

# **TUGAS PROJEK OBSERVASI**

## **STATISTIKA**

### **JUDUL**

**(Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan  
Aplikasi Grab di Kawasan Kuningan)**



**Disusun Oleh Kelompok 4 :**

1. Anjar Tejakusumah (20230810128)
2. Asep Haryana Saputra (20230810043)
3. Muhammad Rizal Nurfirdaus (20230810088)

**TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS KUNINGAN  
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN OBSERVASI

Laporan yang berjudul : Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Aplikasi Grab di  
Kawasan Kuningan  
Nama : Muhammad Rizal Nurfirdaus (Kelompok 4)  
NIM : 20230810088  
Mata Kuliah : Statistika  
Program Studi : Teknik Informatika  
Fakultas : Ilmu Komputer

Kuningan, Juni 2024

Dosen Pengampu

Fachrul Madrapriya, ST, M.PSDA

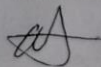
Penulis



Muhammad Rizal Nurfirdaus  
(Perwakilan Kelompok 4)

Mengetahui,

Kurir Grab



(.....*Opik Taw Pik*.....)

## **KATA PENGANTAR**

Dengan penuh rasa syukur dan kebahagiaan, penulis ingin mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya yang telah melimpahkan kelancaran dan kemudahan dalam proses pembuatan tugas proyek untuk mata kuliah statistika ini. Tak terhingga rasa terima kasih kami sampaikan kepada segala pihak yang turut memberikan dukungan, baik secara moral maupun materi, yang sangat berarti dalam kesuksesan penyusunan proyek statistika ini. Kami juga merasa berhutang budi dan mengucapkan penghargaan setinggi-tingginya kepada seluruh anggota kelompok yang telah dengan penuh dedikasi dan kerja keras memberikan kontribusi berharga dalam mewujudkan terlaksananya proyek statistika ini. Semoga segala usaha dan kerja keras yang telah kita lakukan bersama dapat menghasilkan sebuah proyek yang berkualitas dan memberikan manfaat bagi peningkatan pemahaman dan penerapan konsep-konsep statistika dalam kehidupan nyata. Kembali, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam perjalanan proyek ini, dan semoga kerjasama yang baik ini dapat terus terjalin di masa yang akan datang.

Kuningan, 20 Juni 2024

Penyusun

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>C. Tujuan .....</b>	<b>2</b>
<b>D. Manfaat.....</b>	<b>2</b>
<b>E. Hipotesis.....</b>	<b>2</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>4</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>5</b>
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>6</b>
Data Mentah.....	6
2. Analisis Deskriptif.....	11
3. Analisis Grafik.....	11
4. Analisis Inferensia .....	12
5. Pengujian Hipotesis .....	14
6. Analisis Kuesioner.....	14
7. Analisis Multivariate .....	18
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>21</b>
<b>1. Kesimpulan.....</b>	<b>21</b>
<b>2. Saran .....</b>	<b>22</b>

# **BAB 1 PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Statistika adalah cabang ilmu yang mempelajari pengumpulan, analisis, interpretasi, presentasi, dan pengorganisasian data. Disiplin ini berfokus pada penggunaan metode matematika dan statistik untuk memahami dan menjelaskan pola dan variasi dalam data.

statistika dapat ditelusuri ke masa lampau yang cukup jauh. Penggunaan konsep-konsep statistika awalnya terlihat pada zaman kuno di berbagai peradaban seperti Mesir Kuno, Yunani Kuno, dan Romawi. Pada saat itu, penghitungan data digunakan untuk keperluan administrasi negara, pendapatan pajak, dan perencanaan sumber daya.

statistika modern dimulai pada abad ke-17 dan ke-18 dengan sumbangan ilmuwan seperti John Graunt, yang memelopori analisis demografi dan tabel hidup-mati; Blaise Pascal dan Pierre de Fermat, yang mengembangkan konsep probabilitas dan teori peluang; dan Carl Friedrich Gauss, yang membuat kontribusi besar dalam statistika inferensial dan pengembangan metode kuadrat terkecil.

statistika semakin penting dalam berbagai bidang seperti ilmu sosial, ilmu alam, ekonomi, kedokteran, teknik, dan banyak lagi. Penggunaan statistika telah membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik, peramalan, pengendalian kualitas, penelitian ilmiah, perencanaan bisnis, dan banyak aspek kehidupan lainnya.

statistika sebagai alat analisis data terus meningkat seiring dengan kemajuan teknologi dan ketersediaan data yang semakin melimpah. Dalam era digital ini, data dapat dikumpulkan dengan cepat dan dalam jumlah yang besar dari berbagai sumber seperti survei online, sensor, transaksi bisnis, dan media sosial. Statistika menjadi kunci dalam mengolah dan menginterpretasikan data ini untuk mendapatkan wawasan berharga.

statistika juga melahirkan berbagai metode dan teknik seperti regresi, analisis varians, uji hipotesis, analisis regresi, dan analisis multivariat lainnya. Selain itu, kemajuan komputasi dan kecerdasan buatan telah memberikan dorongan baru bagi statistika dengan munculnya bidang seperti statistika komputasi, analisis big data, dan pembelajaran mesin.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah layanan Grab sangat memuaskan?
2. Seberapa penting penggunaan grab di masyarakat?
3. Kepuasan pengguna aplikasi Grab
4. Statistik penggunaan aplikasi Grab
5. Perbandingan penggunaan aplikasi Grab berdasarkan beberapa faktor

### **C. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola penggunaan aplikasi Grab di Kawasan Kuningan dengan mempertimbangkan variabel seperti umur, gender, dan variabel lain yang relevan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi rating pengguna dalam penggunaan aplikasi Grab di antara pengguna aplikasi Grab yang ada di Kawasan Kuningan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data secara online melalui penggunaan Google Form. Data dikumpulkan dari para pengguna aplikasi Grab di Kawasan Kuningan dengan fokus pada kepuasan pengguna. Data tersebut mencakup informasi mengenai umur, jenis kelamin, pola penggunaan aplikasi Grab, serta rating yang diberikan oleh pengguna terhadap layanan aplikasi.

