

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN

#### KUESIONER PENELITIAN

#### ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN BERBASIS ONLINE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI GOJEK (STUDI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIKA SOEGIJAPRANATA)

Kepada Yth, Saudara/I  
Responden Di – Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SALVATORE MAHAMERU HARYOGAHARU

NIM : 15.D1.0252

Adalah mahasiswa S-1 Jurusan Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang.

Dengan ini saya memohon kepada Saudara/I untuk dapat berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini. Saya menyadari permohonan ini sedikit banyaknya akan mengganggu aktivitas atau ketenangan Saudara/I. Penelitian ini digunakan hanya untuk kepentingan penyelesaian skripsi saya. Atas kesediaan Saudara/I dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

S.M HARYOGAHARU

## KUESIONER

Responden merupakan mahasiswa aktif Universitas Soegijapranata Fakultas Ekonomi yang menempuh jurusan antara akuntansi, manajemen, atau perpajakan yang memiliki aplikasi dan akun GOJEK pada *smartphonenya*, serta menggunakan aplikasi GOJEK sebanyak 3 kali atau lebih dalam kurun waktu sebulan terakhir.

YA  TIDAK

Nama :

Jenis Kelamin : PRIA  WANITA

Usia : .....tahun

Prodi : akuntansi  manajemen  perpajakan

Menggunakan aplikasi GOJEK : YA  TIDAK

Banyaknya menggunakan GOJEK dalam seminggu :

1-3kali    4-6kali    7-9kali    lebih dari 9kali

Layanan yang Digunakan : \*boleh pilih lebih dari satu

GoRide  GoCar

GoFood  GoSend

Lainnya : .....

### EFISIENSI

N	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Saya mudah untuk mengerti tampilan aplikasi GOJEK.					
2	Aplikasi GOJEK dapat dibuka dengan cepat.					
3	Menurut saya, informasi pada aplikasi GOJEK teroganisir dengan baik.					
4	Menurut saya, aplikasi GOJEK dapat					

	membuat aktivitas menjadi lebih mudah.					
--	--	--	--	--	--	--

#### PEMENUHAN KEBUTUHAN

N	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Menurut saya, aplikasi GOJEK memberikan beragam layanan.					
2	Menurut saya, aplikasi GOJEK memberikan rincian pesanan secara lengkap.					
3	Menurut saya, aplikasi GOJEK memiliki daftar toko atau <i>outlet</i> yang lengkap.					
4	Menurut saya, aplikasi GOJEK memberikan informasi produk yang tersedia.					
5	Menurut saya, aplikasi GOJEK dapat menampilkan lokasi <i>driver</i> berada.					
6	Menurut saya, aplikasi GOJEK dapat menjalankan lebih dari satu pesanan dalam waktu yang sama.					
7	Menurut saya, aplikasi GOJEK memberikan penawaran promo yang menarik.					

#### KETERSEDIAAN SISTEM

N	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Menurut saya, aplikasi GOJEK mudah mendapatkan <i>driver</i>					
2	Menurut saya, transaksi pada aplikasi GOJEK tidak sering terjadi kendala					
3	Menurut saya, aplikasi GOJEK dapat tetap digunakan saat adanya pembaharuan ( <i>update</i> ) aplikasi					

#### JAMINAN KEAMANAN

N O	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Menurut saya, aplikasi GOJEK melindungi data pribadi konsumen (alamat, nomor telepon, email)					
2	Menurut saya, aplikasi GOJEK melindungi data konsumen selama melakukan transaksi.					
3	Menurut saya, aplikasi GOJEK melindungi data kartu debit konsumen yang bertransaksi.					

