

# LAMPIRAN

## Lampiran 1: Kuesioner

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN AKUTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)  
MALANGKUCUÇWARA MALANG  
2023**

**Kepada Mahasiswa/I,**

Perkenalkan saya Patrick Prada Justisia, Mahasiswaa Jurusan Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkucecwara Malang. Saat ini saya sedang menyelesaikan tugas akhir dan menyelesaikan studi Strata Satu (S1) berupa skripsi dengan judul "**Pengaruh Digital Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Daya Saing Sebagai Mediasi Dalam Jasa Transportasi Online Grab**". Penelitian dilakukan di Kota Malang lebih spesifiknya STIE Malangkucecwara Malang.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya bermaksud untuk meminta waktu ditengah kesibukan teman-teman mahasiswa/i untuk ketersediaannya menjawab kuesioner penelitian ini. Jawaban yang teman-teman berikan sangat membantu suksesnya penelitian ini.

Seluruh informasi hanya digunakan untuk kepentingan penelitian, sehingga dijaga kerahasiaannya. Atas kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

**Hormat Saya,**

**Patrick Prada Justisia**

## 1. Identitas Responden

- A. Nama Lengkap : .....
- B. Jenis Kelamin : (Laki-laki/Perempuan)
- C. Pengguna Aplikasi : (Ya/Tidak)

## 2. Petunjuk Pengisian

Bacalah setiap pernyataan dengan seksama, kemudian pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan anda saat ini.

Adapun pilihan jawaban tersebut sebagai berikut:

- 1: Sangat Tidak Setuju (STS) (1 poin)
- 2: Tidak Setuju (TS) (2 poin)
- 3: Netral (N) (3 poin)
- 4: Setuju (S) (4 poin)
- 5: Sangat Setuju (SS) (5 poin)

Tidak ada jawaban yang salah dalam menjawab pernyataan ini sehingga diharapkan anda dapat menjawab dengan jujur.

No.	Uraian Pertanyaan	Pendapat Responden				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Digital Marketing</b>						
1	Saya sering menjumpai iklan Grab di berbagai sosial media					
2	Saya tertarik untuk membaca iklan Grab di sosial media					
3	Informasi yang berada di dalam iklan Grab terpercaya					
4	Iklan Grab yang berada di berbagai sosial media memiliki tampilan yang menarik					
5	Informasi dari iklan Grab tidak mengandung unsur SARA					
6	Iklan Grab yang berada di berbagai sosial media memiliki informasi yang mudah dimengerti					
<b>Kualitas Pelayanan</b>						
1	Pelayanan dalam aplikasi Grab mudah dimengerti					
2	Layanan customer service dalam aplikasi Grab cepat dan tepat					
3	Aplikasi Grab menjamin keamanan data pelanggan					
4	Penanganan keluhan dari pelanggan sudah baik					
5	Driver dari aplikasi Grab membarikan pelayanan yang ramah					
<b>Daya Saing</b>						
1	Produk layanan yang disediakan oleh Grab memiliki keunikan dibanding aplikasi lain					
2	Semua layanan yang disediakan oleh Grab sangat membantu dalam kehidupan sehari - hari					
3	Aplikasi Grab sering memberikan diskon kepada pelanggan					
<b>Kepuasan Pelanggan</b>						
1	Semua layanan yang diberikan oleh Grab memenuhi ekspektasi saya					
2	Saya lebih sering memakai aplikasi Grab daripada aplikasi yang lainnya					
3	Saya merekomendasikan aplikasi Grab kepada orang lain					
4	Saya merasa puas atas pelayanan dan promosi yang diberikan driver sehingga saya tetap menggunakan kembali aplikasi Grab					

Lampiran 1. 1 Kuesioner

## Lampiran 2. Variabel Operasional Dan Indikator Empiris

### Lampiran 2. 1 Variabel Operasional dan Indikator Empiris

Variabel	Definisi variable	Indikator variabel	Skala pengukuran
<i>Digital Marketing</i>	Kegiatan penggunaan internet dan teknologi interaktif lain untuk membuat dan menghubungkan informasi antara perusahaan dan konsumen yang telah teridentifikasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cost</li> <li>2. Incentive Program</li> <li>3. Site Design</li> <li>4. Interactive,</li> </ol>	<i>Likert</i> (kuesioner)
Kualitas Pelayanan	Suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reliability</li> <li>2. Responsiveness</li> <li>3. Jaminan</li> <li>4. Attention</li> <li>5. Empati</li> </ol>	<i>Likert</i> (kuesioner)
Kepuasan Pelanggan	Suatu proses penyelesaian masalah yang terdiri dari menganalisa atau pengenalan kebutuhan dan keinginan, pencairan, informasi, penilaian, sumber sumber seleksi terhadap alternatif pembelian,	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemantapan sebuah produk</li> <li>2. Kebiasaan dalam membeli sebuah produk</li> <li>3. Memberikan rekomendasi kepada orang lain.</li> <li>4. Melakukan pembelian ulang</li> </ol>	<i>Likert</i> (kuesioner)

