

LAMPIRAN

Kuisisioner Penelitian :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Gojek Indonesia Pada Mahasiswa STIE Malangkecewara Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi.

Dengan Hormat,

Saya Kufron Makmun (K.2018.1.34653) Mahasiswa Manajemen STIE Malangkecewara Malang. Dalam hal ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul yang tercantum di atas untuk Tugas Akhir sebagai syarat tempuh gelar S1 Manajemen STIE Malangkecewara. Adapun kriteria responden yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa STIE Malangkecewara yang aktif berorganisasi mengikuti UKM
2. Pengguna jasa Gojek Indonesia minimal 2 kali pemesanan

Email :

Nama :

Usia : 1. 17 Tahun – 19 Tahun

2. 20 Tahun – 22 Tahun

3. > 22 Tahun

Jenis Kelamin : 1. Laki-Laki

2. Perempuan

Mahasiswa STIE Malangkecewara Angkatan : 1. 2017

2. 2018

3. 2019

4. 2020

5. 2021

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	Kualitas Pelayanan : Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkatan baik atau buruknya penilaian pelanggan yang hakekatnya tidak berwujud dan tidak terikat oleh suatu produk atau jasa.					
1	Pelayanan yang diberikan tidak pernah mengecewakan dan terkesan sangat nyaman.					
2	Kecepatan dan ketepatan waktu yang disampaikan sangat akurat.					
3	Cara berkomunikasi sangat sopan dan ramah sesuai standar perusahaan.					
4	Memberikan perhatian sepenuh hati dan solusi atas keluhan pelanggan.					
5	Penampilan rapih dan fasilitas yang disediakan sangat lengkap.					
	Kepuasan Konsumen : Kepuasan konsumen dapat mencerminkan tanggapan pelanggan yang membandingkan kinerja suatu produk atau jasa dengan hasil yang diharapkan pelanggan.					
6	Kelengkapan produk atau jasa tersedia di aplikasi Gojek.					
7	Harga yang ditawarkan terjangkau lebih murah.					
8	Kesediaan karyawan dalam membantu dan merespon pertanyaan pelanggan.					
9	Mampu mengendalikan situasi saat berkomunikasi dengan pelanggan.					
10	Proses untuk memesan sangat mudah dan praktis.					
	Loyalitas Konsumen : Loyalitas konsumen merupakan suatu perilaku yang ditunjukkan oleh konsumen dalam bentuk melakukan pembelian secara konsisten dan didasarkan pada unit pengambilan keputusan.					

11	Saya sering menggunakan Gojek untuk kebutuhan sehari-hari.					
12	Tidak hanya untuk transportasi online, saya juga menggunakan Gojek untuk memesan makanan.					
13	Saya akan menyatakan pernyataan baik/positif mengenai Gojek kepada orang lain.					
14	Saya lebih memilih aplikasi Gojek dibandingkan dengan aplikasi lain.					

TABEL TABULASI

[illegible]

16	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3
18	4	3	4	4	4	5	3	3	3	5	2	4	4	4
19	5	4	5	4	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
23	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5
25	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
28	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
29	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5
30	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4
32	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
33	5	3	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5	3	3

34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3
35	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3
40	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4
41	5	5	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3
42	4	4	3	3	5	3	3	4	3	3	5	5	4	4
43	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3
44	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
47	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5
48	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3
49	5	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
51	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4

52	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3
53	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5
54	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	4	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	3
60	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	5	3	4	3	4	5	3	5	3	4	4	4
62	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
66	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3
67	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	2	4	4	4
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4

70	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
71	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
73	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4
74	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
76	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	3	3	4	3	5	2	4	4	5	2	5	5	3
80	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
82	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
83	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
86	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	3
87	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3

88	3	3	2	3	3	5	3	3	3	2	3	4	3	2
89	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3
90	4	3	3	2	4	2	3	4	2	2	3	4	4	2
91	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
92	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	3
93	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3
94	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3
95	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3
96	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4
97	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
98	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3
99	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3
100	3	4	4	4	2	5	3	2	4	4	2	4	4	2

DAFTAR LAMPIRAN SMARTPLS
Rekapitulasi Data Responden
Kualitas Pelayanan (X1)

Indikator	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	31	31%	49	49%	20	20%	0	0%	0	0%	4,11
X1.2	22	22%	53	53%	24	24%	1	1%	0	0%	3,96
X1.3	29	29%	55	55%	15	15%	1	1%	0	0%	4,12
X1.4	24	24%	58	58%	17	17%	1	1%	0	0%	4,06
X1.5	23	23%	48	48%	28	28%	1	1%	0	0%	3,93

