

LAMPIRAN

Lampiran 1. Survei Awal

1. Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Skor Kepuasan Pelanggan			Total	Mean	Kategori
	Y ₁	Y ₂	Y ₃			
1	3	3	3	9	3,00	Sedang
2	4	3	3	10	3,33	Sedang
3	4	3	3	10	3,33	Sedang
4	3	4	3	10	3,33	Sedang
5	3	2	3	8	2,67	Sedang
6	3	4	4	11	3,67	Tinggi
7	4	4	3	11	3,67	Tinggi
8	4	5	4	13	4,33	Tinggi
9	2	3	3	8	2,67	Sedang
10	3	3	3	9	3,00	Sedang
11	3	3	3	9	3,00	Sedang
12	4	3	3	10	3,33	Sedang
13	4	3	3	10	3,33	Sedang
14	3	4	3	10	3,33	Sedang
15	3	2	3	8	2,67	Sedang
16	4	4	4	12	4,00	Tinggi
17	3	4	4	11	3,67	Tinggi
18	4	4	3	11	3,67	Tinggi
19	2	3	3	8	2,67	Sedang
20	3	3	4	10	3,33	Sedang
21	3	3	3	9	3,00	Sedang
22	2	3	3	8	2,67	Sedang
23	4	5	4	13	4,33	Tinggi
24	4	4	3	11	3,67	Tinggi
25	3	4	4	11	3,67	Tinggi
26	3	3	3	9	3,00	Sedang
27	4	3	3	10	3,33	Sedang
28	4	3	3	10	3,33	Sedang
29	3	4	3	10	3,33	Sedang
30	3	2	3	8	2,67	Sedang
Total				297	3,30	Sedang

2. Variabel *Electronic Word Of Mouth* (E WOM)

No	Skor E-WOM				Total	Mean	Kategori
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}			
1	2	4	3	3	12	3,00	Sedang
2	3	3	4	2	12	3,00	Sedang
3	1	2	3	3	9	2,25	Rendah
4	4	4	3	3	14	3,50	Sedang
5	4	3	2	2	11	2,75	Sedang
6	3	4	4	4	15	3,75	Tinggi
7	2	3	3	2	10	2,50	Sedang
8	4	5	4	4	17	4,25	Tinggi
9	5	5	5	5	20	5,00	Tinggi
10	4	5	2	2	13	3,25	Sedang
11	2	3	3	3	11	2,75	Sedang
12	3	3	4	2	12	3,00	Sedang
13	1	2	3	3	9	2,25	Rendah
14	4	4	3	3	14	3,50	Tinggi
15	4	3	2	2	11	2,75	Sedang
16	4	4	4	4	16	4,00	Tinggi
17	3	4	4	4	15	3,75	Tinggi
18	2	3	3	2	10	2,50	Sedang
19	4	4	4	4	16	4,00	Tinggi
20	4	4	3	3	14	3,50	Tinggi
21	4	4	3	3	14	3,50	Tinggi
22	4	4	4	4	16	4,00	Tinggi
23	4	5	4	4	17	4,25	Tinggi
24	2	3	3	2	10	2,50	Sedang
25	2	3	3	2	10	2,50	Sedang
26	2	4	3	3	12	3,00	Sedang
27	3	3	4	2	12	3,00	Sedang
28	1	2	3	3	9	2,25	Rendah
29	4	4	3	3	14	3,50	Tinggi
30	4	3	2	2	11	2,75	Sedang
Total					386	3,22	Sedang

