

**Lampiran 01. Top Brand Index**

Tabel 1.1  
Top Brand Index

Brand	Top Brand Index 2017	Top Brand Index 2018	Top Brand Index 2019	Top Brand Index 2020
Gojek	59,2%	44,9%	44,6%	47,3%
Grab	28,2%	48%	43,1%	43,5%

Sumber: *Top Brand Index*



## Lampiran 02. Kuesioner Penelitian

### **PENGARUH *WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA GOJEK DI KOTA DENPASAR**

Kepada:

Yth. Saudara/saudari

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir skripsi yang sedang saya lakukan di Kota Denpasar yang bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh *Word Of Mouth* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Gojek di Kota Denpasar”.

Oleh karena itu, saya I Komang Agus Wira Purnawan mengharapkan kesediaan saudara/saudari untuk mengisi angket ini sesuai dengan keadaan sebenarnya sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Demikian saya sampaikan, atas kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 9 Desember 2020

Peneliti

I Komang Agus Wira Purnawan

Nim. 1717041096

**Identitas responden**

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin : .....
3. Umur : .....
4. Alamat : .....

**Kriteria Responden**

1. Pernah menggunakan jasa Gojek minimal 2 kali
2. Berdomisili/Tempat tinggal di Kota Denpasar

**Petunjuk:**

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

**Keterangan**

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. R : Ragu-Ragu
4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju



**Draft Pertanyaan:**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Keputusan Penggunaan	5	4	3	2	1
1	Saya memutuskan menggunakan jasa Gojek karena sebelumnya saya sudah mengetahui informasi tentang Gojek.					
2	Saya memilih menggunakan jasa Gojek untuk melengkapi kebutuhan mobilitas saya					
3	Saya akan merekomendasikan jasa Gojek kepada orang lain jika Gojek sudah sesuai dengan harapan saya.					
4	Saya menggunakan jasa Gojek berulang kali atau lebih dari sekali					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	<i>Word Of Mouth</i>	5	4	3	2	1
1	Saya cenderung menceritakan tentang hal-hal positif mengenai jasa Gojek kepada orang lain.					
2	Saya cenderung merekomendasikan produk yang saya gunakan kepada orang lain, sama halnya dengan Gojek.					
3	Saya akan mendorong teman dan kerabat terdekat saya untuk ikut menggunakan jasa Gojek.					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kualitas Pelayanan	5	4	3	2	1
1	Pengemudi Gojek memberikan pelayanan yang sangat andal sehingga konsumen merasa nyaman saat menggunakan jasa.					
2	Pengemudi Gojek selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada saya.					
3	Pengemudi Gojek mampu memberikan rasa percaya dan rasa aman saat saya menggunakan jasa Gojek					

4	Pelayanan yang diberikan pengemudi Gojek sangat ramah dan perhatian terhadap konsumen.					
5	Menurut saya penampilan fisik pengemudi Gojek, serta atribut yang digunakan selalu dalam kondisi baik.					



**Lampiran 03. Data Hasil Pernyataan Responden**

No.	<i>Word of Mouth(X1)</i>			
	Item 1	Item 2	Item 3	Total
1	4	4	5	13
2	5	5	5	15
3	3	3	3	9
4	5	4	5	14
5	4	4	4	12
6	4	5	5	14
7	4	5	5	14
8	4	4	4	12
9	4	5	5	14
10	4	5	4	13
11	4	4	4	12
12	4	3	3	10
13	5	5	5	15
14	3	3	3	9
15	4	5	5	14
16	5	4	4	13
17	4	5	5	14
18	4	4	4	12
19	4	5	5	14
20	4	5	4	13
21	4	4	5	13
22	4	5	4	13
23	4	4	5	13
24	5	4	5	14
25	4	5	5	14
26	4	4	4	12
27	4	5	4	13
28	4	4	4	12
29	4	4	4	12
30	4	4	4	12
31	3	4	4	11
32	4	3	4	11
33	5	5	5	15
34	3	3	4	10
35	5	4	4	13
36	5	5	5	15
37	4	4	4	12

