |
| 16                              | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3  | 4  | 4  | 2  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2  | 3  | 3  | 2  |   |
| 17                              | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  |   |
| 18                              | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  |   |
| 19                              | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5  | 5  | 4  | 5  | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  |   |
| 20                              | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4  | 5  | 5  | 5  |   |

| HARAPAN GO FOOD |   |   |   |   |   |    |    |    |    |   |   |   |   |   |    |    |    |    |   |
|-----------------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|---|---|---|---|---|----|----|----|----|---|
| RESP            | T | T | T | T | T | R  | R  | R  | R  | A | A | A | E | E | E  | R  | R  | R  | R |
| ONDE            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | E  | E  | E  | E  | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3  | E  | E  | E  | E |
| N               |   |   |   |   |   | S1 | S2 | S3 | S4 |   |   |   |   |   | L1 | L2 | L3 | L4 |   |
| 1               | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5  | 4  | 4  | 5  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  | 4 |

| HARAPAN GO FOOD |   |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
|-----------------|---|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|--|----|--|--|--|----|--|--|--|----|--|--|--|----|--|--|--|
| RESP            | T | T | T | T | T  | R | R | R | R  | A | A | A | E  | E | E | R | R  | R | R |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| ONDE            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  | E | E | E | E  | 1 | 2 | 3 | 1  | 2 | 3 | E | E  | E | E |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| N               |   |   |   |   | S1 |   |   |   | S2 |   |   |   | S3 |   |   |   | S4 |   |   |  | L1 |  |  |  | L2 |  |  |  | L3 |  |  |  | L4 |  |  |  |
| 2               | 5 | 4 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 | 4 | 5  | 4 | 5 | 4 | 4  | 4 | 5 | 3 | 5  | 5 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 3               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 4 | 5  | 4 | 5 | 5 | 5  | 4 | 4 | 5 | 5  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 4               | 5 | 4 | 3 | 2 | 4  | 5 | 3 | 5 | 5  | 3 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 3 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 5               | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 6               | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 4 | 5  | 5 | 5 | 5 | 4  | 4 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 7               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 8               | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 4 | 4  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 9               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 4 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 10              | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 | 4 | 5  | 4 | 5 | 5 | 5  | 4 | 4 | 5 | 4  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 11              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 12              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 13              | 5 | 4 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 14              | 5 | 5 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 4 | 4 | 4  | 4 | 5 | 4 | 5  | 5 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 15              | 5 | 4 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 4  | 5 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 16              | 4 | 3 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 17              | 5 | 5 | 4 | 4 | 4  | 5 | 4 | 4 | 5  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 5 | 5 | 3  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 18              | 5 | 4 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 19              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 20              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 21              | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 4 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 4  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 22              | 5 | 4 | 4 | 5 | 5  | 4 | 5 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 23              | 5 | 4 | 5 | 4 | 5  | 4 | 5 | 4 | 4  | 3 | 4 | 5 | 4  | 5 | 4 | 4 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 24              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 25              | 3 | 4 | 5 | 5 | 5  | 4 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 4 | 5 | 4  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 26              | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 5 | 4 | 4  | 4 | 3 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 27              | 5 | 3 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 4 | 5  | 4 | 5 | 5 | 5  | 4 | 5 | 5 | 4  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 28              | 5 | 5 | 5 | 4 | 4  | 5 | 5 | 4 | 5  | 4 | 5 | 4 | 5  | 4 | 5 | 5 | 4  | 3 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 29              | 5 | 4 | 3 | 4 | 5  | 4 | 5 | 5 | 3  | 3 | 3 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |

| HARAPAN GO FOOD |   |   |   |   |    |    |    |    |   |   |   |   |    |    |    |    |   |   |   |
|-----------------|---|---|---|---|----|----|----|----|---|---|---|---|----|----|----|----|---|---|---|
| RESP            | T | T | T | T | T  | R  | R  | R  | R | A | A | A | E  | E  | E  | R  | R | R | R |
| ONDE            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  | E  | E  | E  | E | 1 | 2 | 3 | 1  | 2  | 3  | E  | E | E | E |
| N               |   |   |   |   | S1 | S2 | S3 | S4 |   |   |   |   | L1 | L2 | L3 | L4 |   |   |   |
| 30              | 5 | 4 | 4 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4 | 4 | 3 | 3 | 4  | 5  | 4  | 5  | 4 | 5 | 5 |
| 31              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4 | 5 | 5 | 4 | 5  | 4  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 32              | 5 | 4 | 4 | 5 | 5  | 4  | 5  | 4  | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 3  | 4 | 4 | 4 |
| 33              | 4 | 5 | 4 | 3 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 1 | 1 | 4  | 4  | 4  | 4  | 5 | 5 | 5 |
| 34              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 35              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 4 |
| 36              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 37              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 38              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 3 | 3 | 5 |
| 39              | 5 | 3 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 40              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 41              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4 | 5 | 4 |
| 42              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 43              | 5 | 4 | 4 | 5 | 4  | 5  | 5  | 4  | 5 | 4 | 4 | 5 | 5  | 4  | 4  | 5  | 4 | 4 | 5 |
| 44              | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  | 5 | 4 | 5 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4 | 5 | 5 |
| 45              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 4  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 46              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 3 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 47              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 48              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 49              | 5 | 4 | 4 | 5 | 4  | 5  | 5  | 4  | 5 | 4 | 4 | 5 | 5  | 4  | 4  | 5  | 4 | 4 | 5 |
| 50              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 51              | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5  | 4  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 52              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 53              | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 | 4 | 4  | 5  | 4  | 4  | 3 | 3 | 4 |
| 54              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 4  | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 3 |
| 55              | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 5 | 5 | 4 |
| 56              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 57              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  | 5 | 5 | 5 |

| HARAPAN GO FOOD |   |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
|-----------------|---|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|--|----|--|--|--|----|--|--|--|----|--|--|--|----|--|--|--|
| RESP            | T | T | T | T | T  | R | R | R | R  | A | A | A | E  | E | E | R | R  | R | R |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| ONDE            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  | E | E | E | E  | 1 | 2 | 3 | 1  | 2 | 3 | E | E  | E | E |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| N               |   |   |   |   | S1 |   |   |   | S2 |   |   |   | S3 |   |   |   | S4 |   |   |  | L1 |  |  |  | L2 |  |  |  | L3 |  |  |  | L4 |  |  |  |
| 58              | 5 | 4 | 4 | 5 | 4  | 5 | 5 | 5 | 5  | 4 | 5 | 4 | 5  | 5 | 4 | 4 | 5  | 5 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 59              | 4 | 3 | 4 | 4 | 5  | 5 | 5 | 4 | 5  | 5 | 5 | 5 | 4  | 4 | 5 | 5 | 5  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 60              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 61              | 4 | 4 | 5 | 4 | 5  | 4 | 4 | 4 | 3  | 5 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 62              | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 4  | 4 | 4 | 5 | 4  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 63              | 5 | 4 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 4  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 64              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 65              | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 66              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 67              | 5 | 5 | 4 | 5 | 4  | 5 | 5 | 5 | 5  | 4 | 4 | 4 | 5  | 4 | 4 | 5 | 4  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 68              | 5 | 4 | 4 | 5 | 4  | 5 | 5 | 5 | 5  | 4 | 4 | 4 | 5  | 4 | 4 | 5 | 4  | 5 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 69              | 5 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4 | 4 | 3 | 3  | 3 | 2 | 3 | 3  | 3 | 3 | 5 | 4  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 70              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 4 | 5 | 4 | 4  | 4 | 5 | 4 | 4  | 5 | 4 | 4 | 4  | 5 | 3 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 71              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 72              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 73              | 4 | 4 | 3 | 4 | 5  | 4 | 4 | 5 | 5  | 5 | 3 | 4 | 4  | 3 | 3 | 4 | 4  | 3 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 74              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 3 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 75              | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 4 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 76              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 77              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 78              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 79              | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 5 | 4 | 4  | 3 | 3 | 5 | 5  | 5 | 4 | 4 | 4  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 80              | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 81              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 82              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 4  | 5 | 4 | 5 | 5  | 5 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 83              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 84              | 5 | 5 | 4 | 5 | 4  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 85              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 4 | 5 | 5  | 2 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |

| HARAPAN GO FOOD |   |   |   |   |   |    |    |    |    |   |   |   |   |   |    |    |    |    |   |
|-----------------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|---|---|---|---|---|----|----|----|----|---|
| RESP            | T | T | T | T | T | R  | R  | R  | R  | A | A | A | E | E | E  | R  | R  | R  | R |
| ONDE            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | E  | E  | E  | E  | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3  | E  | E  | E  | E |
| N               |   |   |   |   |   | S1 | S2 | S3 | S4 |   |   |   |   |   | L1 | L2 | L3 | L4 |   |
| 86              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |   |
| 87              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |   |
| 88              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |   |
| 89              | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4  | 5  | 4  | 5  | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  |   |
| 90              | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  |   |
| 91              | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 5  | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3  | 5  | 4  | 4  |   |
| 92              | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 4  | 5  | 5  | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |   |
| 93              | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |   |
| 94              | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  |   |
| 95              | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |   |
| 96              | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  |   |
| 97              | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2  | 2  | 2  | 1  | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 5  |   |
| 98              | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4  | 2  | 3  | 2  | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |   |
| 99              | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  |   |
| 100             | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 4  | 5  | 4  |   |

| HARAPAN GO FOOD (Saat Pandemi) |   |   |   |   |   |    |    |    |    |   |   |   |   |   |    |    |    |    |   |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|---|---|---|---|---|----|----|----|----|---|
| RESP                           | T | T | T | T | T | R  | R  | R  | R  | A | A | A | E | E | E  | R  | R  | R  | R |
| ONDE                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | E  | E  | E  | E  | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3  | E  | E  | E  | E |
| N                              |   |   |   |   |   | S1 | S2 | S3 | S4 |   |   |   |   |   | L1 | L2 | L3 | L4 |   |
| 1                              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |   |
| 2                              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 5  |   |
| 3                              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4  | 5  | 5  | 5  |   |
| 4                              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |   |
| 5                              | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |   |
| 6                              | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4  | 4  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4  | 5  | 5  | 5  |   |
| 7                              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 4  | 4  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  |   |
| 8                              | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 4  | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 5  | 5  |   |
| 9                              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 4  | 5  |   |
| 10                             | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  |   |

| HARAPAN GO FOOD (Saat Pandemi) |   |   |   |   |   |    |    |    |    |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| RESP<br>ONDE<br>N              | T | T | T | T | T | R  | R  | R  | R  | A | A | A | E | E | E | R  | R  | R  | R  |
|                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | S1 | S2 | S3 | S4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | L1 | L2 | L3 | L4 |
| 11                             | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 12                             | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 5  | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 13                             | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 14                             | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 15                             | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 16                             | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 17                             | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 18                             | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 4  | 5  | 5  |
| 19                             | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4  | 5  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 20                             | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |

| PERSEPSI GO RIDE  |   |   |   |   |   |    |    |    |    |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |
|-------------------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| RESP<br>OND<br>EN | T | T | T | T | T | R  | R  | R  | R  | A | A | A | E | E | E | R  | R  | R  | R  |
|                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | S1 | S2 | S3 | S4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | L1 | L2 | L3 | L4 |
| 1                 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5  | 5  | 3  | 3  | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5  | 4  | 4  | 3  |
| 2                 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5  | 5  | 4  | 4  | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 2  |
| 3                 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 4  | 5  | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 5  | 4  | 5  |
| 4                 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 4  | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 5                 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  | 5  | 5  | 5  |
| 6                 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4  | 5  | 5  | 3  | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4  | 5  | 5  | 3  |
| 7                 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  |
| 8                 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3  | 4  | 3  | 5  |
| 9                 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 4  | 5  | 5  |
| 10                | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 4  |
| 11                | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 4  |
| 12                | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4  | 5  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  | 4  | 3  | 4  |
| 13                | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 14                | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 15                | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5  | 5  | 5  | 4  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5  | 4  | 4  | 5  |
| 16                | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 17                | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 3  | 2  | 4  |
| 18                | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |

| PERSEPSI GO RIDE |   |   |   |   |    |    |    |    |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |
|------------------|---|---|---|---|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| RESP             | T | T | T | T | T  | R  | R  | R  | R | A | A | A | E | E | E | R  | R  | R  | R  |
| OND              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  | E  | E  | E  | E | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | E  | E  | E  | E  |
| EN               |   |   |   |   | S1 | S2 | S3 | S4 |   |   |   |   |   |   |   | L1 | L2 | L3 | L4 |
| 19               | 4 | 5 | 4 | 5 | 4  | 4  | 4  | 3  | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 20               | 5 | 4 | 5 | 4 | 4  | 5  | 5  | 4  | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 21               | 5 | 3 | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 4  | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 22               | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 5  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 23               | 4 | 5 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 24               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 25               | 5 | 4 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 26               | 5 | 4 | 5 | 4 | 4  | 5  | 5  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 27               | 5 | 4 | 3 | 3 | 2  | 4  | 4  | 5  | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 28               | 5 | 5 | 4 | 4 | 4  | 3  | 5  | 4  | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5  | 4  | 3  | 3  |
| 29               | 4 | 4 | 3 | 3 | 3  | 4  | 4  | 3  | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 30               | 5 | 4 | 2 | 4 | 3  | 5  | 5  | 5  | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5  | 2  | 3  | 4  |
| 31               | 4 | 2 | 3 | 4 | 2  | 4  | 5  | 4  | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 5  | 3  |
| 32               | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3  | 5  | 5  | 4  |
| 33               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 34               | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 35               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 36               | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5  | 4  | 5  | 5  |
| 37               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 38               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 39               | 4 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 40               | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 41               | 5 | 5 | 4 | 4 | 3  | 5  | 5  | 5  | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5  | 3  | 4  |
| 42               | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 43               | 5 | 4 | 4 | 5 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4  | 4  | 5  | 4  |
| 44               | 5 | 4 | 4 | 4 | 3  | 4  | 4  | 4  | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4  | 4  | 5  | 4  |
| 45               | 4 | 5 | 5 | 4 | 3  | 4  | 5  | 5  | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4  | 3  | 5  | 3  |
| 46               | 4 | 5 | 3 | 4 | 3  | 4  | 3  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4  | 3  | 5  | 4  |
| 47               | 5 | 4 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 48               | 5 | 3 | 3 | 5 | 3  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 4  | 5  | 4  |
| 49               | 5 | 4 | 4 | 5 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4  | 4  | 5  | 4  |
| 50               | 5 | 4 | 4 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5  | 4  | 4  | 3  |
| 51               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 4  |

