

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Administrasi Publik Administrasi Bisnis Ilmu Komunikasi
Magister Administrasi Publik Magister Ilmu Komunikasi Doktor Ilmu
Administrasi Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisp@untag-sby.ac.id

Surabaya, 31 Mei 2023

Nomor : 1736/K/FISIP/VI/2023
Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal
Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada : Kepala Sentra Kuliner Convention Hall
Yth. : Jl. Arief Rahman Hakim No. 131 Surabaya

Dengan hormat.
Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan Skripsi pada Program Studi Administrasi Niaga, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara. Berknaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Sofia Nanu (1121900183)	Jl. Sidomukti Gang Lebar No.59, Kabupaten Surabaya	81231025476

Guna melakukan pengambilan data:

UMKM Sentra Kuliner Convention Hall

Dengan judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Layanan, Penggunaan Aplikasi Shopee Food Dan Go Food Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada UMKM Sentra Kuliner Convention Hall Surabaya."

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Aceg
Rmdf
7/2023
Bunda Yohan
082334890485

Dr. Nen. Ayun Maduwini, M.Pd.
NIP. 20120.87.0103

Lampiran 2 Tabulasi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Pertanyaan/ Pernyataan
ualitas Layanan	1.1.Tangibility(Bukti Fisik)	1.1. Sentra Kuliner memberikan tempat yang nyaman kepada konsumen dilihat Kondisi ruangan tertata rapi, dan bersih
		1.1.2 kebersihan dan kerapihan ruangan dapat meningkatkan volume penjualan
	1.2. Empaty (Perhatian)	1.2.1 Terjadi peningkatan pendapat dengan adanya sikap ramah dan sopan saat melayani konsumen
		1.2.2 Terjadi peningkatan volume penjualan karena kerapihan dari pegawai resto
	1.3 ssurance (Jaminan)	1.3.1 Pegawai Sentra Kuliner memberikan pelayanan aman dan nyaman tanpa membeda – bedakan konsumen.
	1.4 responsive ness (Daya anggap)	1.4.1 Pegawai Sentra UMKM Sentra Kuliner selalu siap saat dibutuhkan oleh konsumen
		1.4.2 Terjadi peningkatan volume penjualan dengan adanya sikap pegawai resto yang cepat respon
	1.5..Releability (Keandalan)	1.5.1 Pegawai Sentra Kuliner dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen
		1.5.2 Terjadi peningkatan volume penjualan dengan adanya berbagai menu yang ada diresto umkm sentra kuliner
	2. Pengguna naan Aplikasi Go Food	2.1 Meningkatkan popularitas
2.1.1 Terjadi peningkatan jumlah penjualan dengan penggunaan aplikasi go food		
2.2 Ongkos lebih murah		2.2.1 Terjadinya peningkatan volume penjualan dengan menggunakan aplikasi go food
		2.2.2 Terjadi meningkatnya omset karena kemudahan karena biayanya lebih murah

	2.3. Menjangkau konsumen Lebih Luas	2.3.1 terjadinya peningkatan konsumen baru sejak menggunakan aplikasi shopee food 2.3.1 semakin meningkat penjualan sejak adanya pelanggan baru
	2.4 Memberi kemudahan	2.4.1 kemudahan mengantar pesanan bagi pelanggan resto yang lama 2.4.2 kemudahan dalam mempromosikan menu baru diaplikasi go food
	2.5. Kemudahan mempromosikan	2.5.1 Peningkatan Volume karena mempromosikan restonya di aplikasi shopee Food 2.5.1 peningkatan pembelian pada menu baru setelah mempromosikan di aplikasi go food
	2.6. Tidak emperlu Kan Kurir Sendiri	2.6.1 mengurangi biaya operasional s menggunakan aplikasi go food 2.6.2 mengurangi biaya karyawan pengantaran selama menggunakan aplikasi go food
	2.7 Meningkatkan kan omset penjualan	2.7.1 terjadinya peningkatan penjualan selama menggunakan aplikasi go food 2.7.2 kehabisan menu selama menggunakan aplikasi go food
Variabel	Indikator	Pertanyaan/ Pernyataan
3. Penggunaan Aplikasi Shopee Food	3.1 Meningkatkan 2.1 Peningkatan popularitas	3.1.1 Kemudahan mempromosikan menu resto selama menggunakan aplikasi go food
		3.1.1 Terjadi peningkatan jumlah penjualan dengan penggunaan aplikasi go food
		3.2.1 Terjadinya peningkatan volume penjualan dengan menggunakan aplikasi go food
	3.2 Ongkos lebih murah	3.2.2 Terjadi meningkatnya omset karena kemudahan karena biayanya lebih murah
3.3 Menjangkau konsumen lebih luas	3.1 terjadinya peningkatan konsumen baru sejak menggunakan aplikasi shopee food 3.1 semakin meningkat penjualan sejak adanya pelanggan baru	

	3.4 Memberi kemudahan	3.4.1 kemudahan mengantar pesanan bagi pelanggan resto yang lama 3.4.2 kemudahan dalam mempromosikan menu baru diaplikasi go food
	3.5 Kemudahan Mempromosikan	5.1 peningkatan volume karena mempromosikan restonya di aplikasi shope Food 5.1 peningkatan pembelian pada menu baru setelah mempromosikan di aplikasi go food
	3.6 Tidak memerlukan kurir sendiri	3.6.1 mengurangi biaya operasional selama menggunakan aplikasi go food 3.6.2 mengurangi biaya karyawan pengantaran selama menggunakan aplikasi go food
	3.7 Meningkatkan omset penjualan	3.7.1 terjadinya peningkatan penjualan selama menggunakan aplikasi go food 3.7.2 kehabisan menu selama menggunakan aplikasi go food
4. Volume Penjualan	4.1 Mencapai volume penjualan	4.1.1 terjadinya volume penjualan setelah menggunakan aplikasi shope food dan go food
	4.2 Mendapat Laba	4.1.2 mendapatkan keuntungan se menggunakan aplikasi shope food dan go food
	4.3 Pertumbuhan perusahaan	4.1.3 terjadinya peningkatan restoran selama menggunakan aplikasi shope food dan go food

Lampiran 3 Pengaruh Kualitas Layanan, Penggunaan Aplikasi Shopee Food/Go Food Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Penjualan. Kualitas Layanan (X1)

No	Pernyataan	Sangat Setuju (SS) 4	Setuju (S) 3	Kurang Setuju (KS) 2	Tidak Setuju (TS) 1
	Indikator Kualitas Layanan (X1)				
1.	Tangibility(Bukti Fisik) Kebersihan ruangan yang tertata rapi dapat meningkatkan volume penjualan				
	Empaty (Perhatian) Bersikap Sikap ramah dalam melayani konsumen dapat menambah penghasilan				
3.	Assurance (Jaminan) Melayani tanpa selalu membedakan konsumen/pengunjung dapat memperoleh pelanggan yang banyak				
4.	Responsiveness (Daya Tanggap) Kesiapsediaan dalam melayani konsumen dapat meningkatkan penghasilan				
5.	5 Releability (Keandalan Pelayanan yang sesuai kebutuhan konsumen selalu mendatangkan pelanggan yang lebih banyak				
	Indikator Shopee Food (X2)				
6	Meningkatkan popularitas Penggunaan aplikasi Shopee Food membuat resto semakin dikenal sehingga mengalami peningkatan penjualan				
7.	Menjangkau konsumen lebih luas Menambah pelanggan baru sejak penggunaan aplikasi shopee food				

No	Pernyataan	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)
	Indikator Kualitas Layanan (X1)	4	3	2	1
8.	Tidak memerlukan kurir sendiri Dengan menggunakan aplikasi shopee food dapat memudahkan mengirim makanan/minuman serta mengurangi biaya kurir				
9.	Kemudahan mempromosikan Terjadi kemudahan menjual menu baru dengan dengan mempromosikan lewat aplikasi shopee food				
10.	Meningkatkan umkm kuliner Sejak penggunaan aplikasi Shopee Food terjadi peningkatan pelanggan di setiap Resto				
11.	Meningkatkan popularitas Penggunaan aplikasi Go Food membuat resto semakin dikenal sehingga mengalami peningkatan penjualan				
12.	Menjangkau konsumen lebih luas Semenjak bergabung dengan aplikasi Go-Food pangsa pasar semakin luas				
13.	Tidak memerlukan kurir sendiri Aplikasi Go-Food membantu mengurangi biaya penjualan dan distribusi karena tidak memerlukan karyawan untuk mengantarkan makanan				
14.	Kemudahan mempromosikan Semanjak bergabung dengan aplikasi Go-Food memiliki kemudahan dalam mempromosikan produk tanpa mengeluarkan biaya lainnya				
15.	Meningkatkan umkm kuliner Sejak penggunaan aplikasi Go Food terjadi peningkatan pelanggan di setiap Resto				

No	Pernyataan	Sangat Setuju (SS) 4	Setuju (S) 3	Kurang Setuju (KS) 2	Tidak Setuju (TS) 1
	Indikator Kualitas Layanan (X1)				
	Indikator Volume Penjualan (Y)				
16.	Mencapai Volume Penjualan Terjadi Peningkatan volume penjualan selama menggunakan aplikasi shopee food dan go food				
17	Meningkatkan laba Penggunaan aplikasi shopee food dan go food berdampak pada peningkatan laba hasil penjualan				
18	Kemudahan mencapai target penjualan sejak menggunakan aplikasi shopee food dan go food				
19	Menunjang pertumbuhan Perusahaan Mengalami peningkatan omset penghasilan perusahaan setelah semua resto menggunakan aplikasi shopee food dan go food				

Lampiran 4 Tabulasi Data Identitas Pemilik Resto Sentra Kuliner

Nama	JK	Kode	U	Kode	PT	Kode	PS	Kode	LM	kode
R1	L	1	55	5	SMA	1	Wsa	4	6	4
R2	P	2	42	3	SMA	1	Wsa	4	5	4
R3	L	1	32	1	SMA	1	Wsa	4	4	4
R4	P	2	51	5	SMP	1	Wsa	4	3	4
R5	L	1	53	5	SMP	1	Wsa	4	5	4
R6	p	1	40	2	SMA	1	Wsa	4	5	4
R7	L	1	34	1	SMA	1	Wsa	4	4	4
R8	L	1	55	5	SD	1	Wsa	4	2	3
R9	L	1	46	4	Sarjana	1	Wsa	4	5	4
R10	L	1	50	4	SMA	1	Wsa	4	4	4
R11	P	2	45	3	SMP	1	Wsa	4	4	4
R12	L	2	40	2	Sarjana	3	Wsa	4	4	4
R13	L	2	46	4	diploma	2	Wsa	4	3	4
R14	L	2	45	3	SMA	1	Wsa	4	4	4
R15	P	2	51	5	SMP	1	Wsa	4	5	4
R16	L	1	55	5	SMA	1	Wsa	4	3	4
R17	L	1	48	4	SMP	1	Wsa	4	3	4
R18	L	1	54	5	SMA	1	Wsa	4	5	4
R19	P	2	45	3	SMA	1	Wsa	4	3	4
R20	L	2	44	3	Sarjana	1	Wsa	4	4	4
R21	P	2	50	4	SMP	1	Wsa	4	4	4
R22	P	2	35	2	SMA	1	Wsa	4	3	4
R23	P	1	48	4	SD	1	Wsa	4	2	3
R24	P	1	56	2	SMP	1	Wsa	4	5	4
R25	P	2	30	1	SMA	1	Wsa	4	4	4
R26	P	2	50	4	SMP	1	Wsa	4	6	4
R27	L	1	55	5	SMP	1	Wsa	4	2	3
R28	P	2	42	3	SMP	1	Wsa	4	4	4
R29	L	2	46	4	SD	1	Wsa	4	3	3
R30	p	2	48	4	SMP	1	Wsa	4	5	4
R31	P	2	45	3	SMP	1	Wsa	4	3	4
R32	p	2	45	3	SMP	1	Wsa	4	4	4
R33	L	1	50	4	SMA	1	Wsa	4	3	4
R34	P	2	50	4	SMA	1	Wsa	4	5	4
R35	L	1	45	3	SMP	1	Wsa	4	4	4

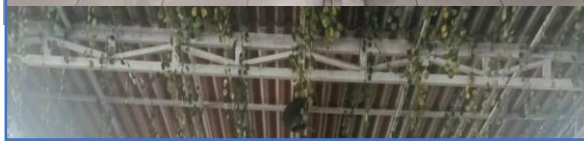
Lampiran 5 Tabulasi Data Responden

4	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	3	17	4	4	4	4	20	
4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18
4	3	4	3	19	4	3	4	4	4	19	3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	4	18
4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	20
3	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19	3	4	4	3	4	18
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	19
4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20
4	3	3	4	17	4	3	3	4	4	18	4	2	4	2	4	16	4	3	3	4	3	17
4	3	3	3	4	19	4	4	3	4	3	18	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	18	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
4	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	15	4	4	4	3	4	19
4	4	3	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	3	3	4	3	17	4	4	4	4	4	20
3	4	3	4	16	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	4	17	3	4	4	3	3	17
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
3	3	2	4	14	4	3	2	4	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16
4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
4	3	4	4	3	18	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	3	16	4	4	4	3	19
4	4	4	3	20	4	4	4	4	4	20	2	2	2	2	3	11	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	18	3	3	4	4	4	18	3	4	4	3	4	18	3	4	4	4	19
4	3	4	3	19	4	3	4	4	4	19	3	3	4	4	3	17	4	3	3	4	4	18
3	4	4	4	3	17	3	4	4	4	4	19	4	4	3	3	3	17	3	4	4	4	19
3	4	4	4	18	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	4	19
4	3	3	3	3	17	4	3	3	4	3	17	3	3	4	3	17	4	3	3	4	4	18

Lampiran 6 – Dokumen Piagam Penghargaan









Lampiran 7 Lembar Revisi Ujian Skripsi

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Sofia Nanu
NIM : 1121900183
Hari/ Tanggal Ujian : Selasa, 4 Juli 2023

Catatan Perbaikan:

1. Revisi teknik penulisan
2. Analisis regresi & interpretasinya

Surabaya,

Persetujuan Dosen Penguji 2 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 2,

()

()

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

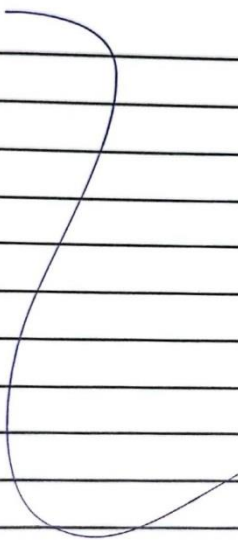
LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama :Sofia Nanu

NIM :1121900183

Hari/ Tanggal Ujian : Selasa, 4 Juli 2023

Catatan Perbaikan:



Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji 3 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 3,



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Sofia Nanu

NIM : 1121900183

Hari/ Tanggal Ujian : Selasa, 4 Juli 2023

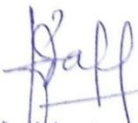
Catatan Perbaikan:

- ① Penelitian terdahulu
 - ② Format penulisan
 - ③ Keangkuhan & Instrumen & uji instrumen
 - ④ Uji regresi bab 4
 - ⑤ Uji t
 - ⑥ Kesimpulan & saran
 - ⑦ Daftar pustaka
-
-
-
-
-
-
-
-

Surabaya,

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

()

()
(Ni Klade (Dosen P-1))

Lampiran 8 Kartu Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fsip@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : SOFIA NANU

NBI : 1121900183

Program Studi : Administrasi Niaga

Dosen Pembimbing I : Dr. IGN. Anom Maruta, M.M

Dosen Pembimbing II : Dra. Sri Andayani, M.M

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PENGGUNAAN APLIKASI SHOPEE FOOD DAN GO FOOD TERHADAPA PENINGKATAN VOLÜMEN PENJUALAN PADA UMKM SENTRA KULINER SURABAYA

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
	4/5-23	Proposal Ane	Juana	
	15/5	Bab I Ane Bab II Par		§
	16/5	Bab III Penulisan Kerangka		§
		Bab IV Teoritis Symp.		
	24/5	Kuesioner Perbaikan		§
	30/5	Tata letak Plybrili - indikator - kerangka		§
		Bab IV Revisi Mapping jurnal	Juana	



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

No.	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
		Bab II Ace	<i>[Signature]</i>	
		Bab III Ace	<i>[Signature]</i>	
	12/2023 /6	Bab IV - Deskripsi & j... kuer		<i>[Signature]</i>
	21/23 /6	Bab IV - Uji Validasi Keabsahan		<i>[Signature]</i>
		Bab V Simpulan		<i>[Signature]</i>
	22/23 /6	Bab IV & V Perbue Ace		<i>[Signature]</i>
		Revisi Bab IV. Deskripsi Hasil uji Hipotesis	<i>[Signature]</i>	
		Bab V. Revisi Kesimpulan	<i>[Signature]</i>	
		Bab IV & V Ace	<i>[Signature]</i>	

Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal: 23 Juni 2023

Dosen Pembimbing I,

[Signature]

Dosen Pembimbing II,

[Signature]

Lampiran 9 Surat Keterangan Hasil Turniti



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
 LABORATORIUM OTODAERAH
 Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
 Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 684/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP
 NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Sofia Nanu
 NBI : 1121900183

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 24 Juni 2023
 Kepala Lab. Otoda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP