

## Lampiran 1

### DAFTAR KUESIONER

No	Item pertanyaan	Penilaian				
		STS	TS	N	S	SS
1	<i>Driver</i> mudah dihubungi	1	2	3	4	5
2	<i>Driver</i> selalu tiba di titik penjemputan dengan cepat	1	2	3	4	5
3	<i>Driver</i> tidak pernah menolak pesanan	1	2	3	4	5
4	<i>Driver</i> selalu menyediakan masker dan haircap	1	2	3	4	5
5	Penampilan <i>Driver</i> selalu rapih dan terlihat segar	1	2	3	4	5
6	Plat nomor kendaraan selalu sesuai dengan aplikasi	1	2	3	4	5
7	<i>Driver</i> selalu menjemput dititik yang telah ditentukan pada peta	1	2	3	4	5
8	<i>Driver</i> penjemput sesuai dengan identitas pada aplikasi	1	2	3	4	5
9	Cara berkendara <i>Driver</i> sangat baik dan tidak ugal-ugalan	1	2	3	4	5
10	Kendaraan yang digunakan dalam kondisi yang baik	1	2	3	4	5
11	<i>Driver</i> mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan	1	2	3	4	5
12	<i>Driver</i> mampu membaca peta dengan baik	1	2	3	4	5
13	<i>Driver</i> berperilaku baik selama berkendara	1	2	3	4	5
14	Pelanggan diantar sesuai dengan tujuan pada aplikasi	1	2	3	4	5

Keterangan:

STS = Sangat tidak setuju

TS = Tidak setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat setuju

## Lampiran 2

No.	Driver mudah dihubungi	Driver selalu tiba di titik penjemputan dengan cepat	Driver tidak pernah menolak pesanan	Driver selalu menyediakan masker dan haircap	Penampilan driver selalu rapih dan terlihat segar
1	4	4	4	3	3
2	2	4	3	3	2
3	4	4	3	2	3
4	4	4	4	3	3
5	5	4	4	4	4
6	4	4	4	1	3
7	4	4	4	4	4
8	4	4	4	3	3
9	4	4	4	3	4
10	2	2	2	1	1
11	4	4	4	3	4
12	4	3	2	2	2
13	4	4	3	3	4
14	4	4	4	4	4
15	3	3	3	2	3
16	3	3	3	2	2
17	3	4	4	2	4
18	4	5	4	1	3
19	3	1	3	2	2
20	3	4	4	4	3
21	4	4	4	4	4
22	4	4	2	2	4
23	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4
25	5	5	2	2	4
26	4	5	5	5	5
27	3	5	3	5	5
28	4	2	2	2	2
29	3	3	4	2	2
30	4	4	4	3	4
31	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3
33	5	5	5	5	4
34	4	4	2	2	2
35	4	4	3	3	3
36	3	4	2	4	3
37	3	3	4	3	3
38	4	4	3	3	4
39	4	3	2	2	2
40	4	4	3	3	3
41	5	4	4	3	5

42	4	4	2	1	2
43	4	3	4	2	3
44	3	4	3	4	4
45	4	4	4	2	5
46	5	4	4	2	3
47	4	4	4	3	3
48	4	4	4	4	4
49	4	4	2	2	2
50	3	3	3	2	2
51	5	3	3	3	5
52	4	4	2	2	2
53	4	2	2	2	3
54	1	4	4	3	4
55	5	4	4	4	4
56	4	3	2	2	3
57	4	4	4	3	4
58	4	4	2	2	2
59	4	2	2	2	2
60	4	4	4	2	2
61	4	4	2	2	2
62	4	3	2	3	2
63	4	3	2	1	2
64	4	4	2	2	2
65	4	3	2	2	2
66	3	4	3	2	2
67	4	4	2	4	4
68	4	4	3	2	3
69	4	4	5	4	3
70	3	3	2	2	2
71	4	3	2	2	3
72	3	3	2	1	3
73	4	4	2	2	3
74	4	4	2	3	3
75	4	4	5	1	3
76	4	4	2	2	3
77	4	3	4	4	3
78	5	5	4	3	4
79	4	3	3	2	4
80	3	3	5	2	4
81	4	4	4	2	2
82	4	4	4	2	2
83	4	4	2	2	2
84	4	3	4	3	3
85	4	3	3	2	2
86	3	3	2	1	2
87	4	2	3	2	2
88	4	4	2	2	2
89	4	3	2	2	2

90	4	4	3	2	3
91	3	3	3	2	2
92	3	4	3	2	3
93	4	3	2	5	5
94	4	4	4	1	1
95	5	4	2	2	3
96	4	5	3	3	3
97	4	4	2	2	2
98	5	3	3	3	5
99	4	4	4	4	3
100	5	5	5	5	5
101	4	3	2	2	3
102	4	4	2	2	4
103	4	4	2	2	3
104	4	4	2	2	2
105	4	3	3	2	3
106	4	3	2	2	2
107	3	3	2	2	4
108	5	5	5	1	2
109	4	4	4	2	3
110	5	4	5	2	3
111	4	3	2	2	2
112	5	5	4	3	4
113	5	4	3	3	4
114	3	4	2	3	2
115	3	3	4	1	3
116	4	4	4	1	2
117	4	3	4	2	3
118	4	2	2	3	2
119	4	3	2	2	3
120	5	5	5	3	2
121	4	2	2	2	2
122	4	3	4	2	2
123	4	2	2	2	2
124	4	2	2	1	3
125	4	4	2	2	2
126	4	4	4	3	4
127	4	3	2	2	3
128	4	4	3	3	2
129	4	2	2	2	3
130	4	4	2	2	3
131	4	4	4	3	3
132	4	3	4	3	3
133	4	4	4	4	3
134	4	4	4	2	3
135	4	4	3	4	1
136	5	4	5	2	4
137	4	4	4	3	3

138	4	4	4	2	3
139	4	4	4	2	4
140	4	4	4	2	4
141	4	4	2	2	2
142	3	3	3	2	3
143	4	3	2	1	2
144	4	4	2	3	3
145	4	4	3	2	3
146	1	4	3	2	4
147	4	4	4	4	4
148	5	5	3	2	3
149	4	5	5	2	2
150	4	4	4	3	3
151	5	5	4	4	4
152	4	3	3	3	3
153	4	4	3	3	3
154	3	3	2	2	3
155	4	4	4	2	3
156	4	2	2	2	3
157	4	3	5	2	4
158	4	4	3	3	3
159	5	4	4	2	3
160	4	2	4	2	3
161	4	4	4	3	3
162	5	3	4	2	3
163	3	4	3	2	3
164	4	4	4	3	4
165	3	3	3	2	2
166	4	4	4	4	4
167	3	4	4	3	3
168	4	3	2	2	4
169	4	3	3	2	2
170	4	3	3	2	3
663		618	538	424	509

Plat nomor	Driver selalu menjemput kendaraan selalu sesuai dengan aplikasi	dititik yang telah ditentukan pada peta	Driver dengan identitas pada aplikasi	Cara berkendara baik dan tidak ugal-ugalan	Kendaraan yang digunakan dalam kondisi yang baik
3	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3
4	5	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	3
5	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
2	1	2	1	1	2
4	4	4	4	4	4
2	5	4	4	4	3
4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4
4	5	5	4	4	5
2	4	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
2	4	2	4	4	4
3	3	4	4	4	4
4	4	2	5	5	5
2	4	5	2	2	4
5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5
2	4	3	2	2	3
4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
3	5	5	4	4	4
4	4	4	2	2	4
4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	3
4	5	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4
2	4	3	3	3	2
4	4	4	5	5	5

3	4	4	4	4
2	4	4	4	4
4	4	4	4	5
5	5	5	5	5
4	5	5	5	5
2	4	4	4	4
4	4	4	4	4
2	2	2	3	3
3	4	4	3	3
5	3	5	5	5
2	4	4	2	2
2	3	3	3	3
5	4	4	4	4
4	4	5	4	4
3	4	3	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	3	4
2	2	5	2	3
2	4	2	4	4
2	4	4	2	4
3	3	4	4	3
2	4	4	4	4
2	4	2	4	3
3	4	4	4	4
2	4	2	2	4
4	4	4	3	3
4	3	4	3	3
2	2	4	2	2
3	3	4	3	4
2	4	3	4	4
4	3	4	3	3
2	4	4	3	3
5	4	4	5	5
2	4	3	4	4
5	4	3	5	4
3	4	3	3	4
3	3	4	3	4
5	4	4	5	5
3	4	3	4	4
4	4	4	4	2
4	3	4	4	4
4	3	4	4	4
4	2	4	3	3
3	4	3	3	3
2	4	4	2	3
2	4	4	3	4
2	4	2	2	3

3	4	4	4	4
2	3	3	3	3
4	4	5	3	4
5	4	5	5	5
4	4	4	4	3
4	5	4	4	4
3	4	4	3	3
2	4	4	4	4
5	3	5	5	5
3	4	4	4	4
3	5	5	5	5
4	4	4	4	4
2	4	2	5	4
3	4	4	4	4
2	4	4	4	2
4	4	4	3	3
3	4	3	3	3
3	4	4	3	4
3	5	3	4	4
2	4	4	4	4
4	5	5	4	4
4	2	4	5	3
5	5	5	5	5
2	3	5	4	4
4	3	4	4	3
3	4	4	3	3
4	4	4	4	4
2	5	4	1	4
3	2	4	3	2
4	4	4	2	3
4	5	5	4	4
2	4	4	2	4
2	2	4	4	3
2	4	4	2	4
3	3	3	4	3
4	4	4	4	3
4	4	4	4	4
4	2	4	4	3
3	4	4	3	4
4	4	4	2	3
2	4	4	2	4
4	4	4	4	3
3	4	3	4	4
4	4	4	4	4
4	4	3	4	4
2	5	2	3	3
4	4	4	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4

4	4	5	4	4
3	4	4	4	4
3	4	4	4	4
2	4	4	4	4
3	3	4	3	3
3	4	3	2	3
2	4	3	4	2
3	5	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
2	5	3	4	4
2	4	5	5	4
4	4	4	4	4
4	4	4	5	4
4	4	4	3	3
2	3	3	3	3
4	4	4	5	5
4	4	4	2	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	4
3	4	4	4	3
4	4	4	2	4
3	4	3	4	4
4	3	4	3	4
4	4	4	4	3
4	4	5	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	4	4	4	4
4	4	4	5	4
3	3	3	3	3
4	4	4	3	4
564	657	651	623	635

Driver mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan	Driver mampu membaca peta dengan baik	Driver berperilaku baik selama berkendara	Pelanggan diantar sesuai dengan tujuan sesuai dengan aplikasi
4	3	4	4
3	3	4	4
4	4	4	4
4	3	4	4
4	4	4	5
3	4	4	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
2	2	2	3
4	4	4	4
4	4	4	5
4	3	4	5
4	4	4	4
3	2	3	3
3	3	3	4
4	4	4	4
4	4	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	4	3	4
4	4	5	4
4	4	4	5
4	4	5	5
5	5	5	5
4	3	4	4
3	3	3	4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	3
4	5	5	5
4	3	3	3
4	4	4	4
5	3	4	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	3	4	4
5	4	5	5

4	3	4	4
4	4	4	4
5	4	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	3	3	4
5	5	5	5
3	3	4	4
4	3	4	4
3	5	4	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	4	4
3	3	3	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	4	5
4	2	4	4
4	3	4	4
4	4	4	5
4	4	3	4
3	4	4	5
4	4	3	5
3	2	3	3
4	3	3	3
3	3	4	4
4	4	3	4
4	4	4	4
4	5	5	5
4	4	3	4
4	4	4	5
4	3	4	5
5	5	5	4
4	4	4	4
4	3	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	2	4	3
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	4	3

4	3	4	4
3	3	3	4
4	3	4	4
4	4	5	5
3	3	4	4
5	4	4	4
3	3	3	4
4	4	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
3	3	4	4
4	4	5	5
4	3	5	4
4	2	4	4
4	4	4	4
4	3	3	4
4	3	4	4
4	4	4	5
4	4	4	4
4	4	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	5
4	3	4	4
3	3	4	4
4	4	4	4
4	3	4	4
3	2	3	4
4	4	4	4
5	4	4	4
4	3	4	5
3	2	3	4
4	3	4	4
3	3	4	4
3	3	4	4
4	4	4	4
3	3	4	4
3	2	3	5
4	2	3	4
4	4	4	4
3	4	4	5
3	3	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	3	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4

4	5	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	3	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	5
4	4	4	4
4	3	4	4
4	4	5	5
3	3	3	4
4	4	4	4
3	2	3	4
4	4	4	5
4	2	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
3	4	4	4
2	4	2	4
4	3	4	4
3	3	3	4
3	4	3	4
4	5	5	5
4	3	3	4
4	4	4	4
4	4	4	4
5	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
655	620	672	712

**Lampiran 3**

*Statistics*

		Driver mudah dihubungi	Driver selalu tiba di titik penjemputan dengan cepat	Driver tidak pernah menolak pesanan	Driver selalu menyediakan masker dan haircap	Penampilan driver selalu rapih dan terlihat segar	Plat nomor kendaraan selalu sesuai dengan aplikasi	Driver selalu menjemput dititik yang telah ditentukan pada peta	Driver penjemput sesuai dengan identitas pada aplikasi	Cara berkendara driver sangat baik dan tidak ugal-ugalan	Kendaraan yang digunakan dalam kondisi yang baik	Driver mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan	Driver mampu membaca peta dengan baik	Driver berperilaku baik selama berkendara	Pelanggan diantar sesuai dengan tujuan sesuai dengan aplikasi
<i>N</i>	<i>Valid</i>	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170
	<i>Missing</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Mean</i>		3,90	3,64	3,16	2,49	2,99	3,32	3,86	3,83	3,66	3,74	3,85	3,65	3,95	4,19
<i>Median</i>		4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
<i>Mode</i>		4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<i>Std. Deviation</i>		0,659	0,759	0,977	0,912	0,887	0,969	0,696	0,730	0,890	0,710	0,582	0,741	0,594	0,510
<i>Variance</i>		0,434	0,576	0,955	0,831	0,787	0,940	0,485	0,533	0,792	0,503	0,339	0,549	0,353	0,260
<i>Range</i>		4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2
<i>Sum</i>		663	618	538	424	509	564	657	651	623	635	655	620	672	712

## Lampiran 4

### Anti-image Matrices

	Driver mudah dihubungi		
		Driver selalu tiba di titik penjemputan dengan cepat	Driver tidak pernah menolak pesanan
Anti-image Covariance	Driver mudah dihubungi	0,807	-0,079
	Driver selalu tiba di titik penjemputan dengan cepat	-0,079	0,615
	Driver tidak pernah menolak pesanan	-0,078	-0,084
	Driver selalu menyediakan masker dan haircap	0,019	-0,127
	Penampilan driver selalu rapih dan terlihat segar	-0,014	0,021
	Plat nomor kendaraan selalu sesuai dengan aplikasi	0,098	0,060
	Driver selalu menjemput dititik yang telah ditentukan pada peta	0,016	-0,157
	Driver penjemput sesuai dengan identitas pada aplikasi	-0,093	-0,046
	Cara berkendara driver sangat baik dan tidak ugal-ugalan	0,044	-0,110
	Kendaraan yang digunakan dalam kondisi yang baik	-0,024	0,011
	Driver mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan	-0,088	0,027
	Driver mampu membaca peta dengan baik	0,028	-0,051
	Driver berperilaku baik dan sopan selama berkendara	-0,035	-0,019
	Pelanggan diantar sesuai dengan tujuan sesuai dengan aplikasi	-0,081	0,066

Anti-image Correlation	Driver mudah dihubungi	.860 <sup>a</sup>	-0,113	-0,114
	Driver selalu tiba di titik penjemputan dengan cepat	-0,113	.882 <sup>a</sup>	-0,139
	Driver tidak pernah menolak pesanan	-0,114	-0,139	.818 <sup>a</sup>
	Driver selalu menyediakan masker dan haircap	0,027	-0,200	-0,149
	Penampilan driver selalu rapih dan terlihat segar	-0,024	0,039	0,000
	Plat nomor kendaraan selalu sesuai dengan aplikasi	0,145	0,101	-0,159
	Driver selalu menjemput dititik yang telah ditentukan pada peta	0,023	-0,266	-0,181
	Driver penjemput sesuai dengan identitas pada aplikasi	-0,123	-0,070	-0,074
	Cara berkendara driver sangat baik dan tidak ugal-ugalan	0,070	-0,200	-0,210
	Kendaraan yang digunakan dalam kondisi yang baik	-0,041	0,022	-0,116
	Driver mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan	-0,149	0,052	0,270
	Driver mampu membaca peta dengan baik	0,046	-0,095	-0,209
	Driver berperilaku baik dan sopan selama berkendara	-0,062	-0,038	0,087
	Pelanggan diantar sesuai dengan tujuan sesuai dengan aplikasi	-0,118	-0,001	0,113

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

### Anti-image Matrices

Driver selalu menyediakan masker dan haircap	Penampilan driver selalu rapih dan terlihat segar	Plat nomor kendaraan selalu sesuai dengan aplikasi	Driver selalu menjemput dititik yang telah ditentukan pada peta	Driver penjemput sesuai dengan identitas pada aplikasi	Cara berkendara driver sangat baik dan tidak ugah-ugalan
0,019	-0,014	0,098	0,016	-0,093	0,044
-0,127	0,021	0,060	-0,157	-0,046	-0,110
-0,092	0,000	-0,092	-0,104	-0,047	-0,113
0,648	-0,220	-0,041	0,027	0,050	0,013
-0,220	0,455	-0,084	0,054	-0,023	-0,007
-0,041	-0,084	0,572	-0,001	-0,216	-0,112
0,027	0,054	-0,001	0,563	0,038	0,109
0,050	-0,023	-0,216	0,038	0,705	0,041
0,013	-0,007	-0,112	0,109	0,041	0,490
0,058	-0,145	-0,030	-0,075	-0,027	-0,065
-0,095	0,006	0,027	-0,121	-0,058	-0,057
0,051	-0,076	-0,046	-0,024	0,034	0,001
0,039	-0,031	0,009	-0,063	0,007	-0,116
-0,039	-0,013	0,009	-0,094	-0,107	-0,056

0,027	-0,024	0,145	0,023	-0,123	0,070
-0,200	0,039	0,101	-0,266	-0,070	-0,200
-0,149	0,000	-0,159	-0,181	-0,074	-0,210
.781 <sup>a</sup>	-0,405	-0,067	0,044	0,074	0,023
-0,405	.865 <sup>a</sup>	-0,164	0,108	-0,041	-0,014
-0,067	-0,164	.851 <sup>a</sup>	-0,001	-0,340	-0,211
0,044	0,108	-0,001	.848 <sup>a</sup>	0,061	0,208
0,074	-0,041	-0,340	0,061	.842 <sup>a</sup>	0,071
0,023	-0,014	-0,211	0,208	0,071	.881 <sup>a</sup>
0,108	-0,323	-0,060	-0,149	-0,048	-0,140
-0,179	0,014	0,054	-0,244	-0,105	-0,124
0,093	-0,166	-0,089	-0,046	0,060	0,002
0,077	-0,073	0,019	-0,135	0,014	-0,266
-0,063	-0,026	0,016	-0,164	-0,167	-0,105

### Anti-image Matrices

Kendaraan yang digunakan dalam kondisi yang baik	Driver mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan	Driver mampu membaca peta dengan baik	Driver berperilaku baik dan sopan selama berkendara	Pelanggaran diantar sesuai dengan tujuan sesuai dengan aplikasi
-0,024	-0,088	0,028	-0,035	-0,081
0,011	0,027	-0,051	-0,019	-0,001
-0,059	0,136	-0,109	0,042	0,066
0,058	-0,095	0,051	0,039	-0,039
-0,145	0,006	-0,076	-0,031	-0,013
-0,030	0,027	-0,046	0,009	0,009
-0,075	-0,121	-0,024	-0,063	-0,094
-0,027	-0,058	0,034	0,007	-0,107
-0,065	-0,057	0,001	-0,116	-0,056
0,443	-0,082	-0,042	-0,027	0,003
-0,082	0,435	-0,110	-0,119	0,077
-0,042	-0,110	0,466	-0,045	-0,089
-0,027	-0,119	-0,045	0,391	-0,144
0,003	0,077	-0,089	-0,144	0,577

-0,041	-0,149	0,046	-0,062	-0,118
0,022	0,052	-0,095	-0,038	-0,001
-0,116	0,270	-0,209	0,087	0,113
0,108	-0,179	0,093	0,077	-0,063
-0,323	0,014	-0,166	-0,073	-0,026
-0,060	0,054	-0,089	0,019	0,016
-0,149	-0,244	-0,046	-0,135	-0,164
-0,048	-0,105	0,060	0,014	-0,167
-0,140	-0,124	0,002	-0,266	-0,105
.920 <sup>a</sup>	-0,188	-0,092	-0,064	0,005
-0,188	.840 <sup>a</sup>	-0,244	-0,289	0,153
-0,092	-0,244	.923 <sup>a</sup>	-0,106	-0,172
-0,064	-0,289	-0,106	.896 <sup>a</sup>	-0,303
0,005	0,153	-0,172	-0,303	.880 <sup>a</sup>