



Lampiran 1

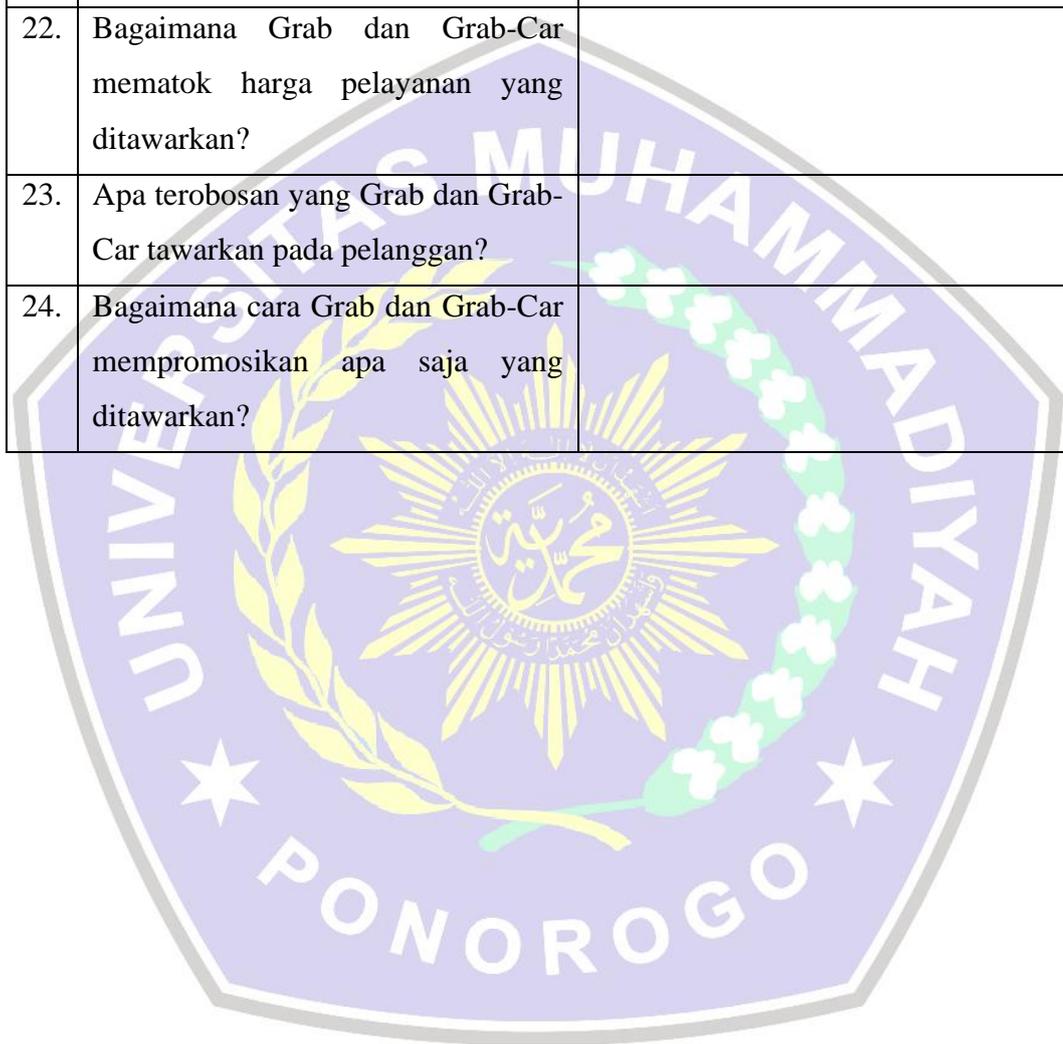
PERTANYAAN WAWANCARA

Analisis Strategi Pemasaran Segmenting, Targeting, Positioning dan bauran pemasaran pada penyedia jasa layanan Grab-Car di Kabupaten Ponorogo
(Untuk Penanggungjawab/Koordinator)

No	Pertanyaan	Jawaban
Sejarah Usaha		
1.	Bagaimana cerita awal Grab khususnya Grab-Car masuk ke Ponorogo?	
2.	Apa alasan pihak Grab dengan cepat memperluas jaringan sampai ke Ponorogo?	
3.	Apa kendala awal masuknya Grab dan Grab-Car Masuk ke Ponorogo?	
4.	Bagaimana langkah mengatasi masalah?	
Segmenting		
5.	Apa alasan utama Grab dan Grab-Car masuk ke Ponorogo?	
6.	Siapa konsumen atau pasar yang dituju oleh Grab dan Grab-Car?	
7.	Dari tujuan pasar tersebut orang yang bagaimana yang lebih difokuskan sebagai pelanggan?	
8.	Bagaimana reasksi pasar terhadap layanan yang diberikan Grab dan Grab-Car?	