#### KEPUASAN PELANGGAN

N O	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas dengan pelayanan GOJEK					
2	Layanan GOJEK membuat saya akan kembali menggunakan GOJEK					
3	Layanan GOJEK sesuai dengan yang saya harapkan					

LAMPIRAN 2

No	menggunakan GOJEK atau tidak	nama	Jenis Kelamin	Usia	Prodi	Banyaknya menggunakan aplikasi GOJEK dalam seminggu	Layanan aplikasi GOJEK yang sering digunakan
1	Ya	maria regina	Wanita	24	Perpajakan	7-9 kali	Goride
2	Ya	tamara ayu	Wanita	24	Perpajakan	7-9 kali	Goride
3	Ya	Ray Bagaskoro	Pria	23	Manajemen	1-3 kali	Gofood
4	Ya	Restu sury putra	Pria	22	Manajemen	7-9 kali	Gofood
5	Ya	Arief	Pria	22	Manajemen	1-3 kali	Gofood
6	Ya	Niko adhi	Pria	22	Manajemen	1-3 kali	Gofood
7	Ya	Rebeca Sindy Mau	Wanita	22	Manajemen	1-3 kali	Goride
8	Ya	Sinta	Wanita	22	Manajemen	4-6 kali	Goride, Gofood
9	Ya	Budi	Pria	22	Manajemen	1-3 kali	Goride, Gofood
10	Ya	Radithya B	Pria	23	Perpajakan	1-3 kali	Gofood
11	Ya	EOZT	Wanita	23	Akuntansi	7-9 kali	Goride
12	Ya	Muhammad Luthfan Pranowo Jati	Pria	21	Manajemen	1-3 kali	Goride, Gocar, Gofood, Gosend
13	Ya	Hardianus saragih	Pria	23	Manajemen	1-3 kali	Gofood
14	Ya	jefri akbar dwi sugiarto	Pria	24	Manajemen	4-6 kali	Gofood
15	Ya	Akhmad Golbi Yahya	Pria	23	Manajemen	4-6 kali	Gofood, Gosend
16	Ya	Kalden	Pria	21	Manajemen	1-3 kali	Gocar, Gofood
17	Ya	Praga HM	Pria	22	Manajemen	1-3 kali	Gofood

18	Ya	Hendrit	Pria	22	Manajemen	1-3 kali	Goride, Gofood
19	Ya	David Himawan Budhi P	Pria	22	Manajemen	1-3 kali	Goride, Gofood
20	Ya	Jessica	Wanita	20	Manajemen	1-3 kali	Gocar, Gofood
21	Ya	Agustinus Kurniawan	Pria	22	Manajemen	4-6 kali	Gofood
22	Ya	Herdian Hidayat	Pria	25	Manajemen	1-3 kali	Gofood
23	Ya	bagas	Pria	23	Manajemen	4-6 kali	Goride, Gocar, Gofood
24	Ya	doni agus satriyanto	Pria	23	Manajemen	1-3 kali	Gofood
25	Ya	Danielle Kombaitan	Pria	24	Manajemen	4-6 kali	Goride, Gofood
26	Ya	Gita fitri	Wanita	23	Manajemen	1-3 kali	Gofood
27	Ya	Hanas gali semarang	Pria	24	Manajemen	1-3 kali	Gofood
28	Ya	Angga Riantono	Pria	24	Manajemen	1-3 kali	Goride, Gofood
29	Ya	Ricky	Pria	22	Manajemen	1-3 kali	Goride, Gocar, Gofood
30	Ya	Melani	Wanita	23	Manajemen	1-3 kali	Gocar, Gofood
31	Ya	Nadya	Wanita	23	Perpajakan	4-6 kali	Goride, Gofood
32	Ya	Albertus Bhisma	Pria	22	Manajemen	1-3 kali	Gofood
33	Ya	Rahardian Adhitya Nugraha	Pria	22	Manajemen	1-3 kali	Gofood, Gosend
34	Ya	Ala Rahman Dwiharta	Pria	22	Manajemen	4-6 kali	Goride, Gofood, Gosend
35	Ya	Emil Julius Yosua	Pria	23	Manajemen	4-6 kali	Goride, Gofood
36	Ya	Nelly Nababan	Wanita	23	Manajemen	1-3 kali	Gocar, Gofood
37	Ya	Yanty	Wanita	21	Manajemen	7-9 kali	Goride