| PERSEPSI GO RIDE |   |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
|------------------|---|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|--|----|--|--|--|----|--|--|--|----|--|--|--|----|--|--|--|
| RESP             | T | T | T | T | T  | R | R | R | R  | A | A | A | E  | E | E | R | R  | R | R |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| OND              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  | E | E | E | E  | 1 | 2 | 3 | 1  | 2 | 3 | E | E  | E | E |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| EN               |   |   |   |   | S1 |   |   |   | S2 |   |   |   | S3 |   |   |   | S4 |   |   |  | L1 |  |  |  | L2 |  |  |  | L3 |  |  |  | L4 |  |  |  |
| 52               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 4  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 53               | 3 | 3 | 3 | 4 | 2  | 3 | 3 | 3 | 3  | 4 | 4 | 3 | 4  | 5 | 4 | 4 | 4  | 5 | 3 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 54               | 4 | 3 | 5 | 4 | 3  | 4 | 5 | 3 | 3  | 4 | 3 | 3 | 3  | 3 | 3 | 3 | 3  | 3 | 3 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 55               | 5 | 5 | 5 | 5 | 3  | 5 | 5 | 5 | 4  | 5 | 4 | 4 | 5  | 4 | 5 | 5 | 4  | 4 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 56               | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 4 | 5 | 5  | 5 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 57               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 58               | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 3 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 59               | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 4 | 3 | 3 | 3  | 3 | 3 | 3 | 4  | 4 | 3 | 4 | 3  | 3 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 60               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 61               | 4 | 4 | 4 | 3 | 3  | 5 | 5 | 4 | 4  | 4 | 3 | 4 | 5  | 4 | 3 | 4 | 4  | 3 | 3 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 62               | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 5 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 3 | 3 | 4 | 4  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 63               | 5 | 4 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 3 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 64               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 65               | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 5 | 4 | 4  | 4 | 3 | 4 | 5  | 5 | 5 | 5 | 4  | 4 | 3 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 66               | 4 | 5 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 67               | 5 | 5 | 4 | 4 | 3  | 4 | 5 | 5 | 5  | 5 | 4 | 4 | 4  | 5 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 68               | 5 | 5 | 4 | 4 | 4  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 4 | 5  | 4 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 69               | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 5 | 4 | 3  | 3 | 3 | 2 | 3  | 3 | 3 | 3 | 4  | 5 | 3 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 70               | 5 | 4 | 4 | 3 | 4  | 5 | 4 | 4 | 3  | 3 | 4 | 3 | 4  | 3 | 4 | 3 | 5  | 3 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 71               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 72               | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 4 | 4 | 4  | 4 | 5 | 4 | 4  | 4 | 5 | 4 | 4  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 73               | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 5 | 4 | 4  | 5 | 5 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 74               | 5 | 5 | 5 | 5 | 3  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 75               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 76               | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  | 4 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 77               | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  | 4 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 78               | 5 | 4 | 4 | 5 | 2  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 4 | 5  | 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 79               | 5 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5 | 5 | 5 | 4  | 3 | 3 | 3 | 4  | 3 | 4 | 2 | 4  | 5 | 3 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 80               | 5 | 4 | 4 | 4 | 2  | 5 | 5 | 5 | 5  | 4 | 3 | 3 | 3  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 81               | 4 | 4 | 4 | 5 | 3  | 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 5 | 4  | 5 | 5 | 5 | 4  | 4 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 82               | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 4 | 5 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4  | 3 | 4 | 5 | 4  | 4 | 2 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 83               | 4 | 4 | 4 | 4 | 2  | 4 | 4 | 5 | 4  | 4 | 3 | 3 | 3  | 4 | 4 | 3 | 4  | 4 | 4 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 84               | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 4 | 5  | 5 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |

| PERSEPSI GO RIDE |   |   |   |   |    |    |    |    |   |   |   |   |    |    |    |    |   |   |   |
|------------------|---|---|---|---|----|----|----|----|---|---|---|---|----|----|----|----|---|---|---|
| RESP             | T | T | T | T | T  | R  | R  | R  | R | A | A | A | E  | E  | E  | R  | R | R | R |
| OND              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  | E  | E  | E  | E | 1 | 2 | 3 | 1  | 2  | 3  | E  | E | E | E |
| EN               |   |   |   |   | S1 | S2 | S3 | S4 |   |   |   |   | L1 | L2 | L3 | L4 |   |   |   |
| 85               | 4 | 5 | 4 | 5 | 2  | 5  | 5  | 5  | 4 | 5 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 5  | 5 | 5 | 3 |
| 86               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 87               | 5 | 4 | 4 | 4 | 3  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 4 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3 | 5 | 4 |
| 88               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 89               | 5 | 4 | 4 | 5 | 4  | 4  | 5  | 4  | 4 | 4 | 5 | 4 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5 | 4 | 4 |
| 90               | 3 | 4 | 4 | 4 | 3  | 5  | 5  | 5  | 3 | 4 | 5 | 4 | 4  | 4  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |
| 91               | 4 | 4 | 3 | 3 | 3  | 4  | 4  | 3  | 3 | 3 | 4 | 4 | 4  | 3  | 3  | 4  | 5 | 5 | 5 |
| 92               | 5 | 4 | 4 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 5  | 5  | 5 | 4 | 4 |
| 93               | 4 | 3 | 3 | 3 | 2  | 4  | 4  | 4  | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 3  | 2 | 2 | 2 |
| 94               | 5 | 2 | 2 | 3 | 2  | 4  | 4  | 3  | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3 | 3 | 2 |
| 95               | 4 | 2 | 2 | 3 | 2  | 4  | 4  | 4  | 2 | 4 | 3 | 3 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3 | 2 | 2 |
| 96               | 4 | 3 | 3 | 3 | 2  | 4  | 4  | 4  | 2 | 4 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 2  | 2 | 2 | 2 |
| 97               | 4 | 2 | 2 | 2 | 1  | 3  | 3  | 4  | 2 | 3 | 3 | 3 | 2  | 3  | 3  | 3  | 2 | 2 | 1 |
| 98               | 4 | 2 | 2 | 3 | 1  | 4  | 4  | 3  | 2 | 3 | 2 | 4 | 4  | 3  | 3  | 2  | 3 | 2 | 1 |
| 99               | 3 | 4 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 4 | 3 | 4 |
| 100              | 4 | 4 | 4 | 5 | 5  | 4  | 5  | 4  | 4 | 5 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 4  | 4 | 4 | 5 |

