

LAMPIRAN

Lampiran 1**KUISIONER PADA PENYEDIA JASA TRANSPORTASI ONLINE**

Kpd. Responden Yth,

Bersama ini saya akan menyebarkan kuisisioner untuk melengkapi dan menyusun data-data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang sedang saya lakukan mengenai kepuasan pelayanan terhadap Penyedia Jasa Transportasi *Online* Gojek sebagai sarana transportasi.

Saya memohon kesediaan responden kiranya untuk membantu mengisi kuisisioner yang telah saya susun. Responden diharapkan membaca setiap pertanyaan kuisisioner dengan cermat dan teliti. Terimakasih sebesar-besarnya saya ucapkan kepada responden atas perhatian dan bantuannya.

Hormat Saya

Hilza Iva Anggraini Syawie

1. Data Responden

Beri tanda (√) pada kolom yang sudah disediakan yang sesuai dengan jawaban anda:

- 1) Nama (boleh tidak diisi):
- 2) Jenis Kelamin: Pria/Wanita
- 3) Umur:
- 4) Instansi:
- 5) Jurusan:
- 6) Berapa kali menggunakan aplikasi Gojek dalam 1 bulan terakhir ...

Petunjuk pengisian:

Isilah pertanyaan dibawah ini yang sesuai dengan jawaban anda dengan memberi tanda (√) pada kotak yang sudah tersedia.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

E-Service Quality

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
	<i>Efficiency</i>				
1	Aplikasi Gojek mampu untuk memudahkan saya untuk memperoleh layanan yang saya butuhkan.				
2	Navigasi yang disediakan aplikasi Gojek mampu memberikan kemudahan untuk diakses.				
3	Aplikasi gojek memudahkan saya untuk menyelesaikan transaksi dengan cepat (go-bills, go-tix, go-pulsa).				
4	Informasi yang ditampilkan oleh aplikasi Gojek pada setiap halaman tertata dengan baik.				
5	Aplikasi Gojek memuat setiap isi halamannya dengan cepat.				
6	Aplikasi Gojek sangat mudah untuk digunakan.				
7	Aplikasi Gojek memungkinkan menjalankan fungsinya dengan cepat.				
8	Tampilan halaman dari aplikasi Gojek tertata dengan baik.				
	<i>System Availability</i>				
9	Aplikasi Gojek selalu mudah untuk diakses.				
10	Aplikasi gojek langsung bisa digunakan pada saat diaktifkan.				
11	Tidak mengalami kendala sistem saat aplikasi Gojek sedang digunakan (<i>error system</i>).				
12	Aplikasi Gojek tidak mengalami gangguan saat proses pemesanan dilakukan.				
	<i>Fulfillment</i>				
13	Gojek melakukan pelayanan sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan.				
14	Proses pelayanan dilakukan dalam jangka waktu yang wajar.				
15	Aplikasi Gojek mampu memberikan pelayanan yang dipesan oleh pelanggan dengan cepat.				
16	Pelayanan yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan apa yang telah dipesan.				

17	Ketersediaan layanan sesuai yang telah dijanjikan oleh Gojek.				
18	Aplikasi Gojek memberikan informasi pelayanan dengan jujur.				
19	Pelayanan diberikan aplikasi Gojek sesuai dengan yang dijanjikan.				
	Privacy				
20	Aplikasi Gojek mampu melindungi informasi pelanggan.				
21	Aplikasi Gojek tidak membagikan informasi data pribadi pelanggan kepada perusahaan lain.				
22	Aplikasi Gojek melindungi informasi keuangan saya.				

E-trust

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
23	Saya percaya aplikasi Gojek dapat diandalkan.				
24	Saya percaya pada manfaat dari peraturan yang diberikan oleh aplikasi Gojek.				
25	Saya percaya aplikasi Gojek mampu menjaga komitmennya kepada pelanggan.				
26	Saya percaya bahwa aplikasi Gojek selalu mengutamakan kepentingan pelanggan.				
27	Saya percaya <i>driver</i> Gojek akan melakukan pekerjaannya dengan baik dan benar meskipun tidak diawasi.				

E-satisfaction

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
28	Kinerja dari <i>driver</i> Gojek telah memenuhi harapan pelanggan.				
29	Saya puas dengan aplikasi Gojek yang mampu memberikan pengalaman berkendara yang mengesankan.				
30	Gojek mampu memenuhi kebutuhan sesuai dengan apa yang pelanggan butuhkan.				