	dan perilaku setelah pembelian.		
Daya Saing	Menurut Porter (2008:292) mendefinisikan daya saing adalah kemampuan atau keunggulan yang dipergunakan untuk bersaing pada pasar tertentu. Daya saing ini diciptakan melalui pengembangan terus menerus di semua lini dalam organisasi, utamanya disektor produksi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keunikan Produk</li> <li>2. Kualitas Produk</li> <li>3. Harga Bersaing</li> </ol>	<i>Likert</i> (kuesioner)

**Lampiran 3: Hasil Analisis Algorithm SmartPLS 3**  
Lampiran 3. 1 Path Coefficients

**Path Coefficients**

	Digital Marketing	Daya Saing (Mediasi)	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan
Digital Marketing		0.342	0.199	
Daya Saing (Mediasi)			0.389	
Kepuasan Pelanggan				
Kualitas Pelayanan		0.410	0.322	

### Lampiran 3. 2 Outer Loading

#### Outer Loadings

Matrix	Digital M...	Daya Sai...	Kepuasan...	Kualitas P...
x1q1	0.591			
x1q2	0.691			
x1q3	0.706			
x1q4	0.790			
x1q5	0.562			
x1q6	0.733			
x2q1				0.693
x2q2				0.810
x2q3				0.765
x2q4				0.791
x2q5				0.735
y1			0.801	
y2			0.771	
y3			0.701	
y4			0.780	
z1		0.871		
z2		0.855		
z3		0.861		

### Lampiran 3. 3 Outer Weights

#### Outer Weights

Matrix	Digital M...	Daya Sai...	Kepuasan...	Kualitas P...
x1q1	0.180			
x1q2	0.307			
x1q3	0.248			
x1q4	0.286			
x1q5	0.188			
x1q6	0.239			
x2q1				0.220
x2q2				0.322
x2q3				0.266
x2q4				0.253
x2q5				0.249
y1			0.362	
y2			0.311	
y3			0.264	
y4			0.366	
z1		0.367		
z2		0.384		
z3		0.408		

### Lampiran 3. 4 R Square

#### R Square

Matrix	R Square	R Square Adjusted
Daya Saing (Mediasi)	0.482	0.474
Kepuasan Pelanggan	0.645	0.636

### Lampiran 3. 5 F Square

#### f Square

Matrix	Digital Marketing	Daya Saing (Mediasi)	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan
Digital Marketing		0.115	0.051	
Daya Saing (Mediasi)			<b>0.221</b>	
Kepuasan Pelanggan				
Kualitas Pelayanan		<b>0.165</b>	0.127	

### Lampiran 3. 6 Construct Reliability dan Validity

#### Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	<i>f</i>
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	
Digital Marketing	<b>0.771</b>	<b>0.787</b>	<b>0.838</b>	
Daya Saing (Mediasi)	<b>0.827</b>	<b>0.829</b>	<b>0.897</b>	
Kepuasan Pelanggan	<b>0.764</b>	<b>0.774</b>	<b>0.849</b>	
Kualitas Pelayanan	<b>0.817</b>	<b>0.828</b>	<b>0.872</b>	

### Lampiran 3. 7 Inner Model

#### Inner Model

Matrix	Digital Marketing	Daya Saing (Mediasi)	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan
Digital M...		1	1	
Daya Sain...			1	
Kepuasan...				
Kualitas P...		1	1	

## Lampiran 4: Hasil Analisis Boothstrapping SmartPLS 3

### Lampiran 4. 1 Total Indirect Effects

#### Total Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias ...	Samples	Copy to Clipboard:	Excel Format	R Format
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O /STDEV)	P Values	
Digital Marketing -> Daya Saing (Mediasi)						
Digital Marketing -> Kepuasan Pelanggan	0.133	0.132	0.048	2.782	<b>0.006</b>	
Daya Saing (Mediasi) -> Kepuasan Pelanggan						
Kualitas Pelayanan -> Daya Saing (Mediasi)						
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pelanggan	0.160	0.160	0.062	2.591	<b>0.010</b>	

