

Universitas
Esa Unggul

Univers
Esa

DAFTAR LAMPIRAN

Universitas
Esa Unggul

Univers
Esa

LAMPIRAN A
SKALA KEPUASAN PELANGGAN SEBELUM UJI COBA

PENGANTAR PENGISIAN KUESIONER

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam

Saya Ayu Tri Rizki, mahasiswi fakultas psikologi Universitas Esa Unggul yang saat ini sedang melakukan penelitian tentang pengguna layanan jasa ojek *online* Gojek. Penelitian ini merupakan persyaratan untuk mencapai gelar sarjana Psikologi. Sehubungan dengan itu, saya meminta kesediaan anda untuk membantu penelitian saya dengan mengisi kuesioner ini. **Anda hanya perlu menjawab berdasarkan pengalaman anda dalam menggunakan layanan Gojek.**

Cara menjawabnya cukup sederhana, yaitu dengan memberikan tanda (√) disalah satu pilihan jawaban yang telah disediakan. Mohon agar anda bersedia memberikan pilihan jawaban yang sebenar-benarnya dan lengkap. Atas perhatian dan kesediaan anda saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Ayu Tri Rizki

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Jakarta,.....2019.

()

BERI TANDA (√) PADA PILIHAN YANG SESUAI

- ❖ Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
- ❖ Usia : _____ tahun
- ❖ Berapa lama anda menggunakan layanan Gojek
 - Kurang dari 6 bulan
 - 6 bulan sampai dengan 1 tahun
 - Lebih dari 1 tahun

Contoh :

Pernyataan	SS	S	TS	STS
Saya pengguna layanan Gojek	√			

Keterangan pilihan :

SS : Sangat Sesuai

S : Sesuai

TS : Tidak Sesuai

STS : Sangat Tidak Sesuai

KUESIONER SEBELUM UJI COBA

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya sering mendapatkan <i>driver</i> Gojek yang rapih dalam berpenampilan				
2	Saya merasa atribut keselamatan Gojek untuk pelanggannya sudah lengkap				
3	Menurut saya motor para <i>driver</i> Gojek cukup layak digunakan untuk berkendara				
4	Saya dan <i>driver</i> Gojek dapat berkomunikasi dengan mudah melalui aplikasi Gojek				
5	Biasanya saya menunggu cukup lama untuk menerima layanan dari Gojek				
6	Saya sering menemukan <i>driver</i> Gojek yang melakukan kesalahan dalam pemberian layanan				
7	Menurut saya layanan yang diberikan Gojek tidak sesuai dengan kenaikan harga				
8	Saya kecewa dengan pelayanan yang diberikan Gojek				
9	Saya merasa senang karena apabila terjadi kesalahan transaksi Gojek, uang dikembalikan 100 persen				
10	Saya merasa senang Gojek merespon dengan cepat setiap keluhan yang diberikan pelanggannya				
11	Saya merasa <i>driver</i> Gojek selalu cekatan dalam melayani keinginan pelanggannya				
12	Saya sering menemukan <i>driver</i> Gojek yang terlihat mencurigakan				
13	Saya sering menemukan <i>driver</i> Gojek yang melakukan pelanggaran lalulintas				
14	Saya mendapati <i>driver</i> gojek ugal-ugalan dalam berkendara				
15	Menurut saya banyak <i>driver</i> Gojek yang tidak sopan dalam memberikan layanan				
16	<i>Driver</i> Gojek mampu membuat saya merasa nyaman				
17	Saya menilai bahwa <i>driver</i> Gojek dapat berkomunikasi dengan sopan				
18	Menurut saya <i>driver</i> Gojek sangat memperhatikan kenyamanan pelanggannya				

