

LAMPIRAN - LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuesioner Penelitian

Identitas Responden

I. Istilah jawaban yang sesuai dengan identitas Anda.

1. Nama Lengkap
2. Jenis Kelamin
 - Laki-laki
 - Perempuan
3. Berapakah usia Anda?
 - 17-20 tahun
 - 21-30 tahun
 - 31-40 tahun
 - >40 tahun
4. Pekerjaan
 - Pelajar
 - Mahasiswa
 - Pegawai Swasta
 - Pegawai Negeri Sipil
 - Lain-lain
5. Penghasilan
 - <Rp1.000.000/bulan
 - >Rp1.000.000 – Rp5.000.000/bulan
 - >Rp5.000.000 – Rp10.000.000/bulan
 - >Rp 10.000.000/bulan
6. Apakah Anda sudah pernah menggunakan aplikasi OVO?
 - Ya
 - Tidak (Terima kasih, berhenti sampai disini)
7. Apakah anda berdomisili di Jabodetabek?
 - Ya
 - Tidak (Terima kasih, berhenti sampai disini)

II. Berikan tanggapan Anda dengan memberikan tanda silang (X) pada skala dibawah ini sesuai dengan tingkat persetujuan Anda.

Keterangan :

Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

E-Trust (X)

No.	Pernyataan	SS (1)	S (2)	TS (3)	STS (4)
Kemampuan (<i>Ability</i>)					
1	Saya merasa bahwa OVO memiliki kemampuan untuk menyediakan layanan yang berkualitas bagi pengguna				
2	Saya merasa bahwa OVO memberikan fitur-fitur yang dibutuhkan untuk bertransaksi				
3	Saya merasa bahwa OVO memberikan keamanan data pribadi dalam penggunaan layanan				
Kebaikan Hati (<i>Benevolence</i>)					
4	Saya merasa bahwa OVO dapat menangani dengan baik jika terjadi kendala pada penggunaan aplikasi tersebut.				
5	Saya merasa bahwa OVO memiliki perhatian untuk memberikan pelayanan terbaik bagi penggunanya				
Integritas (<i>Integrity</i>)					
6	Saya merasa bahwa OVO selalu memberikan informasi secara akurat dan terbaru kepada penggunanya				

7	Saya merasa bahwa layanan OVO dapat diterima dengan baik				
---	--	--	--	--	--

E-Satisfaction (Z)

No.	Pernyataan	SS (1)	S (2)	TS (3)	STS (4)
Kepuasan pelayanan					
1	Saya puas dengan jumlah dan keberagaman penawaran yang ada pada fitur OVO				
2	Saya puas dengan waktu pelayanan yang diberikan oleh OVO sangat cepat.				
3	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh OVO merupakan pengalaman yang menyenangkan.				
Kesesuaian kualitas produk dengan harga					
4	Saya puas dengan produk/jasa yang ditawarkan OVO sesuai dengan harga yang tertera.				
5	Saya puas dengan kualitas produk/jasa yang diberikan oleh OVO sesuai dengan yang diharapkan.				
Kepuasan setelah pembelian					
6	Menyatakan bahwa OVO dengan cepat mengatasi kendala yang terjadi seperti sistem error, transaksi gagal, dan sebagainya				
7	Pengguna tidak merasa menyesal dalam transaksi pembelian di Aplikasi OVO				
Kepuasan sistem pemasaran					

8	Saya puas dengan keberagaman promosi seperti Cashback, discount, dan sebagainya di aplikasi OVO.				
9	Desain/tampilan promosi yang ada pada aplikasi OVO sangat menarik, sehingga membuat saya puas mengunjungi aplikasi tersebut.				

E-Loyalty (Y)

No.	Pernyataan	SS (1)	S (2)	TS (3)	STS (4)
Melakukan pembelian kembali					
1	Saya akan mengunjungi kembali aplikasi OVO				
2	Saya akan melakukan transaksi secara konsisten di aplikasi OVO				
Membeli produk atau jasa yang sama					
3	Saya tidak akan mengganti OVO dengan transaksi digital lainnya.				
4	Saya akan terus menggunakan OVO di masa mendatang.				
Merekomendasikan barang atau jasa kepada orang lain					
5	Saya akan menyampaikan kepuasan terhadap OVO kepada keluarga dan temannya				
6	Saya akan merekomendasikan OVO dengan sebaik-baiknya kepada calon pengguna baru				
Memperlihatkan ketahanan daya tarik produk atau jasa yang sama					
7	Saya tetap menggunakan OVO meskipun banyak tawaran produk yang sama.				

8	Saya menjadikan OVO sebagai layanan pilhan utama dalam transaksi digital.				
---	---	--	--	--	--

Lampiran 1.2 Data Kuesioner Variabel *E-Trust*

TRU1	TRU2	TRU3	TRU4	TRU5	TRU6	TRU7
3	4	3	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3
3	4	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	3
3	3	3	3	3	3	3
4	4	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	3	2	2	3
3	3	3	3	3	4	3
3	3	2	2	3	3	3
3	4	4	3	4	3	4
3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4
3	4	4	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	4
2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	4	4
4	3	3	3	4	4	3
4	4	3	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	3	4	4
3	3	2	3	3	3	3
3	4	3	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	4	3

