

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **3.1.1 Sejarah Perusahaan**



**Gambar 3. 1 Logo Perusahaan**

Sumber : gojek

Awalnya saat tahun 2010, layanan pertama gojek yaitu via call-center. Kemudian, saat tahun 2015, gojek meningkat dengan pesat setelah merilis 3 layanan aplikasi yakni : GoRide, GoSend, dan GoMart. Saat sejak itu, pertumbuhan kecepatan perjalanan gojek semakin baik dan terus bertambah meningkat sampai menjadi perusahaan teknologi terkemuka yang melayani jutaan pengguna di Asia Tenggara.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh LDFEB UI pada tahun 2018 membutuhkan sebanyak 6.732 responden di 9 kota yang menyatakan bahwa gojek telah memberikan dampak ekonomi sosial, seperti :

1. Membantu dampak perekonomian Indonesia. Gojek menyumbang sekitar Rp44,2 triliun bagi perekonomian Indonesia pada akhir 2018.
2. Mendukung Anggota Di Ekosistem Mitra *driver*. Sejak bergabung dengan gojek, kualitas hidup mitra driver meningkat 100%. Mitra *driver* gojek percaya bahwa dengan skema insentif dan kebijakan yang diterapkan gojek, dapat menyejahterakan keluarga *driver*. Sebagian besar dari mereka mengklaim bahwa mereka sekarang dapat menyekolahkan anaknya.
3. Mitra *merchant*. Laju ekosistem gojek menunjang pertumbuhan UMKM di Indonesia. Sebesar 93% mitra UMKM mengalami peningkatan volume transaksi, dan 55% mitra UMKM mengalami kenaikan omzet.

Selanjutnya, arti dari logo Solv berawal dari sebuah cita-cita gojek yang ingin membantu untuk memudahkan kehidupan orang banyak melalui teknologi. Bermula dari layanan transportasi, sekarang aplikasi gojek memiliki lebih dari 20 layanan yang menjadi solusi buat menjalani tantangan sehari-hari. Kemudian, gojek menjadi salah satu *platform* teknologi terbesar yang melayani jutaan pengguna di Asia Tenggara dengan mengembangkan tiga Super-app: untuk *customer*, mitra *driver* dan mitra *merchant*. Logo Solv menjadi simbol yang mengingatkan kita semua, kalau gojek punya berbagai solusi untuk setiap situasi. Memberikan pengguna gojek sebagai kekuatan untuk melewati kesibukan sehari-

hari. Menjadi pengingat bahwa di balik setiap tantangan, pasti ada solusi untuk melewatinya. Karena dengan gojek, #PastiAdaJalan.

Cara daftar menjadi *driver* Gojek:

1. Mengisi formulir pendaftaran pada situs laman gojek.com. Pastikan tidak ada yang terlewat dan data yang dimasukkan sudah sesuai dan benar.
2. Setelah Selesai Mengisi Formulir Pendaftaran akan menerima 4 digit kode melalui sms. Masukkan 4 digit kode tersebut ke halaman pendaftaran.
3. Isi Alamat Rumah Serta Nomor Handphone.
4. Unggah dokumen yang dibutuhkan, seperti: SKCK, SIM, KTP, dan STNK. Pastikan dokumen yang di unggah tidak buram dan bisa dibaca. File tidak lebih dari 10MB dan dalam format .jpg, .jpeg, .gif,dan .png.
5. Konfirmasi data yang sudah diisi. Periksa kembali semua data serta dokumen yang di unggah sudah sesuai dan benar. Setelah itu, klik tombol kirim untuk mengirimkan data ke sistem pendaftaran.
6. Tunggu konfirmasi melalui SMS. Pastikan handphone selalu aktif, karena konfirmasi hasil pendaftaran akan dikirimkan melalui SMS. Jika data sudah terverifikasi, akan menerima SMS untuk datang ke kantor operasional gojek untuk menyelesaikan proses pendafataran.
7. Unduh aplikasi GoRide. Setelah semua proses pendaftaran selesai, download aplikasi GoRide dan resmi menjadi driver gojek.