| PERSEPSI GO RIDE (Saat Pandemi) |   |   |   |   |    |    |    |    |   |   |   |   |    |    |    |    |   |   |   |
|---------------------------------|---|---|---|---|----|----|----|----|---|---|---|---|----|----|----|----|---|---|---|
| RESP                            | T | T | T | T | T  | R  | R  | R  | R | A | A | A | E  | E  | E  | R  | R | R | R |
| OND                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  | E  | E  | E  | E | 1 | 2 | 3 | 1  | 2  | 3  | E  | E | E | E |
| EN                              |   |   |   |   | S1 | S2 | S3 | S4 |   |   |   |   | L1 | L2 | L3 | L4 |   |   |   |
| 1                               | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4 | 5 | 5 |
| 2                               | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5 | 4 | 4 | 5 | 4  | 4  | 4  | 4  | 5 | 5 | 3 |
| 3                               | 4 | 3 | 2 | 2 | 2  | 4  | 4  | 3  | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 4  | 3  | 2 | 2 | 1 |
| 4                               | 4 | 2 | 2 | 3 | 1  | 3  | 3  | 3  | 2 | 4 | 2 | 3 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3 | 2 | 1 |
| 5                               | 4 | 3 | 2 | 3 | 2  | 4  | 4  | 4  | 2 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 2  | 2 | 2 | 2 |
| 6                               | 4 | 2 | 2 | 4 | 1  | 4  | 4  | 3  | 1 | 3 | 2 | 2 | 3  | 3  | 3  | 2  | 2 | 2 | 2 |
| 7                               | 5 | 3 | 4 | 5 | 3  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 3 | 4 | 4  | 4  | 5  | 3  | 4 | 5 | 3 |
| 8                               | 4 | 3 | 3 | 4 | 3  | 4  | 5  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4 | 4 | 2 |
| 9                               | 5 | 3 | 3 | 4 | 3  | 4  | 4  | 5  | 5 | 5 | 2 | 3 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 3 |
| 10                              | 4 | 3 | 3 | 4 | 3  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 4 | 3 | 4  | 4  | 5  | 4  | 4 | 5 | 4 |
| 11                              | 5 | 3 | 3 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5 | 4 | 3 | 3 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 3 |
| 12                              | 4 | 3 | 2 | 3 | 2  | 3  | 4  | 4  | 2 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3 | 3 | 2 |

| PERSEPSI GO RIDE (Saat Pandemi) |   |   |   |   |   |    |    |    |    |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |
|---------------------------------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| RESP                            | T | T | T | T | T | R  | R  | R  | R  | A | A | A | E | E | E | R  | R  | R  | R  |
| OND                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | E  | E  | E  | E  | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | E  | E  | E  | E  |
| EN                              |   |   |   |   |   | S1 | S2 | S3 | S4 |   |   |   |   |   |   | L1 | L2 | L3 | L4 |
| 13                              | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 4  | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  |    |
| 14                              | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3  | 3  | 4  | 1  | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3  | 3  | 2  |    |
| 15                              | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3  | 3  | 3  | 2  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 2  |    |
| 16                              | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4  | 4  | 3  | 2  | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 2  |    |
| 17                              | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 4  | 3  |    |
| 18                              | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 4  | 5  |    |
| 19                              | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4  | 4  | 5  |    |
| 20                              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 5  | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  |    |