38	Ya	hendy setiawan	Pria	22	Manajemen	1-3 kali	Gofood
39	Ya	hendy setiawan	Pria	22	Manajemen	1-3 kali	Gofood
40	Ya	daneil	Pria	23	Akuntansi	1-3 kali	Gofood
41	Ya	armando	Pria	23	Akuntansi	4-6 kali	Gofood, Gosend, goclean
42	Ya	hartono	Pria	23	Akuntansi	4-6 kali	Gofood
43	Ya	tommy	Pria	23	Akuntansi	4-6 kali	Gocar, Gofood
44	Ya	frans	Pria	24	Akuntansi	4-6 kali	Goride
45	Ya	christo	Pria	22	Akuntansi	7-9 kali	Goride, Gocar
46	Ya	geraldus	Pria	23	Akuntansi	1-3 kali	Gofood
47	Ya	stella	Wanita	22	Akuntansi	7-9 kali	Gofood
48	Ya	ayu rizky	Wanita	24	Manajemen	4-6 kali	Gofood
49	Ya	rani	Wanita	23	Manajemen	1-3 kali	Gofood
50	Ya	ricky	Pria	23	Akuntansi	lebih dari 9 kali	Gosend
51	Ya	paulus	Pria	23	Manajemen	4-6 kali	Gosend
52	Ya	raka	Pria	22	Manajemen	4-6 kali	Gofood
53	Ya	dewi pertiwi	Wanita	22	Perpajakan	7-9 kali	Gocar, Gofood
54	Ya	Viva bela	Pria	22	Akuntansi	4-6 kali	Gofood
55	Ya	dimas pratama	Pria	23	Akuntansi	4-6 kali	Goride, Gofood
56	Ya	Pieter Yulius Maedha	Pria	25	Perpajakan	7-9 kali	Goride, Gofood
57	Ya	gery	Pria	25	Perpajakan	4-6 kali	Gofood
58	Ya	jasmon	Pria	23	Manajemen	4-6 kali	Gocar
59	Ya	paul	Pria	24	Akuntansi	4-6 kali	Gofood,

9					nsi		Gosend
60	Ya	rickson	Pria	24	Akuntansi	4-6 kali	Gofood
61	Ya	rickson	Pria	24	Akuntansi	4-6 kali	Gofood
62	Ya	jonathan sidabutar	Pria	23	Perpajakan	4-6 kali	Goride
63	Ya	jonathan sidabutar	Pria	23	Perpajakan	4-6 kali	Goride
64	Ya	adrian	Pria	23	Manajemen	4-6 kali	Goride
65	Ya	yasmin sakina	Wanita	23	Manajemen	1-3 kali	Gofood
66	Ya	syafira falih	Wanita	24	Manajemen	4-6 kali	Goride
67	Ya	thomas gilang	Pria	25	Manajemen	1-3 kali	Gosend
68	Ya	angela	Wanita	23	Manajemen	4-6 kali	Goride
69	Ya	ami	Wanita	23	Manajemen	1-3 kali	Goride
70	Ya	Theofilus aldo	Pria	23	Manajemen	4-6 kali	Gofood
71	Ya	laurentius b	Pria	23	Manajemen	1-3 kali	Gofood
72	Ya	andyw	Pria	24	Manajemen	4-6 kali	Gofood
73	Ya	rizal	Pria	24	Manajemen	4-6 kali	Gofood
74	Ya	regita	Wanita	24	Akuntansi	1-3 kali	Gofood
75	Ya	Yosi	Pria	23	Manajemen	1-3 kali	Gofood
76	Ya	Anabella Santoso	Wanita	23	Akuntansi	7-9 kali	Goride, Gocar, Gofood, Gosend, Go clean
77	Ya	Margareth Kristanto	Wanita	22	Akuntansi	7-9 kali	Goride, Gofood
78	Ya	vanesa elvara	Wanita	23	Akuntansi	lebih dari 9 kali	Goride, Gosend, Go Clean
79	Ya	axel eksada pratama	Pria	23	Akuntansi	7-9 kali	Goride
8	Ya	margaretha	Wanita	23	Akuntansi	7-9 kali	Goride,