9.	Dengan persaingan seperti sekarang apakah pasar anda sudah tepat?	
Targeting		
10.	Apakah ada target pasar tertentu yang Grab dan Grab-Car tuju?	
11.	Apakah anda membedakan perlakuan dalam target pasar yang anda tuju?	
12.	Apa saja layanan yang Grab dan Grab-Car tawarkan?	
13.	Dari layanan tersebut apa ada yang dikhususkan pada pelanggan dengan kriteria tertentu?	
Positioning		
14.	Apakah Grab membedakan layanan yang ditawarkan pada setiap pelanggan?	
15.	Apakah pengguna layanan Grab hanya terbatas dari target pasar yang anda tuju di atas?	
16.	Apakah ada kriteria atau standart tertentu dalam penyajian layanan Grab dan Grab-Car?	
17.	Apakah Grab dan Grab-Car memberikan kemudahan akses atau keuntungan bagi pelanggan?	
18.	Ada berapa banyak pesaing yang dihadapi Grab dan Grab-Car? Dan kendala apa yang anda hadapi!	
Bauran Pemasaran		

19.	Apa layanan andalan dari Grab dan Grab-Car?	
20.	Apakah layanan tersebut diminati pelanggan?	
21.	Siapa saja orang-orang yang berperan dalam Grab dan Grab-Car?	
22.	Bagaimana Grab dan Grab-Car mematok harga pelayanan yang ditawarkan?	
23.	Apa terobosan yang Grab dan Grab-Car tawarkan pada pelanggan?	
24.	Bagaimana cara Grab dan Grab-Car mempromosikan apa saja yang ditawarkan?	



PERTANYAAN WAWANCARA

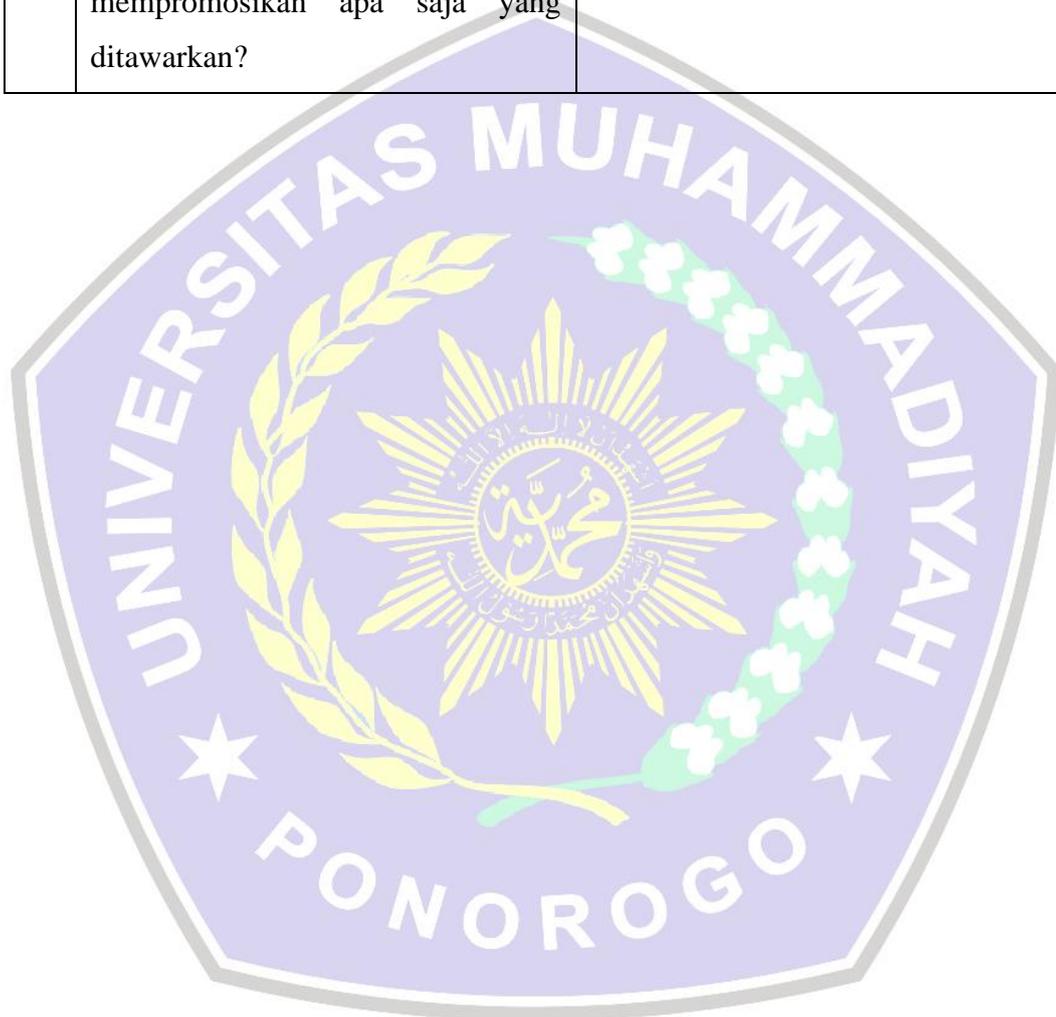
Analisis Strategi Pemasaran Segmenting, Targeting, Positioning dan bauran pemasaran pada penyedia jasa layanan Grab-Car di Kabupaten Ponorogo

(Untuk Driver Grab dan Grab-Car)

No	Pertanyaan	Jawaban
Pertanyaan umum		
1.	Kapan pertama kali anda masuk ke Grab atau Grab-Car?	
2.	Apa alasan anda masuk Grab atau Grab-Car?	
3.	Apa kendala awal anda masuk Grab dan Grab-Car?	
4.	Bagaimana langkah anda mengatasi masalah tersebut?	
Segmenting		
5.	Apa kira-kira alasan Grab dan Grab-Car masuk ke Ponorogo?	
6.	Siapa konsumen yang driver Grab dan Grab-Car pilih?	
7.	Dari tujuan pelanggan dan pasar tersebut orang yang bagaimana yang lebih anda fokuskan sebagai calon pelanggan?	
8.	Bagaimana reaksi pelanggan terhadap layanan yang diberikan Grab dan Grab-Car?	

9.	Dengan persaingan seperti sekarang peluang bekerja menjadi driver Grab atau Grab-Car?	
Targeting		
10.	Apakah ada terget yang driver Grab dan Grab-Car?	
11.	Apa saja layanan yang Grab dan Grab-Car tawarkan?	
12.	Dari layanan tersebut apa ada yang dikhususkan pada pelanggan dengan kriteria tertentu?	
Positioning		
13.	Apakah Grab membedakan layanan yang ditawarkan pada setiap pelanggan?	
14.	Apakah pengguna layanan Grab hanya terbatas dari target pasar yang anda tuju di atas?	
15.	Apakah ada kriteria atau standart tertentu dalam penyajian layanan Grab dan Grab-Car?	
16.	Apakah Grab dan Grab-Car memberikan kemudahan akses atau keuntungan bagi pelanggan?	
Bauran Pemasaran		
17.	Apa layanan andalan dari Grab dan Grab-Car?	
18.	Siapa saja orang-orang yang berperan dalam Grab dan Grab-Car?	

19.	Bagaimana Grab dan Grab-Car mematok harga pelayanan yang ditawarkan?	
20.	Apa terobosan yang Grab dan Grab-Car tawarkan pada pelanggan?	
21.	Bagaimana cara Grab dan Grab-Car mempromosikan apa saja yang ditawarkan?	



