


LAMPIRAN

Lampiran 1 Peretujuan Penulisan Skripsi

	FORMULIR PERSETUJUAN PENULISAN SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-28/F-02
		No. Reklamasi




Nama Mahasiswa : Salsabila Triayuning Tias
 Prodi/NIM : Manajemen / 2018021001
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Teknologi, E-Payment Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Grabfood (Studi kasus pada Generasi Z di Wilayah Kota Tangerang Selatan)

Telah disetujui untuk menulis Skripsi/TA.


Dosen Pembimbing Skripsi/TA yang ditugaskan Prodi adalah:

No	Nama	NIDN	JAD
1	Dr. Edi Purwaning, S.E., M.M		
2			

Tangerang Selatan, 13 Juni 2022

Menugaskan,	Menyetujui,	Menerima,	
			
Koordinator Skripsi/TA	Kaprodi	Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 2

Lampiran 2 Form Pembimbingan Skripsi

	FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA	SPT-1/03/SOP-28/F-03
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Salsabila Triayuning Tias
 Prodi/NIM : Manajemen / 2018021001
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Teknologi .E- Payment Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan GrabFood (Studi kasus pada Generasi Z di Wilayah Kota Tangerang selatan)

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mhs	Paraf Dosen Pembimbing
1	23-02-22	CONCEPTUAL Framework		
2	11-02-22	Membangun model dan Judul		
3	25-02-22	Artikel dan pembuatan conceptual framework		
4	1-03-22	laras belalang		
5	8-03-22	Pembuatan judul dan framework		
6	15-03-22	BAB 1-3		
7	22-03-22	Plagiarism		
8	29-03-22	Hasil Final plagiarism tulin		
9	25-03-22	Pengumpulan BAB 1-3 untuk Seminar Proposal		

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

Mahasiswa	Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 2



FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA

SPT-1/03/SOP-28/F-03

No. Reklaman

Nama Mahasiswa : Salsabilla Triayuning Tias
 Prodi/NIM : Manajemen / 2019021001
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Teknologi, E-payment Terhadap Keruasan dan Loyalitas Pelanggan Grabfood (studi kasus Pada Generasi Z di Wilayah Kota Tangerang Selatan)

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mhs	Paraf Dosen Pembimbing
1	13-05-22	Revisi setelah sidang proposal dan kuesioner		
2	16-05-22	Revisi kuesioner		
3	30-05-22	Revisi kuesioner		
4	10-06-22	BAB 1-5		
5	12-06-22	BAB 1-5		
6	12-06-22	Revisi pada bagian sampel		
7				
8				

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

Mahasiswa	Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 2

Lampiran 3 Formulir Revisi Skripsi

	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Rekam

Nama Mahasiswa : Salsabilla Triayuning Tias

Prodi/NIM : Manajemen / 2018021001

Judul Skripsi/TA : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Teknologi, dan E-Payment Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan GrabFood (Studi Kasus pada Generasi Z di Wilayah Kota Tangerang Selatan)

Dosen Pembimbing : Dr. Edi Purwanto, SE., M.M

Dosen Penguji 1 : Dr. Rachman Sjarief, Dipl-Ing., M.M

Dosen Penguji 2 : Zulkifli, S.E., M.M

Jadwal Sidang : Tempat : Gedung B Lt. 8 Hari/ Tanggal : Kamis, 16 Juni 2022

Revisi yang dilakukan :

Revisi Penguji 1 :

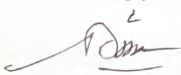
- Petunjuk pada H1, H2, H3, dst harus ada pada *Conceptual Framework*
- Variabel "Kepercayaan Terhadap Teknologi" diubah menjadi "Kepercayaan Pada Teknologi"
- Penomoran (1, 2, 3, 4, dst) pada hasil uji hipotesis dihapus (Hal. 58-60)

Revisi Penguji 2 :

- Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan harus ditulis pada bagian Latar Belakang
- Penulisan terlalu menjorok ke kanan
- Alasan pada Objek Penelitian yaitu Generasi Z harus disebutkan pada bagian Latar Belakang
- Judul Skripsi yang awalnya "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Teknologi, dan E-Payment Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan GrabFood" diubah menjadi "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pada Teknologi, dan E-Payment Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan GrabFood"
- Pembahasan harus berdasarkan pada hasil empiris
- T-Statistic dan P-Value pada kesimpulan dihapus
- Bagian "Saran" harus ditambahkan