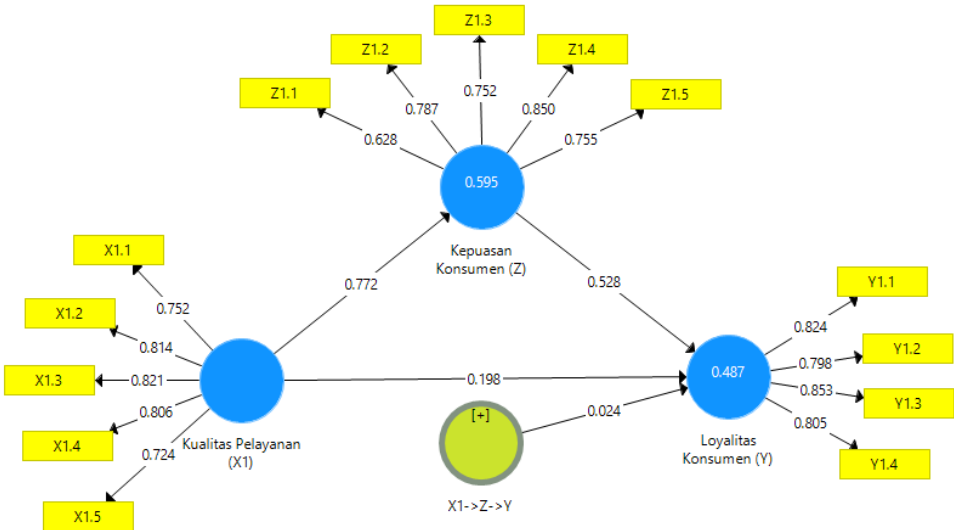
Kepuasan Konsumen (Z)

Indikator	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Z1.1	34	34%	50	50%	14	14%	2	2%	0	0%	4,16
Z1.2	18	18%	43	43%	36	46%	3	3%	0	0%	3,76
Z1.3	20	20%	54	54%	25	25%	1	1%	0	0%	3,93
Z1.4	22	22%	57	57%	20	20%	1	1%	0	0%	4,00
Z1.5	44	44%	44	44%	10	10%	2	2%	0	0%	4,30

Loyalitas Konsumen (Y)

Indikator	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y1.1	26	26%	36	36%	32	32%	6	6%	0	0%	3,82
Y1.2	44	44%	49	50%	7	7%	0	0%	0	0%	4,37
Y1.3	33	33%	51	51%	16	16%	0	0%	0	0%	4,17
Y1.4	23	23%	27	27%	45	45%	5	5%	0	0%	3,68

Hasil *Outer Model* Konstruk Reflektif



Keterangan:
Tahapan outer model digunakan untuk mengukur seberapa hubungan korelasi antara dua variabel atau lebih dengan cara mengevaluasi validitas dan reliabilitas suatu konstruk.

Nilai Outer Loading

Variabel	Item	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1) -> Kepuasan Konsumen (Z)	X1*Z	1,241	Valid
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,752	Valid
	X1.2	0,814	Valid
	X1.3	0,821	Valid
	X1.4	0,806	Valid
	X1.5	0,724	Valid
Kepuasan Konsumen (Z)	Z1.1	0,628	Valid
	Z1.2	0,787	Valid
	Z1.3	0,752	Valid
	Z1.4	0,850	Valid
	Z1.5	0,755	Valid
Loyalitas Konsumen (Y)	Y1.1	0,824	Valid
	Y1.2	0,798	Valid
	Y1.3	0,853	Valid
	Y1.4	0,805	Valid

Keterangan:
 Pada uji validitas konvergen di atas dapat dilihat pada nilai outer loading yang menunjukkan > 0,6 dinyatakan valid dan memenuhi syarat uji validitas konvergen.

Hasil Uji Validitas Diskriminan

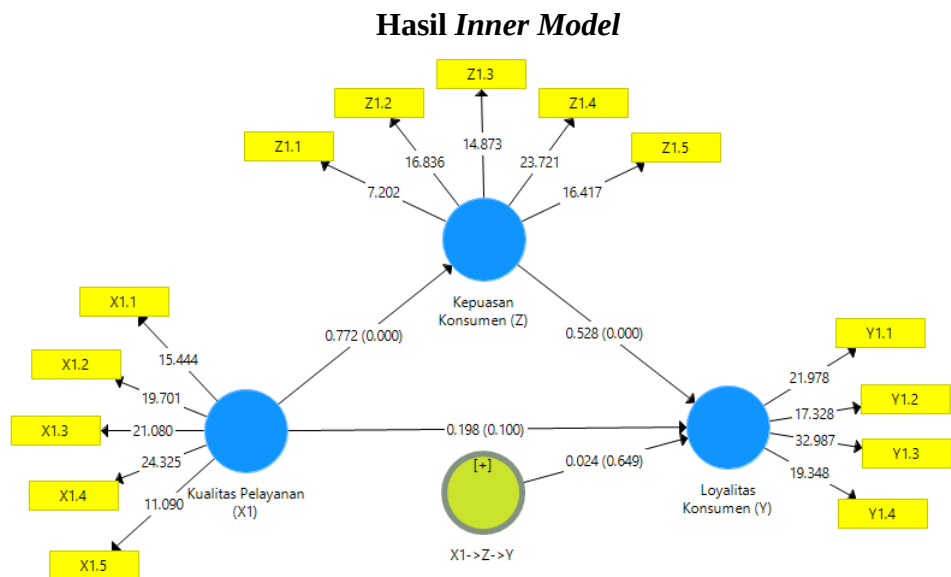
Variabel	AVE	Akar AVE	Kepuasan Konsumen	Kualitas Pelayanan	Loyalitas Konsumen
Kepuasan Konsumen	0,574	0,758	0,758		
Kualitas Pelayanan	0,615	0,784	0,772	0,784	
Loyalitas Konsumen	0,673	0,820	0,686	0,610	0,820
X1->Z->Y	1,000	1,177	1,177	1,158	1,000

Keterangan:
 Pada uji validitas diskriminan di atas dapat dilihat bahwa nilai AVE dinyatakan valid karena telah memenuhi kriteria yaitu > 0,5 dan lebih besar dari nilai konstruk lainnya.