PERTANYAAN WAWANCARA

Analisis Strategi Pemasaran Segmenting, Targeting, Positioning dan bauran pemasaran pada penyedia jasa layanan Grab-Car di Kabupaten Ponorogo
(Untuk Pelanggan Grab dan Grab-Car)

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Kapan pertama kali menggunakan Grab atau Grab-Car?	
2.	Apa alasan anda menggunakan Grab atau Grab-Car?	
3.	Adakah kendala awal anda masuk Grab dan Grab-Car?	
4.	Bagaimana langkah anda mengatasi masalah tersebut?	
5.	Bagaimana reaksi anda terhadap layanan yang diberikan Grab dan Grab-Car?	
6.	Bagaimana menurut anda persaingan antara Grab atau Grab-Car dengan yang lain?	
7.	Apa saja layanan yang sering anda pakai?	
8.	Dari layanan tersebut apa ada perlakuan khusus dari driver atau pihak Grab dan Grab-Car?	

9.	Apakah layanan Grab hanya terbatas dari apa yang tercantum di aplikasi?	
10.	Apakah Grab dan Grab-Car memberikan kemudahan akses atau keuntungan bagi pelanggan?	
11.	Apa layanan andalan dari Grab dan Grab-Car?	
12.	Menurut anda bagaimana harga pelayanan yang dipatok oleh Grab dan Grab-Car?	
13.	Apa terobosan yang Grab dan Grab-Car tawarkan pada pelanggan?	
14.	Apa harapan kedepan anda pada Grab dan Grab-Car?	



Lampiran 2

HASIL WAWANCARA

Analisis Strategi Pemasaran Segmenting, Targeting, Positioning dan bauran pemasaran pada penyedia jasa layanan Grab-Car di Kabupaten Ponorogo

(Untuk Koordinator Grab-Car A/N Yoga Pratama)

No	Pertanyaan	Jawaban
Sejarah Usaha		
1.	Bagaimana cerita awal Grab khususnya Grab-Car masuk ke Ponorogo?	<i>Grab masuk Ponorogo th 2018, awalnya motor dulu baru gak begitu lama baru GrabCar ada.</i>
2.	Apa 10las an pihak Grab dengan cepat memperluas jaringan sampai ke Ponorogo?	<i>Ponorogo Kabupaten yg ramai dan koneksi Internet cukup bagus jadi segera masuk.</i>
3.	Apa kendala awal masuknya Grab dan Grab-Car Masuk ke Ponorogo?	<i>Awalnya sulit mengenalkan ke masyarakat, untungnya iklan di TV dan sosmed itu membantu sekali. Lagian driver kami awal masuk juga lumayan banyak.</i>
4.	Bagaimana langkah mengatasi masalah?	<i>Dari Grab sendiri selalu ada promo, bahkan awal dulu waktu transaksi pertama GrabBike dan GrabCar tarifnya Gratis bila pakai OVO payment.</i>
Segmenting		
5.	Apa 10las an utama Grab dan Grab-Car masuk ke Ponorogo?	<i>Di Ponorogo sinyalnya oke, jadi cepat masuknya</i>
6.	Siapa konsumen atau pasar yang dituju oleh Grab dan Grab-Car?	<i>Pada umumnya ke semua masyarakat khususnya yang punya hp android atau IOS.</i>
7.	Dari tujuan pasar tersebut orang yang bagaimana yang lebih difokuskan sebagai pelanggan?	<i>Mereka yang sibuk dengan pekerjaan, mereka yang bepergian atau sekedar ingin jalan-jalan.</i>
8.	Bagaimana reasksi pasar terhadap layanan yang diberikan Grab dan Grab-Car?	<i>Pada awalnya masyarakat masih asing dengan aplikasi ojek atau taksi online, namun lama-lama masyarakat menerima dengan baik apalagi harganya murah.</i>
9.	Dengan persaingan seperti sekarang apakah pasar anda sudah tepat?	<i>Saya kira tepat, karena menysasar semua elemen masyarakat. Dan permintaan orderan bagus meski menurun karena adanya pesaing.</i>