38	5	5	5	15
39	4	4	4	12
40	4	3	3	10
41	4	4	4	12
42	4	4	5	13
43	3	4	3	10
44	4	4	3	11
45	4	5	4	13
46	4	4	4	12
47	5	5	5	15
48	5	5	5	15
49	4	4	5	13
50	4	4	4	12
51	3	5	4	12
52	4	5	5	14
53	4	5	5	14
54	5	4	2	11
55	5	3	4	12
56	4	4	4	12
57	3	5	5	13
58	5	5	5	15
59	5	5	4	14
60	5	5	5	15
61	4	4	4	12
62	4	5	5	14
63	5	4	5	14
64	4	5	4	13
65	4	3	3	10
66	4	4	4	12
67	3	4	4	11
68	5	4	5	14
69	5	5	5	15
70	4	5	4	13
71	3	3	4	10
72	4	5	5	14
73	5	4	4	13
74	3	3	3	9
75	3	3	3	9
76	5	5	4	14
77	4	4	5	13
78	5	5	5	15



79	4	4	5	13
80	4	3	4	11
81	5	5	5	15
82	4	4	4	12
83	4	5	4	13
84	5	5	5	15
85	4	5	5	14
86	5	4	4	13
87	4	5	4	13
88	5	4	4	13
89	4	4	4	12
90	5	3	4	12
91	4	4	5	13
92	4	3	3	10
93	4	5	4	13
94	4	4	3	11
95	5	5	5	15
96	4	3	3	10
97	4	5	5	14
98	5	5	4	14
99	2	4	3	9
100	4	4	4	12
101	4	5	4	13
102	3	4	3	10
103	4	5	4	13
104	5	5	4	14
105	4	5	4	13
106	5	4	5	14
107	4	4	5	13
108	4	4	4	12
109	4	4	5	13
110	4	4	5	13
111	3	4	3	10
112	4	4	4	12
113	4	4	4	12
114	4	3	4	11
115	3	4	4	11
116	4	3	4	11
117	5	4	4	13
118	5	5	4	14
119	4	4	4	12



120	4	4	3	11
-----	---	---	---	----

No.	Kualitas Pelayanan (X2)					Total
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	
1	5	5	4	5	5	24
2	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	3	15
4	5	3	5	4	5	22
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	5	4	5	22
7	5	5	5	5	5	25
8	3	3	3	4	4	17
9	5	5	5	5	5	25
10	4	4	5	4	4	21
11	4	5	4	4	4	21
12	4	5	4	5	5	23
13	5	5	5	5	5	25
14	4	4	4	4	3	19
15	5	4	5	5	4	23
16	5	4	4	4	5	22
17	4	4	5	4	5	22
18	5	4	4	4	4	21
19	5	4	5	5	4	23
20	5	4	5	4	5	23
21	4	5	4	5	5	23
22	4	4	5	4	5	22
23	4	4	4	5	5	22
24	5	5	5	4	5	24
25	4	5	5	4	5	23
26	5	4	4	4	4	21
27	5	4	4	5	4	22
28	5	5	5	4	4	23
29	4	4	4	4	4	20
30	4	5	5	4	4	22
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	5	21
33	5	5	4	4	4	22
34	5	5	5	5	4	24
35	5	5	4	4	4	22

36	5	5	5	5	5	25
37	5	5	4	4	4	22
38	5	5	5	5	5	25
39	4	5	5	5	5	24
40	4	5	5	5	5	24
41	4	4	4	4	4	20
42	4	4	4	4	4	20
43	4	5	4	4	5	22
44	4	4	4	4	3	19
45	5	4	4	4	4	21
46	5	4	4	4	4	21
47	5	5	5	5	5	25
48	5	4	5	5	4	23
49	4	4	4	5	4	21
50	5	4	4	4	4	21
51	4	4	3	3	1	15
52	4	4	4	5	4	21
53	4	5	5	5	5	24
54	5	5	5	4	5	24
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	4	4	20
57	5	5	4	5	3	22
58	5	5	5	5	5	25
59	5	5	5	5	4	24
60	5	5	5	4	5	24
61	4	5	5	5	5	24
62	4	4	5	5	4	22
63	5	5	5	4	5	24
64	4	4	5	5	4	22
65	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	4	5	21
67	4	4	5	5	3	21
68	4	4	4	4	4	20
69	5	5	5	5	4	24
70	5	4	5	4	4	22
71	5	4	5	4	4	22
72	5	4	3	4	4	20
73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	4	20
75	3	4	3	3	3	16
76	5	5	5	5	5	25