0		sefiana			nsi		Gofood
81	Ya	Nidya Nonita	Wanita	23	Akuntansi	lebih dari 9 kali	Goride, Gocar, Gofood
82	Ya	Grace Keren Earlyda	Wanita	23	Akuntansi	7-9 kali	Goride, Gofood
83	Ya	elizabeth giovani	Wanita	23	Akuntansi	lebih dari 9 kali	Goride, Gofood, Gosend
84	Ya	kezia vania kurniawan	Wanita	23	Akuntansi	7-9 kali	Goride, Gofood
85	Ya	riangingtyas mutiningrum	Wanita	23	Akuntansi	lebih dari 9 kali	Goride, Gocar, Gofood
86	Ya	laurensius ivan aditya	Pria	23	Akuntansi	7-9 kali	Goride, Gofood
87	Ya	gracelia espmche	Wanita	23	Akuntansi	lebih dari 9 kali	Goride, Gofood
88	Ya	SANNY	Wanita	23	Akuntansi	7-9 kali	Goride, Gocar, Gofood, go clean
89	Ya	Fanny Natalia	Pria	23	Akuntansi	7-9 kali	Goride, Gocar, Gofood
90	Ya	ingrid angelia	Wanita	23	Akuntansi	lebih dari 9 kali	Goride
91	Ya	Pandu	Pria	23	Akuntansi	7-9 kali	Goride, Gofood
92	Ya	jeremy natanael	Pria	23	Akuntansi	7-9 kali	Goride
93	Ya	novinta setya	Wanita	23	Akuntansi	lebih dari 9 kali	Goride, Gofood, go clean
94	Ya	Julius Seto	Pria	23	Akuntansi	7-9 kali	Goride, Gofood
95	Ya	angelika oksavena	Wanita	23	Akuntansi	7-9 kali	Goride, Gofood, Gosend
96	Ya	albertus adrian	Pria	23	Akuntansi	lebih dari 9 kali	Goride, Gofood