Targeting		
10.	Apakah ada target pasar tertentu yang Grab dan Grab-Car tuju?	<i>Saya selaku penanggungjawab tidak ada target, driver awalnya ada target sehari berapa penumpang namun sekarang sudah tidak ada lagi. Dan target siapa yang diangkut yang bebas dari semua elemen masyarakat.</i>
11.	Apakah anda membedakan perlakuan dalam target pasar yang anda tuju?	<i>Itu standart saja ya mas, tapi tergantung perlakuan driver kepada penumpang. Tapi mereka dituntut ramah apada setiap penumpang dan melayani sebaik mungkin.</i>
12.	Apa saja layanan yang Grab dan Grab-Car tawarkan?	<i>Semua tertera di aplikasi mulai dari GrabBike, GrabCar, GrabFood, GrabExpress dsb.</i>
13.	Dari layanan tersebut apa ada yang dikhususkan pada pelanggan dengan kriteria tertentu?	<i>Kalo sebuah produk gak ada yang dikhususkan, sesuyai permintaan pengguna saja bisa akses dari aplikasi Grab di HP.</i>
Positioning		
14.	Apakah Grab membedakan layanan yang ditawarkan pada setiap pelanggan?	<i>Tidak mas, permintaanj order tergantung dari aplikasi dan sudah disesuaikan dengan tujuan atau permintaajn pelanggan dari aplikasi Grab.</i>
15.	Apakah pengguna layanan Grab hanya terbatas dari target pasar yang anda tuju di atas?	<i>Pengguna bisa dari mana saja, asal ada koneksi internet mau order dari mana saja bisa.</i>
16.	Apakah ada kriteria atau standart tertentu dalam penyajian layanan Grab dan Grab-Car?	<i>Kami melayani sesuai visi misi Grab yang mengedapkan kenyamanan, keamanan, cepat, efisien dan murah.</i>
17.	Apakah Grab dan Grab-Car memperikan kemudahan akses atau keuntungan bagi pelanggan?	<i>Jelas, Kami selalu memberikan potongan harga, diskon, cashback, bahkan keuntungan lainnya.</i>
18.	Ada berapa banyak pesaing yang dihadapi Grab dan Grab-Car? Dan kendala apa yang anda hadapi!	<i>Paling kalo di Ponorogo ya tinggal Gojek, dan aplikasi kecil lainnya.</i>
Bauran Pemasaran		
19.	Apa layanan andalan dari Grab dan Grab-Car?	<i>Layanan andalan kami GrabCar, GrabBike dan tentunya GrabFood.</i>
20.	Apakah layanan tersebut diminati pelanggan?	<i>Setiap produk ada peminatnya sendiri, yang jelas apabila basis aplikasi pasti tetap ramai saja.</i>

21.	Siapa saja orang-orang yang berperan dalam Grab dan Grab-Car?	<i>Tentunya atasan kami, saya sendiri selaku penanggungjawab, para driver, dan mitra Grab lainnya termasuk masukan dari pengguna aplikasi Grab sendiri.</i>
22.	Bagaimana Grab dan Grab-Car mematok harga pelayanan yang ditawarkan?	<i>Harga tergantung jauhnya lokasi tujuan sesuai jarak yang tertera di aplikasi yang terhubung dengan maps, kami memiliki harga minimal jarak terdekat dan sangat terjangkau harganya.</i>
23.	Apa terobosan yang Grab dan Grab-Car tawarkan pada pelanggan?	<i>Kami selalu memberikan potongan harga, diskon, cashback, bahkan keuntungan lainnya.</i>
24.	Bagaimana cara Grab dan Grab-Car mempromosikan apa saja yang ditawarkan?	<i>Perusahaan aktif mengiklan dari berbagai platform selain itu driver juga banyak itu termasuk promo kami bahwa grab selalu siap melayani pelanggan.</i>

(Untuk Driver Grab-Car A/N Hendro Cahyono)

