



Lampiran 1 CV



Shafa Andrian Putri

Tentang saya

Mahasiswa Manajemen semester 7 di Universitas Pembangunan Jaya, Terakhir Bekerja 1 tahun disalah satu E-Commerce Indonesia, Terbiasa menggunakan aplikasi Microsoft Office, Microsoft Excel, Google Docs dan Outlook. Memiliki kemampuan energik, pantang menyerah disiplin dan mampu bekerjasama dengan baik dalam tim.

Keterampilan Software

- Microsoft Word
- Microsoft Excel
- Microsoft Power Point
- Google Docs
- Outlook

Hubungi saya

- +62 813-8218-8863
- Putrishafa000@gmail.com
- Perumahan putri bintang hijau blok E5 no 05 RT002/012, Pondok Aren, Kota Tangerang Selatan, 15224

keterampilan saya

- Kemampuan bekerja sama dengan baik dalam sebuah tim
- Kemampuan berpikir logis dan kreatif
- Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- Kemampuan manage waktu

penghargaan yang diperoleh

- Menemukan Fraud dan menyelesaikan sampai tuntas.
- Pekerjaan yang selalu tepat waktu dan selalu mencapai target.

Pengalaman Kerja

Staff Operation (GRAB) 2019-2020

- Memasukan data pribadi Driver
- Menhandle Project
- Menjalankan Target setiap harinya

Staff Operation (ShopeeFood) 2021-2022

- Memasukan data Pribadi driver
- Membuat kolom Excel untuk data Vaksin Driver
- Mengkroscek akun Driver dan Merchant

Riwayat Pendidikan

- **SMK Prima Unggul (2015-2018)**
Jurusan Broadcasting
- **Program Tour Leader & Guide At LBPP LIA (2018-2019)**
- **Universitas Pembangunan Jaya (2019-2023)**
S1 Manajemen Marketing
IPK : 3.51

Lampiran 2 Instrumen Penelitian

INSTRUMEN PENELITIAN

PETUNJUK PENELITIAN

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABLE MEDIASI PADA *SHOPEEFOOD*

Kategori Jawaban Skala Likert

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Setuju

4 = Sangat Setuju

A. Profile Responden

Lampiran 1.1 Profile Responden

Nama :

Jenis Kelamin : a) Laki – Laki

b) Perempuan

Pekerjaan : a) Pegawai Negeri Sipil

b) Dosen

- c) Pelajar / Mahasiswa
- d) Karyawan Swasta
- e) Lainnya

Dalam mengakses *ShopeeFood* Menggunakan : a) Handphone
 b) Tab
 c) Pc/Laptop

Frekuensi Menggunakan *ShopeeFood* : a) < 3
 b) 4 – 6
 c) > 7

<i>E-Service Quality</i> (X1)		Jawaban			
<i>E-Service Quality</i>		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju
1	Sebagai Pengguna <i>ShopeeFood</i> saya dapat mengakses dengan mudah aplikasi <i>ShopeeFood</i>				
2	Saya merasa design aplikasi <i>ShopeeFood</i> sangat mudah digunakan				
3	Menurut saya, penggunaan aplikasi <i>ShopeeFood</i> sangat Responsif				
4	<i>ShopeeFood</i> dapat diakses dari berbagai system Ios atau Android				
5	<i>ShopeeFood</i> memiliki orang perorangan atau pribadi yang melayani dengan baik				
6	<i>ShopeeFood</i> selalu memilikidaya tanggap baik terhadap pesanan maupun Komplein				
7	<i>ShopeeFood</i> memiliki empati Untuk pelanggan yang mengalami lama datangnya pesanan				
8	<i>ShopeeFood</i> memiliki pengalaman dalam melayani pesanan dengan baik				

9	<i>ShopeeFood</i> sangat terpercaya dalam melayani pesanan dengan baik				
	Kepuasan Pelanggan (X2)				
10	<i>ShopeeFood</i> mempunyai kualitas produk yang sangat baik untuk para pelanggannya				
11	<i>ShopeeFood</i> memiliki Harga yang sangat terjangkau karena memiliki Discount yang Menarik				
12	<i>ShopeeFood</i> Mempunyai kualitas pelayanan yang sangat cepat dan baik				
13	<i>ShopeeFood</i> selalu mengerti dan memikirkan kepuasan pelanggan				
14	<i>ShopeeFood</i> selalu mempertimbangkan Biaya dan kemudahan dalam pelayanan				
15	<i>ShopeeFood</i> mempunyai kualitas produk yang sangat baik untuk para pelanggannya				
16	<i>ShopeeFood</i> memiliki Harga yang sangat terjangkau karena memiliki Discount yang Menarik				
17	<i>ShopeeFood</i> Mempunyai kualitas pelayanan yang sangat cepat dan baik				
18	<i>ShopeeFood</i> selalu mengerti dan memikirkan kepuasan pelanggan				
19	<i>ShopeeFood</i> selalu mempertimbangkan Biaya dan kemudahan dalam pelayanan				
	Loyalitas Pelanggan (Y)				

20	Saya selalu melakukan Pelanggan berulang melalui aplikasi <i>ShopeeFood</i>				
21	Saya selalu membeli produk bervariasi yang ada di aplikasi <i>ShopeeFood</i> (Makanan, Minuman, Cemilan)				
22	Saya selalu mencoba untuk membeli produk sejenis di berbagai Marchant lainnya yang ada di <i>ShopeeFood</i>				
23	Menurut saya, <i>ShopeeFood</i> memiliki beragam discount danggratis ongkir disbanding dengan para pesaingnya				

Lampiran 3 Data Kuesioner Variabel *E-Service Quality*

ES1	ES2	ES3	ES4	ES5	ES6	ES7	ES8	ES9
4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3	3	3	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	4	2	3	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	3	3	3	3
4	4	3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	3	3	3	4
3	1	3	1	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	3	3	3	4
4	4	3	4	3	4	3	4	4

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

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

Lampiran 4 Data Kuesioner Variabel Kepuasan Pembelian

KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
4	3	3	3	3
3	4	3	3	3
3	4	4	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	4	4
4	4	4	4	4
3	4	3	2	3
3	3	3	3	4
3	4	3	3	4
3	4	3	3	4
3	4	4	3	3
3	2	3	3	2
3	4	4	4	4
1	2	4	4	4
4	4	4	4	4
4	3	3	4	4
3	3	3	3	3
3	4	4	4	4
3	4	4	3	4
4	4	3	3	3
4	4	4	4	4
3	4	3	4	3
2	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	3	4	4	4
2	2	3	3	3
3	3	3	3	4
4	4	4	4	4
4	3	4	3	3
2	2	2	1	2
3	3	3	3	3
1	3	1	1	1
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	2	3	3	2
3	4	4	3	3
3	2	2	3	2
3	4	4	2	2
3	4	3	4	4
2	3	4	3	3
3	3	3	3	3
3	3	4	4	4
3	3	4	4	4
3	4	3	3	4
3	3	3	3	3
4	3	4	4	4
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
1	1	1	1	1

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

4	3	3	2	3
3	4	4	4	4
2	3	3	2	2
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	2	3	3	2
4	4	4	4	4
3	2	2	3	3
3	3	4	4	4
2	4	2	3	3
3	3	2	2	3
3	2	3	4	3
3	2	3	3	2
3	3	3	4	4
3	3	3	3	3
2	3	3	4	2
3	3	3	3	3
2	3	3	4	2
4	4	4	4	4
2	2	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
2	3	4	3	4
3	4	4	4	4
3	3	4	4	3


Lampiran 5 Data Variabel Loyalitas

L1	L2	L3	L4
3	3	3	3
2	3	3	2
3	4	3	4
4	4	4	4
3	3	4	2
4	4	4	4
2	2	3	3
3	3	2	4
3	3	3	4
4	4	3	4
4	4	4	4
2	2	3	3
3	3	3	4
1	2	3	4
3	3	2	4
4	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
3	4	3	4
4	4	4	3
4	4	4	4
4	4	4	3
2	2	2	2
4	4	4	4

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

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

Lampiran 7 Formulir Skripsi/TA Lanjut

	FORMULIR SKRIPSI/TA LANJUT	SPT-I/03/SOP-44/F-01

Nama Mahasiswa : Shafa Andrian Putri
 Prodi/NIM : Manajemen / 2019021072
 Judul Skripsi/TA : Pengaruh E-Service Quality terhadap Loyalitas pelanggan dengan Kepuasan pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Shoper food.

Mengajukan perpanjangan selama 1 (satu) semester menjadi Skripsi/TA Lanjut 4 (empat) sks

Kendala menyelesaikan Skripsi/TA :

Dosen Pembimbing Skripsi/TA yang ditugaskan Prodi adalah:


No	Nama	NIDN	JAD
1	Dr. (cand) Mhdhambid Firda Purnamasari, S.E., M.M	1012029102	
2	Fendi Saputra, S.E., M.M	0412073006	

Apabila perpanjangan selesai namun Skripsi/TA Lanjut belum juga selesai dan/atau Dosen Pembimbing menyatakan Skripsi/TA Lanjut belum layak sidang, mahasiswa mengubah topik dan mengambil Skripsi/TA 6 (enam) sks di semester berikut.

Tangerang Selatan,

Mengajukan,	Mengetahui,	Menyetujui,
 Shafa A.P.		
Mahasiswa	Dosen Pembimbing	Kaprodi

Lampiran 8 Formulir Persetujuan Penulisan Skripsi/TA

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PERSETUJUAN PENULISAN SKRIPSI/TA	SPT-1/03/SOP-28/F-02
		No. Revisi: ...

Nama Mahasiswa : Shafa Andrian Putri
 Prodi/NIM : Manajemen / 2019021072
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : pengaruh E-service quality terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variable mediasi, pada Shopeefood

Telah disetujui untuk menulis Skripsi/TA.


Dosen Pembimbing Skripsi/TA yang ditugaskan Prodi adalah:

No	Nama	NIDN	JAD
1	Dr. (Cand) Mhdamad Trio Purnomo, S.E., M.M	1012029102	Lektor
2	Fendi Saputra, S.E., M.M	0912079006	

Tangerang Selatan,

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

Lampiran 9 Formulir Pengajuan Skripsi/TA




 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PENGAJUAN SKRIPSI/TA	SPT-1/03/SOP-28/F-01 No. 0000000000
--	--------------------------------------	--

Nama Mahasiswa : Shafa Andrian Putri
 Prodi/NIM : Manajemen / 2019021072
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh E-Service Quality terhadap
 (disusun dalam kalimat Loyalitas pelanggan dengan kepuasan
 singkat, padat, jelas dan pelanggan sebagai variabel mediasi
 menarik minat pembaca) pada Shopee food

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

No	Syarat	Ya	Tidak
1	Jumlah sks lulus (sesuai ketentuan Prodi)	✓	
2	Mata kuliah prasyarat (sesuai ketentuan Prodi)	✓	
3	IPK minimal 2,00	✓	
4	Tidak sedang terkena sanksi akademik/sanksi lainnya	✓	
5	Poin JSDP (sesuai ketentuan Prodi)	✓	
6	Mengumpulkan Proposal Skripsi (sesuai ketentuan Prodi)	✓	
7	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	✓	

Tangerang Selatan, 08 MARET 2023

Mengajukan,	Menyetujui,	Mengetahui,
 <u>Shafa Andrian Putri</u>	 <u>Dr. R. S. S. S.</u>	 <u>Kaprodi</u>
Mahasiswa	Dosen PA	Kaprodi

Formulir dibuat rangkap 2 (dua): Asli : untuk prodi, Copy 1 : untuk mahasiswa