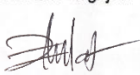
Tangerang Selatan, 16 Juni 2022

Dosen Penguji 1



Dr. Rachman Sjarief, Dipl-Ing., M.M

Dosen Penguji 2



Zulkifli, S.E., M.M

Copyright ©2020 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. |+62-21-7455555

Lampiran 4 *Curriculum Vitae* Peneliti

SALSABILLA TRIAYUNING .T

FRESH GRADUATE



📞 0897-5457-934

✉️ salsabila.believe@gmail.com

📍 Pinang Griya Permai, Kota Tangerang

🌐 Salsabilla Triayuning Tias

📷 instagram.com/saaabil/

PROFILE

I am a fresh graduate who looking for new experience in professional work. Based on my skills and experiences i will give a positive improvement towards your company.

SKILLS

- Microsoft Word
- Microsoft Excel
- Microsoft Power Point
- Canva
- Conten Creator
- Design Social Media
- Sales
- Leadership
- Strong Communication
- English

EXPERIENCE

ASSISTANT OF ADMINISTRATION INTERN
PT. PRIMA CITRA PERKASA ABADI
JULY 2019 - AUGUST 2019

- Create a letter of offer, stock list in the warehouse
- Record income for monthly transaction
- Create an invoice for every transaction to hospital and clinic

ASSITANT OF ADMINISTRATION AND SOCIAL MEDIA INTERN
MARKETING OFFICE OF PEMBANGUNAN JAYA UNIVERSITY
OCTOBER 2019 - JANUARY 2019

- Input new student data to the website and assit an administration
- Greeting to the customers
- Support an Instagram Account

OPERATIONAL STAFF AND CUSTOMER SERVICE INTERN
PT. BANK SYARIAH INDONESIA, TBK
JUNE 2021 - SEPTEMBER 2021

- Support customer serve team for service and greeting the customers
- Support the operational team to fulfil the operational need
- Contacting customers for any new information

PART TIME STORE SPECIALIST
RELX
DECEMBER 2021 - JANUARY 2022

EDUCATION

HIGH SCHOOL
SMAN 9 KOTA TANGERANG
2015 - 2018

BACHELOR OF MANAGEMENT MAJOR MARKETING
Pembangunan Jaya University
2018 - 2022

Lampiran 5 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PADA TEKNOLOGI, DAN *E-PAYMENT* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI GRABFOOD

(Studi Kasus pada Generasi Z di Wilayah Kota Tangerang Selatan)

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER :

1. Sdra/I diminta untuk memberikan tanggapan atas pernyataan yang ada pada kuesioner ini yang sesuai dengan keadaan, pendapat, dan perasaan Sdra/I, bukan berdasarkan pendapat umum atau orang lain.
2. Berikanlah tanda (X) atau (√) pada kolom yang Sdra/I anggap sesuai menurut persepsi Sdra/i.
3. Saya mengucapkan terima kasih banyak atas ketersediaan Sdra/I dalam melakukan pengisian untuk kuesioner ini.

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

IDENTITAS RESPONDEN :

Apakah anda pengguna GrabFood? : a) Ya

b) Tidak (Jika tidak, mohon berhenti sampai disini)

Apakah anda berdomisili di Tangerang Selatan? : a) Ya

b) Tidak (Jika tidak, mohon berhenti sampai disini)

Usia : a) 17-19 Tahun
 b) 21-23 Tahun
 c) 24-26 Tahun

Status Pekerjaan : a) Pelajar b) Mahasiswa
 c) Karyawan Swasta d) Pegawai Negeri
 e) Wirausaha f) lainnya

Penghasilan per Bulan : a) Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000
 b) Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000
 c) >Rp 5.000.000

Intensitas Pemakaian GrabFood selama 1 minggu : a) 1-2 kali
 b) 2-4 kali
 c) 3-5 kali

Lama Penggunaan GrabFood : a) > (diatas) 2 bulan
 b) > (diatas) 6 bulan

Variabel : E-Payment (X3)						
No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Pembayaran via OVO membuat waktu saya menjadi lebih efisien dan efektif dalam pembayaran GrabFood.					
2	Pembayaran via OVO mempermudah saya untuk membayar transaksi GrabFood.					
3	Pembayaran via OVO memiliki fitur yang mudah untuk digunakan.					

Variabel : Kualitas Pelayanan (X1)						
No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	<i>Driver</i> GrabFood mudah untuk diidentifikasi (kendaraan, jaket dan helm)					
2	<i>Driver</i> memiliki respon yang cepat dan tepat dalam membalas <i>chat</i> saya					
3	<i>Driver</i> mewujudkan <i>request</i> saya pada saat pemesanan makanan berlangsung					
4	<i>Driver</i> cepat dan tanggap apabila terjadi adanya kesalahan dari restoran					
5	<i>Driver</i> mengantarkan pesanan secara tepat waktu					

Variabel : Kepercayaan pada Teknologi (X2)						
No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Aplikasi GrabFood selalu berjalan dengan baik tanpa adanya error					
2	Aplikasi GrabFood membantu saya dalam pemesanan makanan via online	-				
3	Pada proses pemesanan, aplikasi GrabFood bekerja dengan sangat efektif					

Variabel : Kepuasan Pelanggan (Y1)						
No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa senang dan puas telah menggunakan GrabFood					
2	GrabFood adalah pilihan yang tepat untuk memesan makanan via online					
3	Saya merasa puas ketika menggunakan GrabFood karena telah memenuhi harapan saya					

Variabel : Loyalitas Pelanggan (Y2)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya akan terus menggunakan GrabFood sebagai jasa pesan-antar makanan via online					
2	Saya akan memberi tahu hal yang baik kepada teman dan keluarga mengenai pengalaman saya pada GrabFood					
3	Saya akan meminta teman atau keluarga untuk menggunakan GrabFood sebagai jasa pesan-antar makanan via online					
4	Saya akan merekomendasikan GrabFood untuk melakukan pemesanan makanan via online kepada orang lain					

Lampiran 6 Hasil Analisa Deskriptif

Mean	Median	Min	Max	Standard Deviation	Excess Kurtosis	Skewness	Number of Observations Used	
X1.1	4.456	5.000	2.000	5.000	0.686	1.934	-1.298	180.000
X1.2	4.272	4.000	3.000	5.000	0.706	-0.922	-0.444	180.000
X1.3	4.344	4.000	2.000	5.000	0.694	-0.286	-0.686	180.000
X1.4	4.194	4.000	3.000	5.000	0.746	-1.147	-0.334	180.000
X1.5	4.294	4.000	2.000	5.000	0.672	-0.256	-0.543	180.000
X2.1	4.033	4.000	1.000	5.000	0.823	0.368	-0.666	180.000
X2.2	4.561	5.000	3.000	5.000	0.598	0.052	-1.025	180.000
X2.3	4.417	4.000	3.000	5.000	0.604	-0.620	-0.513	180.000
X3.1	4.400	5.000	2.000	5.000	0.704	-0.170	-0.844	180.000
X3.2	4.472	5.000	2.000	5.000	0.678	0.278	-1.029	180.000
X3.3	4.417	5.000	1.000	5.000	0.722	2.634	-1.359	180.000
Y1.1	4.456	5.000	3.000	5.000	0.635	-0.445	-0.749	180.000
Y1.2	4.339	4.000	2.000	5.000	0.732	-0.097	-0.801	180.000
Y1.3	4.367	4.000	2.000	5.000	0.657	-0.038	-0.679	180.000
Y2.1	4.133	4.000	2.000	5.000	0.756	-0.425	-0.461	180.000
Y2.2	4.333	4.000	2.000	5.000	0.699	0.136	-0.765	180.000
Y2.3	4.222	4.000	2.000	5.000	0.786	-0.232	-0.694	180.000
Y2.4	4.306	4.000	2.000	5.000	0.723	-0.132	-0.717	180.000