No	Pertanyaan	Jawaban
Pertanyaan umum		
1.	Kapan pertama kali anda masuk ke Grab atau Grab-Car?	<i>Saya masuk Grab pertengahan tahun 2018.</i>
2.	Apa 12las an anda masuk Grab atau Grab-Car?	<i>Saya rasa menjanjikan untuk saya.</i>
3.	Apa kendala awal anda masuk Grab dan Grab-Car?	<i>Persaingan dengan competitor dan rekan sendiri.</i>
4.	Bagaimana langkah anda mengatasi masalah tersebut?	<i>Saya ngetem di tempat ramai dan terkadang berputar biar dapat penumpang dari aplikasi.</i>
Segmenting		
5.	Apa kira-kira 12las an Grab dan Grab-Car masuk ke Ponorogo?	<i>Di sini ramai dan internetnya bagus.</i>
6.	Siapa konsumen yang driver Grab dan Grab-Car pilih?	<i>Siapa saja yang irder kami terima.</i>
7.	Dari tujuan pelanggan dan pasar tersebut orang yang bagaimana yang lebih anda fokuskan sebagai calon pelanggan?	<i>Tidak fokus harus ke siapa, sesuai aplikasi saja kami terima.</i>

8.	Bagaimana reaksi pelanggan terhadap layanan yang diberikan Grab dan Grab-Car?	<i>Mereka selalu memberi penilaian bintang lewat aplikasi, rata2 puas.</i>
9.	Dengan persaingan seperti sekarang peluang bekerja menjadi driver Grab atau Grab-Car?	<i>Tetap bagus meskipun menurun karena drivernya banyak.</i>
Targeting		
10.	Apakah ada target yang driver Grab dan Grab-Car?	<i>Dulu ada sehari minimal dapat berapa, tapi sekarang tidak.</i>
11.	Apa saja layanan yang Grab dan Grab-Car tawarkan?	<i>Macam2 mas, semua ada di aplikasi.</i>
12.	Dari layanan tersebut apa ada yang dikhususkan pada pelanggan dengan kriteria tertentu?	<i>Tidak sih mas, siapa saja order kami siap.</i>
Positioning		
13.	Apakah Grab membedakan layanan yang ditawarkan pada setiap pelanggan?	<i>Layanan itu tergantung order aplikasi mas.</i>
14.	Apakah pengguna layanan Grab hanya terbatas dari target pasar yang anda tuju di atas?	<i>Tidak, tetap sesuai aplikasi saja.</i>
15.	Apakah ada kriteria atau standart tertentu dalam penyajian layanan Grab dan Grab-Car?	<i>Tidak, tapi kami saelalu dapat pesan dari koordinatir harus melayani dengan baik, nyaman aman dan selamat.</i>
16.	Apakah Grab dan Grab-Car memperikan kemudahan akses atau keuntungan bagi pelanggan?	<i>Iya mas, asal sinyal lancar aman, dan Grab sendiri sering ada bonus.</i>
Bauran Pemasaran		
17.	Apa layanan andalan dari Grab dan Grab-Car?	<i>Semua jadi andalan saya rasa tapi saya ya fokus di Grabcar.</i>
18.	Siapa saja orang-orang yang berperan dalam Grab dan Grab-Car?	<i>Tentunya Koordinator, Driver, dan penumpang sering memberi masukan.</i>
19.	Bagaimana Grab dan Grab-Car mematok harga pelayanan yang ditawarkan?	<i>Harga sesuai jarak dan aplikasi mas, tinggal bayar cash atau ovo.</i>
20.	Apa terobosan yang Grab dan Grab-Car tawarkan pada pelanggan?	<i>Paling yang sering ada cashback sama potongan mas.</i>
21.	Bagaimana cara Grab dan Grab-Car mempromosikan apa saja yang ditawarkan?	<i>Iklannya banyak di mana-mana ada mas, TV, Hp, Internet.</i>

(Untuk Driver Grab-Car A/N Sulisty Basuki)