Hasil Composite Reliability dan Cronbach Alpha

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,889	0,843	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Z)	0,870	0,812	Reliabel
Loyalitas Konsumen (Y)	0,892	0,838	Reliabel
X1->Z->Y	1,000	1,000	Reliabel

Keterangan:
 Pada uji reliabilitas terdapat dua model pengujian yaitu composite reliability dan cronbach alpha. Dapat dilihat pada tabel di atas bahwa nilai reliabilitas dikatakan reliabel jika memenuhi kriteria > 0,7.



Keterangan:
 Dapat dilihat pada gambar di atas, nilai signifikasi X1 terhadap Y yaitu 0,100 > 0,05 yang berarti ditolak, X1 terhadap Z yaitu 0,000 < 0,05 yang berarti diterima, Z terhadap Y yaitu 0,000 < 0,05 yang berarti diterima, dan X1 terhadap Y dimediasi Z yaitu 0,649 yang berarti ditolak.

Hasil Perhitungan R²

Variabel	<i>R-square</i> (R ²)
Kepuasan Konsumen (Z)	0,595
Loyalitas Konsumen (Y)	0,487

Keterangan:
 Dapat dilihat pada tabel yang menunjukkan bahwa nilai *R-square* adalah 0,595 dan 0,486 sehingga dapat dikatakan data moderat karena > 0,33.

Hasil Perhitungan Q-square

$$\begin{aligned}
 Q^2 &= 1 - (1 - R^2_1)(1 - R^2_2) \\
 Q^2 &= 1 - (1 - 0,595) (1 - 0,487) \\
 &= 1 - (0,405) (0,513) \\
 &= 0,792
 \end{aligned}$$

Keterangan:

Hasil dari perhitungan *Q-square* dengan nilai sebesar 0,792 atau 79,2%, dapat dikatakan bahwa *Q-square* dapat menjelaskan informasi yang terkandung dalam keragaman data yang ada dalam model sebesar 79,2%. Sisanya sebesar (100-79,2) yaitu 20,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian.

Titik Presentase Distribusi t (df = 81-120)

Pr df	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.5	0.2	0.1	0.05	0.02	0.01	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.6379	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.6632	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.1889
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.6322	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.3685	2.63157	3.18327
91	0.6772	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.6614	1.9858	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.677	1.29025	1.66055	1.98447	2.365	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.1746
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.6769	1.28991	1.65993	1.9835	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.3631	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.6595	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.9826	2.36204	2.62301	3.1689
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.3617	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.2893	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.6587	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.3601	2.62044	3.1646
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.3598	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.3595	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.6581	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198

117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.6185	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.9801	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Keterangan:
 Pada t-tabel di atas dengan nilai signifikasi 0,05 dan jumlah sampel 100 responden dapat diketahui nilai t-tabel yang digunakan yaitu 1,66088.

Hasil Path Coefficients

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Standard Error (STERR)</i>	<i>T-Statistics (O/STERR)</i>	Keterangan	Hasil Uji Hipotesis
X1 -> Y	0,198	0,100	1,646	Tidak Berpengaruh Signifikan	H1 Ditolak
X1 -> Z	0,772	0,000	16,408	Berpengaruh Positif Signifikan	H2 Diterima
Z -> Y	0,528	0,000	4,453	Berpengaruh Positif Signifikan	H3 Diterima
X1 -> Z -> Y	0,024	0,649	0,456	Tidak Berpengaruh Signifikan	H4 Ditolak

Keterangan:
 Hasil X1 -> Y , *Original Sample* menunjukkan 0,198, dengan *T-Statistics* 1,646 < t-tabel yaitu 1,66, dan nilai signifikasi 0,100 > 0,05.
 Hasil X1 -> Z , *Original Sample* menunjukkan 0,772, dengan *T-Statistics* 16,408 > t-tabel yaitu 1,66, dan nilai signifikasi 0,000 > 0,05.
 Hasil Z -> Y , *Original Sample* menunjukkan 0,528, dengan *T-Statistics* 4,453 > t-tabel yaitu 1,66, dan nilai signifikasi 0,000 > 0,05.
 Hasil X1 -> Z -> Y , *Original Sample* menunjukkan 0,024, dengan *T-Statistics* 0,456 < t-tabel yaitu 1,66, dan nilai signifikasi 0,649 > 0,05.