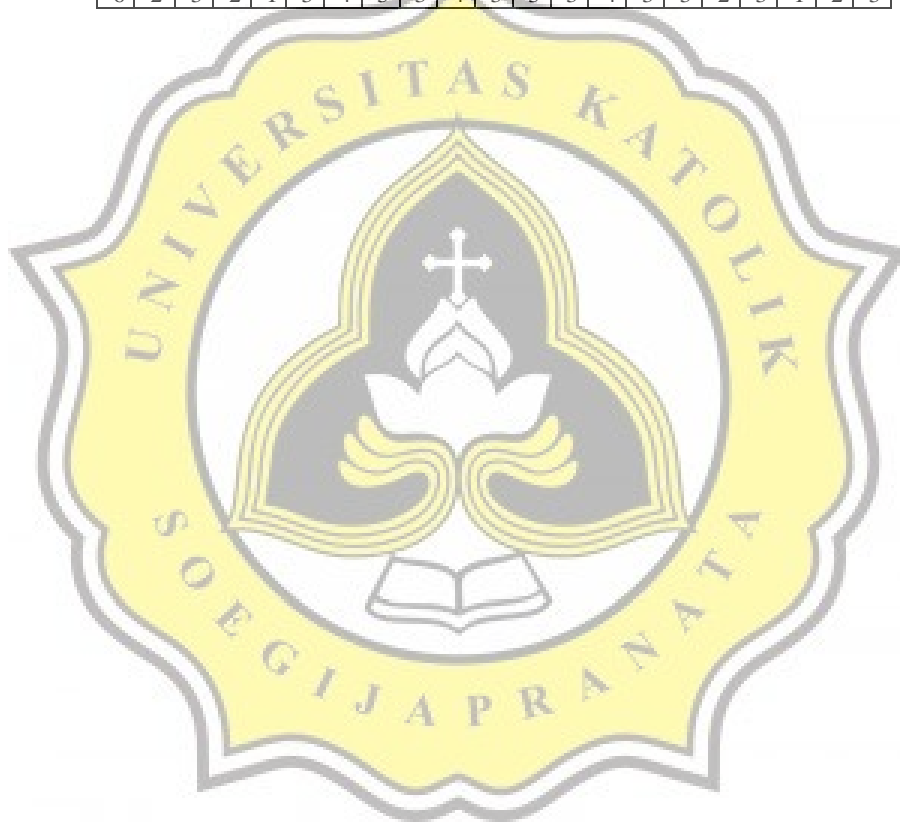
LAMPIRAN 3

	X 1 1	X 1 2	X 1 3	X 1 4	X 2 1	X 2 2	X 2 3	X 2 4	X 2 5	X 2 6	X 2 7	X 3 1	X 3 2	X 3 3	X 4 1	X 4 2	X 4 3	Y 1 1	Y 1 2	Y 1 3
1	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4
4	3	3	2	2	4	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2
5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
6	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	2	3	2	4	2	2	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
10	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
11	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4
12	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5
13	4	4	3	4	4	2	3	2	5	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	2	1	4	4	3	4	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5
16	2	3	4	3	5	4	5	4	5	5	3	5	4	3	5	5	5	4	4	4
17	3	4	1	2	5	3	5	3	4	5	5	5	4	5	2	2	4	5	5	4
18	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
19	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
21	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	4	3	2	5	5	5	5	5	3
23	4	3	4	4	5	4	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3
25	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4
26	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	2	3	3	4	5	4
27	4	4	4	5	5	5	3	4	2	3	3	1	2	3	4	4	3	4	4	4
28	5	5	4	4	4	4	2	4	3	1	4	4	4	2	1	2	1	4	4	4
29	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4
30	5	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	3	5	5	5

3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	2	4	4	5	5	5	3	4	4	4
3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	2	4	4	5	5	4	3	4	4	4
3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
3	4	5	5	5	2	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4
3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
3	6	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4
3	7	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4
3	8	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
3	9	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
4	0	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
4	1	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4
4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2
4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4
4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	2	4	3	4	3	3
4	6	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
4	7	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
4	8	4	3	5	3	5	5	3	4	3	3	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4
4	9	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
5	0	4	3	3	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	5
5	1	5	5	5	4	4	5	3	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4
5	2	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4
5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
5	6	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
5	7	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
5	8	4	4	4	4	4	5	2	3	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3
5	9	5	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4

60	4	4	3	4	4	2	3	4	5	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	4
61	5	4	4	5	3	3	2	3	4	3	1	4	3	3	4	3	3	3	4	3
62	2	3	2	1	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
63	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
64	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4
65	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	2	4	5	5	5	4	4	5
66	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
67	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
68	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	5	4	5	3	3	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
72	4	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
73	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
75	3	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
76	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3
77	1	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
78	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
79	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4
81	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
88	1	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2

8																				
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
9																				
1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3
9																				
2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3
9																				
3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3
9																				
4	3	2	1	4	5	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4
9																				
5	4	2	4	1	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	2	1
9																				
6	2	3	2	1	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	1	2	3



LAMPIRAN 4

**Menggunakan GOJEK atau tidak**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	96	100.0	100.0	100.0

**JenisKelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	62	64.6	64.6	64.6
Valid Wanita	34	35.4	35.4	100.0
Total	96	100.0	100.0	