19	Saya menilai <i>driver</i> Gojek sangat mengerti kebutuhan setiap pelanggannya				
20	Saya mendapati <i>driver</i> Gojek mengabaikan kerapihan dan kebersihan atributnya				
21	Saya mendapati <i>driver</i> Gojek lupa membawa atribut keselamatan untuk pelanggannya				
22	Saya sering mendapati kendaraan <i>driver</i> Gojek mengalami masalah ketika sedang menjalankan tugasnya				
23	Saya terganggu karena aplikasi Gojek sering mengalami <i>error</i>				
24	<i>Driver</i> Gojek cepat datang ketika saya melakukan <i>order</i> layanan apapun				
25	Menurut saya pelayanan Gojek dilakukan secara akurat tanpa kesalahan				
26	Menurut saya harga layanan Gojek sesuai dengan pelayanan yang diberikan				
27	Secara keseluruhan saya puas dengan pelayanan yang diberikan Gojek				
28	Saya merasa Gojek sering mengabaikan layanan yang dinilai belum maksimal				
29	Saya mengalami kerugian cukup besar atas kesalahan yang dilakukan pihak Gojek				
30	Saya merasa pihak Gojek selalu mengabaikan setiap keluhan yang diberikan pelanggannya				
31	Saya melihat <i>driver</i> Gojek cuek dengan keinginan pelanggannya				
32	Menurut saya <i>driver</i> Gojek terlihat cukup meyakinkan untuk dapat memberikan layanan sesuai harapan				
33	Kebanyakan <i>driver</i> Gojek yang saya <i>order</i> selalu mentaati aturan berlalulintas sesuai ketentuan				
34	Menurut saya <i>driver</i> Gojek mengetahui tata cara berkendara yang baik dan benar				
35	Saya merasa <i>driver</i> Gojek tidak ramah kepada pelanggannya				
36	Saya merasa pola komunikasi <i>driver</i> Gojek kurang baik				
37	<i>Driver</i> Gojek mengabaikan kenyamanan saya dalam menerima layanan				
38	Saya merasa <i>driver</i> Gojek kurang mampu memahami kebutuhan pelanggan				

39	Saya merasa <i>driver</i> Gojek bersih dan wangi				
40	Saya merasa <i>driver</i> Gojek memperhatikan kelengkapan <i>safety riding</i> (keamanan berkendara)				
41	Saya merasa kendaraan <i>driver</i> Gojek memenuhi standar kelayakan sehingga nyaman digunakan				
42	Saya mendapati Gojek melakukan kesalahan dalam memberikan layanan				
43	Menurut saya harga Gojek yang mahal tidak diimbangi dengan pelayanan yang berkualitas				
44	Setiap pelayanan yang ditawarkan belum cukup membuat saya puas				
45	Menurut saya Gojek menunjukkan perhatian dalam meningkatkan kualitas pemberian layanan				
46	Menurut saya Gojek bertanggung jawab pada setiap kerugian pelanggannya jika terjadi kesalahan dalam pemberian layanan				
47	Saya merasa ketika terjadi masalah, Gojek segera mengambil langkah untuk mengatasinya				
48	Saya kagum dengan <i>driver</i> Gojek karena mereka sigap dalam memberikan layanan				
49	Saya meragukan bahwa <i>driver</i> Gojek dapat diandalkan				
50	Saya meragukan pelayanan dari Gojek				
51	Saya merasa banyak <i>driver</i> Gojek yang tidak menguasai jalan-jalan di Jakarta				
52	Saya merasa <i>driver</i> Gojek tahu cara menempatkan diri dalam berkomunikasi dengan pelanggan				
53	Saya merasa <i>driver</i> Gojek sangat memperdulikan kondisi pelanggannya dalam memberikan pelayanan				
54	Menurut saya <i>driver</i> Gojek dapat memenuhi setiap kebutuhan pelanggannya				
55	Saya merasa atribut yang digunakan <i>driver</i> Gojek terlihat kotor ketika bertugas				
56	Saya mendapati <i>driver</i> Gojek yang mengabaikan penggunaan kelengkapan standar keamanan				
57	Banyak <i>driver</i> Gojek yang kendaraannya sudah cukup tua sehingga dirasa kurang nyaman digunakan				
58	Menurut saya aplikasi Gojek harus dilakukan pembenahan karena cenderung sulit digunakan				