| HARAPAN GO RIDE |   |   |   |   |   |    |    |    |    |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |
|-----------------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| RESP            | T | T | T | T | T | R  | R  | R  | R  | A | A | A | E | E | E | R  | R  | R  | R  |
| OND             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | E  | E  | E  | E  | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | E  | E  | E  | E  |
| EN              |   |   |   |   |   | S1 | S2 | S3 | S4 |   |   |   |   |   |   | L1 | L2 | L3 | L4 |
| 1               | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  |    |
| 2               | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4  | 5  | 4  |    |
| 3               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5  | 4  | 5  |    |
| 4               | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3  | 2  | 4  | 4  | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  |    |
| 5               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  |    |
| 6               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  |    |
| 7               | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 4  | 5  | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 4  |    |
| 8               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  |    |
| 9               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  |    |
| 10              | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5  | 5  | 4  | 5  | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5  | 5  |    |
| 11              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  |    |
| 12              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  |    |
| 13              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  |    |
| 14              | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 5  |    |
| 15              | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4  | 5  | 4  | 4  | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5  | 4  | 5  |    |
| 16              | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  |    |
| 17              | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4  | 5  | 3  | 4  | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3  | 4  | 4  |    |
| 18              | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  |    |

| HARAPAN GO RIDE |   |   |   |   |   |    |    |    |    |   |   |   |   |   |    |    |    |    |   |
|-----------------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|---|---|---|---|---|----|----|----|----|---|
| RESP            | T | T | T | T | T | R  | R  | R  | R  | A | A | A | E | E | E  | R  | R  | R  | R |
| OND             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | E  | E  | E  | E  | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3  | E  | E  | E  | E |
| EN              |   |   |   |   |   | S1 | S2 | S3 | S4 |   |   |   |   |   | L1 | L2 | L3 | L4 |   |
| 19              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 20              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 21              | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 22              | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 5  | 4  | 4 |
| 23              | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4  | 4  | 4  | 4  | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5 |
| 24              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 25              | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5  | 4  | 5  | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 4  | 5  | 5  | 4 |
| 26              | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 |
| 27              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 5  | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5  | 5  | 4  | 5 |
| 28              | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5  | 4  | 4  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 29              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 30              | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 3  | 4 |
| 31              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 32              | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  | 4  | 5  | 4  | 4 |
| 33              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 34              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 35              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 36              | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 37              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 38              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 39              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 40              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 41              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 42              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 43              | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 5  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5 |
| 44              | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 45              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 4  | 5 |
| 46              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 47              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 48              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 49              | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 5  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5 |
| 50              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 51              | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5  | 4  | 5  | 4  | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 5  | 4  | 5 |

| HARAPAN GO RIDE |   |   |   |   |   |    |    |    |    |   |   |   |   |   |    |    |    |    |   |
|-----------------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|---|---|---|---|---|----|----|----|----|---|
| RESP            | T | T | T | T | T | R  | R  | R  | R  | A | A | A | E | E | E  | R  | R  | R  | R |
| OND             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | E  | E  | E  | E  | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3  | E  | E  | E  | E |
| EN              |   |   |   |   |   | S1 | S2 | S3 | S4 |   |   |   |   |   | L1 | L2 | L3 | L4 |   |
| 52              | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 4  | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  |   |
| 53              | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  | 4  | 3  | 3  | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4  | 3  | 3  | 5  | 3 |
| 54              | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4  | 4  | 5  | 5  | 5 |
| 55              | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5  | 5  | 5  | 4  | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4  | 5  | 4  | 4  | 5 |
| 56              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 57              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 58              | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  | 4 |
| 59              | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4  | 4  | 5  | 4  | 4 |
| 60              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 61              | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4  | 3  | 3  | 3  | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3  | 5  | 5  | 4  | 5 |
| 62              | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 4  | 5  | 4  | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 5  | 5 |
| 63              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 64              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 65              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4  | 5  | 4  | 4  | 5 |
| 66              | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 67              | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 |
| 68              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 69              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  | 5 |
| 70              | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4  | 5  | 4  | 5  | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4  | 5  | 5  | 4  | 4 |
| 71              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 72              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 73              | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 5 |
| 74              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 75              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 76              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 77              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 78              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 79              | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 4  | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4  | 2  | 4  | 5  | 3 |
| 80              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 81              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 82              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 83              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 |
| 84              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4 |