### **3.1.2 Tiga Pilar Perusahaan**

1. Kecepatan. Gojek senantiasa melayani dengan cepat, semakin terus berkembang dan belajar dari pengalaman.
2. Inovasi. Gojek akan terus berkarya untuk memperbaiki layanan untuk senantiasa memberikan kemudahan bagi seluruh pengguna.
3. Dampak Sosial. Gojek konsisten dalam menciptakan dampak sosial positif kepada seluruh pengguna Gojek.

### **3.1.3 Jenis Layanan Perusahaan**

#### **3.1.3.1 Layanan Transportasi dan Logistik**

1. GoRide, yakni layanan gojek yang akan menjemput dan mengantar penumpang gojek dimanapun berada sampai ke tempat tujuan menggunakan sepeda motor.
2. GoCar, yakni layanan gojek untuk menjemput dan mengantar penumpang gojek sesuai dengan tempat yang sudah ditentukan menggunakan mobil, dimana pengguna gojek bisa sampai 6 orang.
3. GoBlueBird, yakni layanan gojek untuk mengakses transportasi Blue Bird sampai seluruh Indonesia.
4. GoSend, yakni layanan gojek untuk membantu pengguna dalam mengambil dan mengantar dokumen atau paket berjarak dekat dengan cepat.
5. GoBox, yakni layanan menyewa mobil box atau truk khusus ketika hendak pindahan rumah atau mengangkut barang-barang berukuran besar menuju tempat yang diinginkan.

### **3.1.3.2 Layanan Makanan dan Belanja**

1. GoFood merupakan layanan gojek untuk memesan makanan ke warung makan yang sudah bekerjasama dengan gojek. Setelah itu, pengemudi gojek akan membelikan dan mengantarkan sampai depan rumah.
2. GoMart merupakan layanan gojek yang siap sedia membelanjakan barang di minimarket maupun supermarket.
3. GoMed merupakan layanan gojek untuk mengakses layanan lain yang disediakan oleh dokter dan lembaga kesehatan terpercaya bagi pengguna gojek di Indonesia.
4. GoShop merupakan layanan gojek untuk memudahkan pelanggan membeli barang atau makanan di toko yang tidak terdaftar pada layanan GoFood dan GoMart dalam satu area yang sama.

### **3.1.3.3 Layanan Pembayaran**

1. GoPay, yaitu layanan gojek berupa dompet elektronik yang bisa digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dan keuangan. Kini terdapat layanan GoPay PayLater, dimana pengguna bisa memesan berbagai layanan gojek kapan saja, bisa bayar nanti di akhir bulan.
2. GoBills merupakan layanan membayar tagihan listrik, BPJS kesehatan, PDAM, zakat, voucher google play, voucher game, TV kabel dan internet, tagihan pascabayar, tagihan multifinance, tagihan Asuransi, gas PGN, Pajak Bumi Bangunan, Pajak Kendaraan Bermotor, Retribusi, Pajak Daerah, sekolah, streaming, isi saldo kartu e-money, dan pegadaian langsung menggunakan GoPay.

3. GoSure merupakan layanan yang siap untuk memberikan berbagai macam produk asuransi unik dengan harga yang terjangkau, proses pengajuan dan klaim mudah dan instan dalam satu aplikasi.
4. GoPulsa merupakan layanan mengisi pulsa sendiri di aplikasi Gojek menggunakan GoPay.
5. GoInvestasi merupakan layanan aplikasi termurah dan termudah yang disediakan gojek untuk berinvestasi dan membentuk kebiasaan menabung. Mengelola akun tabungan emas pengguna dengan membeli emas dengan GoPay dan menjual emas secara langsung, dimana emas akan dikembalikan ke akun GoPay.

#### **3.1.3.4 Layanan Berita dan Hiburan**

1. GoPlay merupakan layanan *streaming* dan *download* film/serial tanpa koneksi internet.
2. GoTix merupakan layanan gojek untuk memesan tiket bioskop dan menyediakan informasi acara hiburan, seperti acara konser musik, olahraga, seni budaya, atraksi, hingga *workshop*.

### **3.2 Desain Penelitian**

Menurut Cooper dan Schindler (2014), pengertian desain penelitian merupakan suatu rencana dan suatu struktur penyelidikan yang disusun untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan penelitian. Rencana tersebut ialah skema keseluruhan atau program penelitian. Hal ini mencakup garis besar tentang apa yang akan dilakukan peneliti dari menulis hipotesis dan implikasi operasionalnya hingga analisis akhir data.

### **3.2.1 Research Data**

Dalam mendapatkan data untuk memenuhi proses penelitian ini terbagi 2 cara yang digunakan oleh peneliti berdasarkan buku *Research Methods for Business* karya Uma Sekaran dan Roger Bougie (2013), yakni :

1. Data Primer. Data primer merupakan suatu informasi yang berasal dari tangan pertama atau secara langsung oleh peneliti terkait variabel yang diminati. Sumber data primer yang diambil pada penelitian ini ialah peneliti melakukan *in-depth interview* dengan pengemudi gojek wilayah Tangerang dan menyebarkan kuesioner secara *offline*.
2. Data Sekunder. Data sekunder merupakan sumber informasi yang dikumpulkan dari sumber yang sudah ada. Data sekunder tidak bisa langsung didapatkan, sehingga peneliti memperoleh sumber data dari berbagai teori yang tersedia di buku yang sudah dipelajari dari awal semester, jurnal-jurnal sebagai pendukung, dan artikel terkait perusahaan.

### **3.2.2 Jenis Penelitian**

Dalam buku pengarang Zikmund et al. (2013), terdapat 3 jenis penelitian yang dapat dimanfaatkan, antara lain:

1. *Exploratory research*, merupakan tindakan penelitian yang dilakukan untuk memperjelas situasi yang ambigu atau menemukan ide-ide yang mungkin berpeluang menjadi bisnis.
2. *Descriptive research*, yaitu penelitian yang menggambarkan karakteristik dari objek, orang, kelompok, organisasi, atau lingkungan.

3. *Causal research*, merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan sebab akibat, sehingga dapat membentuk *causal inference*. *Causal inference* merupakan hasil kesimpulan ketika sesuatu hal terjadi, hal lain yang spesifik mengikutinya.

Peneliti memilih menggunakan jenis penelitian yang *Descriptive Research*. Karena peneliti ingin mengetahui baik buruknya dari suatu objek penelitian.

### **3.3 Ruang Lingkup**

#### **3.3.1 Populasi**

Sekaran dan Bougie (2013) menyatakan bahwa populasi mengacu pada seluruh orang yang ditentukan oleh peneliti untuk menginvestigasi kejadian atau suatu hal yang menarik.

#### **3.3.2 Sampling Techniques**

Zikmund et al. (2013), membagi 2 jenis teknik sampling yaitu:

1. *Probability Sampling*

*Probability sampling* ialah salah satu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dengan *probability sampling*, maka pengambilan sampel secara acak atau random dari populasi yang ada.

2. *Non-Probability Sampling*



*Non-Probability sampling* adalah suatu teknik sampling dimana setiap anggota tertentu dari populasi yang dipilih tidak diketahui. Terbagi menjadi 4 teknik yang bisa digunakan, yakni :

- a. *Convenience sampling*, merupakan suatu teknik pengambilan sampel dengan memilih responden yang paling mudah dijangkau.
- b. *Judgmental sampling*, ialah suatu teknik pengambilan sampel yang menetapkan beberapa kriteria yang telah dipilih dalam memilih sampel.
- c. *Quota sampling*, ialah suatu teknik pengambilan sampel dengan memastikan bahwa berbagai subkelompok populasi akan terwakili pada karakteristik tertentu dan jumlahnya sesuai yang diinginkan peneliti.
- d. *Snowball sampling*, merupakan suatu teknik pengambilan sampel dalam memilih responden awal yang dipilih dengan metode probabilitas dan responden berikutnya diperoleh dari informasi yang telah diberikan oleh responden awal.

Dari penjelasan diatas, peneliti memutuskan untuk menggunakan *judgmental sampling*. Karena, dalam penelitian ini tidak semua populasi memiliki kesempatan untuk dipilih sebagai sampel. Peneliti sudah menetapkan beberapa kriteria, seperti : pengemudi motor aplikasi Gojek wilayah Tangerang, hanya menggunakan satu akun saja, yaitu Gojek, telah bekerja lebih dari 1 tahun, dan sumber penghasilan utama.

### 3.3.3 Sampling Size

*Sampling units* adalah satu elemen atau sekelompok elemen yang dapat dipilih dalam sampel (Zikmund et al., 2013). Yang menjadi sampel pertama dalam penelitian ini berjumlah 30 responden sebagai data *pre-test*. Sedangkan untuk data *main-test* berdasarkan Hair et al. (2010) dalam bukunya yang berjudul “Multivariate Data Analysis” menyatakan bahwa seluruh jumlah indikator pertanyaan yang digunakan dalam kuisisioner dikali 5, atau  $n$  (indikator)  $\times$  5. Peneliti menggunakan 26 indikator pertanyaan, sehingga dikali 5 menjadi 130 responden yang dibutuhkan untuk minimumnya.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

#### 1. *Observation Research*

Sekaran dan Bougie (2013) menyatakan bahwa *observation research* adalah metode pengumpulan data terkait kejadian yang terjadi dan perilaku orang-orang.

#### 2. *Survey Research*

*Survey research* adalah metode mengumpulkan informasi untuk menggambarkan, membandingkan, atau menjelaskan pengetahuan, sikap, dan perilaku seseorang (Sekaran dan Bougie, 2013).

Berdasarkan keterangan diatas, peneliti menggunakan *survey research* dalam penelitian ini. *Survey research* yang diperoleh, merupakan hasil kuisisioner kepada pengemudi gojek wilayah Tangerang.

### 3.5 Periode Penelitian

Penyelesaian proses penelitian ini membutuhkan waktu selama 4 bulan, berawal dari bulan September-Desember. Peneliti mendapatkan objek penelitian yang sudah pasti pada akhir Agustus. Awal Oktober melakukan *In Depth Interview* dengan narasumber. Setelah itu, mencari jurnal terkait permasalahan (gap). Adapun syarat mencari jurnal, yaitu: 5 tahun sebelumnya, mempunyai reputasi baik, dan isinya komperhensif. Setelah peneliti mencari jurnal, tahap yang terakhir yaitu menyusun BAB 1-5.

### 3.6 Skala Pengukuran

Kuisisioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert 1-5.

**Tabel 3. 1 Skala Likert**

Kategori	Skala
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

### 3.7 Variabel Penelitian

#### 3.7.1 Variabel Eksogen

Variabel eksogen merupakan variabel yang setara dengan variabel bebas (independen) yang terdapat di dalam model penelitian (Hair *et al.*, 2010). Dalam penelitian ini, yang termasuk variabel eksogen yaitu *reward system*.

### 3.7.2 Variabel Endogen

Hair *et al.*, (2010) berpendapat bahwa variabel endogen merupakan variabel yang sebanding dengan variabel terikat (dependen), dimana variabel tersebut merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel eksogen di dalam model penelitian. Berdasarkan penelitian ini, yang termasuk variabel endogen yaitu *work performance* dan *work satisfaction*.

## 3.8 Teknik Pengolahan Analisis Data

### 3.8.1 Uji Instrumen

#### 1. Uji validitas

Ghozali (2018) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas pada SPSS dapat menggunakan 3 metode analisis yaitu: *pearson correlation*, *corrected item total correlation*, dan analisis faktor.

Asumsi dasar pada uji ini adalah data-data harus saling berhubungan, sehingga alat uji yang digunakan disebut *Barlett of Sphericity* dan *Kaizer-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA). Suatu indikator pernyataan dapat dinyatakan valid, jika tingkat signifikan  $\leq 0.05$ , KMO  $\geq 0.50$ , MSA  $\geq 0.50$  dan *loading factor*  $\geq 0.50$  (Ghozali, 2018). Peneliti menggunakan software SPSS versi 25.

#### 2. Uji Reliabilitas

Ghozali (2018) dalam bukunya yang berjudul “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25” menyatakan bahwa reliabilitas merupakan suatu alat untuk mengukur kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dinyatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan software SPSS versi 25.

Berdasarkan Ghozali (2018) kategori pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara, antara lain :

1. Pengukuran ulang. Seseorang akan diberikan pernyataan yang sama pada waktu yang berbeda, kemudian dilihat apakah tetap konsisten dengan jawabannya.
2. Pengukuran sekali. Pengukurannya hanya dilakukan sekali saja, kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain atau mengukur hubungan antar jawaban pernyataan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0,70$ .

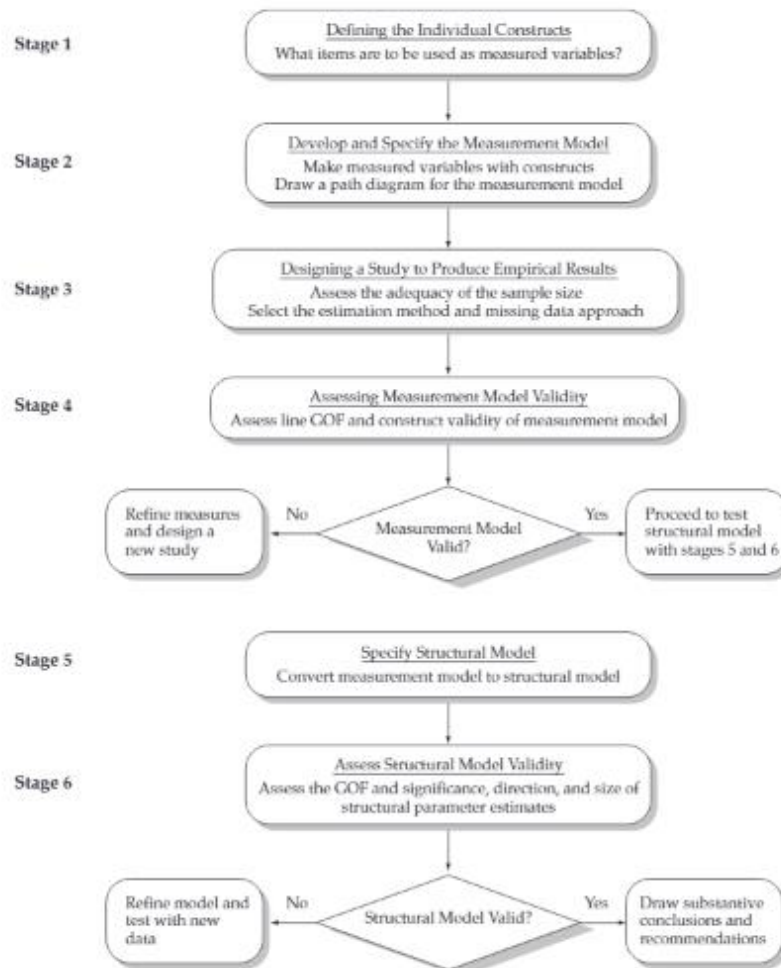
### **3.8.2 Metode Analisis Data dengan Structural Equation Model (SEM)**

*Structural Equation Model* (SEM) adalah suatu teknik *multivariate* yang menggabungkan beberapa aspek regresi berganda yang bertujuan untuk menguji hubungan dependen dan analisis faktor yang menyajikan konsep faktor tidak terukur dengan variabel multi yang digunakan untuk memperkirakan serangkaian

hubungan dependen yang saling mempengaruhi bersamaan (Hair et al., 2010).

Peneliti menggunakan AMOS versi 23.

Berikut ini merupakan tahapan untuk melakukan SEM.



**Gambar 3. 2 Tahapan SEM**

Sumber : Hair et al., (2010)

1. Memberikan definisi dari masing-masing indikator yang digunakan untuk mengukur masing-masing indikator tersebut.
2. Melakukan model dari pengukuran.
3. Memilih sampel yang akan di pilih dengan menggunakan teknik estimasi dan pendekatan *missing data*.
4. Menghitung validitas atau kecocokan model pengukuran. Jika telah dinyatakan *valid*, dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya 5 dan 6.
5. Memperbaiki *measurement model* menjadi *structural model*.
6. Mengevaluasi validitas atau kecocokan *structural model*.

### 3.8.2.1 Kecocokan Model Pengukuran

Uji kecocokan model pengukuran dilakukan pada setiap model pengukuran secara terpisah melalui 2 tahap :

1. Evaluasi terhadap validitas dari model pengukuran. Suatu variabel memiliki validitas yang baik jika muatan *Standardized Loading Factor* (SLF)  $\geq 0,50$  (Hair et al. (2010)).
2. Hair et al. (2010), Evaluasi terhadap reliabilitas dari model pengukuran. Jika suatu variabel dapat dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik jika :
  - a. Nilai *Construct Reliability* (CR)  $\geq 0,70$
  - b. Nilai *Variance Extracted* (AVE)  $\geq 0,50$

Berdasarkan Hair et al. (2010:687) ukuran tersebut dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Construct Reliability} = \frac{(\sum \text{std.loading})^2}{(\sum \text{std.loading})^2 + \sum e}$$

$$\text{Variance Extracted} = \frac{\sum \text{std.loading}^2}{\sum \text{std.loading}^2 + \sum e}$$

### 3.8.2.2 Kecocokan Model Keseluruhan

Berdasarkan Hair et al. (2010) mengelompokkan GOF (*Goodness of Fit*) menjadi 3 bagian, antara lain :

1. *Absolute fit indices*, digunakan untuk menentukan standar prediksi model keseluruhan (model struktural dan pengukuran) terhadap matriks *correlation* dan *covarian*.
2. *Incremental fit indices*, digunakan untuk melakukan perbandingan model yang dikemukakan dengan model dasar yang disebut dengan *null model* atau *independence model*.
3. *Parsimony fit indices*, digunakan untuk menghitung model yang mempunyai *degree of fit* yang tinggi untuk setiap *degree of freedom*.

Hair et al. (2010) uji model struktural dapat dilakukan dengan mengukur *goodness of fit model* dengan kecocokan sebagai berikut:

1. Ketentuan nilai  $X^2$  dengan *df*.
2. Salah satu kriteria *absolute fit index* (GFI, RMSEA, SRMR, Normed Chi Square).
3. Salah satu kriteria *incremental fit index* (CFI atau TLI).



4. Salah satu kriteria *goodness fit index* (GFI, CFI, TLI).
5. Salah satu kriteria *badness fit index* (RMSEA, SRMR).

Ringkasan uji kecocokan dan pemeriksaan kecocokan dapat dilihat pada tabel gambar berikut ini.

FIT INDICES	CUTOFF VALUES FOR GOF INDICES					
	N < 250			N > 250		
	m ≤ 12	12 < m < 30	M ≥ 30	m < 12	12 < m < 30	M ≥ 30
<b>Absolute Fit Indices</b>						
1	Chi-Square ( $\chi^2$ )	Insignificant p-values expected	Significant p-values even with good fit	Significant p-values expected	Insignificant p-values even with good fit	Significant p-values expected
2	GFI	GFI > 0.90				
3	RMSEA	RMSEA < 0.08 with CFI ≥ 0.97	RMSEA < 0.08 with CFI ≥ 0.95	RMSEA < 0.08 with CFI > 0.92	RMSEA < 0.07 with CFI ≥ 0.97	RMSEA < 0.07 with CFI ≥ 0.92
4	SRMR	Biased upward, use other indices	SRMR ≤ 0.08 (with CFI ≥ 0.95)	SRMR < 0.09 (with CFI > 0.92)	Biased upward, use other indices	SRMR ≤ 0.08 (with CFI > 0.92)
5	Normed Chi-Square ( $\chi^2/DF$ )	$(\chi^2/DF) < 3$ is very good, $2 \leq (\chi^2/DF) \leq 5$ is acceptable				
<b>Incremental Fit Indices</b>						
1	NFI	$0 \leq NFI \leq 1$ , model with perfect fit would produce an NFI of 1				
2	TLI	TLI ≥ 0.97	TLI ≥ 0.95	TLI > 0.92	TLI ≥ 0.95	TLI > 0.92
3	CFI	CFI ≥ 0.97	CFI ≥ 0.95	CFI > 0.92	CFI ≥ 0.95	CFI > 0.92
4	RNI	May not diagnose misspecification well	RNI ≥ 0.95	RNI > 0.92	RNI ≥ 0.95, not used with N > 1,000	RNI > 0.92, not used with N > 1,000
<b>Parsimony Fit Indices</b>						
1	AGFI	No statistical test is associated with AGFI, only guidelines to fit				
2	PNFI	$0 \leq PNFI \leq 1$ , relatively high values represent relatively better fit				

**Gambar 3. 3 Goodness of Fit (GOF)**

Sumber : Hair et al. (2010)

### 3.9 Tabel Operasional Penelitian

**Tabel 3. 2 Tabel Operasional Variabel**

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Likert	Referensi
1	Reward System merupakan gabungan proses dan praktik yang saling terkait untuk memastikan bahwa reward management dilakukan secara efektif untuk kepentingan organisasi dan orang-orang yang bekerja (Armstrong, 2001).	<p>Intrinsic Reward merupakan suatu bagian dari pekerjaan itu sendiri, seperti: penyelesaian pekerjaan, prestasi, otonomi, dan pengembangan pribadi (Wibowo, 2017).</p> <p>Extrinsic Reward merupakan penghargaan yang bersifat eksternal yang diberikan terhadap kinerja yang telah diberikan oleh pekerja (Wibowo, 2017)</p>	<p>1. Saya merasa aman dalam bekerja</p> <p>2. Saya memiliki kesempatan menyampaikan pendapat</p> <p>3. Saya merasa ikut terlibat memajukan gojek</p> <p>4. Saya merasa puas terhadap pujian yang diberikan pelanggan terhadap pekerjaan yang saya lakukan</p> <p>1. Saya puas dengan jumlah gaji yang saya terima untuk pekerjaan yang saya lakukan</p> <p>2. Saya merasa puas atas kebebasan waktu yang diberikan</p> <p>3. Rekan kerja saya membantu ketika saya mengalami kesulitan</p>	Likert 1-5	Martin-Perez, V., & Martin-Cruz, N. (2015)

2	<p>Work Performance merupakan suatu sikap secara rinci yang berada di bawah kendali individu, yang memungkinkan pencapaian tujuan tertentu.</p>		<p>1. Saya semangat bekerja meskipun ada rintangan</p> <p>2. Hubungan saya dengan pengemudi lain baik</p> <p>3. Saya menghindari permusuhan dengan pengemudi lain</p> <p>4. Saya bekerja dengan sungguh-sungguh</p> <p>5. Saya tetap tenang ketika situasi sulit</p> <p>6. Saya menjaga konsentrasi saat bekerja</p>	Likert 1-5	Zeb et al., (2020)
4	<p>Work Satisfaction adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang (Yucel, 2012).</p>		<p>1. Saya menganggap pekerjaan saya sedikit tidak menyenangkan</p> <p>2. Saya merasa cukup puas dengan pekerjaan saya sekarang</p> <p>3. Hampir setiap hari saya antusias dengan pekerjaan saya</p> <p>4. Saya menemukan kenikmatan nyata dalam pekerjaan saya</p>	Likert 1-5	Yücel, I. (2012)