3. Variabel Kualitas Pelayanan

No	Skor Kualitas Pelayanan						Total	Mean	Kategori
	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	X _{2.5}	X _{2.6}			
1	1	2	3	4	3	3	16	2,67	Sedang
2	3	4	3	3	4	3	20	3,33	Sedang
3	3	1	2	3	3	3	15	2,50	Sedang
4	3	4	5	4	3	4	23	3,83	Tinggi
5	2	3	2	4	3	3	17	2,83	Sedang
6	2	3	2	3	2	3	15	2,50	Sedang
7	3	5	5	5	4	4	26	4,33	Tinggi
8	5	4	4	4	4	4	25	4,17	Tinggi
9	5	5	5	5	5	5	30	5,00	Tinggi
10	2	4	2	3	3	3	17	2,83	Sedang
11	2	2	3	4	3	3	17	2,83	Sedang
12	3	4	3	3	4	3	20	3,33	Sedang
13	3	1	2	3	3	3	15	2,50	Sedang
14	3	4	4	4	4	4	23	3,83	Tinggi
15	2	3	2	4	3	3	17	2,83	Sedang
16	5	4	4	4	4	4	25	4,17	Tinggi
17	2	3	2	3	2	3	15	2,50	Sedang
18	3	5	5	5	4	4	26	4,33	Tinggi
19	4	5	4	4	4	4	25	4,17	Tinggi
20	2	3	3	3	3	3	17	2,83	Sedang
21	4	4	3	4	4	4	23	3,83	Tinggi
22	4	4	4	4	4	4	24	4,00	Tinggi
23	5	4	4	4	4	4	25	4,17	Tinggi
24	3	5	5	5	4	4	26	4,33	Tinggi
25	3	5	5	5	4	4	26	4,33	Tinggi
26	1	2	3	4	3	3	16	2,67	Sedang
27	3	4	3	3	4	3	20	3,33	Sedang
28	3	1	2	3	3	3	15	2,50	Sedang
29	3	4	4	3	3	3	20	3,33	Sedang
30	2	3	2	4	3	3	17	2,83	Sedang
Total							616	3,42	Sedang

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian



**KUESIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

Hal : Pengisian Kuesioner

Kepada

Yth. Mahasiswa/i Universitas Pendidikan Ganesha

Di- tempat

Dengan hormat,

Perkenalkan, saya I Komang Yuda Mahardika, mahasiswa Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam rangka menyelesaikan studi pada program sarjana di Universitas Pendidikan Ganesha, saya melaksanakan penelitian dengan judul "Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabfood pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha." Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Mahasiswa/i untuk berpartisipasi dengan mengisi kuesioner penelitian ini. Seluruh data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan akademik. Atas waktu dan kesediaan Mahasiswa/i dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Singaraja, 27 Januari 2026

I Komang Yuda Mahardika
NIM.2217041316

A. IDENTITAS RESPONDEN

(Berikan tanda ✓ pada kotak jawaban)

1. Nama Lengkap :
2. Jenis Kelamin :
 - ☐ Laki-Laki
 - ☐ Perempuan
3. Usia :
4. Fakultas :
 - ☐ Fakultas Ekonomi
 - ☐ Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial
 - ☐ Fakultas Ilmu Pendidikan
 - ☐ Fakultas Teknik dan Kejuruan
 - ☐ Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
 - ☐ Fakultas Bahasa dan Seni
 - ☐ Fakultas Kedokteran
 - ☐ Fakultas Olahraga dan Kesehatan
5. Semester :
 - ☐ 2
 - ☐ 4
 - ☐ 6
 - ☐ 8

B. PERTANYAAN UTAMA

1. Apakah Anda merupakan Pengguna Aktif layanan GrabFood?
 - ☐ Iya
 - ☐ Tidak
2. Sudah berapa lama anda menggunakan layanan Grabfood?
 - ☐ < 1 tahun
 - ☐ 1 – 3 tahun
 - ☐ 4 – 6 tahun
 - ☐ > 1 tahun

C. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Pengisian kuesioner ini menggunakan metode Skala Likert. Mohon kepada responden untuk memilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisi atau pendapat yang sebenarnya dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang dianggap tepat.

1. Skor 1 : Untuk Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Skor 2 : Untuk Jawaban Tidak Setuju (TS)
3. Skor 3 : Untuk Jawaban Cukup Setuju (CS)
4. Skor 4 : Untuk Jawaban Setuju (S)
5. Skor 5 : Untuk Jawaban Sangat Setuju (SS)

D. PERNYATAAN-PERNYATAAN

No	Kepuasan Pelanggan (Y)	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Pelayanan GrabFood yang saya terima sudah sesuai dengan harapan saya.					
2.	Saya berniat menggunakan layanan GrabFood kembali pada kesempatan berikutnya.					
3.	Saya bersedia merekomendasikan layanan GrabFood kepada orang lain.					