59	Saya terkesan dengan kecepatan Gojek dalam memberikan layanan				
60	Saya merasa Gojek memberikan layanan sesuai dengan yang dibutuhkan pelanggannya				
61	Menurut saya pelayanan yang diberikan Gojek cukup berkualitas, sesuai dengan harga yang ditawarkan				
62	Saya merasa sangat puas setiap menggunakan layanan Gojek				
63	Menurut saya Gojek sering menolak untuk bertanggung jawab ketika terjadi kesalahan pemberian layanan				
64	Saya rasa tindakan Gojek dalam menanggapi masalah kurang memuaskan				
65	Saya sering mendapati <i>driver</i> Gojek yang memiliki wawasan luas tentang jalan-jalan di Jakarta				
66	Saya merasa <i>driver</i> Gojek selalu menghormati setiap pelanggannya				
67	Saya merasa canggung karena <i>driver</i> Gojek cenderung kaku				
68	Saya rasa <i>driver</i> Gojek sering membuka pembicaraan diluar aktivitas transaksi				
69	Saya menilai <i>driver</i> Gojek tidak memperdulikan kenyamanan pelanggannya				
70	Saya kesal karena <i>driver</i> Gojek tidak dapat banyak membantu				

LAMPIRAN B
SKALA KEPUASAN PELANGGAN SETELAH UJI COBA

KUESIONER SETELAH UJI COBA

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya sering mendapatkan <i>driver</i> Gojek yang rapih dalam berpenampilan				
2	Saya merasa atribut keselamatan Gojek untuk pelanggannya sudah lengkap				
3	Menurut saya motor para <i>driver</i> Gojek cukup layak digunakan untuk berkendara				
4	Saya dan <i>driver</i> Gojek dapat berkomunikasi dengan mudah melalui aplikasi Gojek				
5	Biasanya saya menunggu cukup lama untuk menerima layanan dari Gojek				
6	Menurut saya layanan yang diberikan Gojek tidak sesuai dengan kenaikan harga				
7	Saya kecewa dengan pelayanan yang diberikan Gojek				
8	Saya merasa senang Gojek merespon dengan cepat setiap keluhan yang diberikan pelanggannya				
9	Saya merasa <i>driver</i> Gojek selalu cekatan dalam melayani keinginan pelanggannya				
10	Saya sering menemukan <i>driver</i> Gojek yang melakukan pelanggaran lalulintas				
11	Menurut saya banyak <i>driver</i> Gojek yang tidak sopan dalam memberikan layanan				
12	<i>Driver</i> Gojek mampu membuat saya merasa nyaman				
13	Saya menilai bahwa <i>driver</i> Gojek dapat berkomunikasi dengan sopan				
14	Menurut saya <i>driver</i> Gojek sangat memperhatikan kenyamanan pelanggannya				
15	Saya menilai <i>driver</i> Gojek sangat mengerti kebutuhan setiap pelanggannya				
16	Saya mendapati <i>driver</i> Gojek lupa membawa atribut keselamatan untuk pelanggannya				
17	Saya sering mendapati kendaraan <i>driver</i> Gojek mengalami masalah ketika sedang menjalankan				

	tugasnya				
18	Menurut saya pelayanan Gojek dilakukan secara akurat tanpa kesalahan				
19	Menurut saya harga layanan Gojek sesuai dengan pelayanan yang diberikan				
20	Secara keseluruhan saya puas dengan pelayanan yang diberikan Gojek				
21	Saya merasa Gojek sering mengabaikan layanan yang dinilai belum maksimal				
22	Saya mengalami kerugian cukup besar atas kesalahan yang dilakukan pihak Gojek				
23	Saya merasa pihak Gojek selalu mengabaikan setiap keluhan yang diberikan pelanggannya				
24	Saya melihat <i>driver</i> Gojek cuek dengan keinginan pelanggannya				
25	Menurut saya <i>driver</i> Gojek terlihat cukup meyakinkan untuk dapat memberikan layanan sesuai harapan				
26	Kebanyakan <i>driver</i> Gojek yang saya <i>order</i> selalu mentaati aturan berlalulintas sesuai ketentuan				
27	Menurut saya <i>driver</i> Gojek mengetahui tata cara berkendara yang baik dan benar				
28	Saya merasa <i>driver</i> Gojek tidak ramah kepada pelanggannya				
29	Saya merasa pola komunikasi <i>driver</i> Gojek kurang baik				
30	<i>Driver</i> Gojek mengabaikan kenyamanan saya dalam menerima layanan				
31	Saya merasa <i>driver</i> Gojek kurang mampu memahami kebutuhan pelanggan				
32	Saya merasa <i>driver</i> Gojek bersih dan wangi				
33	Saya merasa <i>driver</i> Gojek memperhatikan kelengkapan <i>safety riding</i> (keamanan berkendara)				
34	Saya mendapati Gojek melakukan kesalahan dalam memberikan layanan				
35	Menurut saya harga Gojek yang mahal tidak diimbangi dengan pelayanan yang berkualitas				
36	Setiap pelayanan yang ditawarkan belum cukup membuat saya puas				
37	Menurut saya Gojek menunjukkan perhatian dalam meningkatkan kualitas pemberian layanan				

38	Saya merasa ketika terjadi masalah, Gojek segera mengambil langkah untuk mengatasinya				
39	Saya kagum dengan <i>driver</i> Gojek karena mereka sigap dalam memberikan layanan				
40	Saya meragukan bahwa <i>driver</i> Gojek dapat diandalkan				
41	Saya meragukan pelayanan dari Gojek				
42	Saya merasa banyak <i>driver</i> Gojek yang tidak menguasai jalan-jalan di Jakarta				
43	Saya merasa <i>driver</i> Gojek sangat memperdulikan kondisi pelanggannya dalam memberikan pelayanan				
44	Menurut saya <i>driver</i> Gojek dapat memenuhi setiap kebutuhan pelanggannya				
45	Saya mendapati <i>driver</i> Gojek yang mengabaikan penggunaan kelengkapan standar keamanan				
46	Banyak <i>driver</i> Gojek yang kendaraannya sudah cukup tua sehingga dirasa kurang nyaman digunakan				
47	Saya terkesan dengan kecepatan Gojek dalam memberikan layanan				
48	Saya merasa Gojek memberikan layanan sesuai dengan yang dibutuhkan pelanggannya				
49	Menurut saya pelayanan yang diberikan Gojek cukup berkualitas, sesuai dengan harga yang ditawarkan				
50	Saya merasa sangat puas setiap menggunakan layanan Gojek				
51	Menurut saya Gojek sering menolak untuk bertanggung jawab ketika terjadi kesalahan pemberian layanan				
52	Saya rasa tindakan Gojek dalam menanggapi masalah kurang memuaskan				
53	Saya sering mendapati <i>driver</i> Gojek yang memiliki wawasan luas tentang jalan-jalan di Jakarta				
54	Saya merasa <i>driver</i> Gojek selalu menghormati setiap pelanggannya				
55	Saya menilai <i>driver</i> Gojek tidak memperdulikan kenyamanan pelanggannya				
56	Saya kesal karena <i>driver</i> Gojek tidak dapat banyak membantu				

LAMPIRAN C
DATA FREKUENSI RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

		Jenis_kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	50	50.0	50.0	50.0
	Perempuan	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. Usia

		usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Remaja	9	9.0	9.0	9.0
	Dewasa Awal	91	91.0	91.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

3. Lamanya Menggunakan "Gojek"

		Lama_menggunakan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari 6 bulan	12	12.0	12.0	12.0
	6 bulan - 1 tahun	23	23.0	23.0	35.0
	Lebih dari 1 tahun	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN D
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. Sebelum Uji Coba

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.950	.956	70

Item-Total Statistics

	Corrected Item-Total Correlation
K1	.518
K2	.591
K3	.664
K4	.669
K5	.405
K6	.250
K7	.408
K8	.524
K9	.019
K10	.471
K11	.623
K12	.094
K13	.347
K14	.267
K15	.464
K16	.533
K17	.477
K18	.642
K19	.573
K20	.118
K21	.539
K22	.591
K23	.298

K24	.058
K25	.567
K26	.459
K27	.621
K28	.498
K29	.441
K30	.520
K31	.678
K32	.527
K33	.334
K34	.454
K35	.693
K36	.648
K37	.589
K38	.593
K39	.400
K40	.563
K41	.260
K42	.554
K43	.486
K44	.709
K45	.571
K46	-.181
K47	.465
K48	.375
K49	.539
K50	.679
K51	.491
K52	.144
K53	.692
K54	.662
K55	.221
K56	.674
K57	.443
K58	.271
K59	.549
K60	.718
K61	.553
K62	.608
K63	.774
K64	.606

K65	.397
K66	.658
K67	.221
K68	.092
K69	.579
K70	.554

2. Putaran Kedua

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.960	.964	56

Item-Total Statistics

	Corrected Item-Total Correlation
K1	.530
K2	.571
K3	.637
K4	.664
K5	.382
K7	.415
K8	.495
K10	.486
K11	.627
K13	.338
K15	.430
K16	.568
K17	.493
K18	.661
K19	.617
K21	.512
K22	.561
K25	.587
K26	.492
K27	.646
K28	.518
K29	.403
K30	.503
K31	.658
K32	.546
K33	.385
K34	.478
K35	.666
K36	.644
K37	.593

K38	.562
K39	.415
K40	.567
K42	.586
K43	.490
K44	.711
K45	.603
K47	.475
K48	.385
K49	.546
K50	.693
K51	.486
K53	.713
K54	.696
K56	.664
K57	.456
K59	.544
K60	.706
K61	.549
K62	.610
K63	.780
K64	.601
K65	.437
K66	.687
K69	.546
K70	.528

LAMPIRAN E
UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		total
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	149.79
	Std. Deviation	7.364
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.089
	Negative	-.076
Test Statistic		.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.051 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

LAMPIRAN G
KATEGORISASI KEPUASAN PELANGGAN

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan	100	132	169	149.79	7.364
Valid N (listwise)	100				

LAMPIRAN H

DIMENSI DOMINAN KEPUASAN PELANGGAN

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tangible	100	21	39	28.52	3.518
Keandalan	100	26	42	35.31	2.922
Responsiveness	100	19	37	28.65	3.273
jaminan	100	20	33	26.29	2.337
emphaty	100	24	42	31.02	3.078
Valid N (listwise)	100				

dimensi_dominan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	32	32.0	32.0	32.0
2	18	18.0	18.0	50.0
3	14	14.0	14.0	64.0
4	21	21.0	21.0	85.0
5	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN I

CROSSTAB DIMENSI DOMINAN DENGAN KATEGORISASI

dimensi_dominan * kategorisasi Crosstabulation

Count

		kategorisasi		Total
		Puas	Tidak puas	
dimensi_dominan	Bukti fisik	13	19	32
	Keandalan	10	8	18
	Daya tanggap	7	7	14
	Jaminan	11	10	21
	Empaty	11	4	15
Total		52	48	100

LAMPIRAN J

CROSSTAB DIMENSI DOMINAN DENGAN JENIS KELAMIN

dimensi_dominan * jenis_kelamin Crosstabulation

Count

		jenis_kelamin		Total
		Laki-laki	Perempuan	
dimensi_dominan	Bukti fisik	8	24	32
	Keandalan	10	8	18
	Daya tanggap	9	5	14
	Jaminan	12	9	21
	Empaty	11	4	15
Total		50	50	100

LAMPIRAN K
TABULASI SILANG

1. Crosstab jenis kelamin dengan kepuasan pelanggan

Jenis_kelamin * total Crosstabulation

Count

		total		Total
		Puas	Tidak Puas	
Jenis_kelamin	Laki-laki	31	19	50
	Perempuan	15	35	50
Total		46	54	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	10.306 ^a	1	.001		
Continuity Correction ^b	9.058	1	.003		
Likelihood Ratio	10.496	1	.001		
Fisher's Exact Test				.002	.001
Linear-by-Linear Association	10.203	1	.001		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 23.00.

b. Computed only for a 2x2 table

2. Crosstab usia dengan kepuasan pelanggan

usia * total Crosstabulation

Count		total		Total
		Puas	Tidak Puas	
usia	Remaja	5	4	9
	Dewasa awal	41	50	91
Total		46	54	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.364 ^a	1	.547		
Continuity Correction ^b	.064	1	.801		
Likelihood Ratio	.362	1	.547		
Fisher's Exact Test				.729	.398
Linear-by-Linear Association	.360	1	.549		
N of Valid Cases	100				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.14.

b. Computed only for a 2x2 table

3. Crosstab lamanya menggunakan “Gojek” dengan kepuasan pelanggan

lama_menggunakan_Gojek * total Crosstabulation

Count

		total		Total
		Puas	Tidak Puas	
lama_menggunakan_Gojek	Kurang dari 6 bulan	8	4	12
	6 bulan - 1 tahun	8	15	23
	Lebih dari 1 tahun	30	35	65
Total		46	54	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.229 ^a	2	.199
Likelihood Ratio	3.268	2	.195
Linear-by-Linear Association	.462	1	.497
N of Valid Cases	100		

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.52.