**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20.0	1	1.0	1.0	1.0
Valid 21.0	3	3.1	3.1	4.2
Valid 22.0	22	22.9	22.9	27.1
Valid 23.0	51	53.1	53.1	80.2
Valid 24.0	15	15.6	15.6	95.8
Valid 25.0	4	4.2	4.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

**Program studi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Akuntansi	37	38.5	38.5	38.5
Valid Manajemen	50	52.1	52.1	90.6
Valid Perpajakan	9	9.4	9.4	100.0
Total	96	100.0	100.0	

**Banyaknya menggunakan aplikasi GOJEK dalam seminggu**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	1-3 kali	34	35.4	35.4	35.4
	4-6 kali	31	32.3	32.3	67.7
	7-9 kali	22	22.9	22.9	90.6
	lebih dari 9 kali	9	9.4	9.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**Layanan aplikasi GOJEK yang sering digunakan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Gocar	1	1.0	1.0	1.0
	Gocar, Gofood	6	6.3	6.3	7.3
	Gofood	34	35.4	35.4	42.7
	Gofood, Gosend	3	3.1	3.1	45.8
	Gofood, Gosend, go clean	1	1.0	1.0	46.9
	Goride	15	15.6	15.6	62.5
	Goride, Gocar	1	1.0	1.0	63.5
	Goride, Gocar, Gofood	5	5.2	5.2	68.8
	Goride, Gocar, Gofood, go clean	1	1.0	1.0	69.8
	Goride, Gocar, Gofood, Gosend	1	1.0	1.0	70.8
	Goride, Gocar, Gofood, Gosend, Go clean	1	1.0	1.0	71.9
	Goride, Gofood	19	19.8	19.8	91.7
	Goride, Gofood, go clean	1	1.0	1.0	92.7
	Goride, Gofood, Gosend	3	3.1	3.1	95.8
	Goride, Gosend, Go Clean	1	1.0	1.0	96.9
	Gosend	3	3.1	3.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**X11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.1	3.1
	2	3	3.1	6.3

	3	37	38.5	38.5	44.8
	4	26	27.1	27.1	71.9
	5	27	28.1	28.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**X12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	10	10.4	10.4	10.4
	3	34	35.4	35.4	45.8
Valid	4	30	31.3	31.3	77.1
	5	22	22.9	22.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**X13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	4	4.2	4.2	4.2
	2	6	6.3	6.3	10.4
Valid	3	26	27.1	27.1	37.5
	4	49	51.0	51.0	88.5
	5	11	11.5	11.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**X14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	8	8.3	8.3	8.3
	2	4	4.2	4.2	12.5
Valid	3	28	29.2	29.2	41.7
	4	38	39.6	39.6	81.3
	5	18	18.8	18.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**X21**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.2	4.2	4.2
	3	32	33.3	33.3	37.5



	4	33	34.4	34.4	71.9
	5	27	28.1	28.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**X22**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	5	5.2	5.2
	3	41	42.7	47.9
Valid	4	27	28.1	76.0
	5	23	24.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0

**X23**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	15	15.6	15.6
	3	42	43.8	59.4
Valid	4	25	26.0	85.4
	5	14	14.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0

**X24**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	5	5.2	5.2
	3	46	47.9	53.1
Valid	4	31	32.3	85.4
	5	14	14.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0

**X25**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	6	6.3	6.3
	3	35	36.5	42.7
Valid	4	26	27.1	69.8
	5	29	30.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0

**X26**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.1	2.1	2.1
Valid 2	1	1.0	1.0	3.1
Valid 3	47	49.0	49.0	52.1
Valid 4	24	25.0	25.0	77.1
Valid 5	22	22.9	22.9	100.0
Total	96	100.0	100.0	

**X27**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.1	2.1	2.1
Valid 2	12	12.5	12.5	14.6
Valid 3	47	49.0	49.0	63.5
Valid 4	19	19.8	19.8	83.3
Valid 5	16	16.7	16.7	100.0
Total	96	100.0	100.0	

**X31**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
Valid 2	4	4.2	4.2	5.2
Valid 3	40	41.7	41.7	46.9
Valid 4	36	37.5	37.5	84.4
Valid 5	15	15.6	15.6	100.0
Total	96	100.0	100.0	

**X32**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	8	8.3	8.3	8.3
Valid 3	32	33.3	33.3	41.7
Valid 4	38	39.6	39.6	81.3
Valid 5	18	18.8	18.8	100.0
Total	96	100.0	100.0	

**X33**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	16	16.7	16.7	16.7
3	28	29.2	29.2	45.8
4	39	40.6	40.6	86.5
5	13	13.5	13.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	

#### X41

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	11	11.5	11.5	12.5
3	37	38.5	38.5	51.0
4	28	29.2	29.2	80.2
5	19	19.8	19.8	100.0
Total	96	100.0	100.0	

#### X42

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	9	9.4	9.4	9.4
3	34	35.4	35.4	44.8
4	35	36.5	36.5	81.3
5	18	18.8	18.8	100.0
Total	96	100.0	100.0	

#### X43

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	7	7.3	7.3	8.3
3	43	44.8	44.8	53.1
4	28	29.2	29.2	82.3
5	17	17.7	17.7	100.0
Total	96	100.0	100.0	

#### Y11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	3	3.1	3.1	4.2
Valid	3	27	28.1	28.1	32.3
	4	43	44.8	44.8	77.1
	5	22	22.9	22.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

### Y12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	4	4.2	4.2	4.2
	29	30.2	30.2	34.4
Valid	43	44.8	44.8	79.2
	20	20.8	20.8	100.0
	Total	96	100.0	

### Y13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	1.0	1.0	1.0
	3	3.1	3.1	4.2
Valid	36	37.5	37.5	41.7
	43	44.8	44.8	86.5
	13	13.5	13.5	100.0
	Total	96	100.0	

### Hasil Uji Validitas Atas Variabel Efisiensi (X1)

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11	10.82	6.063	.753	.765
X12	10.90	6.642	.671	.803
X13	10.97	6.578	.714	.786
X14	11.00	6.337	.587	.845

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Efisiensi (X1)	X11	0,753	0,1689	Valid
	X12	0,671	0,1689	Valid

	X13	0,714	0,1689	<i>Valid</i>
	X14	0,587	0,1689	<i>Valid</i>

### Hasil Uji Validitas Atas Variabel Pemenuhan Kebutuhan (X2)

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X21	21.52	15.600	.673	.819
X22	21.68	15.505	.673	.819
X23	21.99	15.463	.651	.822
X24	21.80	16.160	.670	.821
X25	21.57	15.658	.601	.830
X26	21.73	15.968	.578	.833
X27	22.02	16.568	.444	.854

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Pemenuhan Kebutuhan (X1)	X21	0,673	0,1689	<i>Valid</i>
	X22	0,673	0,1689	<i>Valid</i>
	X23	0,651	0,1689	<i>Valid</i>
	X24	0,670	0,1689	<i>Valid</i>
	X25	0,601	0,1689	<i>Valid</i>
	X26	0,578	0,1689	<i>Valid</i>
	X27	0,444	0,1689	<i>Valid</i>

### Hasil Uji Validitas Atas Variabel Ketersediaan Sistem (X3)

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X31	7.20	2.624	.669	.759
X32	7.14	2.455	.700	.727
X33	7.31	2.386	.658	.772

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Ketersediaan Sistem (X3)	X31	0,669	0,1689	<i>Valid</i>
	X32	0,700	0,1689	<i>Valid</i>
	X33	0,658	0,1689	<i>Valid</i>

### Hasil Uji Validitas Atas Variabel Privasi (X4)

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X41	7.20	2.497	.785	.704
X42	7.10	2.936	.691	.799
X43	7.20	2.981	.657	.830