No	Electronic Word of Mouth (X ₁)	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Saya sering membaca atau mencari ulasan online tentang layanan GrabFood.					
2.	Ulasan yang saya temukan tentang GrabFood umumnya memberikan kesan positif.					
3.	Saya mempercayai sumber ulasan online mengenai layanan GrabFood.					
4.	Informasi dalam ulasan online tentang GrabFood jelas, lengkap, dan membantu saya.					

No	Kualitas Pelayanan (X ₂)	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	GrabFood mengantarkan pesanan makanan saya sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.					
2.	Pihak GrabFood melayani saya dengan sikap yang sopan dan ramah selama proses pemesanan hingga pengantaran.					

3.	GrabFood memberikan kualitas pelayanan yang sama baiknya setiap kali saya menggunakan layanan tersebut.					
4.	Saya merasa nyaman menggunakan layanan GrabFood dalam memenuhi kebutuhan pemesanan makanan.					
5.	Pelayanan yang diberikan oleh GrabFood telah memenuhi harapan saya sebagai pelanggan.					
6	GrabFood menangani pesanan saya dengan benar tanpa terjadi kesalahan.					

Lampiran 3. Data Jumlah Kuesioner

NO	Keterangan	Jumlah
1	Kuesioner yang disebar	130
2	Kuesioner yang dikembalikan	130
3	Kuesioner tidak kembali	0
4	Kuesioner yang digunakan dalam penelitian	130
5	Tingkat persentase pengembalian	100%

Lampiran 4. Data Karakteristik Responden

Kategori	Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	43	33,1%
	Perempuan	87	66,9%
	Total	130	100%
Usia	Generasi Z (18 – 24 Tahun)	130	100%
	Gen Y (30 – 44 Tahun)	0	0%
	Total	130	100%
Fakultas	Fakultas Bahasa dan Seni	16	12,3%
	Fakultas Ekonomi	23	17,7%
	Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial	13	10,0%
	Fakultas Ilmu Pendidikan	16	12,3%
	Fakultas Kedokteran	16	12,3%
	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	16	12,3%
	Fakultas Olahraga dan Kesehatan	16	12,3%
	Fakultas Teknik dan Kejuruan	14	10,8%
	Total		
Lama menggunakan Grab	> 6 Tahun	1	0,8%
	1 – 3 Tahun	124	95,4%
	4 – 6 Tahun	5	3,8%
	Total		

Lampiran 5. Data Jawaban Responden Variabel E-WOM

Jumlah Responden	Jumlah Pernyataan Kuesioner/Skor X1				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total
1	4	4	3	4	15
2	3	3	3	3	12
3	4	3	3	4	14
4	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	16
6	3	4	4	4	15
7	4	5	4	5	18
8	4	3	5	3	15
9	4	4	5	4	17
10	3	4	4	4	15
11	3	4	4	4	15
12	2	3	3	3	11
13	3	3	3	3	12
14	3	3	3	2	11
15	3	3	4	4	14
16	5	5	5	5	20
17	3	4	3	5	15
18	4	5	5	4	18
19	3	4	4	4	15
20	4	4	4	5	17
21	4	3	3	3	13
22	4	4	4	4	16
23	3	3	3	3	12
24	4	4	4	4	16
25	5	3	4	4	16
26	3	4	3	3	13
27	4	4	4	4	16
28	5	5	5	5	20
29	4	3	4	4	15
30	4	4	4	4	16
31	5	5	5	5	20
32	4	4	4	4	16
33	4	3	4	5	16
34	3	3	3	4	13
35	4	4	4	4	16
36	3	3	4	3	13
37	3	4	4	5	16
38	2	4	3	3	12

Jumlah Responden	Jumlah Pernyataan Kuesioner/Skor X1				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total
39	3	3	4	2	12
40	1	2	3	3	9
41	4	4	3	3	14
42	4	3	2	2	11
43	3	4	4	4	15
44	2	3	3	2	10
45	4	5	4	4	17
46	5	5	5	5	20
47	4	5	2	2	13
48	2	3	3	3	11
49	3	3	4	2	12
50	1	2	3	3	9
51	4	4	3	3	14
52	4	3	2	2	11
53	4	4	4	4	16
54	4	4	4	4	16
55	3	4	4	4	15
56	2	3	3	2	10
57	4	4	4	4	16
58	4	4	3	3	14
59	4	4	3	3	14
60	4	4	3	3	14
61	4	5	4	4	17
62	2	3	3	2	10
63	2	3	3	2	10
64	2	4	3	3	12
65	3	3	4	2	12
66	2	2	3	3	10
67	4	4	3	3	14
68	5	5	4	4	18
69	3	3	4	3	13
70	2	3	3	3	11
71	3	4	4	3	14
72	5	3	3	5	16
73	3	3	4	4	14
74	5	3	4	4	16
75	5	5	5	5	20
76	5	5	4	5	19
77	3	5	5	4	17

Jumlah Responden	Jumlah Pernyataan Kuesioner/Skor X1				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total
78	4	4	4	4	16
79	5	4	5	4	18
80	5	5	4	5	19
81	5	4	4	4	17
82	3	3	3	3	12
83	5	5	5	5	20
84	5	5	5	5	20
85	4	4	3	3	14
86	4	4	2	3	13
87	3	3	3	4	13
88	4	4	4	4	16
89	1	1	2	3	7
90	4	4	3	4	15
91	4	3	3	4	14
92	4	4	4	4	16
93	5	5	4	4	18
94	5	5	4	4	18
95	4	4	4	5	17
96	5	5	5	5	20
97	5	4	4	5	18
98	4	4	4	4	16
99	4	4	4	4	16
100	4	4	5	4	17
101	3	3	3	3	12
102	5	5	5	5	20
103	5	4	5	4	18
104	5	5	5	5	20
105	4	4	4	4	16
106	5	4	4	4	17
107	4	3	3	3	13
108	5	4	3	3	15
109	4	3	3	3	13
110	5	3	4	4	16
111	5	3	3	5	16
112	3	4	3	4	14
113	5	5	4	4	18
114	4	5	4	4	17
115	5	5	5	4	19
116	5	4	3	4	16

Jumlah Responden	Jumlah Pernyataan Kuesioner/Skor X1				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total
117	5	4	4	4	17
118	2	4	4	4	14
119	4	4	5	4	17
120	2	3	2	2	9
121	4	2	4	4	14
122	4	4	4	4	16
123	3	4	4	4	15
124	3	5	5	4	17
125	4	4	4	4	16
126	1	1	1	1	4
127	3	3	3	3	12
128	5	4	5	5	19
129	3	3	4	4	14
130	4	4	4	4	16

Lampiran 6. Data Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

Jumlah Responden	Jumlah Pernyataan Kuesioner/Skor X2						Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	5	5	4	4	5	5	28
2	3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	4	3	3	3	21
4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	4	4	4	24
6	4	4	4	4	4	4	24
7	5	4	4	5	5	4	27
8	4	3	4	5	5	4	25
9	5	4	5	5	5	4	28
10	4	4	3	5	4	4	24
11	3	3	3	3	3	3	18
12	3	4	3	4	4	4	22
13	4	4	4	4	4	4	24
14	2	3	3	3	3	4	18
15	4	4	4	4	4	4	24
16	5	5	5	5	5	5	30
17	3	5	4	5	5	4	26
18	4	4	5	5	4	4	26
19	5	5	5	4	4	5	28
20	4	5	5	5	4	4	27

Jumlah Responden	Jumlah Pernyataan Kuesioner/Skor X2						
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total
21	3	4	3	4	4	3	21
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	4	4	4	4	24
28	5	5	5	5	5	5	30
29	4	4	3	4	4	4	23
30	4	5	5	5	5	4	28
31	5	5	5	5	5	5	30
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	5	5	4	5	3	26
34	3	3	3	3	4	4	20
35	4	5	5	5	5	4	28
36	3	4	4	4	3	3	21
37	4	4	4	5	5	5	27
38	1	2	3	4	3	3	16
39	3	4	3	3	4	3	20
40	3	1	2	3	3	3	15
41	3	4	5	4	3	4	23
42	2	3	2	4	3	3	17
43	2	3	2	3	2	3	15
44	3	5	5	5	4	4	26
45	5	4	4	4	4	4	25
46	5	5	5	5	5	5	30
47	2	4	2	3	3	3	17
48	2	2	3	4	3	3	17
49	3	4	3	3	4	3	20
50	3	2	2	3	3	3	16
51	3	4	4	4	4	4	23
52	2	3	2	4	3	3	17
53	5	4	4	4	4	4	25
54	5	4	4	4	4	4	25
55	2	3	2	3	2	3	15
56	3	5	5	5	4	4	26
57	4	5	4	4	4	4	25
58	3	3	3	3	3	3	18
59	4	4	3	4	4	4	23

Jumlah Responden	Jumlah Pernyataan Kuesioner/Skor X2						Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
60	4	4	4	4	4	4	24
61	5	4	4	4	4	4	25
62	3	5	5	5	4	4	26
63	3	5	5	5	4	4	26
64	2	2	3	4	3	3	17
65	3	4	3	3	4	3	20
66	3	1	2	3	3	3	15
67	3	4	4	3	3	3	20
68	5	5	4	5	5	5	29
69	3	4	4	3	4	3	21
70	5	5	5	5	5	5	30
71	3	4	4	4	4	4	23
72	4	3	3	4	3	3	20
73	3	4	3	4	4	4	22
74	4	3	5	5	3	3	23
75	3	4	3	3	3	3	19
76	4	4	3	4	4	4	23
77	3	4	4	4	3	3	21
78	4	4	3	5	3	4	23
79	4	4	3	5	5	5	26
80	4	4	5	5	4	4	26
81	3	3	4	3	4	4	21
82	3	3	3	3	4	4	20
83	3	3	3	4	3	3	19
84	4	4	3	3	4	4	22
85	5	5	4	5	4	4	27
86	4	4	5	4	3	3	23
87	5	5	5	5	5	5	30
88	5	5	5	5	5	5	30
89	2	1	2	2	2	3	12
90	5	5	5	5	5	5	30
91	5	4	4	4	4	4	25
92	5	5	5	5	4	4	28
93	4	4	3	3	3	3	20
94	4	4	5	5	4	4	26
95	4	4	4	4	4	4	24
96	4	4	4	4	4	4	24
97	4	5	5	4	3	3	24
98	5	5	5	4	4	4	27

Jumlah Responden	Jumlah Pernyataan Kuesioner/Skor X2						
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total
99	4	4	3	5	4	3	23
100	4	4	3	4	4	4	23
101	3	3	3	3	3	3	18
102	4	4	4	5	4	4	25
103	4	4	3	4	4	4	23
104	5	5	5	5	5	5	30
105	4	4	4	4	4	4	24
106	4	4	3	3	4	4	22
107	4	3	3	3	3	3	19
108	3	4	3	4	4	3	21
109	4	4	3	3	4	4	22
110	4	4	4	3	5	4	24
111	3	3	2	4	4	4	20
112	4	3	2	4	4	3	20
113	4	4	3	4	4	4	23
114	4	5	4	4	4	4	25
115	4	4	3	4	4	4	23
116	4	4	4	4	4	3	23
117	4	4	4	5	4	4	25
118	4	3	4	4	4	3	22
119	4	4	4	4	4	3	23
120	4	5	4	4	4	4	25
121	4	3	3	4	4	4	22
122	2	4	4	4	4	4	22
123	5	5	5	5	5	5	30
124	5	5	5	5	5	5	30
125	4	5	5	5	4	4	27
126	1	1	1	1	1	1	6
127	2	3	3	2	2	2	14
128	3	4	4	4	4	4	23
129	3	3	4	3	4	4	21
130	4	4	4	4	4	4	24

Lampiran 7. Data Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan

Jumlah Responden	Jumlah Pernyataan Kuesioner/Skor Y			
	Y.1	Y.2	Y.3	Total
1	5	5	5	15
2	3	3	3	9
3	3	4	5	12
4	4	4	4	12
5	4	4	4	12
6	4	4	4	12
7	5	5	5	15
8	3	4	5	12
9	5	5	4	14
10	4	5	5	14
11	4	4	4	12
12	4	4	4	12
13	3	5	4	12
14	4	3	3	10
15	5	4	3	12
16	4	3	3	10
17	4	4	5	13
18	4	5	5	14
19	4	4	4	12
20	4	5	5	14
21	4	4	4	12
22	4	4	4	12
23	4	4	4	12
24	4	4	4	12
25	4	4	4	12
26	4	4	3	11
27	4	4	4	12
28	5	5	5	15
29	4	5	4	13
30	4	4	4	12
31	5	5	5	15
32	4	4	4	12
33	4	4	5	13
34	3	3	3	9
35	4	4	4	12
36	4	4	5	13
37	5	5	5	15

Jumlah Responden	Jumlah Pernyataan Kuesioner/Skor Y			
	Y.1	Y.2	Y.3	Total
38	3	3	3	9
39	4	3	3	10
40	4	3	3	10
41	3	4	3	10
42	3	2	3	8
43	3	4	4	11
44	4	4	3	11
45	4	5	4	13
46	2	3	3	8
47	3	3	3	9
48	3	3	3	9
49	4	3	3	10
50	4	3	3	10
51	3	4	3	10
52	3	2	3	8
53	4	4	4	12
54	3	4	4	11
55	3	4	4	11
56	4	4	3	11
57	2	3	3	8
58	3	3	4	10
59	3	3	3	9
60	2	3	3	8
61	4	5	4	13
62	4	4	3	11
63	3	4	4	11
64	3	3	3	9
65	4	3	3	10
66	4	3	3	10
67	3	4	3	10
68	4	4	5	13
69	3	3	3	9
70	4	4	5	13
71	4	3	5	12
72	3	4	3	10
73	3	4	4	11
74	4	5	4	13
75	3	4	4	11
76	5	4	4	13

Jumlah Responden	Jumlah Pernyataan Kuesioner/Skor Y			
	Y.1	Y.2	Y.3	Total
77	4	4	4	12
78	4	4	4	12
79	4	4	4	12
80	4	5	4	13
81	4	5	4	13
82	3	3	4	10
83	4	4	4	12
84	4	4	3	11
85	5	4	4	13
86	4	4	4	12
87	3	4	4	11
88	4	4	4	12
89	3	2	3	8
90	3	4	4	11
91	4	4	4	12
92	4	4	4	12
93	3	4	3	10
94	5	4	5	14
95	4	5	4	13
96	4	4	4	12
97	5	4	5	14
98	4	4	4	12
99	5	5	5	15
100	4	5	4	13
101	4	3	4	11
102	4	4	4	12
103	4	4	4	12
104	5	5	5	15
105	4	4	4	12
106	4	5	4	13
107	3	4	3	10
108	4	4	4	12
109	4	4	4	12
110	5	4	5	14
111	4	3	4	11
112	4	3	4	11
113	4	5	4	13
114	5	4	5	14
115	4	5	4	13

Jumlah Responden	Jumlah Pernyataan Kuesioner/Skor Y			
	Y.1	Y.2	Y.3	Total
116	4	4	4	12
117	5	5	4	14
118	4	3	4	11
119	3	4	4	11
120	3	2	3	8
121	4	4	3	11
122	4	3	4	11
123	4	4	5	13
124	4	5	5	14
125	5	5	5	15
126	5	1	5	11
127	3	4	3	10
128	4	4	4	12
129	4	4	3	11
130	4	4	4	12

Lampiran 8. Output SPSS Uji Validitas
Hasil Uji Validitas E-WOM (X₁)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.405*	.578**	.509**	.771**
	Sig. (2-tailed)		.027	.001	.004	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.405*	1	.569**	.700**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.027		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.578**	.569**	1	.495**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001		.005	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.509**	.700**	.495**	1	.837**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.005		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.771**	.821**	.813**	.837**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	

N	30	30	30	30	30
---	----	----	----	----	----

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

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

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X₂)

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.561**	.691**	.520**	.621**	.640**	.827**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.003	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.561**	1	.654**	.547**	.596**	.649**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.002	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.691**	.654**	1	.598**	.552**	.567**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.002	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.520**	.547**	.598**	1	.842**	.494**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.003	.002	.000		.000	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.621**	.596**	.552**	.842**	1	.626**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.002	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	.640**	.649**	.567**	.494**	.626**	1	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.006	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.827**	.805**	.833**	.815**	.858**	.790**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

		Correlations			
		Y.1	Y.2	Y.3	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.386*	.079	.593**
	Sig. (2-tailed)		.035	.679	.001
	N	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.386*	1	.680**	.903**

Lampiran 9. Output SPSS Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas E-WOM (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	4

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	6

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

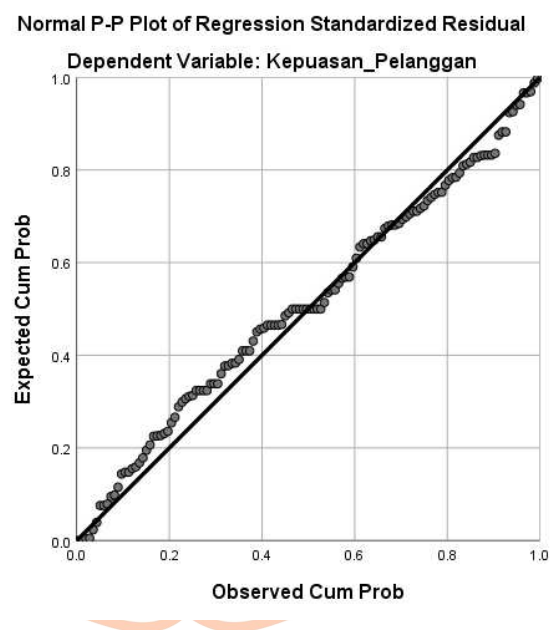
Cronbach's Alpha	N of Items
.655	3

Lampiran 10. Output SPSS Deskripsi Data

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
E-Wom (X1)	130	4.00	20.00	14.9385	2.97731
Kualitas Pelayanan (X2)	130	6.00	30.00	23.0385	4.22507
Kepuasan Pelanggan (Y)	130	8.00	15.00	11.6538	1.73746
Valid N (listwise)	130				

Lampiran 11. Output SPSS Uji Asumsi Klasik

1. Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.38867713
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.070
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.073 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

2. Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.668	.511		1.308	.193		
	E_WOM	-.001	.033	-.004	-.035	.972	.722	1.385
	Kualitas_Pelayanan	.016	.023	.070	.669	.505	.722	1.385

a. Dependent Variable: ABS_RES

3. Multikolinearitas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.391	.750		7.184	.000		
	E_WOM	.195	.049	.334	4.000	.000	.722	1.385
	Kualitas_Pelayanan	.146	.034	.354	4.240	.000	.722	1.385

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Lampiran 12. Output SPSS Uji Hipotesis

1. Uji t

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5.391	.750		7.184	.000
	E_WOM	.195	.049	.334	4.000	.000
	Kualitas_Pelayanan	.146	.034	.354	4.240	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

2. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	140.656	2	70.328	35.904	.000 ^b
	Residual	248.767	127	1.959		
	Total	389.423	129			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, E_WOM

3. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.601 ^a	.361	.351	1.400

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, E_WOM

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan



Lampiran 13. Dokumentasi Penelitian



RIWAYAT HIDUP



I Komang Yuda Mahardika lahir di Desa Patas pada 14 Oktober 2003 sebagai anak ke-3 dari pasangan almarhum I Wayan Supardi dan Ni Luh Eka Madiani. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis berasal dari Banjar Dinas Tegal Asri, Desa Patas, Kecamatan Gerokgak, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Patas dan lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 1 Gerokgak dan lulus pada tahun 2018, setelahnya penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Gerokgak dengan mengambil jurusan Bahasa dan Budaya dan lulus pada tahun 2021. Setelah menyelesaikan pendidikan pada jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA), penulis tidak langsung melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi, melainkan mengambil waktu selama satu tahun sebelum melanjutkan pendidikan pada tahun berikutnya. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha dengan mengambil Program Studi S1 Manajemen. Hingga penyusunan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi S1 Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha. Dengan ketekunan dan kegigihan yang dimiliki, pada tahun 2026 penulis berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan GrabFood pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha.”