

Lampiran-lampiran

Lampiran 1. Kuesioner *Online*

KUESIONER PENELITIAN

A. Kata Pengantar

Dengan hormat,

Selamat pagi, siang atau sore kepada bapak/ibu/saudara/i yang saya hormati, perkenalkan nama saya Anggita Ega Yoandi mahasiswa Manajemen Universitas Pembangunan Jaya. Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir atau skripsi yang sedang saya lakukan di Fakultas Humaniora dan Bisnis Universitas Pembangunan Jaya, maka saya melakukan penelitian skripsi mengenai "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Aplikasi Ojek Online di Tangerang Selatan**".

Saya mengharapkan ketersediaan bapak/ibu/saudara/I yang sudah pernah menggunakan aplikasi Gojek lebih dari 2 kali dan berdomisili di Tangerang Selatan untuk mengisi pertanyaan yang terlampir pada kuesioner guna melengkapi penelitian ini. Data pribadi yang telah diberikan di dalam kuesioner tidak akan dipublikasikan dan disalah gunakan oleh peneliti. Atas ketersediaan waktu yang Bapak/Ibu/Saudara/i luangkan untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Penulis,

Anggita Ega Yoandi

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda (√) pada salah satu jawaban yang tersedia. Hanya satu jawaban saja yang dimungkinkan untuk setiap pertanyaan. Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya. Untuk mengisi kuesioner ini memerlukan waktu tidak lebih dari 7 menit. Oleh sebab itu, dimohon untuk mengisi kuesioner dengan sebenarnya.

C. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :
4. Tempat Tinggal :
5. Sudah berapa lama menggunakan aplikasi Gojek?
 <1 Tahun
 >1 Tahun
 >2 Tahun
 >3 Tahun
6. Saya telah menggunakan aplikasi Gojek lebih dari 2 kali
 YA TIDAK
7. Seberapa sering anda menggunakan aplikasi Gojek
 Sangat Sering
 Sering
 Tidak Sering

D. KUESIONER PENELITIAN

Variabel Kualitas Layanan (X)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Driver mengendarai kendaraannya dengan baik Ketika mengantar pengguna.				
2	Driver mengetahui dan menguasai jalan dan daerah-daerah yang menjadi tujuan pengguna.				
3	Driver cepat tanggap dalam pemesanan dan segera menghubungi pemesanan.				
4	Driver menjemput pengguna dengan cepat.				
5	Driver mengutamakan keselamatan pengguna aplikasi Gojek.				
6	Gojek menjaga kerahasiaan data pribadi pengguna.				
7	Driver mengutamakan keamanan pengguna aplikasi Gojek.				
8	Driver bersedia meminjamkan jas hujan atau menawarkan untuk berteduh dahulu ketika hujan.				
9	Keadaan motor driver Gojek layak pakai.				
10	Kelengkapan atribut berkendara seperti driver mengenakan jaket dan helm Gojek.				

Variabel Kepercayaan (Y1)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Gojek selalu melakukan inovasi dengan menambahkan fitur-fitur baru di dalam aplikasinya.				
2	Gojek selalu tanggap dalam menyelesaikan masalah dalam aplikasinya.				
3	Aplikasi Gojek selalu menampilkan identitas drivernya, seperti nama, no.tlp, plat nomer, dan juga rating driver itu sendiri.				
4	Gojek selalu menjelaskan dengan detail setiap fitur-fitur di dalam aplikasinya.				

5	Gojek memiliki mitra yang banyak sehingga pengguna dapat menemukan driver dengan cepat tanpa membuang banyak waktu.				
6	Gojek aktif di beberapa platform social media untuk menyelesaikan permasalahan yang dialami pengguna aplikasi.				

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y2)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Driver Gojek ramah kepada pengguna.				
2	Selama ini Gojek telah memberikan kualitas layanan yang maksimal.				
3	Saya puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh driver.				
4	Saya puas dengan aplikasi Gojek yang simple.				
5	Kualitas layanan yang diberikan Gojek sesuai dengan harapan atau ekspektasi saya.				
6	Waktu yang ditempuh dalam perjalanan sesuai dengan harapan pengguna.				

Variabel Loyalitas Pelanggan (Z)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya memberikan rating atau penilaian yang bagus pada aplikasi Gojek.				
2	Menurut saya Gojek adalah ojek online yang paling bagus jika dibandingkan dengan ojol lainnya.				
3	Saya pernah merekomendasikan aplikasi Gojek kepada keluarga.				
4	Saya pernah merekomendasikan aplikasi Gojek kepada teman atau kerabat.				
5	Saya lebih sering menggunakan aplikasi Gojek dibandingkan dengan aplikasi ojol lainnya.				