| HARAPAN GO RIDE |   |   |   |   |   |    |    |    |    |   |   |   |   |   |    |    |    |    |   |
|-----------------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|---|---|---|---|---|----|----|----|----|---|
| RESP            | T | T | T | T | T | R  | R  | R  | R  | A | A | A | E | E | E  | R  | R  | R  | R |
| OND             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | E  | E  | E  | E  | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3  | E  | E  | E  | E |
| EN              |   |   |   |   |   | S1 | S2 | S3 | S4 |   |   |   |   |   | L1 | L2 | L3 | L4 |   |
| 85              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |   |
| 86              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |   |
| 87              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |   |
| 88              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |   |
| 89              | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 4  | 4  | 4  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  |   |
| 90              | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  |   |
| 91              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 4  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3  | 5  | 5  | 5  |   |
| 92              | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5  | 5  | 4  | 4  | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 4  |   |
| 93              | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  |   |
| 94              | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  |   |
| 95              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4  | 5  | 5  | 5  |   |
| 96              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |   |
| 97              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4  | 5  | 5  | 5  |   |
| 98              | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4  | 5  | 5  | 5  |   |
| 99              | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4  | 5  | 5  | 5  |   |
| 100             | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  |   |

| HARAPAN GO RIDE (Saat Pandemi) |   |   |   |   |   |    |    |    |    |   |   |   |   |   |    |    |    |    |   |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|---|---|---|---|---|----|----|----|----|---|
| RESP                           | T | T | T | T | T | R  | R  | R  | R  | A | A | A | E | E | E  | R  | R  | R  | R |
| OND                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | E  | E  | E  | E  | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3  | E  | E  | E  | E |
| EN                             |   |   |   |   |   | S1 | S2 | S3 | S4 |   |   |   |   |   | L1 | L2 | L3 | L4 |   |
| 1                              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  |   |
| 2                              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  |   |
| 3                              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4  | 5  | 5  | 5  |   |
| 4                              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |   |
| 5                              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 5  | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4  | 4  | 5  | 5  |   |
| 6                              | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  |   |
| 7                              | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  |   |
| 8                              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  |   |
| 9                              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  |   |
| 10                             | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 4  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  |   |

| HARAPAN GO RIDE (Saat Pandemi) |   |   |   |   |   |    |    |    |    |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| RESP                           | T | T | T | T | T | R  | R  | R  | R  | A | A | A | E | E | E | R  | R  | R  | R  |
| OND                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | E  | E  | E  | E  | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | E  | E  | E  | E  |
| EN                             |   |   |   |   |   | S1 | S2 | S3 | S4 |   |   |   |   |   |   | L1 | L2 | L3 | L4 |
| 11                             | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5  | 5  | 4  | 5  |
| 12                             | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 13                             | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 14                             | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 15                             | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 16                             | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 4  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 17                             | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 18                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4  | 4  | 5  | 4  | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 5  |
| 19                             | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 4  | 4  | 5  |
| 20                             | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 4  | 4  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4  | 5  | 5  | 4  |

## BIOGRAFI PENULIS



**Anindita Dwi Putri**, lahir di Kota Malang pada tanggal 18 Mei 1998. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Budi Santoso dan Christina Kwindrawati. Penulis menempuh pendidikan formal di TK Asy Syariah Malang, kemudian melanjutkan pendidikan dasar di SDN Percobaan 1 Malang, kemudian untuk jenjang pendidikan menengah pertama di SMPN 1 Malang dan pada pendidikan menengah atas di SMAN 8 Malang. Kemudian untuk di bangku kuliah penulis melanjutkan di Departemen Teknik Sistem dan Industri Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Dalam masa perkuliahan penulis cukup aktif dalam mengikuti berbagai macam kegiatan, seperti untuk kepanitiaan penulis pernah menjadi *Steering Committee* pada Lascar IEnspirasi HMTI dan Fasilitator Kesehatan pada Gerigi, kemudian penulis juga mengikuti berbagai macam pelatihan seperti LKMM Pra TD, LKMW TD, *Sketch Up* dan AutoCAD. Penulis memiliki pengalaman kerja praktek di perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk di bagian *marketing*