77	4	4	4	4	4	20
78	5	5	5	5	5	25
79	4	4	4	4	3	19
80	4	4	3	3	4	18
81	4	4	4	4	4	20
82	4	5	5	5	5	24
83	5	5	4	5	5	24
84	4	5	4	5	5	23
85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	5	4	5	22
87	4	4	4	4	4	20
88	5	4	4	4	4	21
89	4	4	3	5	4	20
90	4	4	5	4	4	21
91	5	4	4	4	4	21
92	4	4	4	4	4	20
93	5	5	4	4	4	22
94	4	4	4	4	4	20
95	4	4	4	4	4	20
96	3	4	3	4	3	17
97	5	5	5	5	5	25
98	5	4	5	5	5	24
99	3	3	3	3	3	15
100	4	5	4	4	4	21
101	5	5	5	5	3	23
102	4	3	4	4	4	19
103	4	5	4	4	4	21
104	4	4	5	4	5	22
105	5	4	4	4	5	22
106	4	4	5	5	4	22
107	5	4	4	5	5	23
108	4	4	5	4	5	22
109	4	4	4	5	5	22
110	5	4	5	5	5	24
111	3	4	4	4	4	19
112	4	4	4	4	4	20
113	4	4	4	4	4	20
114	4	3	5	5	5	22
115	4	4	5	5	3	21
116	4	4	4	4	5	21
117	4	4	5	4	4	21

118	5	5	5	5	5	25
119	4	4	4	4	4	20
120	4	4	4	4	3	19

No.	Keputusan Penggunaan (Y)				Total
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	
1	4	5	5	5	19
2	5	5	4	5	19
3	4	3	4	3	14
4	5	2	5	4	16
5	5	4	5	5	19
6	5	4	5	5	19
7	5	5	5	4	19
8	4	4	4	4	16
9	5	4	5	5	19
10	4	5	5	3	17
11	4	4	4	4	16
12	4	4	3	4	15
13	5	5	5	5	20
14	4	4	4	4	16
15	5	4	5	5	19
16	5	5	5	5	20
17	5	4	5	5	19
18	4	5	5	4	18
19	5	4	5	4	18
20	5	5	5	4	19
21	4	5	5	5	19
22	5	5	4	5	19
23	4	5	5	4	18
24	4	5	5	4	18
25	4	5	5	5	19
26	4	4	5	5	18
27	5	5	4	5	19
28	5	4	5	4	18
29	4	5	4	4	17
30	4	5	4	5	18
31	5	4	4	4	17
32	4	4	4	4	16
33	5	5	5	5	20

34	5	5	4	5	19
35	5	4	4	4	17
36	5	5	5	5	20
37	4	4	4	5	17
38	5	4	5	5	19
39	4	5	4	5	18
40	5	5	4	4	18
41	4	4	4	4	16
42	4	4	5	4	17
43	5	4	5	3	17
44	4	4	4	3	15
45	4	5	4	4	17
46	4	4	4	5	17
47	5	5	5	5	20
48	4	3	5	4	16
49	5	4	4	4	17
50	5	5	5	4	19
51	5	5	5	5	20
52	4	5	4	4	17
53	5	4	5	5	19
54	5	4	5	5	19
55	5	3	5	4	17
56	5	4	5	4	18
57	5	5	5	4	19
58	5	5	5	5	20
59	5	5	4	5	19
60	5	4	5	5	19
61	3	3	4	3	13
62	5	5	5	5	20
63	5	4	5	4	18
64	5	4	5	4	18
65	4	5	3	5	17
66	5	5	4	5	19
67	5	5	5	3	18
68	5	4	5	5	19
69	5	5	4	4	18
70	5	4	5	5	19
71	4	2	4	4	14
72	5	3	5	4	17
73	4	5	5	5	19
74	5	4	4	4	17

