



**KUISIONER PENELITIAN LAPORAN AKHIR**  
**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Grabfood***  
**Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya**

Responden yang terhormat,

Saya merupakan Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya yang saat ini sedang menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Administrasi Bisnis. Penelitian Ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi Grab dalam layanan *Grabfood* Pada Mahasiswa Kost Politeknik Negeri Sriwijaya yang bertempat tinggal di Jalan Lunjuk Jaya.

Semua informasi yang Bapak/Ibu/Sdr/Sdri berikan akan terjaga dengan aman dan tidak akan dipublikasikan. Saya berharap Anda bersedia mengisi secara lengkap semua pernyataan yang ada, karena jika ada satu pernyataan yang tidak terjawab maka akan dapat berdampak terhadap hasil analisis yang akan dilakukan.

Atas Perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Dinda Nur Azmi

**A. Identitas Responden**

Berilah tanda (✓) pada kolom yang tersedia sesuai dengan jawaban Anda!

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :  Perempuan  Laki-Laki

Semester :  II (Dua)  IV (Empat)

VI (Enam)  VIII (Delapan)

Berapa kali Anda membeli makanan melalui Aplikasi Grab (*Grabfood*)?

1-2 kali

5-6 kali

3-4 kali

> 7 kali

**Petunjuk Pengisian: Pilih salah satu jawaban, beri tanda (✓) pada jawaban yang sesuai**

**X1 = Persepsi Kegunaan/Kebermanfaatan**

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Cukup Setuju (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
1.	Aplikasi <i>Grabfood</i> membantu saya menjadi lebih efektif dalam pemesanan makanan					
2.	Aplikasi <i>Grabfood</i> membantu saya lebih cepat dalam pemesanan makanan					

**X2 = Persepsi Kemudahan**

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Cukup Setuju (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
1.	Informasi (seperti bantuan online, pesan di layar ataupun dokumentasi lainnya) yang disediakan dengan aplikasi <i>Grabfood</i> jelas dan mudah dipahami					
2.	Aplikasi <i>Grabfood</i> mudah digunakan untuk pemesanan makanan					

**X3 = Sikap terhadap penggunaan teknologi**

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Cukup Setuju (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
1.	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi <i>Grabfood</i> karena memiliki pilihan restoran dan menu makanan yang lengkap					
2.	Saya menyukai tampilan aplikasi <i>Grabfood</i>					

**X4 = Minat perilaku pengguna**

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Cukup Setuju (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
1.	Saya berminat membeli makanan melalui aplikasi <i>Grabfood</i> karena memiliki pilihan restoran dan menu makanan yang lengkap					
2.	Saya selalu menggunakan aplikasi					

	<i>Grabfood</i> saat ingin memesan makanan					
--	--	--	--	--	--	--

**X5 = Penggunaan yang Sesungguhnya**

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Cukup Setuju (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
1.	Harga yang tercantum pada aplikasi <i>Grabfood</i> sama dengan harga pada toko/restoran					
2.	Perkiraan waktu pemesanan pada aplikasi <i>Grabfood</i> sesuai dengan waktu pengantaran makanan					

**Y = Kepuasan Pelanggan**

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Cukup Setuju (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
1.	Aplikasi <i>Grabfood</i> memiliki kualitas pelayanan yang baik					
2.	Driver <i>Grabfood</i> cepat dalam menanggapi pesanan saya					
3.	Saya merasa puas dengan harga/biaya yang tertera pada aplikasi <i>Grabfood</i>					
4.	Saya merasa puas dengan keadaan makanan yang saya pesan pada aplikasi <i>Grabfood</i>					
5.	Secara keseluruhan saya puas dengan kinerja aplikasi <i>Grabfood</i>					

## UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS MODEL PENERIMAAN TEKNOLOGI

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	10

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11	38.7667	19.633	.834	.887
X12	38.8000	21.200	.692	.897
X21	38.9667	21.482	.483	.911
X22	38.7667	21.013	.721	.895
X31	39.0000	20.138	.707	.896
X32	38.9000	21.403	.687	.897
X41	38.7667	20.392	.765	.892
X42	39.0000	20.897	.693	.896
X51	39.2000	21.752	.432	.915
X52	38.6333	21.137	.782	.893

## UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KEPUASAN PELANGGAN

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y11	16.0000	6.276	.667	.716
Y12	16.2667	6.340	.393	.796
Y13	16.0333	6.447	.711	.715
Y14	16.0333	6.378	.521	.752
Y15	16.7333	4.340	.674	.713

REKAPITULASI DATA RESPONDEN

No	Usia	Jenis Kelamin	Semester	Frekuensi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	19	perempuan	6	> 7 kali	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4
2	20	perempuan	6	> 7 kali	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
3	20	perempuan	6	3-4 kali	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	21	perempuan	6	>7 kali	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	22	perempuan	6	> 7 kali	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3
6	21	perempuan	6	> 7 kali	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
7	20	perempuan	6	> 7 kali	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
8	19	laki-laki	2	5-6 kali	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
9	20	perempuan	6	> 7 kali	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
10	20	perempuan	6	> 7 kali	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
11	20	perempuan	6	3-4 kali	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
12	20	perempuan	6	3-4 kali	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
13	20	laki-laki	4	3-4 kali	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
14	21	perempuan	8	1-2 kali	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2
15	20	laki-laki	6	1-2 kali	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3
16	19	laki-laki	2	5-6 kali	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	21	perempuan	6	1-2 kali	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	2	4	5	5
18	23	laki-laki	6	1-2 kali	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
19	20	laki-laki	6	> 7 kali	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
20	21	perempuan	6	> 7 kali	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	21	perempuan	4	3-4 kali	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
22	20	perempuan	4	> 7 kali	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	19	laki-laki	2	> 7 kali	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
24	21	perempuan	6	3-4 kali	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
25	20	perempuan	4	5-6 kali	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	19	perempuan	4	3-4 kali	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	21	perempuan	6	> 7 kali	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4
28	21	perempuan	6	> 7 kali	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4
29	20	perempuan	6	> 7 kali	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
30	21	laki-laki	6	3-4 kali	3	3	4	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	1