6	Saya sering menggunakan lebih dari 2 fitur dalam aplikasi Gojek (contoh menggunakan fitur Gojek & Gocar, dll).				
---	--	--	--	--	--

Lampiran 2. Daftar Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (X)

X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	Total_Skor
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	32
3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	26
3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	32
4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	34
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	28
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	32
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32
3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	34
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	32
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	30
3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	35
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	34
3	2	3	2	4	4	4	2	3	4	31
3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	31
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	32
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	35
3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	28
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	32
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	36
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	33
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	31
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	30
3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	29
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	33
4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	32
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	29
3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	26
4	3	4	3	3	3	2	2	4	2	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	33
4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	33
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	26
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	33
3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	33
3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	31
4	3	4	4	3	2	4	4	3	2	33
3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	33
3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	34
4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	34
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	33
3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	29
3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	24
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	32
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30

3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	32
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	29
4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	32
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	36
3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	31
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	33
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	32
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	28
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	36
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	33
3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	33
3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	33
3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	33
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	32
3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	34
3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	35
3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	33
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	33
3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	35
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	33
3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	34
3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	34
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37
4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	36
4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	35
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	33
3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	36
3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	33
3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	36
3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	36
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	33
2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	31
2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	31
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32
3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	31
3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	34
3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	35
3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	32
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	32

3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	33
3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	34
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	32

Lampiran 3. Daftar Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (Y1)

Y1P1	Y1P2	Y1P3	Y1P4	Y1P4	Y1P6	Skor_Total
3	3	3	3	3	3	18
4	3	4	4	4	4	23
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	4	4	4	22
3	2	2	3	3	2	15
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	2	3	3	16
3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	4	3	3	20
4	3	3	3	4	3	20
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	3	4	4	21
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	2	3	3	17
3	3	3	3	3	3	18
4	3	4	4	4	3	22
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	3	4	3	20
3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	4	3	3	20
4	4	3	3	3	3	20
4	3	3	3	4	4	21
3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	3	3	3	19
4	3	3	3	4	3	20
3	3	4	3	3	3	19
4	3	4	4	4	3	22
4	3	4	2	4	3	20
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	2	17
3	4	4	3	4	3	21
3	3	3	3	3	2	17
4	3	4	3	3	3	20

3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	2	3	17
3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	2	3	3	16
3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	3	4	4	21
4	3	3	3	4	4	21
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	2	3	3	17
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	2	2	3	15
3	1	3	3	3	3	16
3	2	3	2	3	3	16
3	2	4	3	2	3	17
3	3	4	3	4	3	20
3	4	4	4	3	3	21
4	2	3	2	4	2	17
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	2	3	17
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	4	3	22
4	3	4	3	4	4	22
2	3	3	2	3	2	15
3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	2	4	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	2	4	3	3	18
3	3	3	3	4	3	19
4	4	3	3	4	4	22
3	3	3	2	3	3	17
3	2	2	3	2	2	14
3	2	3	3	3	3	17
3	3	3	3	4	3	19
3	2	4	3	4	3	19
3	3	3	3	3	3	18
4	3	4	3	4	3	21
4	4	4	4	4	4	24

4	4	4	3	4	3	22
4	4	3	3	4	3	21
4	4	4	4	4	3	23
4	4	3	3	4	4	22
4	3	4	3	4	3	21
3	3	4	2	4	4	20
3	2	4	3	3	3	18
3	3	4	3	3	3	19
3	3	4	4	4	4	22
3	3	3	3	2	3	17
3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	3	4	3	20
4	3	4	4	4	3	22
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
3	2	4	3	3	2	17
3	2	3	3	4	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	4	4	4	22
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	2	4	4	22
4	3	4	4	3	3	21
4	4	4	3	4	3	22
4	3	3	3	3	3	19
3	3	4	3	3	3	19
3	3	2	3	3	3	17
4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	3	3	3	21
4	3	4	3	3	3	20
4	4	4	3	3	4	22
4	4	4	3	4	3	22
3	3	3	4	4	3	20
4	4	4	3	3	3	21
3	4	4	4	4	3	22
3	3	3	3	3	3	18
4	3	4	3	4	3	21
4	3	4	3	4	3	21
3	3	4	3	4	3	20
3	3	4	3	4	3	20
3	3	3	3	4	3	19
4	3	4	3	4	3	21
3	4	3	3	3	3	19
4	3	3	3	4	3	20
4	4	4	3	4	3	22
4	4	3	3	4	3	21

