

Lampiran 1

Kuesioner Penelitian

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam.

Perkenalkan saya Fiedelia Nadine, mahasiswa Program Studi S1 Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata. Saat ini saya sedang menyusun tugas akhir (skripsi), dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Gojek di Masa Pandemi Terhadap Loyalitas Pelanggan".

Saya membutuhkan partisipasi Anda dalam kuesioner ini. Data yang didapat nantinya akan digunakan sebagai data pendukung untuk skripsi saya, mengenai kualitas pelayanan Gojek di masa pandemi.

Partisipasi dan bantuan Anda dalam penelitian ini sangat berharga bagi saya.

Terima kasih banyak telah bersedia meluangkan waktu dalam penelitian ini.

*Hasil dari kuesioner dan data pribadi Anda bersifat rahasia dan tidak akan disebar atau digunakan untuk keperluan lain. Hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Nama :

Jenis Kelamin :

- Perempuan
- Laki-laki

Usia :

- 17-24 tahun
- 25-32 tahun
- 33-40 tahun
- >40 tahun

Pendidikan terakhir :

- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan :

- Pelajar
- Mahasiswa
- Wiraswasta
- Pegawai Negeri
- Pegawai Swasta
- Lain-lain...

Selama pandemi *Covid-19*, berapa kali anda menggunakan jasa layanan Gojek (dalam jangka waktu seminggu)?

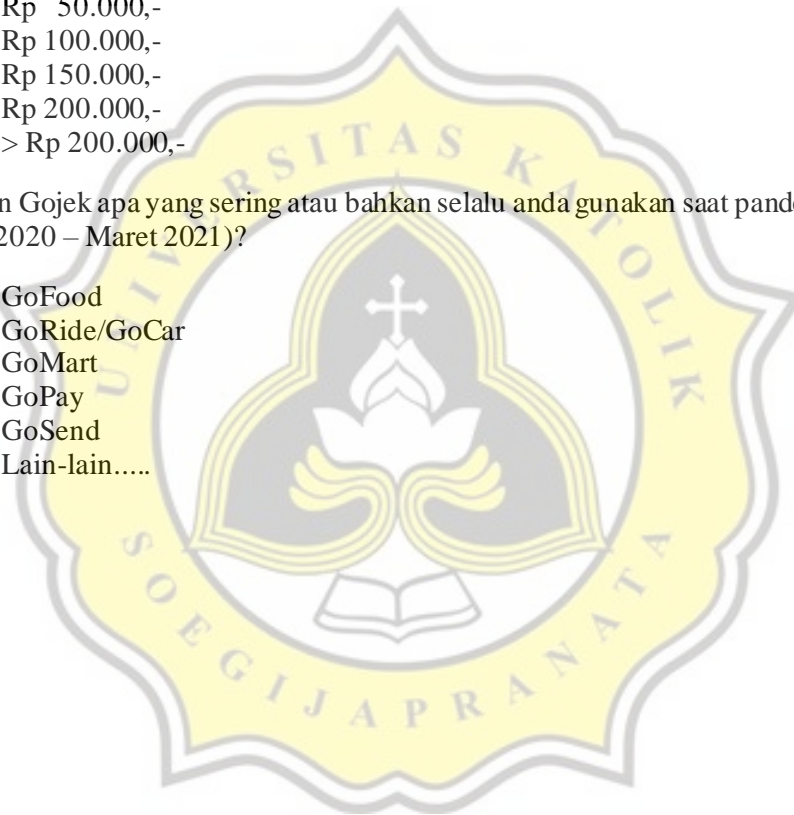
- <2 kali
- 2 kali
- 4 kali
- 6 kali
- >6 kali

Selama pandemi *Covid-19*, berapa dana yang anda habiskan saat menggunakan jasa layanan Gojek (dalam jangka waktu seminggu)?

- Rp 50.000,-
- Rp 100.000,-
- Rp 150.000,-
- Rp 200.000,-
- > Rp 200.000,-

Layanan Gojek apa yang sering atau bahkan selalu anda gunakan saat pandemi *Covid-19* (Maret 2020 – Maret 2021)?

- GoFood
- GoRide/GoCar
- GoMart
- GoPay
- GoSend
- Lain-lain.....



Daftar Pertanyaan

Berikan jawaban pertanyaan dibawah ini, dengan memilih jawaban yang anda anggap sesuai.

1. *Driver* GoRide (pemberian sekat plastik) dan GoCar (pemberian sekat plastik dan penyediaan *handsanitizer*) menggunakan kelengkapan atribut sesuai protokol J3K.
 - Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Setuju
 - Sangat setuju
2. *Driver* menggunakan kelengkapan atribut berkendara GoRide (helm, masker, dan jaket) dan GoCar (menggunakan masker).
 - Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Setuju
 - Sangat Setuju
3. *Driver* GoCar menjaga kerapian dan kebersihan mobil.
 - Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Setuju
 - Sangat Setuju
4. *Driver* melakukan penjemputan dengan tepat waktu.
 - Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Setuju
 - Sangat Setuju
5. *Driver* mengantarkan pelanggan dengan tepat waktu.
 - Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Setuju
 - Sangat Setuju
6. *Driver* mengantarkan pesanan pelanggan dengan tepat waktu (GoMart, GoFood, GoSend, dll).
 - Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Setuju
 - Sangat Setuju
7. Ketika hendak melakukan pemesanan GoRide, GoCar, maupun GoBluebird terdapat pemberitahuan untuk kita menaati protokol Gojek J3K.
 - Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Setuju
 - Sangat Setuju

8. Terdapat pemberitahuan bahwa *driver* telah memenuhi persyaratan J3K ketika pesanan kita telah diterima.
 - Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Setuju
 - Sangat Setuju
9. *Driver* dengan cepat dan tanggap membalas pesan pelanggan ketika menggunakan aplikasi Gojek.
 - Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Setuju
 - Sangat Setuju
10. Kemampuan *driver* dalam memberikan pelayanan di bidang transportasi dengan baik (mengetahui dan tertib rambu lalu lintas).
 - Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
11. *Driver* memberikan pelayanan yang ramah dan sopan.
 - Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
12. Terdapat kabel pengikat plastik ketika melakukan pemesanan GoFood.
 - Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Setuju
 - Sangat Setuju
13. Pelanggan mengenakan helm pribadi ketika menggunakan layanan GoRide.
 - Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Setuju
 - Sangat Setuju
14. Terdapat sekat pembatas ketika menggunakan layanan GoCar dan GoRide.
 - Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Setuju
 - Sangat Setuju
15. Ketika melakukan pemesanan makanan atau belanjaan maka kita dapat memilih pesan “tolong taruh di pagar/pintu, kabari kalo udah ya”, untuk mengurangi kontak langsung dengan driver.
 - Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Setuju

- Sangat Setuju
16. Saya merasakan kemudahan yang ditawarkan oleh Gojek untuk memenuhi kebutuhan selama masa pandemi (dapat berbelanja melalui GoMart dengan praktis dan mudah, dapat memesan makanan yang diinginkan dengan terjaga kualitasnya, kemudahan membayar tagihan melalui GoBills dengan aman dan nyaman, dll).
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Setuju
 - Sangat Setuju
17. Promo yang diberikan selama masa pandemi dapat menghemat pengeluaran selama masa pandemi.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Setuju
 - Sangat Setuju
18. Saya sering atau secara berulang menggunakan jasa layanan Gojek selama pandemi.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Setuju
 - Sangat Setuju
19. Selama masa pandemi saya akan tetap menggunakan jasa layanan Gojek, walaupun terdapat kenaikan tarif.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Setuju
 - Sangat Setuju
20. Selama masa pandemi saya tidak hanya menggunakan layanan *online* GoFood dan GoMart saja, tetapi juga layanan lain yang disediakan oleh Gojek (GoPay, GoCar, GoSend, dll).
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Setuju
 - Sangat Setuju
21. Saya akan merekomendasikan jasa layanan Gojek kepada orang lain, untuk menjadi solusi di masa pandemi dan akan menggunakan Gojek seterusnya.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Setuju
 - Sangat Setuju
22. Selama masa pandemi saya memilih menggunakan Gojek sebagai pilihan utama saat ingin menggunakan jasa transportasi *online*, meskipun ada jasa transportasi lain.
- Sangat Tidak Setuju

- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Saran untuk peningkatan atau perbaikan kualitas pelayanan Gojek :.....



Lampiran 2

Hasil Rekapitulasi Data

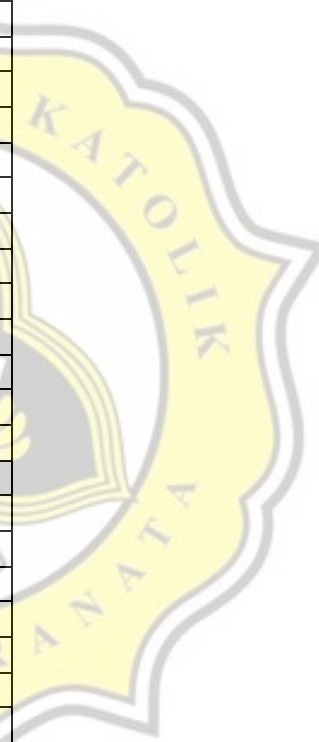
Kualitas Pelayanan

NO	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10	Q 11	Q 12	Q 13	Q 14	Q 15	Q 16	Q 17
1	3	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
13	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
18	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
19	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
20	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
24	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
25	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2
26	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
31	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	4	2	4	1
32	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
38	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
39	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4

4	Loyalitas Pelanggan									3	3	4	4	3	3	3	3	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
43	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
49	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
52	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
54	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	2	3	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	2	3	2	3	3	4	4	2	3	2	3	3	4	1	4	3	2	2
69	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
70	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
71	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
72	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
73	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
74	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
75	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
76	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
77	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
78	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
79	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
80	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
81	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
82	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
83	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3
84	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Rata-rata	3,3	3,6	3,5	3,5	3,4	3,4	3,6	3,4	3,5	3,4	3,5	3,4	3,5	3,4	3,5	3,3	3,4	3,3

Sumber Hasil Pengolahan Data 2021

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
1	3	3	1	3	3
2	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3
5	3	3	4	3	3
6	3	2	3	3	2
7	3	2	3	3	2
8	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3
10	3	2	3	3	3
11	3	3	3	3	3
12	4	3	2	4	4
13	2	2	4	3	2
14	3	3	3	3	3
15	3	3	2	2	3
16	3	3	3	4	3
17	3	3	3	3	3
18	3	4	3	3	3
19	3	3	2	3	2
20	3	3	3	3	2
21	2	3	3	3	2
22	3	3	3	3	3
23	2	3	3	3	2
24	3	2	3	3	3
25	3	2	3	2	2
26	3	4	4	3	3
27	4	3	3	4	3
28	3	3	2	3	3
29	3	3	3	3	3
30	2	3	2	2	2
31	3	3	1	2	2
32	3	2	3	3	3
33	3	3	3	4	3
34	3	3	3	4	3
35	3	3	3	3	3
36	4	4	2	4	4
37	2	3	3	3	3
38	3	2	3	3	2
39	2	3	3	3	2
40	2	2	3	3	2
41	3	3	3	3	3
42	1	1	2	4	1
43	3	3	4	3	3
44	3	3	4	3	3
45	3	3	3	3	3
46	4	3	4	4	3
47	3	3	4	3	2



48	2	2	3	3	2
49	3	4	3	3	3
50	4	4	2	4	4
51	4	4	4	4	4
52	4	3	4	3	3
53	3	2	3	3	4
54	3	2	3	3	2
55	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4
57	3	3	4	3	3
58	4	4	1	4	4
59	4	4	1	4	4
60	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3
62	3	3	3	4	3
63	3	3	2	3	3
64	3	2	4	3	3
65	3	3	3	3	3
66	4	3	4	3	2
67	3	3	3	3	3
68	2	3	3	3	1
69	4	4	1	3	3
70	4	3	3	4	4
71	3	4	3	3	4
72	3	3	2	4	4
73	4	4	2	3	3
74	4	4	4	4	3
75	3	3	3	4	3
76	4	3	4	3	3
77	3	3	3	3	4
78	4	3	4	3	4
79	4	4	3	3	3
80	4	3	4	3	3
81	4	3	4	3	3
82	4	3	4	3	3
83	4	4	2	4	4
84	3	3	4	3	3
85	3	3	3	3	3
Rata-rata	3,1	3,0	3,0	3,2	2,9

olahan Data 2021

Lampiran 3

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Correlations

	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X1 0	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	Tota l
X 1 Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	85	,5 47 **	,6 24 **	,4 91 **	,4 24 **	,4 49 **	,4 63 **	,6 54 **	,3 49 **	,64 2**	,542 **	,322 **	,328 **	,566 **	,432 **	,411 **	,380 **	,729 **
		,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 01	,00 0	,000	,003	,002	,000	,000	,000	,000	,000
	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X 2 Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	85	,5 47 **	,6 39 **	,4 72 **	,4 88 **	,4 64 **	,3 83 **	,5 63 **	,4 84 **	,50 9**	,460 **	,336 **	,355 **	,427 **	,288 **	,350 **	,253 *	,676 **
		,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,00 0	,000	,002	,001	,000	,008	,001	,019	,000
	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X 3 Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	85	,6 24 **	,6 39 **	,4 64 **	,5 08 **	,5 13 **	,5 10 **	,5 48 **	,4 22 **	,61 3**	,573 **	,435 **	,414 **	,602 **	,370 **	,463 **	,235 *	,751 **
		,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,00 0	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,030	,000
	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X 4 Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	85	,4 91 **	,4 72 **	,4 64 **	,6 13 **	,6 96 **	,4 90 **	,4 88 **	,5 75 **	,59 6**	,507 **	,491 **	,362 **	,548 **	,350 **	,482 **	,433 **	,762 **
		,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,00 0	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,030	,000
	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,001	,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X 5	Pearson Correlation	,424	,488	,508	,613	,595	,510	,400	,570	,584	,550	,431	,440	,503	,287	,499	,313	,731
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,008	,000	,004	,000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X 6	Pearson Correlation	,449	,464	,513	,696	,595	,407	,518	,528	,459	,510	,559	,362	,429	,409	,527	,301	,735
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,005	,000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X 7	Pearson Correlation	,463	,383	,510	,490	,510	,407	,470	,415	,406	,520	,314	,372	,444	,335	,405	,234	,644
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,000	,000	,002	,000	,031	,000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X 8	Pearson Correlation	,654	,563	,548	,488	,400	,518	,470	,483	,584	,463	,431	,305	,580	,356	,458	,252	,718
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X9	Pearson Correlation	,349	,484	,422	,575	,570	,528	,415	,483	,549	,599	,479	,453	,549	,438	,509	,451	,746
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X10	Pearson Correlation	,642	,509	,613	,596	,584	,459	,406	,584	,549	,709	,376	,318	,605	,335	,477	,452	,773
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,000	,002	,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X11	Pearson Correlation	,542	,460	,573	,507	,550	,510	,520	,463	,599	,709	,387	,330	,696	,426	,448	,375	,762
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X12	Pearson Correlation	,322	,336	,435	,491	,431	,559	,314	,431	,479	,376	,387	,582	,423	,472	,463	,308	,669
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85

	Sig. (2-tailed)	,003	,002	,000	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,004	,000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X13	Pearson Correlation	,328	,355	,414	,362	,440	,362	,372	,305	,453	,318	,330	,582	,270	,495	,431	,156	,599
	Sig. (2-tailed)	,002	,001	,000	,001	,000	,001	,000	,005	,000	,003	,002	,000	,012	,000	,000	,154	,000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X14	Pearson Correlation	,566	,427	,602	,548	,503	,429	,444	,580	,549	,605	,696	,423	,270	,321	,450	,311	,731
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,012	,003	,000	,004	,000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X15	Pearson Correlation	,432	,288	,370	,350	,287	,409	,335	,356	,438	,335	,426	,472	,495	,321	,406	,285	,603
	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,000	,001	,008	,000	,002	,001	,000	,002	,000	,000	,000	,003	,000	,008	,000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X16	Pearson Correlation	,411	,350	,463	,482	,499	,527	,405	,458	,509	,477	,448	,463	,431	,450	,406	,264	,676
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85

	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,015	,000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X17	Pearson Correlation	,380	,253	,235	,433	,313	,301	,234	,252	,451	,375	,308	,156	,311	,285	,264	1	,523
	Sig. (2-tailed)	,000	,019	,030	,000	,004	,005	,031	,020	,000	,000	,004	,154	,004	,008	,015		,000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
Tot	Pearson Correlation	,729	,676	,751	,762	,731	,735	,644	,718	,746	,773	,762	,669	,599	,731	,603	,676	,523
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber Hasil Pengolahan Data 2021

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,930	17

sil Pengolahan Data 2021

Lampiran 4

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total
Y1	Pearson Correlation	1	,561**	,074	,353**	,647**	,809**
	Sig. (2-tailed)		,000	,503	,001	,000	,000
	N	85	85	85	85	85	85
Y2	Pearson Correlation	,561**	1	-,119	,292**	,555**	,687**
	Sig. (2-tailed)	,000		,277	,007	,000	,000
	N	85	85	85	85	85	85
Y3	Pearson Correlation	,074	-,119	1	-,024	-,045	,350**
	Sig. (2-tailed)	,503	,277		,830	,681	,001
	N	85	85	85	85	85	85
Y4	Pearson Correlation	,353**	,292**	-,024	1	,451**	,584**
	Sig. (2-tailed)	,001	,007	,830		,000	,000
	N	85	85	85	85	85	85
Y5	Pearson Correlation	,647**	,555**	-,045	,451**	1	,794**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,681	,000		,000
	N	85	85	85	85	85	85
Total	Pearson Correlation	,809**	,687**	,350**	,584**	,794**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	
	N	85	85	85	85	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber Hasil Pengolahan Data 2021

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,618	5

Sumber Hasil Pengolahan Data 2021

Lampiran 5

Saran untuk Gojek dalam Kualitas Pelayanan

No.	Kategori	Saran
1.	Meminta Penambahan Promo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Banyakin promo dan himbauan ke driver buat steril kendaraan secara berkala. 2. Sudah bagus tinggal tambah promo aja. 3. Voucher promonya lebih sering diberikan. 4. Lebih dibanyakin promo2nya. 5. Promo pada GO-FOOD di perbanyak. 6. Promo nya kurang hehe. 7. Semoga kedepannya lebih ditingkatkan dalam pelayanannya dan untuk promo gojek lebih ditambahkan juga. 8. Lebih banyak promo yang dikeluarkan. 9. Banyakin promonya. 10. Lebih banyak promo lagi. 11. Lebih dibanyakin promonya lagi hehe. 12. Lebih banyak kasih promo. 13. Promo2nya diperbanyak lagi. 14. Lebih banyak promo gofood. 15. Perbanyak promonya. 16. Mohon perbanyak promo. 17. Lebih banyak promo dan diskon yang di berikan pada konsumen. 18. Lebih banyak promo dan terus di tingkatkan keamanan, kesehatan, dan keselamatan para penumpangnya. 19. Lebih banyak lagi promonya. 20. Saya suka dengan pelayanan yang di berikan. Di pertahankan lagi dan lebih banyak promonya. 21. Lebih banyak promo dan di perbanyak lagi drive di daerah saya. 22. Lebih banyak promonya. 23. Sarannya adalah semoga go Jek lebih memperbanyak kupon diskon untuk pembelian makanan. 24. Lebih banyak promo lagi dan juga jangan terlalu sering untuk mengupdate, karena bisanya membuat saya susah membuka aplikasi dan harus di update dahulu.
2.	Protokol Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disiplin dengan prokes selama pandemi. 2. Diharapkan semua driver bisa menaati protokol yang ada selalu. 3. Menggunakan protokol kesehatan dg disiplin. 4. Terus tingkatkan keselamatan dan kesehatan para pelanggan karena itu adalah yang utama. 5. Iyah saran saya menaati protokol kesehatan saja. 6. Tetap terapkan prokes. 7. Terus di tingkatkan prokes K3 nya karena sangat bagus dan juga membuat masyarakat dan driver selamat dari serangan Covid-19.

		<ol style="list-style-type: none"> 8. Selama pandemi ini tetap patuhi protokol kesehatan demi kenyamanan bersama. 9. Semoga driver tidak hanya menjaga prokes saat bersama customer saja, tapi dalam kesehariannya juga. 10. Lebih meningkatkan sosialisasi protokol kesehatan kepada penumpang dan driver, agar selalu menggunakan protokol kesehatan dengan lebih baik. 11. Lebih di perhatikan lagi k3 nya karena saya beberapa kali mendapatkan driver yang kurang memperhatikan prikes tersebut. 12. Memberi himbuan pada beberapa driver untuk menggunakan masker, karena keselamatan konsumen dan barang bawaan adalah yang utama. 13. Mewajibkan semua pengemudi gocar untuk memberikan sekat dan menyediakan handsanitizer agar lebih merasa aman dan nyaman. 14. Untuk gofood, driver bisa meminta kabel tis untuk mengikat plastik makanan agar lebih bersih dan debu atau lainnya tidak mudah masuk ke makanan yang akan diantar.
3.	Pertahankan dan Tingkatkan Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah baik dan oke. 2. Sudah bagus pelayanannya. Supaya dipertahankan. 3. Tetap memiliki kualitas pelayanan sprti ini. 4. Lebih ditingkatkan lagi kualitasnya. 5. Tingkatkan terus pelayanan dan kualitas drivernya. 6. Yang terpenting adalah harus menjaga customer service. 7. Tingkatkan terus pelayanan yang sudah ada. 8. Udah mantab. 9. Kekonstanan gojek dalam pelayanannya tetap harus dipertahankan. 10. Tetap di pertahankan. 11. Terus di pertahankan karena sangat memuaskan pelanggan. 12. Sudah bagus, terus di pertahankan. 13. Suka dengan pelayanan yang di berikan terus di pertahankan dan mungkin ada promo juga untuk gosend karena saya sering mengantarkan pesanan kepada pelanggan yang jaraknya lumayan jauh. 14. Kedepannya supaya Gojek dapat smakin diandalkan, untuk memenuhi segala macam kebutuhan pelanggannya melalui segala fasilitas yang mumpuni. 15. Mempertahankan kualitas Gojek saat ini dan meluncurkan fitur baru, untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap perusahaan Gojek. 16. Sudah bagus. 17. Menurut saya kinerja gojek sudah bagus.
3.	Perbaiki Penampilan dan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya pemantauan terhadap standar jaket/helm/motor/mobil dl (supaya bisa regenerasi atas jaket lusuh, hem tidak ada pengaitnya, dll). 2. Turunkan harga.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Live Position lebih akurat. 4. Edukasi baca maps untuk driver. 5. Perbaiki maps agar driver tidak nyasar atau salah jalan yg mengakibatkan kebingungan driver maupun konsumen. 6. Meningkatkan kemudahan dalam mencari driver dengan jarak dekat untuk mempersingkat waktu karena terkadang mendapatkan driver yang cukup jauh dari lokasi saya. 7. Lebih cepat lagi bila ada konsumen yang memesan karena setiap kali pesan sangat lama sekali untuk mendapatkan driver. 8. Sedikitnya driver di daerah saya. Mungkin lebih di perbanyak lagi driver daerah saya jadi saya dan tetangga yang lain tidak munggu lama bila menggunakan aplikasi tersebut. 9. Lebih di tingkatkan lagi pelayanannya karena terkadang sangat lama dalam mengirim barang pesanan.
4.	Saran Campuran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah bagus dengan promo2 yg ada, hanya saja dengan adanya biaya aplikasi saat ini membuat saya secara pribadi berpikir untuk tidak menggunakan fitur gofood. 2. Lebih ramah untuk beberapa driver, kemudian lebih inisiatif dalam penjemputan, lebih hati" dalam menyetir motor/mobil yang di angkut nyawa orang juga. 3. Mungkin bisa di perbaiki sikap drive bila pesanan di cancel, karena memang drive sendiri yang meminta untuk di cancel. 4. Untuk memberi layanan ajuan untuk driver yang terkadang dijumpai di jalanan,terkadang beberapa ojol mengendarai kendaraannya dengan tidak hati" / seenaknya sendiri, sehingga membahayakan keselamatan pengendara lainnya. 5. Seleksi lgi untuk driver gojek supaya etika nya saat bertemu pelanggan tidak mengecewakan. 6. Penekanan kejujuran seorang gojek, sehingga penghantaran barang tidak ada yg hilang. 7. Lebih banyak membantu para umkm, dipermudah untuk mencari pelanggan, dgn bantuan promosi atau voucher diskon. 8. Kesejahteraan driver diperhatikan. 9. Jika perjalanan ke bandara harus 3 jam sebelumnya, Karena pemeriksaan panjang.
5.	Tidak Ada Saran/Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada. 2. Tidak. 3. Tidak ada. 4. Tidak ada, sudah cukup baik. 5. Tidak ada. 6. Tidak ada. 7. Tidak ada. 8. Tidak ada. 9. Cukup.

		10. Belum ada. 11. Tidak ada. 12. Tidak ada.
--	--	--

Sumber Hasil Pengolahan Data 2021



Lampiran 6

Hasil Anti Plagiasi



7.55% PLAGIARISM
APPROXIMATELY

Report #13550403

Bab 1 Pendahuluan Latar Belakang Dunia bisnis memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dan terpercaya merupakan faktor yang sangat penting, karena sangat berhubungan langsung terhadap keberlangsungan suatu perusahaan. Fatihudin dan Anang dalam buku Pemasaran Jasa juga mengatakan bahwa, kualitas pelayanan menjadi sangat penting karena dapat meningkatkan keuntungan, sehingga terjalin hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan (2019:210). Oleh karena itu, apabila kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka akan mengakibatkan kerugian bagi pelaku usaha. Kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan memiliki hubungan yang saling berkaitan, karena Loyalitas pelanggan merupakan sikap dimana terdapat penilaian dan perasaan tentang suatu layanan, produk, hubungan, perusahaan, atau merek yang terkait dengan berlangsungnya pembelian berulang (Fatihudin dan Anang, 2019:210). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik menjadi faktor utama yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, baik yang bergerak di bidang barang maupun