Mohon kuisisioner ini diisi dengan lengkap, agar dapat dipelajari lebih lanjut.
Terimakasih atas partisipasi anda.

Lampiran 2

Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	34	33.3	33.3	33.3
Perempuan	68	66.7	66.7	100.0
Total	102	100.0	100.0	

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17 Tahun	1	1.0	1.0	1.0
18 Tahun	6	5.9	5.9	6.9
19 Tahun	8	7.8	7.8	14.7
20 Tahun	12	11.8	11.8	26.5
21 Tahun	27	26.5	26.5	52.9
22 Tahun	37	36.3	36.3	89.2
23 Tahun	11	10.8	10.8	100.0
Total	102	100.0	100.0	

Instansi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid UMY	55	53.9	53.9	53.9
UAD	30	29.4	29.4	83.3
UNISA	17	16.7	16.7	100.0
Total	102	100.0	100.0	

Berapa Kali

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 10 Kali	82	80.4	80.4	80.4
10-20 Kali	19	18.6	18.6	99.0
21-30 Kali	1	1.0	1.0	100.0
Total	102	100.0	100.0	

Lampiran 3

A. Uji Kualitas Instrumen

a) Uji Validitas

Correlations

	X. 1	X. 2	X. 3	X. 4	X. 5	X. 6	X. 7	X. 8	X. 9	X. 10	X. 11	X. 12	X. 13	X. 14	X. 15	X. 16	X. 17	X. 18	X. 19	X. 20	X. 21	X. 22	X	
X. Pears 1 on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,6 89 **	,6 18 **	,5 32 **	,5 82 **	,7 02 **	,6 04 **	,6 70 **	,6 19 **	,4 79 **	,4 25 **	,4 97 **	,5 48 **	,4 44 **	,4 93 **	,5 23 **	,5 81 **	,5 16 **	,5 28 **	,4 60 **	,5 36 **	,3 95 **	,7 38 **		
		,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	
	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2
X. Pears 2 on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,6 89 **	,7 13 **	,5 15 **	,5 43 **	,6 60 **	,6 68 **	,6 48 **	,6 91 **	,5 69 **	,5 51 **	,4 94 **	,5 54 **	,5 91 **	,6 60 **	,4 95 **	,7 12 **	,5 30 **	,5 17 **	,5 30 **	,6 00 **	,5 40 **	,7 96 **		
		,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	
	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2
X. Pears 3 on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,6 18 **	,7 13 **	,4 72 **	,5 35 **	,6 48 **	,6 01 **	,5 24 **	,5 60 **	,4 44 **	,4 90 **	,4 86 **	,4 58 **	,5 08 **	,4 52 **	,4 53 **	,5 77 **	,3 65 **	,4 75 **	,5 20 **	,6 56 **	,5 59 **	,7 15 **		
		,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	
	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2
X. Pears 4 on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,5 32 **	,5 15 **	,4 72 **	,7 00 **	,6 20 **	,5 95 **	,6 90 **	,4 97 **	,4 94 **	,5 33 **	,4 75 **	,4 49 **	,5 02 **	,4 78 **	,5 40 **	,4 50 **	,4 52 **	,4 70 **	,6 04 **	,4 62 **	,4 27 **	,7 08 **		
		,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	
	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2	10 2
X. Pears 5 on Corre lation	,5 82 **	,5 43 **	,5 35 **	,7 00 **	,6 62 **	,6 67 **	,7 24 **	,4 97 **	,4 37 **	,4 72 **	,5 30 **	,4 22 **	,5 06 **	,4 80 **	,4 48 **	,5 12 **	,5 11 **	,5 55 **	,6 23 **	,5 73 **	,5 23 **	,7 41 **		

Correlations							
		Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z
Z.1	Pearson Correlation	1	.787**	.674**	.627**	.595**	.856**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	102	102	102	102	102	102
Z.2	Pearson Correlation	.787**	1	.700**	.595**	.686**	.878**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	102	102	102	102	102	102
Z.3	Pearson Correlation	.674**	.700**	1	.685**	.621**	.859**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	102	102	102	102	102	102
Z.4	Pearson Correlation	.627**	.595**	.685**	1	.748**	.848**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	102	102	102	102	102	102
Z.5	Pearson Correlation	.595**	.686**	.621**	.748**	1	.853**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	102	102	102	102	102	102
Z	Pearson Correlation	.856**	.878**	.859**	.848**	.853**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	102	102	102	102	102	102

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

Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.836**	.663**	.909**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	102	102	102	102
Y.2	Pearson Correlation	.836**	1	.759**	.948**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	102	102	102	102
Y.3	Pearson Correlation	.663**	.759**	1	.884**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	102	102	102	102
Y	Pearson Correlation	.909**	.948**	.884**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	102	102	102	102

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

b) Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,967	22

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,910	5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,901	3

Lampiran 4

Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
E-E-Service Quality	102	47	88	74.42	9.838
E-Trust	102	11	20	16.80	2.384
E-Satisfaction	102	6	12	9.80	1.752
Valid N (listwise)	102				

Uji Regresi Linear Sederhana

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 ^a	.677	.674	1.361

a. Predictors: (Constant), E-E-Service Quality

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	388.781	1	388.781	209.814	.000 ^b
1 Residual	185.298	100	1.853		
Total	574.078	101			

a. Dependent Variable: E-Trust

b. Predictors: (Constant), E-E-Service Quality

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.962	1.033		1.898	.061
1 E-E-Service Quality	.199	.014	.823	14.485	.000

a. Dependent Variable: E-Trust

Uji Regresi Linear Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.757 ^a	.572	.564	1.157

a. Predictors: (Constant), E-Trust, E-E-Service Quality

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	177.474	2	88.737	66.249	.000 ^b
	Residual	132.605	99	1.339		
	Total	310.078	101			

a. Dependent Variable: E-Satisfaction

b. Predictors: (Constant), E-Trust, E-E-Service Quality

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.271	.894		-.303	.762
	E-E-Service Quality	.059	.021	.333	2.875	.005
	E-Trust	.337	.085	.459	3.967	.000

a. Dependent Variable: E-Satisfaction

Lampiran 5

Asumsi Klasik

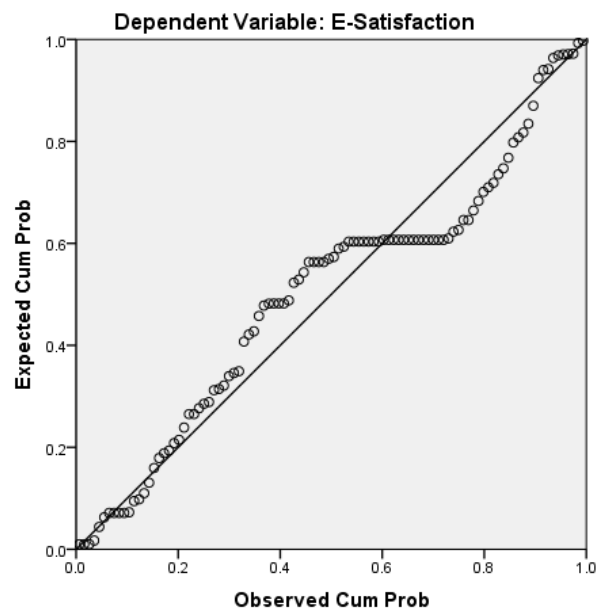
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		102
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.14582674
	Absolute	.127
Most Extreme Differences	Positive	.127
	Negative	-.115
Kolmogorov-Smirnov Z		1.285
Asymp. Sig. (2-tailed)		.073

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

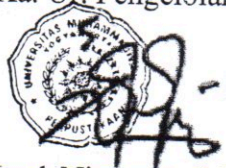


Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi atas:

Nama : HILZA IVA ANGGRAINI SYAWIE
NIK : 20150410015
Prodi : Manajemen
Judul : **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP
E-SATISFACTION PADA PENYEDIA JASA TRANSPORTASI
ONLINE GOJEK
(Studi pada Pengguna Aplikasi Gojek)**
Dosen Pembimbing : Punang Amaripuja, SE.,ST.,M.IT.

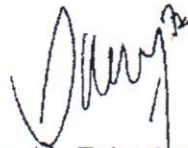
Telah dilakukan tes Turnitin filter 1 %, dengan indeks similaritasnya sebesar 19%.
Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ka. Ur. Pengelolaan



Laela Niswatin, S.I.Pust

Yogyakarta, 23-08-2019
yang melaksanakan pengecekan



Ikram Al- Zein, S.Kom.I