Dalam analisis data, akan dilakukan pengolahan dan pemodelan statistik untuk mengidentifikasi pola penggunaan aplikasi Grab berdasarkan variabel seperti umur, gender, dan variabel lain yang relevan. Selain itu, akan dilakukan analisis faktor yang mempengaruhi rating pengguna dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti kualitas layanan, kecepatan pengiriman, ketepatan waktu, dan faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan pengguna.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih baik tentang preferensi pengguna aplikasi Grab di Kawasan Kuningan, serta faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna dan rating yang diberikan. Temuan ini dapat berguna bagi Grab dalam meningkatkan layanan mereka di Kawasan Kuningan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna aplikasi.

### **D. Manfaat**

1. Memahami pola penggunaan aplikasi Grab di Kawasan Kuningan
2. Memudahkan identifikasi kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kawasan Kuningan
3. Memberikan data hasil observasi online dengan sajian data statistik
4. Memberikan pemahaman tentang rating penggunaan aplikasi Grab di Kawasan Kuningan

### **E. Hipotesis**

1. Hipotesis 1: Terdapat hubungan positif antara kualitas layanan (kecepatan pengiriman, keandalan, kesopanan pengemudi, dll.) yang diberikan oleh aplikasi Grab dengan tingkat kepuasan pengguna.  
Hipotesis nol ( $H_0$ ): Tidak ada hubungan antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna.  
Hipotesis alternatif ( $H_1$ ): Terdapat hubungan positif antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna.
2. Hipotesis 2: Terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pengguna baru dan pengguna yang telah menggunakan aplikasi Grab dalam jangka waktu yang lebih lama.  
Hipotesis nol ( $H_0$ ): Tidak ada perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan antara pengguna baru dan pengguna lama.  
Hipotesis alternatif ( $H_1$ ): Terdapat perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan antara pengguna baru dan pengguna lama.

3. Hipotesis 3: Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pengguna antara fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi Grab, seperti pemesanan transportasi dan pesan antar makanan.  
Hipotesis nol ( $H_0$ ): Tidak ada perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan antara fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi Grab.  
Hipotesis alternatif ( $H_1$ ): Terdapat perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan antara fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi Grab.
4. Hipotesis 4: Terdapat hubungan antara frekuensi penggunaan aplikasi Grab dengan tingkat kepuasan pengguna.  
Hipotesis nol ( $H_0$ ): Tidak ada hubungan antara frekuensi penggunaan dan tingkat kepuasan pengguna.  
Hipotesis alternatif ( $H_1$ ): Terdapat hubungan antara frekuensi penggunaan dan tingkat kepuasan pengguna.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

1. Konsumen di sini adalah orang-orang yang menjadi subjek penelitian mengenai kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi Grab di Kawasan Kuningan. Mereka adalah pihak yang telah memiliki pengalaman menggunakan layanan Grab dan memiliki persepsi, harapan, dan penilaian terhadap kualitas, kecepatan, harga, pengemudi, dan faktor lain yang memengaruhi kepuasan mereka.
2. Apk Grab adalah aplikasi seluler yang menyediakan berbagai layanan transportasi dan pengiriman barang. Dengan Apk Grab, pengguna dapat memesan taksi, ojek online, atau mobil pribadi dengan mudah melalui ponsel mereka. Dalam penelitian tentang "Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Apk Grab di Kawasan Kuningan", fokusnya adalah pada penggunaan aplikasi Grab dan bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang mereka terima melalui aplikasi tersebut.



### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Penentuan Rancangan Penelitian: Tentukan jenis penelitian yang akan dilakukan, apakah bersifat deskriptif, korelasional, eksperimental, atau lainnya. Pilih juga pendekatan penelitian yang sesuai, apakah kuantitatif, kualitatif, atau campuran.

2. Penentuan Populasi dan Sampel: Tentukan populasi pengguna aplikasi Grab yang akan menjadi subjek penelitian. Berdasarkan populasi tersebut, tentukan juga sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Pilih metode pengambilan sampel yang tepat, seperti pengambilan sampel acak sederhana atau stratifikasi.
3. Pengumpulan Data: Identifikasi variabel yang akan diukur dalam penelitian, seperti tingkat kepuasan, kualitas layanan, frekuensi penggunaan, dan lain-lain. Gunakan instrumen pengukuran yang valid dan reliabel, seperti kuesioner, untuk mengumpulkan data dari responden.
4. Analisis Data: Setelah data terkumpul, lakukan analisis statistik yang sesuai untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis. Gunakan metode statistik yang relevan, seperti analisis regresi, uji t, ANOVA, atau analisis faktor, sesuai dengan jenis data dan pertanyaan penelitian.
5. Interpretasi Hasil: Setelah analisis statistik, interpretasikan hasil yang diperoleh secara jelas dan objektif. Diskusikan temuan-temuan yang relevan dengan tujuan penelitian dan kajian pustaka yang telah dilakukan sebelumnya. Identifikasi pola atau tren yang muncul dari hasil analisis.
6. Penarikan Kesimpulan dan Implikasi: Berdasarkan hasil analisis, tarik kesimpulan terkait dengan pertanyaan penelitian dan hipotesis yang diajukan. Diskusikan implikasi temuan-temuan tersebut bagi layanan aplikasi Grab. Sarankan langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kepuasan pengguna.
7. Penulisan Laporan Penelitian: Susun laporan penelitian yang terstruktur dengan baik, termasuk pendahuluan, tinjauan pustaka, metodologi, hasil, analisis, kesimpulan, dan referensi. Pastikan laporan memenuhi standar penulisan ilmiah dan jelas dalam menyampaikan temuan penelitian.

## BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Data Mentah

1. Data 1

Nama	Jenis Kelamin	Umur	Domisili	Seberapa Sering Anda menggunakan Jasa GrabBike?	Mengapa Anda memilih menggunakan GrabBike?	Darimana Anda mendapatkan informasi mengenai GrabBike?	Seberapa jauh jarak dari rumah Anda ke tempat Tujuan?
Dias	1	1	1	3	3	2	2
Nurhela	2	1	1	3	3	1	2
Aril akbar maulana	1	1	1	3	2	2	2
Sherly Agustina	2	1	1	3	1	2	2
Virly Adelia Paramitha	2	1	1	2	1	3	2
Dela Puspitasari	2	2	1	1	1	3	2
Muhamad Rizal Maulana	1	2	1	3	2	2	1
Luki Aryanto	1	1	1	3	1	1	1
Imelda maharany Aulia	2	3	1	3	1	3	3
Yuda	1	2	1	3	2	2	2
Agung	1	1	1	3	3	2	1
Farid	1	1	1	3	2	2	2
Rossa Amelia	2	1	1	3	1	3	1
Adinda Alviani	2	2	1	3	3	3	1
Adi Nurjaman	1	2	1	3	3	3	3
Siti Hardiyanti	2	2	1	3	3	1	3
Alvien Fadilah Oktoriva	1	1	1	3	2	3	2
Saeful Rohman	1	1	1	2	2	3	3
Risma Nur Faridha	2	2	1	3	1	3	1
Riza Nur Maulana	1	2	1	3	1	1	2
Tamara Febrianti	2	1	1	3	1	1	2
Jaja Wahid Hidayatullah	1	1	1	3	2	1	3
Amel Amelia Kontesa	2	1	1	3	2	2	2
Mutia	2	2	1	3	1	2	2
Rika	2	1	1	3	3	2	2

syeky siti fadilah	2	1	1	3	3	3	2
--------------------	---	---	---	---	---	---	---

Dimas Nur Habilah	1	2	1	2	3	3	1
Muhammad raffy anshory	1	1	1	3	3	3	2
Nada Hayatun Nufus	2	1	1	3	2	1	2
Muhamad Sirojudin	1	1	1	3	1	2	2
Fitria novianti	2	1	1	3	2	2	2
Rido	1	1	1	2	2	3	2
Pu'ad Misbahul Qurubi	1	1	1	2	1	3	3
Syifa andini aisyah	2	1	1	1	3	3	2

## 2. Data 2

Penyusunan kuesioner dengan menggunakan skala likert(1-4) berikut ketentuannya:

No	Pernyataan
1	Seberapa puas Anda dengan kecepatan layanan Grab
2	Seberapa puas Anda dengan ketersediaan Grab di area Anda
3	Seberapa puas Anda dengan keamanan selama perjalanan menggunakan Grab
4	Seberapa puas Anda dengan kualitas pelayanan dari pengemudi Grab
5	Seberapa puas Anda dengan kemudahan dalam menggunakan aplikasi Grab
6	Seberapa puas Anda dengan harga yang ditawarkan oleh Grab
7	Seberapa puas Anda dengan keandalan waktu kedatangan Grab
8	Seberapa puas Anda dengan kualitas kendaraan yang digunakan oleh Grab
9	Seberapa puas Anda dengan fitur-fitur tambahan yang disediakan oleh Grab (misalnya, pembayaran non-tunai, pilihan musik, atau fitur keamanan)
10	Seberapa puas Anda dengan layanan pelanggan yang diberikan oleh Grab
11	Seberapa puas Anda dengan kecepatan tanggapan dari tim layanan pelanggan Grab
12	Seberapa puas Anda dengan kejelasan tarif yang ditampilkan oleh aplikasi Grab
13	Seberapa puas Anda dengan kemampuan aplikasi Grab untuk melacak perjalanan Anda secara real-time
14	Seberapa puas Anda dengan fleksibilitas metode pembayaran yang disediakan oleh Grab
15	Seberapa puas Anda dengan fitur-fitur keamanan yang disediakan oleh Grab (misalnya, fitur SOS, fitur berbagi rute perjalanan)
16	Seberapa puas Anda dengan kualitas komunikasi antara Anda dan pengemudi Grab
17	Seberapa puas Anda dengan keseluruhan pengalaman penggunaan aplikasi Grab
18	Seberapa puas Anda dengan kebersihan kendaraan Grab Bike
19	Apakah Anda merasa terjamin keselamatan Anda selama menggunakan layanan Grab Bike
20	Seberapa puas Anda dengan akurasi estimasi waktu kedatangan yang diberikan oleh aplikasi Grab Bike

SP	P	TP	STP
4	3	2	1

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	1	3	4	4	4	3	3	3	4
3	1	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	2
3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3
4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	4
3	2	3	4	3	4	2	4	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	1	3	1	2	2	2	2	2	4	4
4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2
4	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	2	1	4	3	3	2	3
3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3

### 3. Data 3

No	Keterangan
1	Kepuasan pelanggan terhadap aplikasi
2	Kemudahan penggunaan aplikasi
3	Perbandingan harga
4	Keefisienan waktu
5	Pilihan kendaraan
6	Tim layanan pelanggan aplikasi responsive dan membantu
7	pengguna aplikasi merekomendasikan ke orang lain

No	Grab	Gojek	Uber	Ovo	InDriver	BlueBird	Maxim
1	80	90	70	10	80	85	75
2	70	90	70	70	70	80	80
3	50	75	80	90	80	70	70
4	50	50	50	30	50	80	50
5	90	90	70	60	80	80	80
6	80	90	50	50	80	90	100
7	56	78	39	23	88	99	64
8	80	88	78	75	80	82	85
9	75	75	76	60	80	80	80
10	80	80	85	20	70	70	60

### 4. Data 4

1	Nama
2	Berapa persentase pengguna Grab yang puas dengan pengalaman penggunaan layanan ini?
3	Berapa persentase pengguna Grab yang merasa aplikasi Grab mudah digunakan?
4	Berapa persentase pengguna Grab yang merasa harga yang ditawarkan oleh Grab terjangkau?
5	Berapa persentase pengguna Grab yang pernah mengalami masalah atau ketidakpuasan dengan layanan Grab?
6	Berapa persentase pengguna Grab yang merasa bahwa waktu pengiriman atau transportasi dengan Grab cepat dan efisien?
7	Berapa persentase pengguna Grab yang merasa bahwa pilihan kendaraan dalam aplikasi Grab memadai?
8	Berapa persentase pengguna Grab yang merasa bahwa tim layanan pelanggan Grab responsif dan membantu?
9	Berapa persentase pengguna Grab yang akan merekomendasikan penggunaan Grab kepada orang lain?
10	Berapa persentase pengguna Grab yang merasa bahwa sistem pembayaran Grab mudah digunakan?
11	Berapa persentase pengguna Grab yang merasa bahwa aplikasi Grab selalu diperbarui dengan fitur-fitur baru yang berguna?
12	Berapa persentase pengguna Grab yang merasa bahwa aplikasi Grab selalu diperbarui dengan fitur-fitur baru yang berguna?
13	seberapa sering pake grab
14	Berapa kali dalam seminggu menggunakan grab
15	Berapa fitur yang anda ketahui di app grab
16	Berapa rating kepuasan anda terhadap app grab
17	Berapa uang yang kalian keluarkan ketika sekali memesan grab (grabfood, grabbike, goride)
18	apakah apk grab bisa membuat anda menyelesaikan perjalanan lebih cepat di bandingkan apk lainnya
19	apakah grab meningkatkan produktivitas saya dalam berpergian

Responden	Butir pernyataan/ variabel yang di ukur																		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
R1	50	50	50	30	50	80	50	50	50	50	50	1	1	1	2	10	10	50	50
R2	90	90	70	60	80	80	80	70	80	70	70	10	1	1	7	70	80	80	80
R3	80	90	50	50	80	90	100	100	100	50	60	10	10	5	8	90	90	90	100
R4	56	78	39	23	88	99	64	58	81	96	44	1	1	1	1	27	73	12	61
R5	80	88	78	75	80	82	85	89	90	90	90	8	7	3	8	80	78	77	89
R6	75	75	76	60	80	80	80	65	80	80	80	3	1	5	8	20	75	80	80
R7	80	80	85	20	70	70	60	60	80	80	80	10	1	4	5	10	50	50	50
R8	70	85	90	60	75	80	90	80	95	85	75	2	1	2	6	30	50	65	75
R9	60	50	30	50	80	90	70	40	50	40	40	3	1	5	7	50	80	60	60
R10	30	70	70	40	50	70	60	80	80	70	70	3	3	2	9	30	70	80	80
R11	80	70	50	40	80	80	70	50	60	50	70	2	1	5	7	60	80	70	90
R12	70	80	70	80	100	85	80	60	50	55	70	10	5	5	10	80	70	76	100
R13	10	20	10	90	10	40	25	15	40	10	10	1	1	1	1	10	10	15	10
R14	100	100	100	1	100	100	100	100	100	95	95	10	7	5	10	100	100	100	100
R15	65	40	70	30	60	80	40	50	100	80	70	6	4	4	7	60	80	40	80
R16	75	80	85	40	87	78	69	79	99	40	40	4	3	3	6	75	80	50	100
R17	40	70	55	10	80	77	60	80	86	65	65	7	8	5	7	100	75	80	70
R18	15	20	45	75	60	55	15	10	68	40	40	2	2	2	2	25	25	25	40
R19	70	66	80	75	50	70	85	60	90	55	55	5	3	4	6	70	60	50	80
R20	86	90	100	10	80	90	80	70	60	70	70	4	2	1	5	80	50	30	70
R21	50	50	50	30	50	80	50	50	50	50	50	1	1	1	2	10	10	50	50
R22	90	90	70	60	80	80	80	70	80	70	70	10	1	1	7	70	80	80	80
R23	80	90	50	50	80	90	100	100	100	50	60	10	10	5	8	90	90	90	100

## 2. Analisis Deskriptif

**Descriptive Statistics**

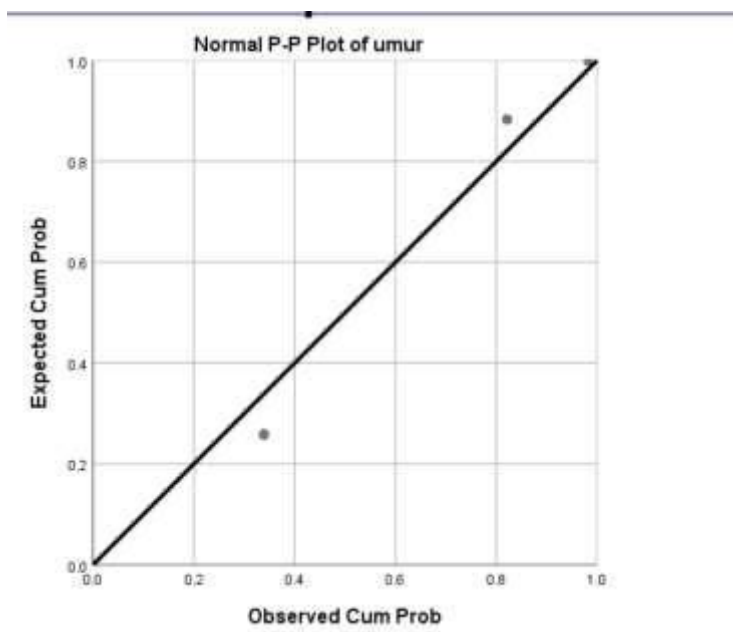
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
seberapa_jauh	34	1	3	67	1.97	.627	.393
Valid N (listwise)	34						

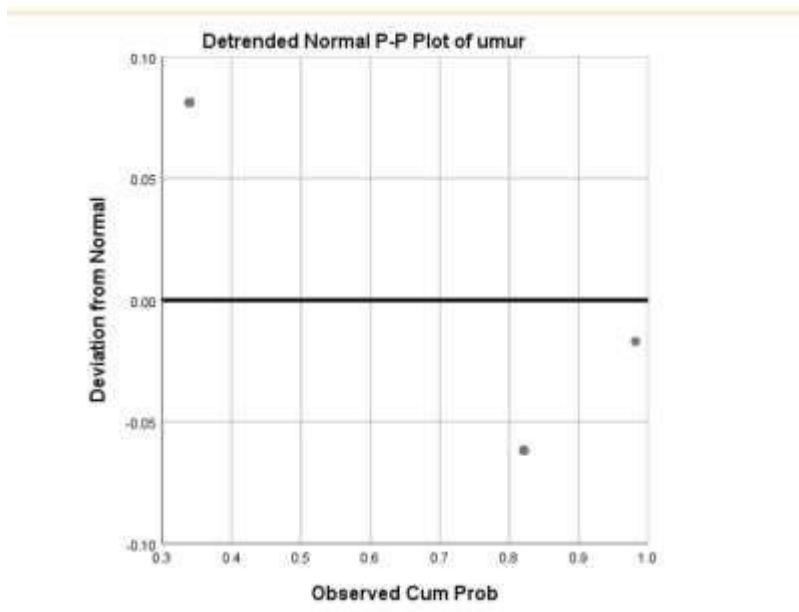
Analisis :

Table diatas menunjukan berbagai analisis deskriptif terhadap soal Seberapa jauh jarak dari rumah Anda ke tempat Tujuan dari hasil observasi online dengan sajian data minimum, maximum, sum, mean dan yang lain

## 3. Analisis Grafik

Analisis P-P Slots Dari grafik dari soal umur pada data mentah yang pertama ini peluang ekspetasi komulatif menunjukan tingkat kenormalan





Analisis :

Tabel tersebut menunjukkan rasio Data penggunaan grab pada anak muda.

#### 4. Analisis Inferensia

##### Group Statistics

	Jenis_kelamin	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Seberapa_Sering_Anda_menggunakan_Jasa_GrabBike?	Pria	14	,29	,611	,163
	Wanita	16	,06	,250	,062
Seberapa_jauh_jarak_dari_rumah_anda_ke_tempat_tujuan	Pria	14	,93	,730	,195
	Wanita	16	,81	,655	,164

Independent Samples Test									
	Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Interval of the Difference	
Seberapa_Sering_Anda_menggunakan_Jasa_GrabBike? variances assumed equal	8.361	0.007	1.341	28	0.191	0.223	0.166	-0.118	0.564
Seberapa_Sering_Anda_menggunakan_Jasa_GrabBike? variances not assumed			1.276	16.773	0.219	0.223	0.175	-0.146	0.593
Seberapa_jauh_jarak_dari_rumah_anda_ke_tempat_tujuan variances assumed equal	0.021	0.887	0.459	28	0.650	0.116	0.253	-0.402	0.634
Seberapa_jauh_jarak_dari_rumah_anda_ke_tempat_tujuan variances not assumed			0.456	26.410	0.652	0.116	0.255	-0.407	0.639

Analisis :

##### 1. Group Statistics:



- Pada variabel "Seberapa\_Sering\_Anda\_menggunakan\_Jasa\_GrabBike?", terdapat dua kelompok, yaitu pria dan wanita.
- Pada kelompok pria ( $N = 14$ ), rata-rata frekuensi penggunaan GrabBike adalah 0,29 dengan standar deviasi sebesar 0,611.
- Pada kelompok wanita ( $N = 16$ ), rata-rata frekuensi penggunaan GrabBike adalah 0,06 dengan standar deviasi sebesar 0,250.
- Pada variabel "Seberapa\_jauh\_jarak\_dari\_rumah\_anda\_ke\_tempat\_tujuan", juga terdapat dua kelompok, yaitu pria dan wanita.
- Pada kelompok pria ( $N = 14$ ), rata-rata jarak dari rumah ke tempat tujuan adalah 0,93 dengan standar deviasi sebesar 0,730.
- Pada kelompok wanita ( $N = 16$ ), rata-rata jarak dari rumah ke tempat tujuan adalah 0,81 dengan standar deviasi sebesar 0,655.

## 2. Independent Samples Test:

- Uji Levene's Test for Equality of Variances dilakukan untuk memeriksa kesetaraan variansi antara dua kelompok pada setiap variabel.
- Pada variabel "Seberapa\_Sering\_Anda\_menggunakan\_Jasa\_GrabBike?", asumsi kesetaraan variansi terpenuhi ( $p > 0,05$ ), sehingga menggunakan t-test dengan asumsi kesetaraan variansi.
- T-test for Equality of Means menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan signifikan dalam rata-rata penggunaan GrabBike antara kelompok pria dan wanita ( $p > 0,05$ ).
- Pada variabel "Seberapa\_jauh\_jarak\_dari\_rumah\_anda\_ke\_tempat\_tujuan", asumsi kesetaraan variansi juga terpenuhi ( $p > 0,05$ ).
- T-test for Equality of Means menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan signifikan dalam rata-rata jarak dari rumah ke tempat tujuan antara kelompok pria dan wanita ( $p > 0,05$ ).

## 5. Pengujian Hipotesis

[DataSet2] D:\kuliah fahma\semester 2\PRAKTIKUM STATISTIKA\laprak ml dan 2.sav

Paired Samples Statistics				
		Mean	N	Std. Deviation
Pair 1	jenis_kelamin	1.50	34	.508
	umur	1.35	34	.544

Paired Samples Correlations			
		N	Sig.
Pair 1	jenis_kelamin & umur	34	.537

Paired Samples Test								
		Paired Differences						
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t	Sig. (2-tailed)
Pair 1	jenis_kelamin - umur	.147	.702	.120	-.098	.392	1.221	.231

Analisis :

Dari table di atas menunjukkan jenis\_kelamin dan umur memiliki nilai sig 0,231  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

## 6. Analisis Kuesioner

### 1. Uji Validitas

Correlations																						
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	total
P1	Pearson Correlation	1	.653**	.645**	.540**	.413**	.521**	.588**	.607**	.607**	.504**	.704**	.498**	.596**	.422**	0.272	.695**	.648**	.713**	.370**	.504**	.753**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.002	0.026	0.004	0.001	0.000	0.000	0.005	0.000	0.006	0.001	0.023	0.154	0.000	0.000	0.000	0.048	0.005	0.000
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
P2	Pearson Correlation	.653**	1	.666**	.493**	0.326	0.299	.576**	.506**	.645**	.448**	.561**	0.259	.475**	.376*	0.355	.588**	.588**	.456**	.451**	.643**	.684**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.007	0.085	0.116	0.001	0.005	0.000	0.015	0.002	0.175	0.009	0.045	0.058	0.001	0.001	0.013	0.014	0.000	0.000
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
P3	Pearson Correlation	.645**	.666**	1	.749**	.538**	.542**	.696**	.635**	.635**	.609**	.461**	0.365	.439**	.524**	.518**	.559**	.576**	.555**	.690**	.699**	.798**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.003	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.012	0.051	0.017	0.003	0.004	0.002	0.001	0.002	0.000	0.000	0.000
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
P4	Pearson Correlation	.540**	.493**	.749**	1	.451**	.587**	.510**	.770**	.532**	.510**	.533**	.506**	.595**	.440**	.692**	.469**	.565**	.616**	.707**	.656**	.790**
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.007	0.000		0.014	0.001	0.005	0.000	0.003	0.005	0.003	0.005	0.001	0.017	0.000	0.010	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
P5	Pearson Correlation	.413**	0.326	.538**	.451**	1	.450**	0.366	0.359	.598**	.586**	0.256	.488**	0.286	.488**	.488**	0.234	.394**	.475**	.517**	0.351	.601**
	Sig. (2-tailed)	0.026	0.085	0.003	0.014		0.014	0.051	0.055	0.001	0.001	0.179	0.007	0.132	0.007	0.007	0.221	0.035	0.009	0.004	0.062	0.001
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
P6	Pearson Correlation	.521**	0.299	.542**	.587**	.450**	1	.584**	.630**	.489**	.389**	.396**	.648**	.537**	.529**	.456**	.500**	.511**	.609**	.572**	0.362	.706**
	Sig. (2-tailed)	0.004	0.116	0.002	0.001	0.014		0.001	0.000	0.007	0.037	0.034	0.000	0.003	0.003	0.013	0.006	0.005	0.000	0.001	0.054	0.000
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
P7	Pearson Correlation	.588**	.576**	.696**	.510**	0.366	.584**	1	.698**	.466**	.500**	.502**	0.262	.594**	.523**	.443**	.697**	.726**	.668**	.441**	.544**	.750**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.001	0.000	0.005	0.051	0.001		0.000	0.011	0.006	0.005	0.170	0.001	0.004	0.016	0.000	0.000	0.000	0.017	0.002	0.000
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
P8	Pearson Correlation	.607**	.506**	.635**	.770**	0.359	.630**	.698**	1	.578**	.388**	.713**	.483**	.801**	.483**	.678**	.666**	.695**	.812**	.547**	.718**	.843**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.005	0.000	0.000	0.055	0.000	0.000		0.001	0.038	0.000	0.008	0.000	0.008	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
P9	Pearson Correlation	.607**	.645**	.635**	.532**	.598**	.489**	.466**	.578**	1	.698**	.713**	.625**	.640**	.696**	.678**	0.363	.695**	.651**	.684**	.571**	.833**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.003	0.001	0.007	0.011	0.001		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.053	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
P10	Pearson Correlation	.504**	.448**	.609**	.510**	.586**	.389**	.500**	.388**	.698**	1	.431**	.589**	.520**	.523**	.569**	.418**	.726**	.594**	.693**	.544**	.745**
	Sig. (2-tailed)	0.005	0.015	0.000	0.005	0.001	0.037	0.006	0.038	0.000		0.020	0.001	0.004	0.004	0.001	0.024	0.000	0.001	0.000	0.002	0.000
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
P11	Pearson Correlation	.704**	.561**	.461**	.533**	0.256	.396**	.502**	.713**	.713**	.431**	1	.474**	.826**	.605**	.561**	.575**	.736**	.815**	.443**	0.361	.770**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.002	0.012	0.003	0.179	0.034	0.005	0.000	0.000	0.020		0.009	0.000	0.001	0.001	0.001	0.000	0.000	0.016	0.055	0.000
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
P12	Pearson Correlation	.498**	0.259	0.365	.506**	.488**	.648**	0.262	.483**	.625**	.589**	.474**	1	.537**	0.341	.509**	0.236	.510**	.551**	.519**	0.348	.649**
	Sig. (2-tailed)	0.006	0.175	0.051	0.005	0.007	0.000	0.170	0.008	0.000	0.001	0.009		0.003	0.070	0.005	0.218	0.005	0.002	0.004	0.064	0.000
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
P13	Pearson Correlation	.596**	.475**	.439**	.595**	0.286	.537**	.594**	.801**	.640**	.520**	.826**	.537**	1	.673**	.718**	.717**	.920**	.774**	.458**	.485**	.832**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.009	0.017	0.001	0.132	0.003	0.001	0.000	0.000	0.004	0.000	0.003		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.012	0.008	0.000
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
P14	Pearson Correlation	.422**	.376*	.524**	.440**	.488**	.529**	.523**	.483**	.696**	.523**	.605**	0.341	.673**	1	.741**	.555**	.732**	.551**	.404**	0.161	.714**
	Sig. (2-tailed)	0.023	0.045	0.003	0.017	0.007	0.003	0.004	0.008	0.000	0.004	0.001	0.070	0.000		0.000	0.002	0.000	0.002	0.030	0.404	0.000
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
P15	Pearson Correlation	0.272	0.355	.518**	.692**	.488**	.456**	.443**	.678**	.678**	.569**	.581**	.509**	.718**	.741**	1	.419**	.710**	.596**	.613**	.465**	.767**
	Sig. (2-tailed)	0.154	0.058	0.004	0.000	0.007	0.013	0.016	0.000	0.000	0.001	0.001	0.005	0.000	0.000		0.024	0.000	0.001	0.000	0.011	0.000
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
P16	Pearson Correlation	.695**	.588**	.559**	.469**	0.234	.500**	.697**	.666**	0.363	.418**	.575**	0.236	.717**	.555**	.419**	1	.780**	.660**	0.246	.437**	.710**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001	0.002	0.010	0.021	0.006	0.000	0.000	0.053	0.024	0.001	0.218	0.000	0.002	0.024		0.000	0.000	0.198	0.018	0.000
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
P17	Pearson Correlation	.648**	.588**	.576**	.565**	.394**	.511**	.726**	.695**	.695**	.726**	.736**	.510**	.920**	.732**	.710**	.780**	1	.758**	.498**	.527**	.878**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001	0.001	0.001	0.035	0.005	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.005	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.006	0.003	0.000
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
P18	Pearson Correlation	.713**	.456**	.555**	.616**	.475**	.609**	.668**	.812**	.651**	.594**	.815**	.551**	.774**	.551**	.596**	.660**	.758**	1	.589**	.504**	.854**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.013	0.002	0.000	0.009	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.002	0.000								

- Nilai Sig. Variable total pada data yang  $> 0.05$  menyatakan bahwa pernyataan tersebut Tidak **Valid**. Dimana P1, P3, P4, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P13, P14, P15, P16, P17, P18, Dan P19

## 2. Uji Reliabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's	N of Items
Alpha	
.959	20

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	58.03	104.034	.726	.957
P2	58.34	102.448	.641	.958
P3	58.07	103.781	.777	.956
P4	58.07	102.138	.763	.956
P5	57.97	104.963	.557	.959
P6	58.17	102.219	.666	.958
P7	58.21	102.527	.718	.957
P8	58.14	102.052	.824	.956
P9	58.14	102.195	.813	.956
P10	58.21	102.599	.713	.957
P11	58.28	102.278	.741	.956
P12	58.10	103.239	.604	.958
P13	58.17	101.719	.811	.956
P14	58.10	102.167	.676	.957
P15	58.14	100.909	.733	.957
P16	58.10	102.882	.674	.957
P17	58.17	102.005	.864	.955
P18	58.24	101.404	.835	.955
P19	58.21	101.313	.704	.957
P20	58.07	102.852	.658	.958

Analisis :

Pada table Realibiti Static terdata Cronbach's Alpha > 0.6 dengan nilai 959 yang di Tarik kesimpulan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut Realiabel. Begitupun jika dilihat dari Tabel item Total Statistic yang memiliki nilai-nilai Cronbach's Alpha > 0.6.

Kesimpulan:

Dari pengolahan data, disimpulkan bahwa data tersebut memiliki pengaruh yang signifikan pada beberapa aspek dari konsumen yang memiliki apk grab, seperti dengan fleksibilitas metode pembayaran yang disediakan oleh Grab, merasa terjamin keselamatan Anda selama menggunakan layanan Grab Bike.

## 7. Analisis Multivariate

### Between-Subjects Factors

		Value Label	N
Umur	1	<20 Tahun	23
	2	20 - 25 Tahun	10
	3	>25 Tahun	1
Domisili	1	Kuningan	34

### Multivariate Tests<sup>a</sup>

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.810	63.952 <sup>b</sup>	2.000	30.000	.000
	Wilks' Lambda	.190	63.952 <sup>b</sup>	2.000	30.000	.000
	Hotelling's Trace	4.263	63.952 <sup>b</sup>	2.000	30.000	.000
	Roy's Largest Root	4.263	63.952 <sup>b</sup>	2.000	30.000	.000
umur	Pillai's Trace	.148	1.236	4.000	62.000	.305
	Wilks' Lambda	.853	1.239 <sup>b</sup>	4.000	60.000	.304
	Hotelling's Trace	.171	1.240	4.000	58.000	.304
	Roy's Largest Root	.165	2.550 <sup>c</sup>	2.000	31.000	.094
domisili	Pillai's Trace	.000	. <sup>b</sup>	.000	.000	.
	Wilks' Lambda	1.000	. <sup>b</sup>	.000	30.500	.
	Hotelling's Trace	.000	. <sup>b</sup>	.000	2.000	.
	Roy's Largest Root	.000	.000 <sup>b</sup>	2.000	29.000	1.000
umur * domisili	Pillai's Trace	.000	. <sup>b</sup>	.000	.000	.
	Wilks' Lambda	1.000	. <sup>b</sup>	.000	30.500	.

Hotelling's Trace	.000	. <sup>b</sup>	.000	2.000	.
Roy's Largest Root	.000	.000 <sup>b</sup>	2.000	29.000	1.000

a. Design: Intercept + umur + domisili + umur \* domisili

b. Exact statistic

c. The statistic is an upper bound on F that yields a lower bound on the significance level.

### Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	mengapa_memilih_grab	.971 <sup>a</sup>	2	.485	.684	.512
	seberapa_jauh	1.371 <sup>b</sup>	2	.685	1.831	.177
Intercept	mengapa_memilih_grab	21.863	1	21.863	30.807	.000
	seberapa_jauh	40.438	1	40.438	108.067	.000
umur	mengapa_memilih_grab	.971	2	.485	.684	.512
	seberapa_jauh	1.371	2	.685	1.831	.177
domisili	mengapa_memilih_grab	.000	0	.	.	.
	seberapa_jauh	.000	0	.	.	.
umur * domisili	mengapa_memilih_grab	.000	0	.	.	.
	seberapa_jauh	.000	0	.	.	.
Error	mengapa_memilih_grab	22.000	31	.710		
	seberapa_jauh	11.600	31	.374		
Total	mengapa_memilih_grab	155.000	34			
	seberapa_jauh	145.000	34			
Corrected Total	mengapa_memilih_grab	22.971	33			
	seberapa_jauh	12.971	33			

a. R Squared = .042 (Adjusted R Squared = -.020)

b. R Squared = .106 (Adjusted R Squared = .048)

Analisis :

#### 1. Multivariate Tests:

- Terdapat pengujian multivariat yang dilakukan pada efek umur, domisili, dan interaksi antara umur dan domisili terhadap variabel dependen.
- Hasil uji menunjukkan adanya perbedaan signifikan secara keseluruhan pada model (intercept) dengan nilai  $p < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabelvariabel tersebut secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.
- Namun, untuk variabel umur, tidak terdapat perbedaan signifikan dalam pengaruhnya terhadap variabel dependen ( $p > 0,05$ ).

