



Lampiran 01. Data *Top Brand Index* Tahun 2017-2019

BRAND TBI	TAHUN		
	2017	2018	2019
Gojek	59,2%	48,0%	44,6%
Grab	28,2%	44,9%	43,1%

Sumber : *Top Brand Award* (www.topbrand-award.com)



LAMPIRAN 02 : KUESIONER PENELITIAN DI KOTA SINGARAJA**KUESIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Undiksha pada Jurusan Manajemen, saya mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Gojek di Kota Singaraja”**

Melalui surat ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner terlampir. Data yang saya kumpulkan adalah murni untuk tujuan penelitian dan diperlakukan secara konfidensial. Atas perhatian dan kesediaan bapak/ibu, Saudara/i mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Singaraja, 28 September 2020

Peneliti

Agus Krisnanto
NIM. 1617041142

A. Identitas Responden

(Beri tanda ✓ pada kotak jawaban)

1. Nama :
2. Usia : tahun (Usia yang dianjurkan 17 tahun keatas)
3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Sudah berapa kali menggunakan Jasa Gojek ?
 2 Kali Lebih dari 2 Kali

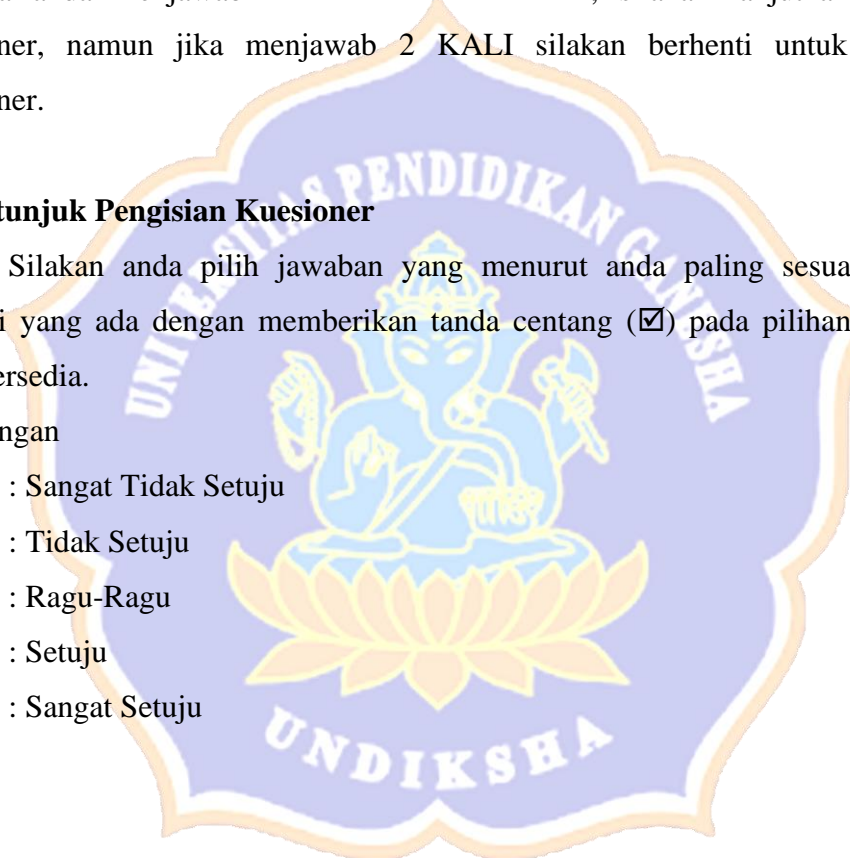
Jika anda menjawab LEBIH DARI 2 KALI, silakan lanjutkan mengisi kuesioner, namun jika menjawab 2 KALI silakan berhenti untuk mengisi kuesioner.

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silakan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang (☑) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 3 : Ragu-Ragu
- 4 : Setuju
- 5 : Sangat Setuju



C. Draft Pernyataan**D. Kepuasan Pelanggan**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
	Kepuasan Pelanggan	5	4	3	2	1
Kesesuaian Harapan						
1	Jasa Gojek sesuai dengan yang saya harapkan.					
Minat Berkunjung Kembali						
2	Jasa Gojek memberikan kepuasan dan membuat saya ingin menggunakan lagi .					
Kesediaan Merekomendasikan						
3	Saya bersedia merekomendasikan Jasa Gojek kepada teman saya.					

E. Nilai Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
	Nilai Pelanggan	5	4	3	2	1
Nilai Fungsional						
4	Layanan Jasa Gojek dapat dilihat dari jasa dan dapat dirasakan.					
Nilai Sosial						
5	Jasa Gojek membuat saya merasa bangga dan terkesan saat menggunakan fasilitas yang disediakan.					
Nilai Emosional						
6	Jasa Gojek membuat saya merasa senang dan puas dalam menggunakan setiap fasilitas yang disediakan.					

F. Kepercayaan

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
	Kepercayaan	5	4	3	2	1
Kepercayaan						
7	Jasa Gojek menjadi kepercayaan saya ketika hendak membeli jasa pelayanan					
Nilai						
8	Jasa Gojek memberikan kualitas pelayanan yang terbaik					
Kepuasan						
9	Jasa Gojek memberikan kualitas jasa yang memuaskan kepada saya dalam menggunakan setiap fasilitas .					
Keamanan						
10	Jasa Gojek memberikan jaminan keamanan yang terbaik dari setiap jasa yang ditawarkan.					

Lampiran 03. Rekapitulasi Data Penelitian

No	NP 1	NP 2	NP 3	NP	K1	K2	K3	K4	K	KP 1	KP 2	KP 3	KP
1	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15
2	4	3	4	11	3	4	4	4	15	5	4	4	13
3	5	5	5	15	4	5	5	5	19	5	5	5	15
4	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15
5	5	4	3	12	4	3	3	5	15	5	4	4	13
6	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
7	5	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	5	13
8	5	4	4	13	3	4	4	5	16	5	4	3	12
9	5	5	5	15	5	5	5	4	19	5	5	5	15
10	5	3	4	12	5	4	4	3	16	4	3	4	11
11	3	3	4	10	4	5	4	4	17	4	4	4	12
12	5	4	4	13	4	5	5	3	17	4	5	5	14
13	5	5	5	15	5	4	5	5	19	5	5	5	15
14	5	5	5	15	4	5	5	5	19	5	5	3	13
15	4	3	4	11	4	4	4	4	16	4	4	4	12
16	4	4	4	12	4	3	4	4	15	4	4	4	12
17	4	3	4	11	3	3	3	3	12	4	4	4	12
18	3	3	3	9	3	4	4	3	14	5	5	4	14
19	3	3	3	9	1	4	4	3	12	4	3	2	9
20	5	5	5	15	4	5	4	4	17	5	5	5	15
21	4	3	3	10	2	4	4	4	14	4	3	3	10
22	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	4	4	13
23	3	4	4	11	4	3	4	3	14	4	4	4	12
24	5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	5	5	14
25	4	4	4	12	4	5	4	4	17	5	4	4	13
26	3	3	4	10	4	3	3	3	13	4	4	4	12
27	4	4	4	12	3	4	4	4	15	4	5	5	14
28	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
29	4	3	4	11	2	3	4	4	13	4	4	4	12
30	5	3	4	12	4	5	4	4	17	4	4	4	12
31	2	2	2	6	3	3	3	3	12	3	3	3	9
32	3	2	3	8	3	3	3	3	12	3	3	3	9
33	3	2	4	9	3	5	5	3	16	4	4	4	12
34	4	4	5	13	4	5	5	5	19	4	4	5	13
35	4	4	4	12	3	4	3	3	13	3	4	4	11
36	4	4	4	12	3	4	3	3	13	4	4	4	12
37	4	3	3	10	3	4	4	4	15	3	3	3	9
38	3	3	3	9	4	4	4	3	15	4	3	4	11
39	3	3	4	10	4	4	3	3	14	4	4	4	12

40	4	3	3	10	4	4	4	4	16	4	4	4	12
41	5	4	5	14	4	5	5	5	19	4	4	4	12
42	5	5	5	15	5	5	5	4	19	5	5	5	15
43	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
44	4	3	4	11	4	3	3	3	13	4	4	2	10
45	5	5	5	15	5	5	5	4	19	5	5	5	15
46	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15
47	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15
48	2	3	3	8	2	3	3	3	11	2	3	3	8
49	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
50	4	4	2	10	2	4	3	3	12	4	4	4	12
51	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15
52	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15
53	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15
54	4	3	3	10	2	3	2	4	11	3	4	4	11
55	4	4	4	12	4	3	4	3	14	4	4	4	12
56	4	4	5	13	4	3	3	3	13	4	4	5	14
57	5	4	4	13	4	4	4	4	16	5	4	5	14
58	3	5	4	12	4	4	4	4	16	5	5	4	14
59	5	4	5	14	5	4	5	5	19	5	4	4	13
60	5	5	5	15	5	1	2	3	11	5	5	5	15
61	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	3	4	11
62	2	3	3	8	3	3	3	4	13	4	4	4	12
63	4	3	4	11	4	4	4	4	16	4	4	4	12
64	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15
65	5	5	5	15	5	4	5	4	18	4	5	4	13
66	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15
67	5	3	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
68	4	4	5	13	4	5	3	5	17	5	5	5	15
69	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
70	4	3	3	10	4	3	4	3	14	3	3	3	9
71	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
72	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	5	13
73	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15
74	5	4	4	13	5	5	5	5	20	5	5	5	15
75	4	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	4	12
76	3	3	4	10	3	3	4	4	14	4	4	4	12
77	3	4	4	11	4	4	4	4	16	4	4	4	12
78	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
79	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15
80	4	3	4	11	3	3	3	3	12	4	4	4	12
81	4	4	4	12	4	4	3	3	14	4	4	4	12
82	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15

83	4	4	4	12	4	3	4	3	14	4	4	5	13
84	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
85	4	3	3	10	3	4	4	4	15	4	4	4	12
86	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
87	5	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	5	13
88	4	3	3	10	3	4	4	3	14	5	5	5	15
89	4	3	4	11	3	3	4	3	13	5	5	4	14
90	4	3	4	11	4	4	4	4	16	4	4	4	12
91	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15
92	4	4	5	13	4	4	4	4	16	5	4	4	13
93	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	4	13
94	5	3	4	12	4	3	3	4	14	4	4	4	12
95	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15
96	4	3	4	11	3	3	3	4	13	4	3	4	11
97	5	3	4	12	4	3	3	4	14	4	4	4	12
98	5	4	4	13	4	5	4	4	17	4	4	4	12
99	4	3	4	11	5	5	4	5	19	4	4	5	13
100	3	3	3	9	4	4	4	3	15	4	3	4	11



Lampiran 04. Output SPSS Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas

Hasil Uji Reliabilitas

1. Nilai Pelanggan (X₁)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
NP1	4.19	.787	100
NP2	3.85	.833	100
NP3	4.10	.732	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NP1	7.95	2.149	.691	.855
NP2	8.29	1.905	.767	.787
NP3	8.04	2.160	.776	.783

2. Kepercayaan (X₂)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
K1	3.93	.856	100
K2	4.06	.802	100
K3	4.05	.757	100
K4	3.98	.738	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	12.09	4.103	.592	.856
K2	11.96	3.958	.717	.799
K3	11.97	3.969	.778	.774
K4	12.04	4.241	.691	.811

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KP1	4.27	.633	100
KP2	4.20	.651	100
KP3	4.22	.690	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	8.42	1.519	.694	.814
KP2	8.49	1.364	.800	.713
KP3	8.47	1.423	.671	.840

Hasil Uji Validitas

1. Nilai Pelanggan (X₁)

Correlations

		NP1	NP2	NP3	Nilai Pelanggan (X ₁)
NP1	Pearson Correlation	1	.644**	.650**	.862**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
NP2	Pearson Correlation	.644**	1	.754**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
NP3	Pearson Correlation	.650**	.754**	1	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Nilai Pelanggan (X ₁)	Pearson Correlation	.862**	.906**	.896**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

2. Kepercayaan (X₂)

Correlations

		K1	K2	K3	K4	Kepercayaan (X ₂)
K1	Pearson Correlation	1	.463**	.567**	.541**	.783**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
K2	Pearson Correlation	.463**	1	.760**	.616**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
K3	Pearson Correlation	.567**	.760**	1	.616**	.879**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
K4	Pearson Correlation	.541**	.616**	.616**	1	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Kepercayaan (X2)	Pearson Correlation	.783**	.849**	.879**	.824**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

		KP1	KP2	KP3	Kepuasan Pelanggan (Y)
KP1	Pearson Correlation	1	.725**	.556**	.854**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
KP2	Pearson Correlation	.725**	1	.688**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
KP3	Pearson Correlation	.556**	.688**	1	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Kepuasan Pelanggan (Y)	Pearson Correlation	.854**	.910**	.864**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Lampiran 05. Output Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.04248458
Most Extreme Differences	Absolute	.105
	Positive	.105
	Negative	-.104
Test Statistic		.105
Asymp. Sig. (2-tailed)		.008 ^c

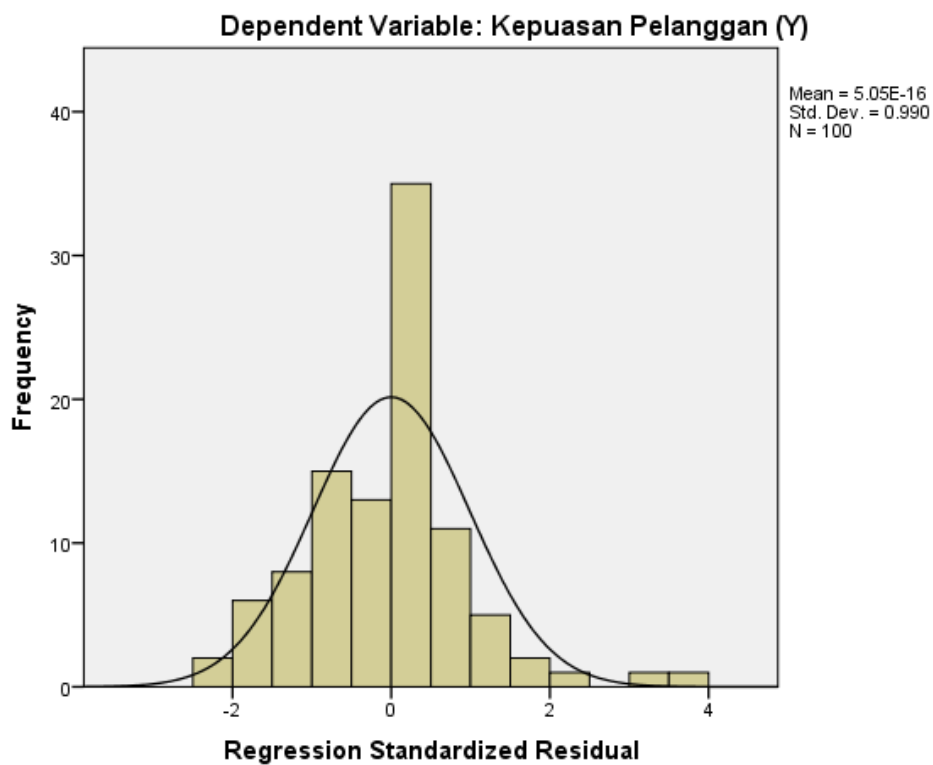
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

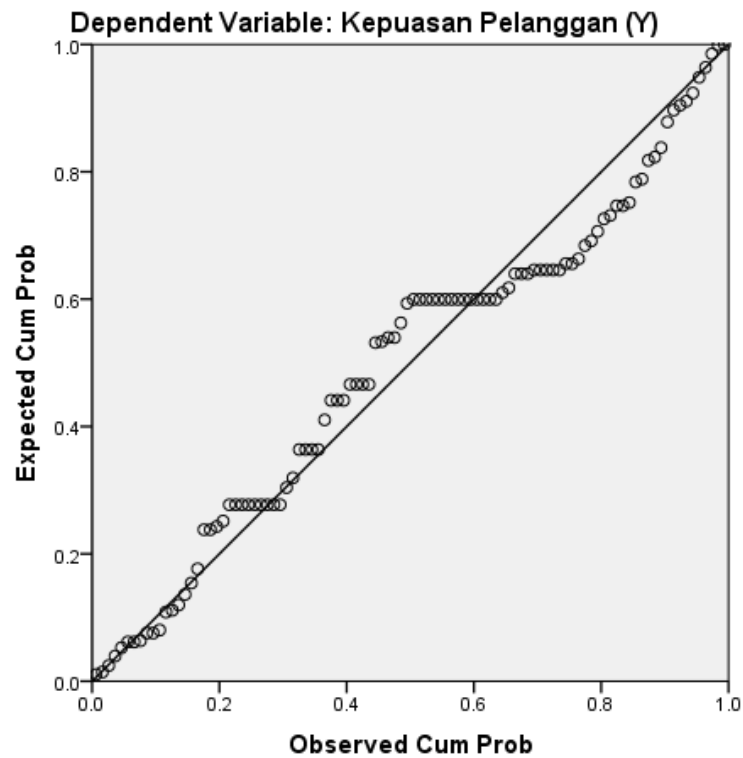
c. Lilliefors Significance Correction.

Charts

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



2. Hasil Uji Multikoleniaritas

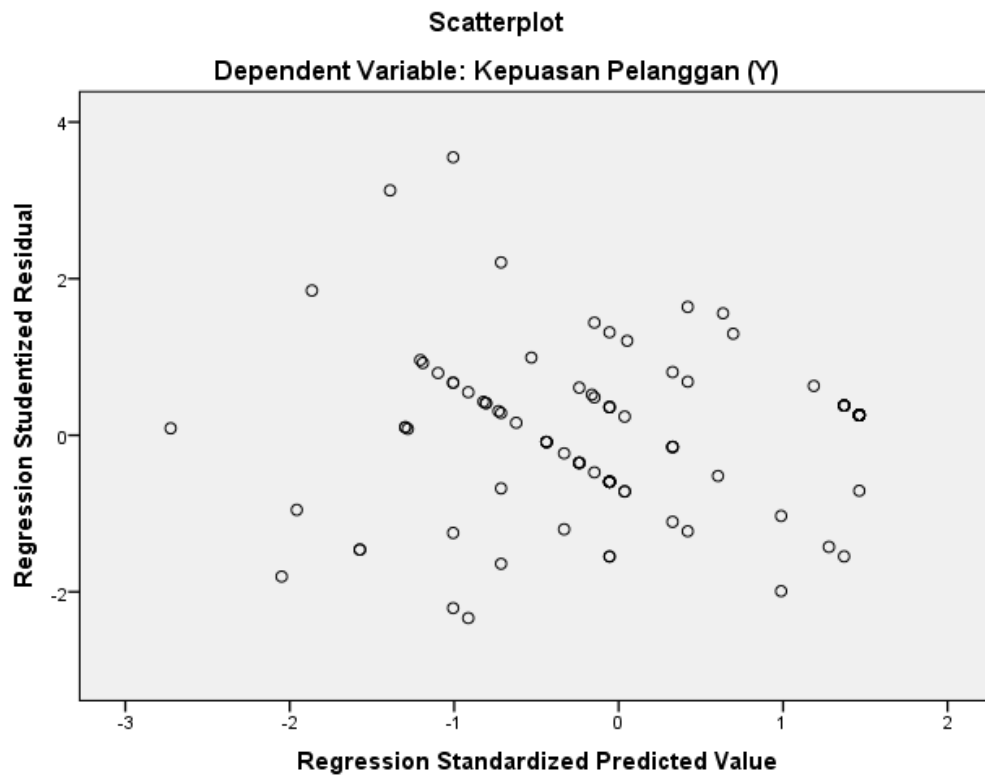
Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Nilai Pelanggan (X1)	.399	2.505	Tidak Terjadi Multikolieritas
Kepercayaan (X2)	.399	2.505	Tidak Terjadi Multikolieritas

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.094	.429		4.882	.000
1 Nilai Pelanggan (X1)	-.038	.051	-.115	-.753	.453
Kepercayaan (X2)	-.053	.040	-.203	-1.322	.189

a. Dependent Variable: Abs_Res

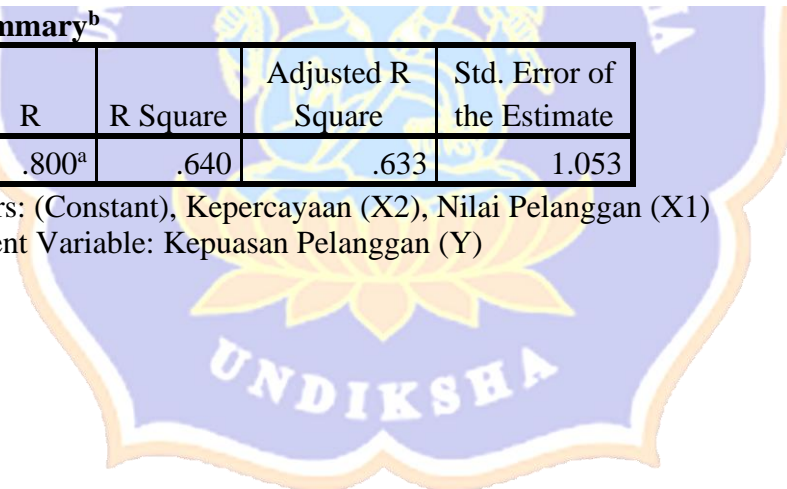


Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800 ^a	.640	.633	1.053

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X2), Nilai Pelanggan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)



Lampiran 06. Hubungan Pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y

Parameter	Nilai	P-Value	Alpha (α)	Keputusan	Simpulan
$R_{yX_1X_2}$	0,800	0,000	0,05	Menolak H_0	Ada pengaruh signifikan secara simultan dari nilai pelanggan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.
$R^2_{yX_1X_2}$	0,640	-	-	-	Menunjukkan besarnya sumbangan pengaruh secara simultan dari nilai pelanggan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 64%.
ϵ	0,360	-	-	-	Menunjukkan besarnya sumbangan dari variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 36%
P_{yX_1}	0,560	0,000	0,05	Menolak H_0	Ada pengaruh parsial dari nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.
$P^2_{yX_1}$	0,314	-	-	-	Menunjukkan besarnya sumbangan pengaruh secara parsial dari nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 31,4%.
P_{yX_2}	0,200	0,048	0,05	Menolak H_0	Ada pengaruh parsial dari kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.
$P^2_{yX_2}$	0,040	-	-	-	Menunjukkan besarnya sumbangan pengaruh secara parsial dari kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 4%.
A	4,177	0,000	0,05	Signifikan	Bisa memprediksi tingkat kepuasan Pelanggan
β_1	0,533	0,000	0,05	Signifikan	Bisa memprediksi tingkat kepuasan Pelanggan
β_2	0,128	0,048	0,05	Signifikan	Bisa memprediksi tingkat kepuasan Pelanggan

Lampiran 07. Output Analisis Regresi Berganda

Hasil Pengujian Regresi Berganda ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	191.409	2	95.705	86.284	.000 ^b
	Residual	107.591	97	1.109		
	Total	299.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X2), Nilai Pelanggan (X1)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan (Y)	12.70	1.738	100
Nilai Pelanggan (X1)	12.14	2.089	100
Kepercayaan (X2)	16.02	2.625	100

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800 ^a	.640	.633	1.053

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X2), Nilai Pelanggan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.177	.679		6.150	.000
1 Nilai Pelanggan (X1)	.533	.080	.641	6.649	.000

Kepercayaan (X2)	.128	.064	.193	2.005	.048
Correlations			Collinearity Statistics		
Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
.791	.560	.405	.399	2.505	
.690	.200	.122	.399	2.505	

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	8.91	14.73	12.70	1.390	100
Std. Predicted Value	-2.724	1.463	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.106	.529	.172	.060	100
Adjusted Predicted Value	8.90	14.76	12.69	1.389	100
Residual	-2.428	3.700	.000	1.042	100
Std. Residual	-2.306	3.513	.000	.990	100
Stud. Residual	-2.335	3.550	.003	1.007	100
Deleted Residual	-2.490	3.777	.007	1.079	100
Stud. Deleted Residual	-2.391	3.786	.006	1.026	100
Mahal. Distance	.009	24.026	1.980	2.768	100
Cook's Distance	.000	.273	.012	.033	100
Centered Leverage Value	.000	.243	.020	.028	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

RIWAYAT HIDUP



Agus Krisnanto lahir di Surakarta, pada tanggal 25 Desember 1997. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Rubiman dan Ibu Marsini. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Kristen. Kini penulis beralamat di Pondongan Rt 08 Rw 06 Banaran, Kecamatan Grogol, Kabupaten Sukoharjo, Provinsi Jawa Tengah.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri Banaran 2 Grogol dan lulus pada 2010. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Kristen 5 Surakarta dan lulus pada tahun 2013. Pada tahun 2016, penulis lulus dari SMA Negeri 8 Surakarta dan melanjutkan ke S1 Jurusan Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2020 penulis telah menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Gojek Di Kota Singaraja”.

