

LAMPIRAN PENELITIAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER

KUESIONER PENELITIAN

KUISIONER PENELITIAN KEPERCAYAAN PELANGGAN, PERSEPSI KEAMANAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FITUR GOPAY PADA APLIKASI GOJEK DI KECAMATAN RUNGKUT SURABAYA

Saya Moch. Akbar Syafi'I (NBI : 1212000045) dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus Surabaya, sedang mengadakan penelitian tentang "Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Persepsi Keamanan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gopay Pada Aplikasi Gojek Di Kecamatan Rungkut Surabaya", saya berterimakasih atas partisipasi Bapak/Ibu yang berkenan membantu dalam penelitian ini

A. IDENTITAS RESPONDEN

NAMA:

JENIS KELAMIN:

Laki-Laki

Perempuan

USIA

:

18-20 Tahun

21-29 Tahun

≥

30 Tahun

PENDAPATAN:

<500.000

500.000-3.000.000

>3.000.000

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Berilah tanda *checklist* (√) pada jawaban yang anda anggap paling sesuai.

STS	: Sangat Tidak Setuju	(1)	S	: Setuju	(4)
TS	: Tidak Setuju	(2)	SS	: Sangat Setuju	(5)
N	: Ragu-ragu / Netral	(3)			

2. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban.
3. Menjawab pertanyaan dengan sungguh-sungguh dan sejujur-jujurnya. Perlu diketahui bahwa jawaban tidak berhubungan dengan benar atau salah
4. Contoh pengisian di bawah ini jika anda merasa **SANGAT SETUJU** dengan pernyataan atau pertanyaan di dalam kuesioner ini maka lingkari kolom pada huruf yang tersedia :

C. PERNYATAAN KUESIONER

KEPERCAYAAN PELANGGAN (X1)						
No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Kemampuan Perusahaan (X1.1)						
1.1	Saya yakin GoPay mempunyai kemampuan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen					
1.2	Saya percaya sistem GoPay bisa diandalkan sebagai solusi pembayaran					
Integritas Perusahaan (X1.2)						
2.1	Saya percaya informasi yang saya berikan selama pembayaran non tunai akan dijaga kerahasiaannya					
2.2	Saya percaya informasi yang diberikan Gopay kepada para penggunanya adalah informasi yang benar					
Niat Baik (X1.3)						
3.1	Saya yakin aplikasi GoPay akan bertanggung jawab penuh atas kesalahan jika terjadi masalah transaksi					
3.2	Saya yakin Gopay memiliki perhatian untuk memberikan kepuasan kepada setiap penggunanya					

PERSEPSI KEAMANAN (X2)						
No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Jaminan Keamanan (X2.1)						
1.1	Saya merasa lebih aman melakukan pembayaran dengan fitur Gopay di Gojek					
1.2	Gopay memiliki tindakan pencegahan keamanan untuk memastikan pembayaran yang aman					

Kerahasiaan Data (X2.2)					
2.1	Sistem Gopay selalu menampilkan pilihan privasi data bagi penggunaanya				
2.2	Data yang dikirim melalui sistem Gopay tidak akan dimanipulasi oleh pihak yang tidak berwenang				

PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN (X3)						
No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Mudah Dipelajari (X3.1)						
1.1	Sangat mudah untuk mempelajari prosedur transaksi di Gopay					
1.2	Saya menggunakan Gopay karena tidak membingungkan dan jelas					
Mudah Dikendalikan (X3.2)						
2.1	Tanpa memerlukan keahlian khusus, saya pun dapat menggunakan fitur Gopay					
2.2	Saya dengan cepat dapat menggunakan fitur Gopay diaplikasi Gojek					
Mudah Digunakan (X3.3)						
3.1	Setiap orang dapat dengan mudah menguasai tata cara transaksi difitur Gopay ini					
3.2	Dengan adanya Gopay memudahkan saya dalam berbagai aktivitas pembayaran					
Fleksibel (X3.4)						
4.1	Bagi saya, fitur Gopay fleksibel untuk melakukan berbagai macam transaksi					
4.2	Fitur Gopay dapat digunakan dimana saja dan kapan saja					

KEPUASAN PELANGGAN (Y)						
No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Kualitas Pelayanan (Y.1)						