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Privasi (X4)	X41	0,785	0,1689	<i>Valid</i>
	X42	0,691	0,1689	<i>Valid</i>
	X43	0,657	0,1689	<i>Valid</i>

#### Hasil Uji Validitas Atas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y11	7.49	2.168	.734	.822
Y12	7.52	2.189	.783	.776
Y13	7.68	2.347	.719	.834

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y11	0,734	0,1689	<i>Valid</i>
	Y12	0,783	0,1689	<i>Valid</i>
	Y13	0,719	0,1689	<i>Valid</i>

#### Hasil Uji Reliabilitas Atas Variabel Efisiensi (X1)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	4

#### Hasil Uji Reliabilitas Atas Variabel Pemenuhan Kebutuhan (X2)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	7

#### Hasil Uji Reliabilitas Atas Variabel Ketersediaan Sistem (X3)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.820	3

**Hasil Uji Reliabilitas Atas Variabel Privasi (X4)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	3

**Hasil Uji Reliabilitas Atas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	3

**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	1.591	0.763	
EFISIENSI	0.157	0.057	0.238
PEMENUHANKEBUTUHAN	0.125	0.062	0.265
KETERSEDIAANSISTEM	0.323	0.101	0.338

PRIVASI	0.074	0.08	0.082
---------	-------	------	-------

a. Dependent Variabel: KEPUASANPELANGGAN

### Hasil Uji Koefisien Determinasi Majemuk ( $R^2$ )

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.811 <sup>a</sup>	.658	.642	1.298

### Hasil Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	294.352	4	73.588	43.681	.000 <sup>b</sup>
	Residual	153.304	91	1.685		
	Total	447.656	95			

### Hasil Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.591	.763		2.084	.040
	EFISIENSI	.157	.05	.238	2.762	.007



		7			
PEMENUHAN KEBUTUHAN	.125	.062	.265	2.021	.046
KETERSEDIAAN SISTEM	.323	.101	.338	3.189	.002
PRIVASI	.074	.080	.082	.919	.360

a. Dependent Variabel: KEPUASAN PELANGGAN





**8.01%** PLAGIARISM  
APPROXIMATELY

## Report # 11026386

BAB IPENDAHULUAN 1.1 Latar Belakang Penelitian Pada era globalisasi, pemanfaatan teknologi digital di Indonesia berkembang dengan sangat pesat. Meningkatnya jumlah pengguna internet setiap tahunnya mendorong berkembangnya bisnis yang menggunakan teknologi digital (Khristianto, 2011). Berdasarkan survey APJI (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) 64,8% dari penduduk Indonesia adalah pengguna internet. Hal ini disebabkan oleh karena layanan berbasis web memberikan banyak keuntungan bagi konsumen yang di kehidupan sehari-hari menggunakan smartphone untuk melakukan aktivitasnya. Layanan berbasis elektronik memiliki kelebihan seperti sudah digunakan, dapat meningkatkan kendali konsumen itu sendiri, serta dapat mengurangi biaya transaksi (Scullion & Nicholas, 2001; Unsal & Hormoz, 2001; Zeithaml, 2002). Salah satu pemanfaatan teknologi digital yang diterapkan sekarang ini adalah untuk kepentingan transportasi umum. Di kota-kota besar seperti Jakarta, Semarang, Surabaya banyak terjadi kemacetan dikarenakan banyaknya kendaraan pribadi, hal ini disebabkan karena transportasi umum yang kurang memadai. Kehadiran layanan ojek berbasis teknologi online merupakan salah satu solusi dalam mengatasi masalah kemacetan, terutama keunggulan dalam harga yang murah, kemudahan dalam hal akses serta

REPORT CHECKED  
# 110263869 JUL 2020, 2:36 AM

AUTHOR  
STUDIO PEMBELAJARAN DIGITA

PAGE  
1 OF 49