4	3	3	3	4	3	20
4	3	4	3	4	3	21
4	4	4	3	4	3	22
3	3	4	3	4	3	20
4	3	3	3	3	4	20
4	3	4	3	3	3	20
4	3	4	4	4	3	22
4	3	4	3	4	3	21
3	2	4	4	4	3	20
3	3	3	3	4	3	19
3	4	4	3	4	3	21
3	3	4	3	4	3	20
3	2	3	3	4	3	18
3	3	3	2	4	3	18
4	3	4	3	4	3	21
4	3	3	3	4	3	20
3	3	3	3	4	4	20
3	3	4	3	3	3	19
4	3	4	3	4	3	21

Lampiran 4. Daftar Responden Varibel Kepuasan Pelanggan (Y2)

Y2P1	Y2P2	Y2P3	Y2P4	Y2P5	Y2P6	Skor_Total
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	3	23
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	3	3	3	19
4	4	4	4	4	3	23
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	3	4	4	22
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
4	3	4	3	3	3	20
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	3	3	19
3	3	4	4	3	3	20

3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	3	4	4	22
4	4	3	3	3	3	20
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	2	17
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	2	3	2	2	2	14
3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	3	3	3	20
4	4	4	3	3	3	21
3	3	3	4	3	3	19
2	3	3	3	3	2	16
3	3	3	3	3	3	18
2	2	2	2	3	3	14
3	3	3	3	3	3	18
4	3	4	3	3	3	20
4	3	4	4	3	3	21
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	3	2	2	15
3	4	3	3	3	3	19
4	4	4	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	4	19
3	3	3	3	3	3	18
3	2	3	3	3	3	17
3	3	3	3	2	3	17
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24

4	4	3	4	3	3	21
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	3	3	19
2	2	3	3	3	3	16
3	4	4	4	3	4	22
3	3	3	3	3	2	17
4	3	3	4	3	2	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	2	3	2	2	15
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	2	3	3	20
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	4	3	3	20
4	4	4	4	3	3	22
3	4	4	4	4	2	21
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	4	4	3	20
4	4	4	4	3	3	22
3	4	4	3	4	4	22
3	3	3	3	3	3	18
4	2	3	3	3	2	17
3	2	2	3	3	3	16
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	4	3	3	20
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	3	3	19
3	4	4	4	4	3	22
3	3	3	3	3	4	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	3	4	4	3	3	21
3	3	3	4	3	3	19
3	4	3	4	3	2	19

3	3	3	4	4	3	20
4	3	3	4	3	3	20
3	3	3	4	3	3	19
4	4	4	4	3	3	22
3	4	3	4	3	3	20
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	4	3	3	20
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	4	3	3	20
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	4	3	3	21
3	4	4	4	3	3	21
3	4	3	4	3	3	20
3	4	4	4	3	3	21
4	4	3	4	3	3	21
3	3	4	4	3	3	20
4	4	4	3	3	3	21
4	4	3	4	3	3	21
3	4	3	4	3	3	20
4	3	3	4	3	3	20
4	4	4	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	3	3	2	18
3	4	4	3	3	3	20
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
2	3	4	4	3	3	19
3	4	3	3	3	3	19
4	4	3	3	3	3	20
3	3	3	4	3	3	19

Lampiran 5. Daftar Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Z)

Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Skor_Total
3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	4	4	4	22
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18

4	4	3	3	4	4	22
3	2	2	3	3	3	16
3	3	3	3	4	4	20
3	2	3	3	2	3	16
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	3	3	22
3	3	3	3	4	4	20
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	3	2	4	3	4	20
3	3	3	3	2	3	17
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	4	19
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	3	3	22
3	3	3	4	4	3	20
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	2	2	16
3	3	3	2	3	3	17
3	3	3	3	4	4	20
4	3	3	3	2	3	18
3	3	3	3	3	4	19
4	4	4	3	4	4	23
3	3	3	3	3	3	18
3	2	2	2	1	3	13
4	3	4	3	4	4	22
3	3	3	3	2	4	18
3	3	3	3	4	3	19
4	4	3	3	2	4	20
3	3	3	3	2	3	17
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	4	19
4	3	3	3	4	4	21
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	2	3	3	3	4	19
3	4	3	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18

3	3	4	4	3	4	21
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	2	3	17
4	3	4	4	4	4	23
4	3	3	3	2	2	17
3	2	3	3	2	3	16
4	2	3	3	2	3	17
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	3	4	4	21
3	2	3	2	2	3	15
4	4	3	3	4	4	22
4	2	3	3	2	4	18
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	3	4	4	22
4	4	3	3	4	4	22
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	3	4	4	22
3	3	3	3	3	3	18
3	4	2	3	3	4	19
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	3	4	4	23
3	3	3	4	4	4	21
3	2	2	2	2	2	13
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
2	2	3	3	2	3	15
3	2	3	3	2	3	16
3	3	3	3	3	4	19
4	3	3	3	3	4	20
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	3	4	4	22
4	3	3	3	3	4	20
4	4	3	3	4	4	22
3	3	3	3	3	4	19
4	4	3	3	4	4	22
4	3	3	2	2	3	17
4	3	4	4	4	4	23
4	3	4	4	4	4	23
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	4	4	20