No	Pertanyaan	Jawaban
Pertanyaan umum		
1.	Kapan pertama kali anda masuk ke Grab atau Grab-Car?	<i>Saya 2018 masuk Grab mas.</i>
2.	Apa alasan anda masuk Grab atau Grab-Car?	<i>Saya keluar dari kerjaan dan ini menurut saya bagus.</i>
3.	Apa kendala awal anda masuk Grab dan Grab-Car?	<i>Saingan sama teman sendiri mas.</i>
4.	Bagaimana langkah anda mengatasi masalah tersebut?	<i>Pokoknya saya ngetem tempat strategis mas dapet aja alhamdulillah.</i>
Segmenting		
5.	Apa kira-kira alasan anda masuk ke Grab dan Grab-Car masuk ke Ponorogo?	<i>Sini peluangnya bagus mas, karena ramai Ponorogo.</i>
6.	Siapa konsumen yang driver Grab dan Grab-Car pilih?	<i>Siapa saja sesuai yang order di aplikasi mas.</i>
7.	Dari tujuan pelanggan dan pasar tersebut orang yang bagaimana yang lebih anda fokuskan sebagai calon pelanggan?	<i>Saya fokus nyari penumpang mas, nunggu order via aplikasi aja mas.</i>
8.	Bagaimana reaksi pelanggan terhadap layanan yang diberikan Grab dan Grab-Car?	<i>Mereka mayoritas puas, bisa dilihat direview di aplikasi.</i>
9.	Dengan persaingan seperti sekarang peluang bekerja menjadi driver Grab atau Grab-Car?	<i>Sekarang penghasilan menurun karena makin banyak driver mas, selain itu karena covid juga jadi menurun hasilnya.</i>
Targeting		
10.	Apakah ada target yang driver Grab dan Grab-Car?	<i>Ada harian itu minimal berapa dan pasti ada bonus dari banyaknya orderan aplikasi.</i>
11.	Apa saja layanan yang Grab dan Grab-Car tawarkan?	<i>Banyak mas, semua ada di aplikasi tinggal pilih saja.</i>
12.	Dari layanan tersebut apa ada yang dikhususkan pada pelanggan dengan kriteria tertentu?	<i>Yang jelas kami melayani sebaik mungkin.</i>
Positioning		
13.	Apakah Grab membedakan layanan yang ditawarkan pada setiap pelanggan?	<i>Tidak mas, sesuai aplikasi saja ordernya.</i>
14.	Apakah pengguna layanan Grab hanya terbatas dari target pasar yang anda tuju di atas?	<i>Semua orang bisa asal order pakai aplikasi.</i>

15.	Apakah ada kriteria atau standart tertentu dalam penyajian layanan Grab dan Grab-Car?	<i>Yang jelas menjalankan sesuai aturan kita ya baik aja mas.</i>
16.	Apakah Grab dan Grab-Car memberikan kemudahan akses atau keuntungan bagi pelanggan?	<i>Pastinya, selalu ada bonus dan potongan harga setiap order.</i>
Bauran Pemasaran		
17.	Apa layanan andalan dari Grab dan Grab-Car?	<i>Semua jadi andalan pastinya.</i>
18.	Siapa saja orang-orang yang berperan dalam Grab dan Grab-Car?	<i>Semua yang terlibat pasti berperan terutama driver.</i>
19.	Bagaimana Grab dan Grab-Car mematok harga pelayanan yang ditawarkan?	<i>Harga sesuai aplikasi dan jarak biasanya mas.</i>
20.	Apa terobosan yang Grab dan Grab-Car tawarkan pada pelanggan?	<i>Selalu ada bonus dan potongan harga setiap order.</i>
21.	Bagaimana cara Grab dan Grab-Car mempromosikan apa saja yang ditawarkan?	<i>Banyak iklan mas jadi kita terbantu dengan yang ada di sosmed.</i>

(Untuk Pelanggan Grab-Car A/N Atika Yuliani)

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Kapan pertama kali menggunakan Grab atau Grab-Car?	<i>Lupa mas, kira2 ya dua tahun lalu.</i>
2.	Apakah anda menggunakan Grab atau Grab-Car?	<i>Cepat dan murah mas.</i>
3.	Adakah kendala awal anda masuk Grab dan Grab-Car?	<i>Kendala sih gak ada, paling aplikasinya kadang eror pas jam ramai atau pas hari besar.</i>
4.	Bagaimana langkah anda mengatasi masalah tersebut?	<i>Ditunggu saja mas, lama2 bisa diakses sendiri.</i>
5.	Bagaimana reaksi anda terhadap layanan yang diberikan Grab dan Grab-Car?	<i>Pelayanan bagus, driver selalu ramah dengan penumpang.</i>
6.	Bagaimana menurut anda persaingan antara Grab atau Grab-Car dengan yang lain?	<i>GrabCar itu kan satu2nya taksi online di Ponorogo jadi saingannya sama angkutan umum dan tentunya lebih dipilih karena lebih murah dari angkutan umum.</i>
7.	Apakah layanan yang sering anda pakai?	<i>Saya sering GrabFood mas, tapi lumayan sering juga GrabCar</i>