1.1	Saya merasa puas dengan pelayanan pembayaran digital Gopay					
1.2	Saya puas menggunakan produk tambahan dari layanan GO-JEK yakni GO-PAY sebagai metode pembayaran non-tunai					
Kualitas Produk (Y.2)						
2.1	Menurut saya fitur Gopay pada aplikasi Gojek cukup baik					
2.2	Saya puas menerima tawaran pengisian saldo dengan top-up GO-PAY dari driver Gojek					
Harga (Y.3)						
3.1	Saya puas dengan tarif Gopay karena harga yang diberikan tetap sesuai tanpa tambahan biaya admin					
3.2	Pembayaran dengan fitur Gopay sering menawarkan diskon potongan perjalanan dengan Gojek					
Masukan (Y.4)						
4.1	Saya merasa senang dengan pengalaman saya menggunakan fitur Gopay pada aplikasi Gojek					
4.2	Saya puas dalam memberikan kritik dan saran kepada Gojek via aplikasi dengan memberikan nilai rating dan komentar					

LAMPIRAN 2 TABULASI DATA

TABULASI DATA

KEPERCAYAAN PELANGGAN						TOTAL
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
3	3	2	4	4	4	20
5	5	3	3	3	3	22
4	4	4	1	3	2	18
3	3	2	2	2	2	14
3	4	3	3	3	3	19
4	3	3	2	4	2	18
3	1	4	4	4	2	18
3	3	4	4	4	4	22
4	4	3	3	4	3	21
4	4	4	4	2	3	21
4	4	4	4	3	4	23
3	1	2	3	4	4	17
4	5	4	5	4	4	26
4	4	5	2	3	3	21
3	4	4	1	2	1	15
4	4	5	4	2	4	23
4	4	4	4	3	3	22
4	4	4	4	4	3	23
4	3	3	4	3	4	21
3	3	3	3	3	3	18
4	4	1	2	3	2	16
5	4	5	4	4	3	25
4	4	4	4	3	3	22
4	4	3	3	2	2	18
4	4	3	3	4	4	22
3	3	2	3	4	4	19
1	2	4	4	3	3	17
4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	4	3	2	23
3	4	3	4	4	4	22
4	4	5	4	5	5	27
4	3	3	3	4	4	21

4	4	4	4	4	4	24
5	3	3	2	5	2	20
3	4	4	3	5	4	23
4	4	4	3	3	4	22
4	2	3	4	3	4	20
2	2	3	3	3	3	16
3	4	4	2	4	4	21
3	4	4	4	4	3	22
5	4	5	5	5	5	29
4	4	4	4	3	3	22
4	3	5	4	2	2	20
4	4	5	5	5	4	27
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	4	3	19
4	3	3	4	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	2	3	3	4	4	20
2	2	2	3	3	3	15
4	4	3	3	3	4	21
4	4	4	3	4	4	23
4	4	3	3	4	3	21
4	4	3	3	3	3	20
4	4	3	3	3	3	20
4	5	5	4	4	4	26
4	4	3	3	4	3	21
4	3	4	4	4	3	22
3	3	3	3	3	3	18
4	4	5	3	4	3	23
5	3	4	4	3	3	22
2	3	4	4	4	4	21
2	4	4	4	2	5	21
4	3	3	4	4	2	20
4	3	4	3	5	3	22
4	3	3	3	4	3	20
4	4	4	2	2	3	19
3	4	3	3	4	3	20
2	1	2	3	3	3	14

3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	3	4	3	19
4	3	3	4	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	2	3	3	4	4	20
2	2	2	3	3	3	15
4	4	3	3	3	4	21
4	4	4	3	4	4	23
4	4	3	3	4	3	21
4	4	3	3	3	3	20
4	4	3	3	3	3	20
4	5	5	4	4	4	26
4	4	3	3	4	3	21
4	3	4	4	4	3	22
3	3	3	3	3	3	18
4	4	5	3	4	3	23
5	3	4	4	3	3	22
5	3	3	2	5	2	20
3	4	4	3	5	4	23
4	4	4	3	3	4	22
4	2	3	4	3	4	20
2	2	3	3	3	3	16
3	4	4	2	4	4	21
3	4	4	4	4	3	22
5	4	5	5	5	5	29
4	4	4	4	3	3	22
4	3	5	4	2	2	20
4	4	5	5	5	4	27
4	4	4	4	4	4	24
5	3	3	2	5	2	20
3	4	4	2	4	4	21