4	2	2	2	2	3	15
4	3	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	2	3	3	2	4	18
3	3	4	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	3	4	4	22
4	3	2	3	4	4	20
4	4	3	3	4	4	22
3	4	3	3	3	3	19
3	3	3	3	3	2	17
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	4	4	20
3	3	3	3	4	4	20
3	3	3	3	3	4	19
3	3	3	3	3	4	19
4	3	3	3	3	4	20
3	4	3	3	4	4	21
3	3	3	3	3	4	19
3	3	3	3	3	4	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	4	19
3	3	3	3	4	4	20
4	3	3	3	3	4	20
3	3	3	3	3	4	19
4	3	3	3	3	4	20
3	3	3	3	4	4	20
3	3	3	3	3	4	19
3	3	3	3	3	4	19
3	3	3	3	3	4	19
4	3	3	3	4	4	21
3	3	3	3	3	4	19
4	3	3	3	4	4	21
3	3	3	3	4	4	20
3	3	3	3	3	4	19
3	3	3	3	4	4	20
3	3	3	3	4	4	20
4	3	3	3	3	3	19
3	3	3	3	3	4	19
3	3	3	3	3	2	17
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18

3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	3	3	3	19
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	3	4	4	20
3	3	3	3	3	4	19
4	3	3	3	3	3	19

Lampiran 6. Hasil IBM SPSS dan AMOS 22

Analisis Deskriptif Kualitas Layanan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KU01	150	2	4	3.17	.408
KU02	150	2	4	2.99	.456
KU03	150	2	4	3.29	.586
KU04	150	2	4	3.26	.618
KU05	150	2	4	3.37	.511
KU06	150	1	4	3.20	.478
KU07	150	2	4	3.22	.447
KU08	150	2	4	3.33	.527
KU09	150	1	4	3.03	.417
KU10	150	2	4	2.99	.478
Valid N (listwise)	150				

Analisis Deskriptif Kepercayaan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KE01	150	2	4	3.36	.534
KE02	150	1	4	3.09	.535
KE03	150	2	4	3.39	.541
KE04	150	2	4	3.07	.501
KE05	150	2	4	3.45	.574
KE06	150	2	4	3.09	.423
Valid N (listwise)	150				

Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEP01	150	2	4	3.18	.464
KEP02	150	2	4	3.23	.511
KEP03	150	2	4	3.19	.444
KEP04	150	2	4	3.33	.514

KEP05	150	2	4	3.07	.341
KEP06	150	2	4	3.00	.384
Valid N (listwise)	150				

Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
LOY01	150	2	4	3.30	.474
LOY02	150	2	4	3.08	.499
LOY03	150	2	4	3.07	.403
LOY04	150	2	4	3.07	.386
LOY05	150	1	4	3.17	.663
LOY06	150	2	4	3.47	.564
Valid N (listwise)	150				

Uji Validitas Kualitas Layanan

Correlations

	Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5	Pernyataan 6	Pernyataan 7	Pernyataan 8	Pernyataan 9	Pernyataan 10	Skor Total
Pernyataan 1 Pearson Correlation	1	.517*	.445*	.257*	.257*	.475*	.216	-.041	.107	.025	.618**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.047	.048	.000	.098	.757	.414	.847	.000
N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Pernyataan 2 Pearson Correlation	.517*	1	.422*	.314*	.018	.267*	.115	.103	-.145	-.072	.498**
Sig. (2-tailed)	.000		.001	.015	.892	.040	.380	.435	.270	.586	.000
N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

Pernyataan3	Pearson Correlation	.445*	.422*	1	.253	.128	.279*	.175	.156	.072	.099	.613**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.051	.328	.031	.180	.234	.586	.450	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Pernyataan4	Pearson Correlation	.257*	.314*	.253	1	.126	.122	.156	.049	.076	-.020	.466**
	Sig. (2-tailed)	.047	.015	.051		.337	.353	.233	.708	.566	.881	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Pernyataan5	Pearson Correlation	.257*	.018	.128	.126	1	.273*	.490*	.125	.100	.364*	.530**
	Sig. (2-tailed)	.048	.892	.328	.337		.035	.000	.343	.447	.004	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Pernyataan6	Pearson Correlation	.475*	.267*	.279*	.122	.273*	1	.256*	.131	.248	.347*	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000	.040	.031	.353	.035		.048	.318	.056	.007	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Pernyataan7	Pearson Correlation	.216	.115	.175	.156	.490*	.256*	1	-.041	.201	.127	.493**
	Sig. (2-tailed)	.098	.380	.180	.233	.000	.048		.757	.124	.332	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Pernyataan8	Pearson Correlation	-.041	.103	.156	.049	.125	.131	-.041	1	.179	.113	.345**
	Sig. (2-tailed)											
	N											

	Sig. (2-tailed)	.757	.435	.234	.708	.343	.318	.757		.172	.388	.007
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Pernyataan9	Pearson Correlation	.107	-.145	.072	.076	.100	.248	.201	.179	1	.370*	.449**
	Sig. (2-tailed)	.414	.270	.586	.566	.447	.056	.124	.172		.004	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Pernyataan10	Pearson Correlation	.025	-.072	.099	-.020	.364*	.347*	.127	.113	.370*	1	.469**
	Sig. (2-tailed)	.847	.586	.450	.881	.004	.007	.332	.388	.004		.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Skor_Total	Pearson Correlation	.618*	.498*	.613*	.466*	.530*	.654*	.493*	.345*	.449*	.469*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.007	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

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

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

Uji Validitas Kepercayaan

		Correlations						
		Pernyataan1	Pernyataan2	Pernyataan3	Pernyataan4	Pernyataan5	Pernyataan6	Skor_Total
Pernyataan1	Pearson Correlation	1	.131	.278*	.435**	.618**	.290*	.705**
	Sig. (2-tailed)		.320	.032	.001	.000	.024	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Pernyataan2	Pearson Correlation	.131	1	.306*	.379**	.257*	.390**	.602**
	Sig. (2-tailed)			.032	.001	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60

	Sig. (2-tailed)	.320		.017	.003	.047	.002	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Pernyataan 3	Pearson Correlation	.278*	.306*	1	.309*	.328*	.346**	.619**
	Sig. (2-tailed)	.032	.017		.016	.011	.007	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Pernyataan 4	Pearson Correlation	.435*	.379**	.309*	1	.256*	.335**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.016		.048	.009	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Pernyataan 5	Pearson Correlation	.618*	.257*	.328*	.256*	1	.422**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000	.047	.011	.048		.001	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Pernyataan 6	Pearson Correlation	.290*	.390**	.346**	.335**	.422**	1	.672**
	Sig. (2-tailed)	.024	.002	.007	.009	.001		.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Skor_Total	Pearson Correlation	.705*	.602**	.619**	.690**	.728**	.672**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60

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

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

Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

		Correlations						
		Pernyataan1	Pernyataan2	Pernyataan3	Pernyataan4	Pernyataan5	Pernyataan6	Skor_Total
Pernyataan1	Pearson Correlation	1	.655**	.716**	.347**	.623**	.528**	.858**

	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.007	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Pernyataan2	Pearson Correlation	.655**	1	.561**	.351**	.648**	.459**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.006	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Pernyataan3	Pearson Correlation	.716**	.561**	1	.472**	.373**	.190	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.003	.145	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Pernyataan4	Pearson Correlation	.347**	.351**	.472**	1	.444**	.269*	.641**
	Sig. (2-tailed)	.007	.006	.000		.000	.038	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Pernyataan5	Pearson Correlation	.623**	.648**	.373**	.444**	1	.712**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Pernyataan6	Pearson Correlation	.528**	.459**	.190	.269*	.712**	1	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.145	.038	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Skor_Total	Pearson Correlation	.858**	.812**	.742**	.641**	.819**	.675**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60

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

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

Uji Validitas Loyalitas Pelanggan

		Correlations						Skor_T
		Pernya taan1	Pernya taan2	Pernya taan3	Pernya taan4	Pernya taan5	Pernya taan6	otal
Pernyataa n1	Pearson Correlation	1	.359**	.397**	.397**	.169	.352**	.596**
	Sig. (2- tailed)		.005	.002	.002	.197	.006	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Pernyataa n2	Pearson Correlation	.359**	1	.540**	.400**	.405**	.229	.688**
	Sig. (2- tailed)	.005		.000	.002	.001	.079	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Pernyataa n3	Pearson Correlation	.397**	.540**	1	.585**	.448**	.317*	.758**
	Sig. (2- tailed)	.002	.000		.000	.000	.014	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Pernyataa n4	Pearson Correlation	.397**	.400**	.585**	1	.415**	.313*	.709**
	Sig. (2- tailed)	.002	.002	.000		.001	.015	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Pernyataa n5	Pearson Correlation	.169	.405**	.448**	.415**	1	.517**	.762**
	Sig. (2- tailed)	.197	.001	.000	.001		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Pernyataa n6	Pearson Correlation	.352**	.229	.317*	.313*	.517**	1	.673**
	Sig. (2- tailed)	.006	.079	.014	.015	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Skor_Tota l	Pearson Correlation	.596**	.688**	.758**	.709**	.762**	.673**	1
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60

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

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

Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.683	10

Uji Reliabilitas Kepercayaan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	6

Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	6

Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan

Case Processing Summary

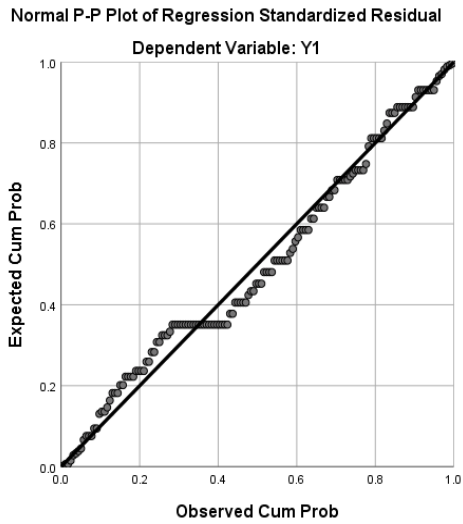
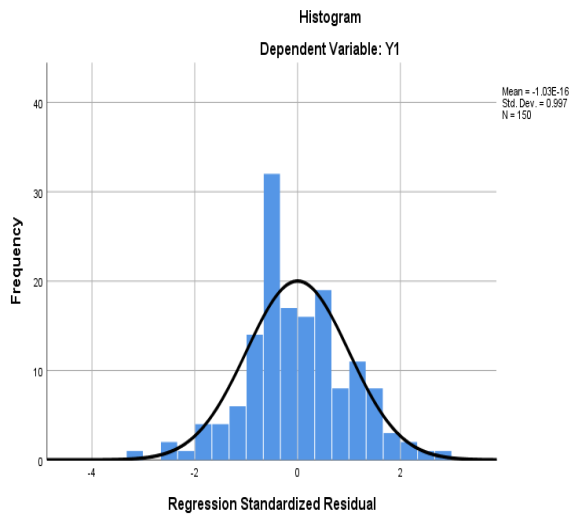
		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	6

Uji Asumsi Klasik
 Uji Normalitas
 Variabel Kepercayaan



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

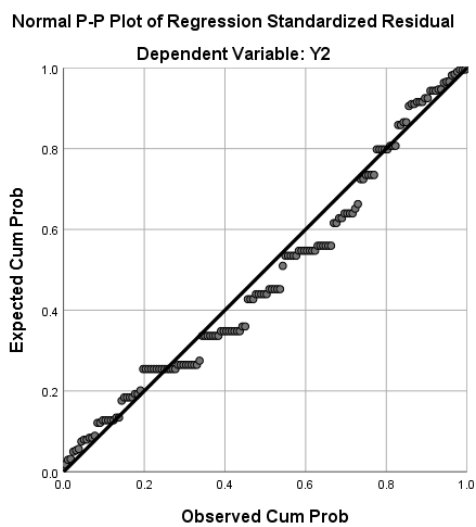
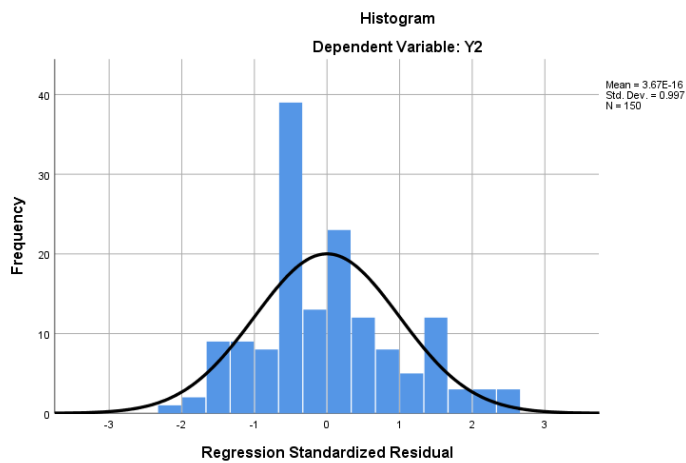
Unstandardized Residual

N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.66838072
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.076
	Positive	.076
	Negative	-.071
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.033 ^c

Exact Sig. (2-tailed)	.330
Point Probability	.000

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

Variabel Kepuasan Pelanggan



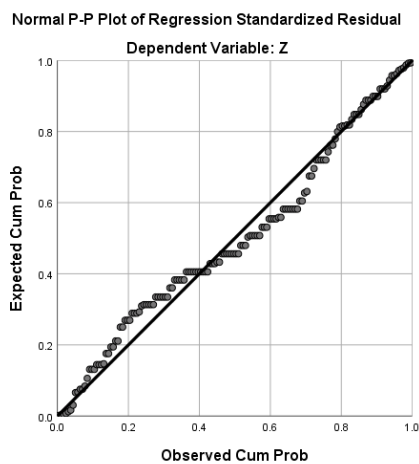
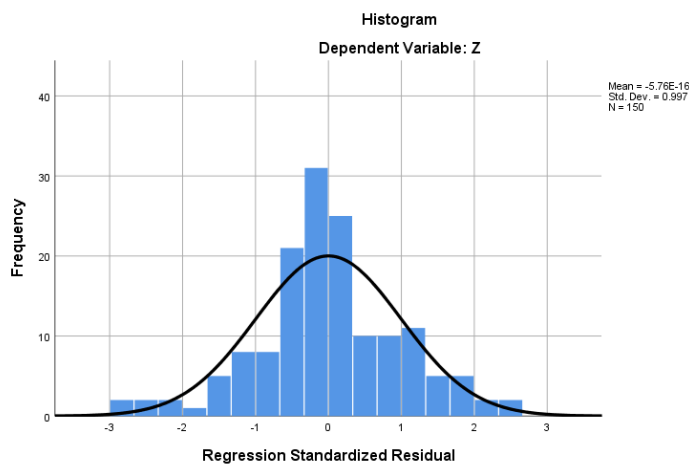
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.33244155
	Absolute	.107

Most Extreme Differences	Positive	.107
	Negative	-.060
Test Statistic		.107
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.060
Point Probability		.000

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

Variabel Loyalitas Pelanggan



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual

N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000

	Std. Deviation	1.97433622
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.098
	Negative	-.082
Test Statistic		.098
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.105
Point Probability		.000

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

Uji Linearitas
Variabel Kepercayaan

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y1 * X	Between Groups	(Combined)	122.404	14	8.743	2.097	.016
		Linearity	59.270	1	59.270	14.214	.000
		Deviation from Linearity	63.134	13	4.856	1.165	.312
	Within Groups		562.929	135	4.170		
	Total		685.333	149			

Variabel kepuasan pelanggan

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y2 * X	Between Groups	(Combined)	206.660	14	14.761	6.911	.000
		Linearity	187.308	1	187.308	87.699	.000
		Deviation from Linearity	19.353	13	1.489	.697	.764
	Within Groups		288.333	135	2.136		
	Total		494.993	149			

Variabel Loyalitas Pelanggan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Z * X	Between Groups	(Combined)	208.115	14	14.865	4.638	.000
		Linearity	145.301	1	145.301	45.331	.000
		Deviation from Linearity	62.814	13	4.832	1.507	.122
	Within Groups		432.718	135	3.205		
	Total		640.833	149			

Path Analysis (Analisis Jalur)

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kepuasan_Pelanggan	<--	Kualitas_Layanan	,419	,044	9,524	***	
Kepercayaan	<--	Kualitas_Layanan	,440	,051	8,612	***	
Loyalitas_Pelanggan	<--	Kepuasan_Pelanggan	,291	,094	3,088	,002	
Loyalitas_Pelanggan	<--	Kepercayaan	,324	,081	4,000	***	
Loyalitas_Pelanggan	<--	Kualitas_Layanan	,104	,073	1,424	,155	

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
Kepuasan_Pelanggan	<---	Kualitas_Layanan	,615
Kepercayaan	<---	Kualitas_Layanan	,576
Loyalitas_Pelanggan	<---	Kepuasan_Pelanggan	,260
Loyalitas_Pelanggan	<---	Kepercayaan	,324

	Estimate
Loyalitas_Pelanggan <--- Kualitas_Layanan	,137

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Kepercayaan	,332
Kepuasan_Pelanggan	,378
Loyalitas_Pelanggan	,346

Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	Kualitas_Layanan	Kepercayaan	Kepuasan_Pelanggan
Kepercayaan	,000	,000	,000
Kepuasan_Pelanggan	,000	,000	,000
Loyalitas_Pelanggan	,264	,000	,000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	Kualitas_Layanan	Kepercayaan	Kepuasan_Pelanggan
Kepercayaan	,000	,000	,000
Kepuasan_Pelanggan	,000	,000	,000
Loyalitas_Pelanggan	,347	,000	,000

Lampiran 7. Curriculum Vitae

ANGGITA EGA YOANDI

STUDI MANAJEMEN PEMASARAN



PROFIL

Saya pelajar yang mudah bergaul, beradaptasi dan bersemangat untuk mempelajari hal-hal yang baru.

KONTAK

+62 878 7111 6014
anggitaegaaa@gmail.com
Jombang, Ciputat
Kota Tangerang Selatan
Banten - 15414

KEMAMPUAN

Microsoft Word	● ● ● ● ●
Microsoft Excel	● ● ● ● ●
Microsoft Power Point	● ● ● ● ●
Komunikasi	● ● ● ● ●
Kepemimpinan	● ● ● ● ●
Adaptasi	● ● ● ● ●

HOBBIES

- MEMBACA
- MENONTON FILM
- JALAN-JALAN/TRAVELLING

PENDIDIKAN

- Universitas Pembangunan Jaya - Manajemen
JULI 2017 - SEKARANG
Studi Manajemen dengan fokus pada Pemasaran. IPK: 3.23
- SMAN 11 Kota Tangerang Selatan
JULI 2014 - JUNI 2017
- SMPN 6 Kota Tangerang Selatan
JULI 2011 - JUNI 2014

PENGALAMAN KERJA

- PT Aqua Golden Mississippi Factory
JULI - AGUSTUS 2019 (MAGANG)
ADMIN LABORATORIUM
 - Melakukan pemeriksaan untuk Surat Jalan
 - Melakukan pemeriksaan kesesuaian barang sebelum pengiriman
 - Melakukan input data ke dalam sistem, contoh: kualitas air dan status pengiriman
- ADMIN GUDANG SUKU CADANG (SPAREPART)
 - Melakukan pemeriksaan stok barang
 - Melakukan input data untuk setiap barang yang masuk dan keluar Gudang

















PENGALAMAN ORGANISASI

- Latihan Kepemimpinan dan Manajemen Operasi (LKMO) - Seksi Humas
APRIL 2019
- Organisasi Pemuda Sukabumi Bendahara 2 - Kegiatan Acara 17 Agustus
AGUSTUS 2019

Lampiran 8. Formulir Pembimbing Skripsi

	FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-28/F-03
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Anggita Ega Yoandi
 Prodi/NIM : Manajemen / 207021047
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Ojek Online di Tangerang Selatan.

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mhs	Paraf Dosen Pembimbing
1	17/02/2021	Bimbingan I (Draft Proposal Skripsi)		
2	26/02/2021	Bimbingan II (Penulisan BAB I & II)		
3	04/03/2021	Bimbingan III (Revisi BAB I, II & Penulisan BAB III)		
4	06/05/2021	Bimbingan IV (Penulisan BAB III, Pre-Test Kuesioner)		
5	20/05/2021	Bimbingan V (Pengolahan Data BAB IV)		
6	09/06/2021	Bimbingan VI (Revisi BAB IV & V)		
7	11/06/2021	Bimbingan VII (Revisi Keseluruhan)		
8	14/06/2021	Bimbingan VIII (Revisi Keseluruhan)		

* Jika pembimbingan lebih dari minimal 8 kali, mohon membuat salinan formulir ini

 Anggita Ega Yoandi Mahasiswa	 Dr. Endang Pitaloka S.E., M.E Dosen Pembimbing 1	 Dosen Pembimbing 2
--	--	----------------------------



Universitas
Pembangunan Jaya

FORMULIR PENGAJUAN SIDANG SKRIPSI/TA

SPT-I/04/SOP-06/F-01

No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Anggita Ega Yoandi
 Prodi/NIM : Manajemen / 2017021047
 Judul Skripsi/TA : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Aplikasi Ojek Online di Tangerang Selatan.
 Dosen Pembimbing : 1. Dr. Endang Pitaloka SE, ME
 : 2.
 Dosen Penguji : 1. Dr. Anil Dawan JAD :
 : 2. Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA JAD :
 : 3. JAD :
 Jadwal Sidang : Tempat : Hari/Tanggal: Senin, 21 Juni 2021

Telah memenuhi syarat Sidang Skripsi/TA: (mohon beri tanda V untuk syarat yang relevan)

No	Syarat	Ya	Tidak
1	IPK minimal 2.00	V	
2	Tidak ada nilai D untuk mata kuliah mayor/inti Prodi	V	
3	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	V	
4	Lulus minimal 1 mata kuliah KOTA untuk tiap rumpun	V	
5	SPT-I/03/SOP-28/F-03 Formulir Pembimbingan Skripsi (minimal 8 x)	V	
6	Poin JSDP (minimal 75% persen dari syarat kelulusan)	V	
7	Mengumpulkan dokumen Skripsi/TA (sesuai ketentuan Prodi)	V	

Tangerang Selatan, 14 Juni 2021

Mengajukan	Mengetahui	Memeriksa	Menyetujui
 Anggita Ega Yoandi	 Dr. Endang Pitaloka, SE,ME	 Tagih Prasetyo, S.E., M.Si.	 Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA
Mahasiswa	Dosen Pembimbing	Koordinator Skripsi/TA	Kaprodi

Lampiran 9. Bukti Plagiarism



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 19%

Date:
Friday, June
25, 2021

Statistics: 2063 words Plagiarized /
10717 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional
Improvement.