8.	Dari layanan tersebut apa ada perlakuan khusus dari driver atau pihak Grab dan Grab-Car?	<i>Saya rasa sama saja mas, yang jelas pelayanannya bagus.</i>
9.	Apakah layanan Grab hanya terbatas dari apa yang tercantum di aplikasi?	<i>Pastinya sih iya tapi tidak tahu juga mungkin ada yang terima kerjaan offline luar aplikasi.</i>
10.	Apakah Grab dan Grab-Car memberikan kemudahan akses atau keuntungan bagi pelanggan?	<i>Sering ada cashback dan p[otongan harga, apalagi kalo pakai OVO.</i>
11.	Apa layanan andalan dari Grab dan Grab-Car?	<i>Saya rasa yang ramai itu GrabFood.</i>
12.	Menurut anda bagaimana harga pelayanan yang dipatok oleh Grab dan Grab-Car?	<i>Murah sekali mas.</i>
13.	Apa terobosan yang Grab dan Grab-Car tawarkan pada pelanggan?	<i>Mereka sering buat promo.</i>
14.	Apa harapan kedepan anda pada Grab dan Grab-Car?	<i>Harapannya terus melayani dengan baik dan terus murah.</i>

(Untuk Pelanggan Grab-Car A/N Domi Cahyo)

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Kapan pertama kali menggunakan Grab atau Grab-Car?	<i>Kalo ngga salah dari sekitar 2018.</i>
2.	Apa alasan anda menggunakan Grab atau Grab-Car?	<i>Cepat dan selalu memuaskan.</i>
3.	Adakah kendala awal anda masuk Grab dan Grab-Car?	<i>Enak2 aja mas, paling kadang eror atau kadang kalo ada masalah dijalan gak segera diatasi</i>
4.	Bagaimana langkah anda mengatasi masalah tersebut?	<i>Sabar aja pasti bisa sendiri.</i>
5.	Bagaimana reaksi anda terhadap layanan yang diberikan Grab dan Grab-Car?	<i>Memuaskan dan baik pelayanannya cukup membantu saya saat bepergian, apalagi tergolong murah bagi saya.</i>
6.	Bagaimana menurut anda persaingan antara Grab atau Grab-Car dengan yang lain?	<i>GrabCar atau taksi online di Ponorogo gak ada saingannya Grab, paling saingannya angkutan umum dan pasti kalah bersaing.</i>
7.	Apa saja layanan yang sering anda pakai?	<i>GrabCar, GrabBike, GrabFood.</i>

8.	Dari layanan tersebut apa ada perlakuan khusus dari driver atau pihak Grab dan Grab-Car?	<i>Tidak mas, sesuai aplikasi saja saya pesan dan selalu sesuai dengan yang saya pesan.</i>
9.	Apakah layanan Grab hanya terbatas dari apa yang tercantum di aplikasi?	<i>Saya rasa iya, di luar itu mungkin ada pekerjaan lain para driver tersebut atau dapat order luar aplikasi.</i>
10.	Apakah Grab dan Grab-Car memberikan kemudahan akses atau keuntungan bagi pelanggan?	<i>Saya sering dapat promo dan cashback mas, lumayan jadi tambah murah.</i>
11.	Apakah layanan andalan dari Grab dan Grab-Car?	<i>Saya rasa semua jadi andalan yang ada di aplikasi.</i>
12.	Menurut anda bagaimana harga pelayanan yang dipatok oleh Grab dan Grab-Car?	<i>Sangat murah menurut saya apalagi kalo dibandingkan dengan angkutan umum.</i>
13.	Apakah terobosan yang Grab dan Grab-Car tawarkan pada pelanggan?	<i>Sering ada promo mas, apalagi kalo ada event dari Grab pasti ramai.</i>
14.	Apakah harapan kedepan anda pada Grab dan Grab-Car?	<i>Selalu melayani dengan baik dan memuaskan pelanggan dan tetap dengan kenyamanan dan harga yang terjangkau.</i>