## Lampiran 4. 2 Specific Indirect Effects

**Specific Indirect Effects**

	Original Sample (O)	Sample Mean...	Standard Deviation...	T Statistics (O/STD...	P Values
Digital Marketing -> Daya Saing (Mediasi) -> Kepuasan Pelanggan	0.133	0.132	0.048	2.782	<b>0.006</b>
Kualitas Pelayanan -> Daya Saing (Mediasi) -> Kepuasan Pelanggan	0.160	0.160	0.062	2.591	<b>0.010</b>

## Lampiran 4. 3 Outer Loading

**Outer Loadings**

	Original Sampl...	Sample Mean...	Standard ...	T Statistic...	P Values
x1q1 <- Digital Marketing	0.591	0.581	0.096	6.146	<b>0.000</b>
x1q2 <- Digital Marketing	0.691	0.689	0.055	12.606	<b>0.000</b>
x1q3 <- Digital Marketing	0.706	0.705	0.058	12.198	<b>0.000</b>
x1q4 <- Digital Marketing	0.790	0.789	0.037	21.632	<b>0.000</b>
x1q5 <- Digital Marketing	0.562	0.565	0.057	9.901	<b>0.000</b>
x1q6 <- Digital Marketing	0.733	0.733	0.062	11.869	<b>0.000</b>
x2q1 <- Kualitas Pelayanan	0.693	0.687	0.064	10.774	<b>0.000</b>
x2q2 <- Kualitas Pelayanan	0.810	0.811	0.031	25.763	<b>0.000</b>
x2q3 <- Kualitas Pelayanan	0.765	0.762	0.063	12.084	<b>0.000</b>
x2q4 <- Kualitas Pelayanan	0.791	0.784	0.046	17.196	<b>0.000</b>
x2q5 <- Kualitas Pelayanan	0.735	0.738	0.051	14.514	<b>0.000</b>
y1 <- Kepuasan Pelanggan	0.801	0.796	0.040	20.107	<b>0.000</b>
y2 <- Kepuasan Pelanggan	0.771	0.772	0.050	15.457	<b>0.000</b>
y3 <- Kepuasan Pelanggan	0.701	0.698	0.059	11.851	<b>0.000</b>
y4 <- Kepuasan Pelanggan	0.780	0.777	0.042	18.500	<b>0.000</b>
z1 <- Daya Saing (Mediasi)	0.871	0.868	0.027	31.753	<b>0.000</b>
z2 <- Daya Saing (Mediasi)	0.855	0.854	0.035	24.622	<b>0.000</b>
z3 <- Daya Saing (Mediasi)	0.861	0.861	0.032	26.668	<b>0.000</b>

## Lampiran 5: Data Kuesioner

### Lampiran 5. 1 Data Kuesioner



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	
1	x1q1	x1q2	x1q3	x1q4	x1q5	x1q6	x2q1	x2q2	x2q3	x2q4	x2q5	y1	y2	y3	y4	z1	z2	z3	R
2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	2	4	2	5	4	3	2	1	2	4	2	4	3	4	2	3	4	3
4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	3	5	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4
10	5	3	5	4	5	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	1	3	3	3	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	2
12	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	3	3
13	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5	3	2	3	5	5
14	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1
15	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
17	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
22	3	2	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4
23	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2
24	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	1	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	2	2	2	4
26	4	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
29	5	5	3	5	5	3	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5
30	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
34	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3
37	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
38	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
39	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
40	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	4	5	3	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
42	5	1	4	5	5	5	5	5	1	5	5	2	4	4	5	1	4	4	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
47	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
48	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	3	3	3
49	3	3	4	1	4	5	2	3	3	3	5	1	1	1	3	4	2	4	2
50	5	3	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	4	2	3	1	2	3	3
51	4	1	3	1	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	1	1	3	3
52	3	3	4	5	5	5	5	1	4	1	5	3	5	2	5	3	3	5	5
53	4	4	3	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	4	4
54	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
55	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3
56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
58	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	
58	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
59	4	4	4	3	5	4	4	5	5	3	3	4	5	5	3	4	5	5	5
60	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
62	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
63	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
65	3	2	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4
66	3	3	4	4	1	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
67	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
68	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	2	2	2	3	2	2
69	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
70	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4
71	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2
72	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
73	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
74	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
76	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4
79	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4
80	4	4	3	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
84	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	3	4	4
85	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
92	5	4	4	5	5	5	4	3	4	2	4	3	5	4	4	3	4	4	4
93	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
95	3	4	4	4															

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4
113	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5
114	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	4	5
115	5	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	5	4	3	4	4	3
116	5	4	5	3	5	5	5	4	3	4	5	2	5	5	4	2	4	4
117	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
118	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
119	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3
120	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
122	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

## Lampiran 6: Foto Objek

### Lampiran 6. 1 Foto Objek