75	4	3	3	3	13
76	5	3	3	4	15
77	4	4	5	4	17
78	4	4	5	4	17
79	5	5	4	5	19
80	4	4	4	3	15
81	5	5	4	4	18
82	4	5	5	5	19
83	4	5	4	5	18
84	5	4	5	4	18
85	5	4	5	4	18
86	5	4	4	5	18
87	4	4	5	5	18
88	4	4	5	5	18
89	4	4	5	5	18
90	4	4	4	4	16
91	4	4	4	5	17
92	5	4	3	4	16
93	5	4	4	4	17
94	5	4	4	4	17
95	5	4	4	5	18
96	3	3	4	3	13
97	5	5	5	5	20
98	4	4	5	5	18
99	3	3	4	3	13
100	4	4	4	4	16
101	5	5	5	5	20
102	5	4	4	4	17
103	5	4	4	4	17
104	5	5	5	5	20
105	4	5	4	5	18
106	4	5	4	4	17
107	4	5	4	5	18
108	5	5	5	4	19
109	5	4	5	4	18
110	5	4	5	4	18
111	3	3	3	3	12
112	4	4	4	4	16
113	4	3	4	4	15
114	5	5	5	3	18
115	5	5	5	3	18

116	4	4	4	4	16
117	5	4	4	5	18
118	5	5	5	5	20
119	4	4	5	4	17
120	5	4	4	5	18





### Lampiran 04. Deskripsi Data Responden

#### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	63	52.5	52.5	52.5
	Perempuan	57	47.5	47.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

#### Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-20	32	26.7	26.7	26.7
	21-30	80	66.7	66.7	93.3
	31-40	5	4.2	4.2	97.5
	41-50	3	2.5	2.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	



**Lampiran 05. Hasil Uji Instrumen Output Spss 24 For Windows, Word of Mouth (X<sub>1</sub>), Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) dan Kepuasan Pelanggan (Y)**

**Hasil Uji Validitas Variabel Word of Mouth**

		<b>Correlations</b>			
		x1.1	x1.2	x1.3	total.x1
x1.1	Pearson Correlation	1	.320**	.400**	.717**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120
x1.2	Pearson Correlation	.320**	1	.531**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120
x1.3	Pearson Correlation	.400**	.531**	1	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120
total.x1	Pearson Correlation	.717**	.796**	.832**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120

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

**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

		<b>Correlations</b>					
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	total.x2
x2.1	Pearson Correlation	1	.440**	.434**	.380**	.315**	.693**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
x2.2	Pearson Correlation	.440**	1	.386**	.427**	.343**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
x2.3	Pearson Correlation	.434**	.386**	1	.526**	.487**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
x2.4	Pearson Correlation	.380**	.427**	.526**	1	.409**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
x2.5	Pearson Correlation	.315**	.343**	.487**	.409**	1	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120	120
total.x2	Pearson Correlation	.693**	.696**	.782**	.740**	.731**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120	120

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

### Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan

		Correlations				
		y.1	y.2	y.3	y.4	total.y
y.1	Pearson Correlation	1	.231*	.316**	.284**	.648**
	Sig. (2-tailed)		.011	.000	.002	.000
	N	120	120	120	120	120
y.2	Pearson Correlation	.231*	1	.199*	.373**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.011		.029	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
y.3	Pearson Correlation	.316**	.199*	1	.213*	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000	.029		.020	.000
	N	120	120	120	120	120
y.4	Pearson Correlation	.284**	.373**	.213*	1	.713**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.020		.000
	N	120	120	120	120	120
total.y	Pearson Correlation	.648**	.704**	.619**	.713**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120

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

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

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Word of Mouth*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.819	4

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.786	6

**Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Penggunaan**

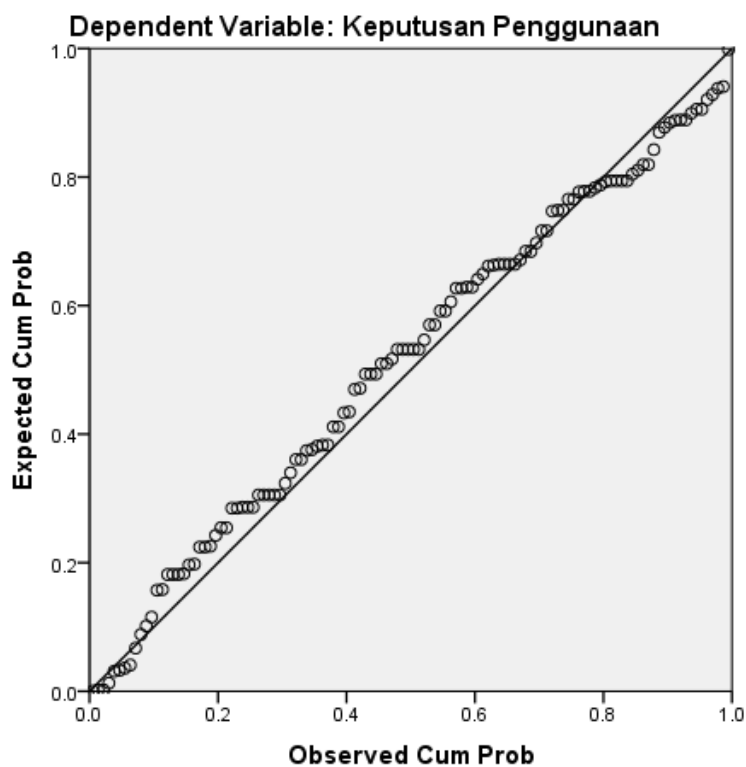
<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.764	5