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

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

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

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

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

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

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

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

Lampiran 1.5 Formulir Pengajuan Skripsi/TA




	FORMULIR PENGAJUAN SKRIPSI/TA	SPT-1/03/SOP-28/F-01

Nama Mahasiswa : Qodriyatun Nissa Fahrizal
 Prodi/NIM : Manajemen / 2019021149
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh *E-Trust* Terhadap *E-Loyalty* Melalui *E-Satisfaction*
 (disusun dalam kalimat singkat, padat, jelas dan menarik minat pembaca) Pada Pengguna Aplikasi OVO Di Jabodetabek

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, 23 Maret 2023



















Mengajukan,	Menyetujui,	Mengetahui,
		
Mahasiswa	Dosen PA	Kaprodi

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


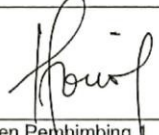

Lampiran 1.6 Formulir Pembimbingan Skripsi/TA

	FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-28/F-03

Nama Mahasiswa : Qodriyatun Nissa Fahrizal
 Prodi/NIM : Manajemen / 2019021149
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh E-trust Terhadap E-loyalty melalui E-satisfaction
 pada Pengguna Aplikasi OVO







No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mhs	Paraf Dosen Pembimbing
1	08/02/2023	Penentuan Topik dan Model Penelitian		
2	20/02/2023	Perbaikan BAB I		
3	27/02/2023	Perbaikan bab I & 2		
4	02/03/2023	Konsultasi kerangka Konseptual		
5	07/03/2023	Perbaikan BAB 1-3		
6	14/03/2023	Konsultasi Perbaikan Bab 1-3		
7	10/05/2023	Kuesioner Penelitian		
8	05/05/2023	Bimbingan SmartPLS		
	06/06/2023	Bimbingan BAB 4 - 5		

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


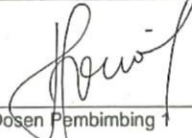
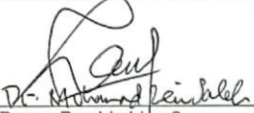
		
Mahasiswa	Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 2

	FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-28/F-03


Nama Mahasiswa : Qadriyatin Misca Fahrizal
 Prodi/NIM : Manajemen 2019021149
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh E-Trust Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Pada Pengguna Aplikasi DVO di Jabodetabek

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mhs	Paraf Dosen Pembimbing
1	9/6-23	Konsultasi		
2	9/6-23	Konsultasi Bab 1 s/d 3		
3	9/6-23	Konsultasi Bab 4 dan 5		
4				
5				
6				
7				
8				

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

		
Mahasiswa	Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 2

Lampiran 1.7 Formulir Persetujuan Penulisan Skripsi/TA

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



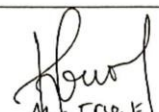
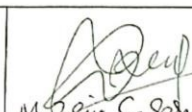
Nama Mahasiswa : Gloddyayun Nissen Fahriza
 Prodi/NIM : Manajemen / 2019021145
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh E-Trust Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Pada Pengguna Aplikasi OVO di Jabodetabek

Telah disetujui untuk menulis Skripsi/TA.

Dosen Pembimbing Skripsi/TA yang ditugaskan Prodi adalah:

No	Nama	NIDN	JAD
1	M. Jamal Tiro Febriyantoro, M.M, S.E	1012029102	Lektor
2	M. Zein Saleh, S.H, M.M	0417106601	

Tangerang Selatan, 31 Maret 2023

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

Lampiran 1.9 CV Penulis



Qodriyatun Nissa Fahrizal

Tangerang Selatan, Banten
088213191324
qodriyatunisa31@gmail.com

Saya adalah mahasiswa tingkat akhir di Universitas Pembangunan Jaya program studi Manajemen. Saya merupakan pribadi yang bertanggung jawab, senang bersosialisasi, bisa bekerja sama dengan tim, berkomunikasi dengan baik, serta memiliki motivasi yang tinggi. Saya sedang mencari kesempatan juga pengalaman untuk mengembangkan diri saya lebih jauh dalam bekerja serta ingin mengembangkan softskill dan hardskill yang saya punya.

Pendidikan Formal

Universitas Pembangunan Jaya
Manajemen
2019 - Sekarang

SMA Budi Mulia Ciledug
2016 - 2019

Keahlian & Kompetensi

- Keterampilan komunikasi interpersonal
- Manajemen Waktu
- Mengelola Ms.Office
- Administrasi

Pengalaman Kerja

Admin Sales Support
Bagian Marketing di PT Perkasa Teknik Mandiri
Juni 2022 - September 2022

- Membuat Surat Penawaran
- Melakukan Follow Up Customer
- Mendata Harga Produk/Jasa

Data Entry
Bagian Perpustakaan di Universitas Pembangunan Jaya
September 2021 - Desember 2021

- Membantu menginput data buku baru perpustakaan ke dalam website perpustakaan Universitas Pembangunan Jaya

Data Entry Analysis
Bagian Digital Marketing Tiket.com x Osee
Mei 2021 - November 2021

- Melakukan perbandingan harga hotel yang tertera di aplikasi tiket.com
- Menginput data harga hotel
- Melakukan Screenrecord harga hotel dalam aplikasi tersebut sebagai bukti.

Stock Opname
Bagian Keuangan di Universitas Pembangunan Jaya
Juli 2020 - Agustus 2020

- Membantu mencatat dan menghitung stock barang yang ada di Universitas Pembangunan Jaya
- Meminimalisir perbedaan antara catatan fisik dengan catatan pembukuan