PERSEPSI KEAMANAN				TOTAL
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16

4	4	3	2	13
4	4	3	4	15
3	4	3	3	13
3	4	4	4	15
3	4	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	3	2	13
3	2	3	3	11
4	4	4	4	16
4	3	3	4	14
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
3	3	3	2	11
4	5	4	3	16
3	4	4	4	15
4	4	3	4	15
4	3	3	4	14
4	4	3	3	14
3	2	4	4	13
4	4	4	4	16
4	3	3	3	13
3	3	4	4	14
3	4	4	4	15
4	3	2	4	13
2	3	4	3	12
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
4	5	3	3	15
3	4	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	5	3	4	15
3	5	4	3	15
3	3	4	4	14

3	4	4	4	15
2	3	1	3	9
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
5	4	3	3	15
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
3	4	3	3	13
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
3	4	4	4	15
4	4	3	3	14
2	3	4	4	13
3	4	3	4	14
4	4	4	4	16
3	3	3	2	11
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
3	4	3	4	14
3	2	4	4	13
3	3	3	3	12
4	2	2	4	12
3	4	4	4	15
2	4	4	3	13
2	4	4	3	13
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16
4	3	3	3	13
2	2	4	4	12
4	4	4	4	16

5	5	4	4	18
3	4	3	3	13
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
3	3	3	5	14
3	4	3	4	14
4	4	4	4	16
3	4	4	2	13
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	3	3	4	14
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
3	3	4	2	12
4	4	3	3	14
3	4	4	4	15
4	4	3	4	15
4	3	3	4	14
4	4	3	3	14
4	3	4	4	15
4	4	3	3	14
4	3	3	3	13
3	3	4	4	14
3	4	4	4	15
4	3	2	4	13
2	3	4	3	12
3	4	4	4	15
4	3	5	5	17

PERSEPSI KEMUDAHAN								TOTAL
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	
4	3	2	3	4	4	4	4	28

4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	2	2	3	3	22
3	3	4	4	4	4	3	3	28
4	4	4	4	3	3	3	3	28
4	4	2	4	4	4	4	2	28
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	3	3	4	3	4	3	28
3	4	3	3	3	3	4	3	26
3	3	2	3	3	4	4	3	25
3	4	4	4	4	3	4	4	30
3	3	4	4	3	3	3	3	26
4	3	4	4	4	4	5	4	32
3	2	3	3	3	4	4	3	25
3	3	3	2	2	2	2	2	19
4	4	3	3	4	4	3	3	28
4	4	5	3	4	4	3	3	30
4	4	5	3	4	4	5	3	32
3	3	3	4	4	4	4	4	29
3	4	2	5	2	4	2	2	24
3	3	2	3	3	3	2	3	22
5	5	3	4	4	4	4	3	32
4	4	4	3	3	3	3	3	27
3	3	3	4	4	4	4	4	29
4	3	2	4	3	3	3	3	25
3	3	3	3	2	2	4	4	24
3	2	2	3	3	2	2	3	20
3	4	4	4	4	5	5	3	32
4	4	4	4	4	3	3	3	29
3	3	3	4	4	2	3	3	25
3	2	2	3	3	3	2	2	20
3	3	3	3	4	4	4	4	28
3	4	4	4	4	3	5	5	32
5	5	3	3	5	5	3	3	32
2	2	2	3	3	2	3	3	20
4	4	3	3	4	4	4	3	29
3	4	3	4	3	3	3	3	26
2	3	2	2	2	2	2	3	18

4	3	3	3	4	4	4	3	28
5	5	4	4	4	5	3	5	35
4	5	4	5	4	4	5	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	3	5	4	3	4	5	32
5	5	5	5	4	4	4	4	36
4	4	4	3	3	4	5	5	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	3	3	4	4	4	30
4	4	3	3	3	3	5	5	30
4	4	4	4	4	4	2	2	28
2	2	3	4	3	2	4	3	23
4	5	3	4	3	4	3	4	30
3	4	4	4	4	4	3	3	29
4	4	4	4	4	3	3	3	29
2	2	2	2	2	2	2	2	16
4	4	4	4	3	3	3	4	29
3	4	3	3	4	4	3	4	28
4	3	2	3	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	2	2	2	3	3	3	3	20
5	3	5	3	3	4	4	4	31
4	4	4	3	4	4	3	4	30
3	3	3	4	3	3	4	3	26
3	3	3	3	3	4	4	4	27
3	4	3	3	4	4	3	4	28
3	4	3	4	4	4	3	2	27
4	3	4	4	3	4	3	3	28
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	3	3	3	4	3	28
4	4	4	4	5	4	5	4	34
3	4	4	4	4	3	4	4	30
3	3	4	4	3	3	3	3	26
4	3	4	4	4	4	5	4	32
3	2	3	4	4	4	4	4	28
3	3	4	4	3	5	4	4	30

3	4	4	4	3	4	4	4
3	5	3	2	3	5	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4
5	5	5	4	5	5	5	4
3	3	4	3	3	3	4	3
4	3	2	2	4	3	2	2
5	3	4	4	5	3	4	4
5	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	5
3	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	3	3	4	4	3
4	2	4	2	4	2	4	2
5	5	5	3	5	5	5	3
4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	2	4	4	4	2
1	4	4	3	1	4	4	3
5	5	5	2	5	5	5	2
5	4	3	4	5	4	3	4
4	4	3	3	4	4	3	3
4	2	3	3	4	2	3	3
4	5	4	3	4	5	4	3
5	5	4	3	5	5	4	3
4	4	5	3	4	4	5	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	3	3
3	4	2	2	3	4	2	2
3	4	4	3	3	4	4	3
5	5	4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5

4	4	5	5	4	4	5	5
2	5	5	4	2	5	5	4
3	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	3	2	2	4	3
3	5	4	3	3	5	4	3
4	3	4	4	4	3	4	4
3	5	4	4	3	5	4	4
2	2	4	3	2	2	4	3
4	4	4	5	4	4	4	5
4	4	5	5	4	4	5	5
3	3	4	4	3	3	4	4
4	4	4	3	4	4	4	3
3	4	5	3	3	4	5	3
2	4	4	3	2	4	4	3
5	5	5	3	5	5	5	3
4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	3	3
3	4	4	3	3	4	4	3
4	3	4	4	4	3	4	4
5	4	4	3	5	4	4	3
4	4	3	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	3
4	5	4	5	4	5	4	5
4	5	5	3	4	5	5	3
4	4	4	3	4	4	4	3
4	5	4	3	4	5	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	3	5	5	4	3
4	4	4	3	4	4	4	3
5	3	3	4	5	3	3	4
3	3	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4

4	5	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	3
3	4	4	3	3	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	4	3	3	3	4
2	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	3	4	3
4	4	3	2	4	4	3	2
5	3	4	4	5	3	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	3	3
4	4	4	3	4	4	4	3

LAMPIRAN 3 UJI VALIDITAS

Correlations

		KEPERCAYAAN PELANGGAN	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
KEPERCAYAAN PELANGGAN	Pearson Correlation	1	.553**	.606**	.711**	.614**	.516**	.589**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.1	Pearson Correlation	.553**	1	.425**	.292**	.122	.203*	-.039
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.227	.043	.699
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.606**	.425**	1	.446**	.072	.052	.151
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.474	.608	.134
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.711**	.292**	.446**	1	.404**	.144	.231*
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000		.000	.154	.021
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.614**	.122	.072	.404**	1	.149	.458**
	Sig. (2-tailed)	.000	.227	.474	.000		.140	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.516**	.203*	.052	.144	.149	1	.335**
	Sig. (2-tailed)	.000	.043	.608	.154	.140		.001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.589**	-.039	.151	.231*	.458**	.335**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.699	.134	.021	.000	.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Correlations

		PERSEPSI KEAMANAN	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
PERSEPSI KEAMANAN	Pearson Correlation	1	.806**	.826**	.769**	.666**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.1	Pearson Correlation	.806**	1	.620**	.530**	.328**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.826**	.620**	1	.455**	.455**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.769**	.530**	.455**	1	.318**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.666**	.328**	.455**	.318**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.001	
	N	100	100	100	100	100

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

Correlations

		PERSEPSI KEMUDAHAN	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8
PERSEPSI KEMUDAHAN	Pearson Correlation	1	.775**	.673**	.717**	.555**	.790**	.771**	.710**	.621**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.1	Pearson Correlation	.775**	1	.620**	.530**	.328**	.539**	.607**	.399**	.339**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.000	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.673**	.620**	1	.455**	.455**	.410**	.473**	.189	.183
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.059	.068
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.717**	.530**	.455**	1	.318**	.467**	.378**	.427**	.391**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.555**	.328**	.455**	.318**	1	.296**	.387**	.275**	.111
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.001		.003	.000	.006	.271
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.790**	.539**	.410**	.467**	.296**	1	.712**	.579**	.443**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.003		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	.771**	.607**	.473**	.378**	.387**	.712**	1	.440**	.365**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.7	Pearson Correlation	.710**	.399**	.189	.427**	.275**	.579**	.440**	1	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.059	.000	.006	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.8	Pearson Correlation	.621**	.339**	.183	.391**	.111	.443**	.365**	.638**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.068	.000	.271	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Correlations

		KEPUASAN PELANGGAN	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
KEPUASAN PELANGGAN	Pearson Correlation	1	.658**	.723**	.723**	.655**	.658**	.723**	.723**	.655**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1	Pearson Correlation	.658**	1	.315**	.211*	.206*	1.000**	.315**	.211*	.206*
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.035	.039	.000	.001	.035	.039
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.723**	.315**	1	.467**	.202*	.315**	1.000**	.467**	.202*
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.044	.001	.000	.000	.044
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.723**	.211*	.467**	1	.416**	.211*	.467**	1.000**	.416**
	Sig. (2-tailed)	.000	.035	.000		.000	.035	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.655**	.206*	.202*	.416**	1	.206*	.202*	.416**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.039	.044	.000		.039	.044	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.658**	1.000**	.315**	.211*	.206*	1	.315**	.211*	.206*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.035	.039		.001	.035	.039
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.723**	.315**	1.000**	.467**	.202*	.315**	1	.467**	.202*
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.044	.001		.000	.044
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	.723**	.211*	.467**	1.000**	.416**	.211*	.467**	1	.416**
	Sig. (2-tailed)	.000	.035	.000	.000	.000	.035	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y8	Pearson Correlation	.655**	.206*	.202*	.416**	1.000**	.206*	.202*	.416**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.039	.044	.000	.000	.039	.044	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

LAMPIRAN 4 UJI RELIABILITAS**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.643	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	4

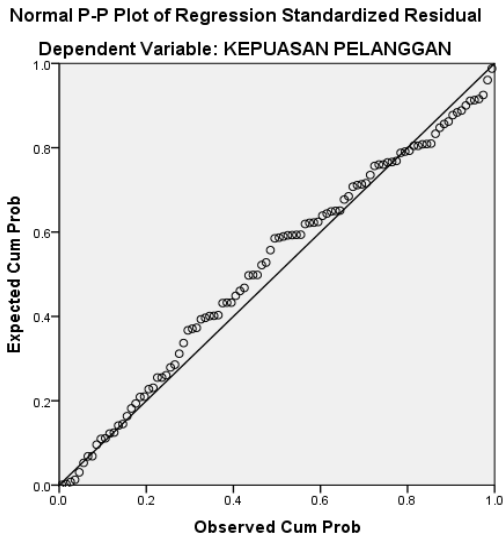
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	8

LAMPIRAN 5 UJI NORMALITAS

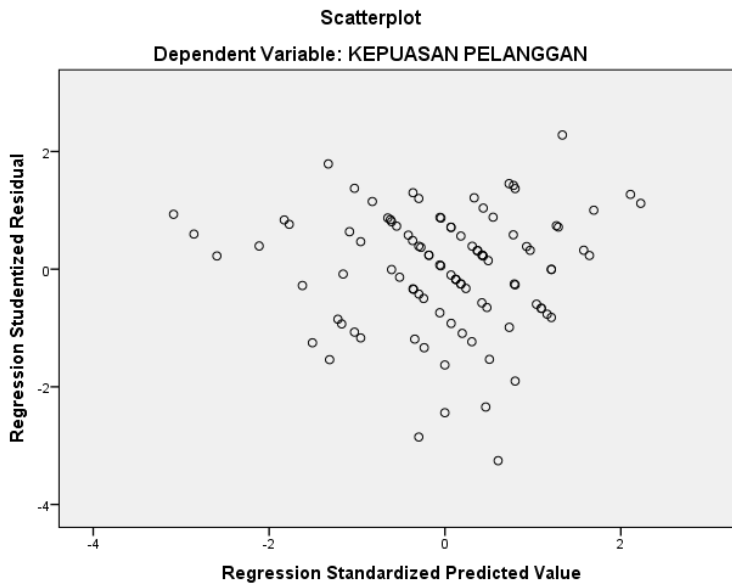


One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.29547501
Most Extreme Differences	Absolute	.091
	Positive	.074
	Negative	-.091
Test Statistic		.091
Asymp. Sig. (2-tailed)		.051 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

LAMPIRAN 6 UJI HETERODESTISITAS



LAMPIRAN 7 UJI MULTIKOLINIERITAS

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	KEPERCAYAAN PELANGGAN	.875	1.143
	PERSEPSI KEAMANAN	.599	1.670
	PERSEPSI KEMUDAHAN	.596	1.677

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

LAMPIRAN 8 UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	.068	.313		.217	.829
	KEPERCAYAAN PELANGGAN	.141	.068	.135	2.074	.041
	PERSEPSI KEAMANAN	.304	.097	.246	3.131	.002
	PERSEPSI KEMUDAHAN	.601	.083	.569	7.227	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

LAMPIRAN 9 UJI F SIMULTAN**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.827	3	5.609	58.307	.000 ^b
	Residual	9.235	96	.096		
	Total	26.062	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), PERSEPSI KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN, PERSEPSI KEAMANAN

LAMPIRAN 10 UJI T PARSIAL**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.068	.313		.217	.829
	KEPERCAYAAN PELANGGAN	.141	.068	.135	2.074	.041
	PERSEPSI KEAMANAN	.304	.097	.246	3.131	.002
	PERSEPSI KEMUDAHAN	.601	.083	.569	7.227	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN


LAMPIRAN 11 UJI DETERMINAN**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.804 ^a	.646	.635	.31016

a. Predictors: (Constant), PERSEPSI KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN, PERSEPSI KEAMANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN



Lampiran 12 Kartu Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Kampus: Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5931800 Pst 140&141 E-mail: feb@untag-sby.ac.id

SEMESTER
 Gasal / ~~Gesap~~
 2023 , 2024

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

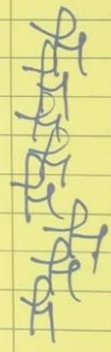
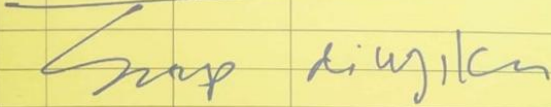




Nama Mahasiswa / NBI : Mach. Akbar Syofiq / 121200004

Nama Pembimbing : Dr. Ida Bagus Cempeng, M.M

Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Persepsi Keamanan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Pelanggan... Gobay Pada Aplikasi Gojek Di Surabaya

Mulai Program Skripsi : Semester Thn. Ak. Selesai Bimbingan Tanggal

No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
1	20-09-23		Konsultasi Bimbingan	
2	24-09-23		Proposal Revisi	
3	14-10-23		Bab I, II, III Revisi	
4	20-10-23		Bab I, II, III Ace	
5	23-10-23		Customer	
6	30-10-23		Bab IV, V Revisi	
7	07-11-23		Bab IV, V Revisi	
8	21-12-23		Bab IV, V Ace	
				

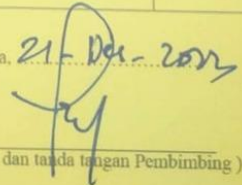
Perpanjangan I _____

Semester : _____

Th. Ak. : _____

Paraf Kujur : _____

Surabaya, 21-Des-2023



(Nama dan tanda tangan Pembimbing)

Lampiran 13 Hasil Turnitin