**Lampiran 06. Hasil Uji Asumsi Klasik *Output Spss 24 For Windows, Word of Mouth (X<sub>1</sub>), Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) dan Kepuasan Pelanggan (Y)***

**Hasil Uji Normalitas**

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

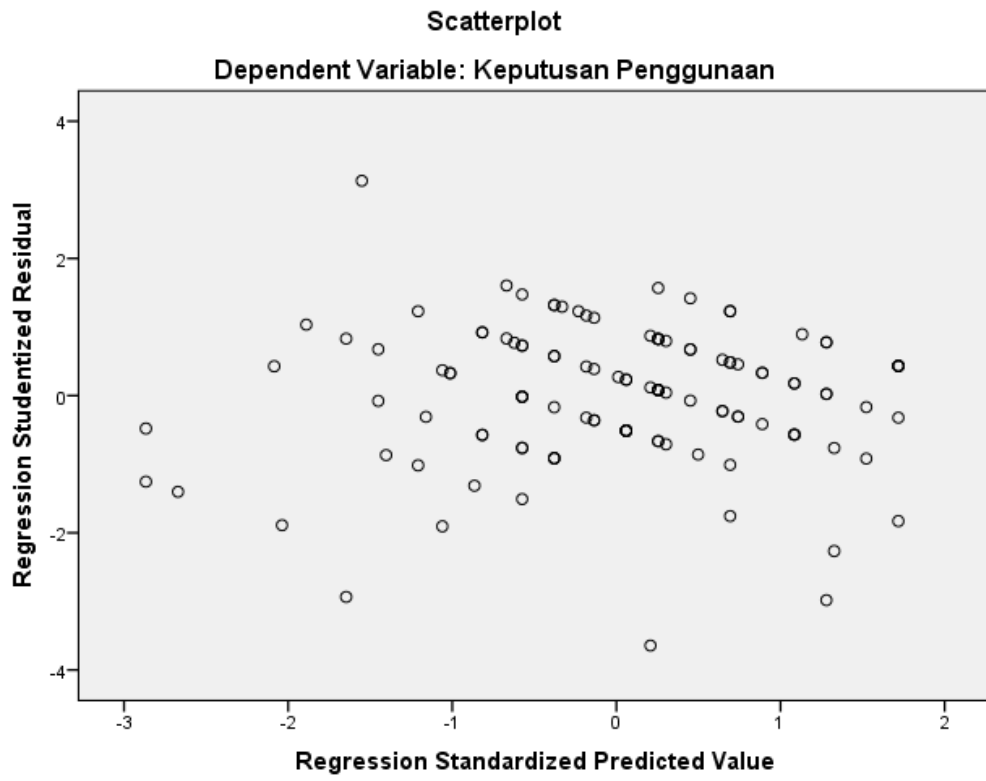


**Hasil Uji Multikolinieritas**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Word of Mouth	.692	1.445
	Kualitas Pelayanan	.692	1.445

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

### Hasil Uji Heteroskedastisitas



**Lampiran 07. Hasil Analisis Regresi Berganda *Output Spss 24 For Windows, Word of Mouth (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y)***

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.617 <sup>a</sup>	.380	.370	1.34989
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Word of Mouth				
b. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan				

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	130.926	2	65.463	35.925	.000 <sup>b</sup>
	Residual	213.199	117	1.822		
	Total	344.125	119			
a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Word of Mouth						

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	7.405	1.279		5.792	.000			
	Word of Mouth	.460	.094	.430	4.913	.000	.576	.414	.358
	Kualitas Pelayanan	.205	.068	.264	3.019	.003	.503	.269	.220
a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan									