

LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian

Responden Yth,

Terimakasih atas waktu dan partisipasinya dalam pengisian kuisisioner, saya Christian Geovany Sudarsono, NIM 15.G1.0190, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranat. Dengan ini saya mengambil tugas akhir, mengenai **“EVALUASI TINGKAT KEPUASAN APLIKASI DARI PERSPEKTIF PENGGUNA DENGAN MODEL DELONE DAN MCLEAN (STUDI KASUS : APLIKASI GOJEK DRIVER).”**Demi tercapai hasil yang diinginkan, saya mohon kesediaan anda untuk berpartisipasi dengan mengisi kuesioner ini. Semua informasi yang anda berikan pada kuesioner ini tidak akan disalahgunakan dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

I. Petunjuk Pengisian

Beri tanda centang (√) atau silang (X) pada kolom jawaban yang tersedia dengan keterangan berikut ini:

SS : Sangat Sulit

S : Sulit

M : Mudah

SM : Sangat Mudah

Berikan jawaban anda pada kolom Penjelasan tentang Pengalaman anda

II. Informasi Umum

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Umur :

III. Kuesioner

A. KUALITAS SISTEM

No	Pertanyaan		
1.	Apakah anda merasakan kemudahan dalam menggunakan aplikasi gojek driver ? Berikan alasannya.		
Jelaskan :			
Secara keseluruhan, kemudahan mengakses sistem aplikasi gojek driver berada pada skor....			
Sangat Sulit	Sulit	Mudah	Sangat Mudah
1	2	3	4
2.	Ketika menggunakan aplikasi gojek driver, proses manakah yang sering anda alami, cepat atau lambat? Berikan alasannya.		
Jelaskan :			

Secara keseluruhan, kecepatan dalam mengakses sistem aplikasi gojek driver berada pada skor....			
Sangat Lambat	Lambat	Cepat	Sangat Cepat
1	2	3	4
3.	Apakah aplikasi gojek driver terdapat kesalahan saat menjalankan pesanan? Apakah ada tindak kecurangan yang dilakukan untuk mendapatkan pesanan? Berikan alasannya		
Jelaskan :			
Secara keseluruhan, keandalan dari kerusakan dan kesalahan sistem aplikasi gojek driver berada pada skor....			
Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
1	2	3	4
4.	Menurut anda, apakah aplikasi gojek driver bisa menyesuaikan perubahan pesanan yang diminta oleh costumer ? Berikan alasannya.		
Jelaskan :			
Secara keseluruhan, kemampuan sistem sintak jika terjadi perubahan menu aplikasi terkait dengan pesanan berada pada skor....			
Sangat Tidak Fleksibel	Tidak Fleksibel	Fleksibel	Sangat Fleksibel

1	2	3	4
5.	Apakah fitur yang tersedia didalam aplikasi gojek driver bisa memberikan manfaat dalam mempermudah aktivitas kerja ? Berikan alasannya.		
Jelaskan :			
Secara keseluruhan, mengenai fitur dan fungsi sistem aplikasi gojek driver berada pada skor			
Sangat Tidak Berguna	Tidak Berguna	Berguna	Sangat berguna
1	2	3	4

B. KUALITAS INFORMASI

No	Pertanyaan
1.	Apakah informasi dalam aplikasi gojek driver (seperti informasi pesanan, insentif dan saldo) sudah sesuai dengan yang dibutuhkan ? Berikan alasannya.
Jelaskan :	

Secara keseluruhan, informasi yang diberikan aplikasi gojek driver berada pada skor....			
Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
1	2	3	4
2.	Apakah informasi yang termuat dalam aplikasi gojek driver (seperti pemberitahuan bonus, pesanan, saldo, nama pemesan, nomer HP, alamat tujuan, dll) bisa terhindar dari kesalahan ? Berikan alasannya.		
Jelaskan :			
Secara keseluruhan, informasi yang diberikan aplikasi gojek driver berada pada skor....			
Sangat Tidak Akura	Tidak Akurat	Akurat	Sangat Akurat
1	2	3	4
3.	Apakah informasi yang termuat dalam aplikasi gojek driver (khususnya tentang pemberitahuan bonus/insentif), sesuai dengan waktu yang seharusnya? Berikan alasannya		
Jelaskan :			
Secara keseluruhan, informasi yang diberikan pada aplikasi gojek driver berada pada skor....			
Sangat Tidak Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu	Tepat Waktu	Sangat Tepat Waktu
1	2	3	4

4.	Apakah informasi yang termuat dalam aplikasi gojek driver (khususnya terkait keterangan pesanan) dapat dipercaya? Berikan Alasannya
-----------	---

Jelaskan :

Secara keseluruhan, kebenaran informasi yang diberikan pada sistem aplikasi gojek driver berada pada skor....

Sangat Tidak dipercaya	Tidak Terpercaya	Terpercaya	Sangat Terpercaya
1	2	3	4

C. KUALITAS LAYANAN

No	Pertanyaan
1.	Jika terjadi adanya error atau masalah mengenai pesanan pada aplikasi gojek driver, Apakah call center gojek mampu merespon dengan cepat? Berikan alasannya.

Jelaskan :

Secara keseluruhan, kecepatan respon call center gojek jika terjadi error atau masalah mengenai pesanan berada pada skor...

Sangat Tidak Cepat	Tidak Cepat	Cepat	Sangat Cepat
1	2	3	4
2.	Apakah petugas call center gojek mampu berperan dengan baik dalam mengatasi error atau masalah mengenai pesanan pada aplikasi gojek driver?		
Jelaskan :			
Secara keseluruhan, tentang call center gojek jika terjadi error atau masalah mengenai pesanan berada pada skor....			
Sangat Tidak Mampu	Tidak Mampu	Mampu	Sangat Mampu
1	2	3	4

D. KEPUASAN PENGGUNA

No	Pertanyaan		
1.	Apakah aplikasi gojek driver mampu digunakan secara efisien (dari segi waktu, tenaga, dan biaya? Berikan alasannya.		
Jelaskan :			
Secara keseluruhan, keefisienan pada sistem aplikasi gojek driver berada pada skor....			
Sangat Tidak Efisien	Tidak Efisien	Efisien	Sangat Efisien

1	2	3	4
2.	Apakah aplikasi gojek mampu dgnkana secara efektif dari segi (fitur pilihan chat balasan, auto bid, set nominal cash) Berikan alasannya.		
Jelaskan :			
Secara keseluruhan, keefektifan sistem aplikasi gojek driver dalam memenuhi kebutuhan pengguna berada pada skor....			
Sangat Tidak Efektif	Tidak Efektif	Efektif	Sangat Efektif
1	2	3	4
3.	Menurut anda, apakah semua fitur yang terdapat di dalam aplikasi gojek driver mampu membantu kinerja driver? Berikan alasannya.		
Jelaskan :			
Secara keseluruhan, kepuasan pengguna sistem aplikasi gojek driver berada pada skor....			
Sangat Tidak puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	2	3	4





9.53% PLAGIARISM
APPROXIMATELY

Report #11972826

Latar Belakang Perkembangan teknologi aplikasi pada perangkat bergerak smartphone berbasis Android Google dan iOS Apple saat ini terus berkembang sehingga mengubah cara dan perilaku masyarakat dalam beraktivitas sehari-hari, bahkan sudah digunakan untuk perencanaan strategis system informasi bisnis perusahaan, salah satunya adalah mengembangka teknologi ke arah bisnis transportasi yang modern dengan menggunakan kecanggihan aplikasi. Masyarakat saat ini dimudahkan dengan adanya sarana transportasi online berbasis aplikasi terutama untuk kemudahan pemesanannya dan dapat diakses dimanapun dan kapanpun secara cepat dan real time. Salah satu sarana transportasi online berbasis aplikasi adalah PT Gojek Indonesia, didirikan pada tahun 2010 oleh CEO dan Managing Director Nadiem Makarim bersama rekan. PT Gojek Indonesia kini sudah memiliki lebih dari 1 juta driver gojek yang tersebar di hampir seluruh kota di Indonesia dan terus bertambah. PT Gojek Indonesia memulai perjalanannya pada tahun 2010 dengan layanan pertama yaitu pemesan ojek melalui call center. Kemudian berkembang pesat pada tahun 2015 setelah meluncurkan sebuah aplikasi dengan tiga layanan yaitu, GoRide, GoSend, GoMart. Sejak saat itu gojek semakin berkembang hingga menjadi grup teknologi terkemuka yang melayani jutaan pengguna di Asia Tenggara