## 2. Tests of Between-Subjects Effects:

- Terdapat pengujian efek antara subjek (umur, domisili, interaksi umur dan domisili) terhadap variabel dependen, yaitu "mengapa\_memilih\_grab" dan "seberapa\_jauh".
- Pada variabel "mengapa\_memilih\_grab", tidak terdapat efek yang signifikan dari umur, domisili, dan interaksi umur dan domisili (semua  $p > 0,05$ ).
- Pada variabel "seberapa\_jauh", juga tidak terdapat efek yang signifikan dari umur, domisili, dan interaksi umur dan domisili (semua  $p > 0,05$ ).

## 3. R Squared:

- R squared digunakan untuk mengukur seberapa baik model dapat menjelaskan variabilitas variabel dependen.
- Untuk variabel "mengapa\_memilih\_grab", R squared adalah 0,042, yang menunjukkan bahwa model hanya menjelaskan sekitar 4,2% dari variabilitas variabel tersebut.
- Untuk variabel "seberapa\_jauh", R squared adalah 0,106, yang menunjukkan bahwa model hanya menjelaskan sekitar 10,6% dari variabilitas variabel tersebut.



## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

Dalam penelitian ini, kami telah melakukan analisis yang komprehensif terhadap penggunaan aplikasi Grab di Kawasan Kuningan. Melalui penggunaan berbagai teknik statistik, kami berhasil mendapatkan wawasan yang signifikan mengenai pola penggunaan aplikasi Grab dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Berikut adalah temuan-temuan utama kami:

**Data Mentah:** Kami berhasil mengumpulkan data mentah melalui kuisioner online yang diisi oleh pengguna aplikasi Grab di Kawasan Kuningan. Data ini meliputi informasi demografis, pola penggunaan, dan tingkat kepuasan pengguna.

**Analisis Deskriptif:**

Table diatas menunjukkan berbagai analisis deskriptif terhadap soal Seberapa jauh jarak dari rumah Anda ke tempat Tujuan dari hasil observasi online dengan sajian data minimum, maximum, sum, mean dan yang lain

**Analisis Grafik:**

Tabel tersebut menunjukkan rasio Data penggunaan grab pada anak muda.

**Analisis Inferensia:**

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam sampel yang digunakan, tidak terdapat perbedaan yang signifikan dalam penggunaan GrabBike dan jarak tempuh antara kelompok pria dan wanita. Namun, perlu diperhatikan bahwa analisis tersebut hanya berlaku untuk sampel yang digunakan dan tidak dapat digeneralisasi ke populasi secara keseluruhan.

**Pengujian Hipotesis:**

Dari table di atas menunjukkan jenis\_kelamin dan umur memiliki nilai sig 0,231 > 0,05 maka  $H_0$  diterima.

**Analisis Kuisioner:**

**Validitas**

- Nilai Sig. Variable total pada data yang  $< 0.05$  bahwa pernyataan tersebut Valid. Dimana P2, P5, P12, P20
- Nilai Sig. Variable total pada data yang  $> 0.05$  menyatakan bahwa pernyataan tersebut Tidak Valid. Dimana P1, P3, P4, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P13, P14, P15, P16, P17, P18, Dan P19

**Reliabilitas**

- Pada table Reliabilit Static terdata Cronbach's Alpha  $> 0.6$  dengan nilai 959 yang di Tarik kesimpulan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut Realabel. Begitupun jika dilihat dari Tabel item Total Statistic yang memiliki nilai-nilai Cronbach's Alpha  $> 0.6$ .

**Analisis Multivariat:**

Dalam keseluruhan analisis di atas, hasil menunjukkan bahwa variabel umur, domisili, dan interaksi antara umur dan domisili tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen "mengapa\_memilih\_grab" dan "seberapa\_jauh". Namun, penting untuk diingat bahwa analisis ini berlaku hanya untuk sampel yang digunakan dalam penelitian dan tidak dapat digeneralisasikan ke populasi secara keseluruhan.

## **2. Saran**

berikut adalah beberapa saran yang dapat Kita pertimbangkan:

1. **Tingkatkan Kualitas Layanan:** Sarankan kepada Grab untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan melalui Apk Grab. Hal ini dapat mencakup peningkatan kecepatan respon, kualitas kendaraan dan pengemudi, serta kenyamanan dalam perjalanan. Dengan meningkatkan kualitas layanan, akan meningkatkan kepuasan konsumen.
2. **Perhatikan Umpan Balik Pengguna:** Sarankan kepada Grab untuk secara aktif mengumpulkan umpan balik dari pengguna Apk Grab di Kawasan Kuningan. Hal ini dapat dilakukan melalui sistem umpan balik dalam aplikasi atau melalui survei kepuasan pengguna. Dengan memperhatikan umpan balik pengguna, Grab dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan menindaklanjuti masalah-masalah yang dihadapi oleh pengguna.
3. **Perluas Jangkauan Layanan:** Sarankan kepada Grab untuk mempertimbangkan perluasan jangkauan layanan mereka di Kawasan Kuningan. Ini dapat mencakup penambahan titik jemput atau penurunan, peningkatan ketersediaan kendaraan, atau peningkatan jumlah pengemudi yang tersedia. Dengan memperluas jangkauan layanan, Grab dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik dan meningkatkan kepuasan mereka.