

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, L. Y. (2016). Evaluasi Strategi Penetapan Harga Jual Dalam Bisnis Gourmet Land Cafe. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(1), 113.
- Andrianiyanti. (2019). Pengaruh Konflik Terhadap Performansi Kerja Pegawai Pada Pt Sinarmas Multifinance Cabang Sukabumi. *Pengaruh Konflik Terhadap Performansi Kerja Pegawai Pada Pt Sinarmas Multifinance Cabang Sukabumi*, 08(02).
<http://www.jurnal.stiepasim.ac.id/index.php/ekonomedia/article/view/27/16>
- Arianto, N. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3(2), 12.
<https://doi.org/10.32493/jpkpk.v3i2.4075>
- ariezarva. (2019). JURNAL EKONOMI. *Jurnal Ekonomi*, 1(3), 1–15.
- Aris. (2018). (6,017 > 1,983) Variabel Instagram T. 2, 1–9.
- Astutir, U. D., & Lestari, I. (2019). Dampak Pemasaran Online Terhadap Perilaku Pembelian Konsumen Studi Kasus Mahasiswa Ekonomi Angkatan 2017 Universitas Tidar Magelang. *Jurnal Online Mahasiswa Manajemen*, 1(1).
- Bauran, Analisis Faktor-faktor Terhadap, P. (2021). F. W. Mamonto., W. J. F. A. Tumbuan., M. H. Rogi. *PEMBELIAN PADA RUMAH MAKAN PODOMORO POIGAR DI ERA NORMAL BARU ANALYSIS OF MARKETING MIXED FACTORS (4P) ON PURCHASE DECISIONS AT PODOMORO POIGAR EATING HOUSE IN NEW NORMAL ERA* *Jurnal EMBA Vol. 9*(2), 110–121.
- Buddy, Tabroni, & Salim, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 186–191.
- Caroline. (2017). *Analisis pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan gojek di yogyakarta*.
- Cucu Sumartini, L., & Fajriany Ardining Tias, D. (2019). Analisis

Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3(2), 111–118. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v3i2.124>

- Dwi Andriya Efendi. (2017). JURNAL PENGARUH HARGA , LOKASI , DAN KUALITAS PELAYANAN KEDIRI Oleh : DWI ANDRIYA EFENDI Dibimbing oleh : *Jurnal Ekonomi*, 01(09).
- Fajar Tri Hermawan. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Motor Honda Di Komplek Graha Indah Bekasi. *STIE Indonesia*, 53(9), 1689–1699.
- Firdiyansyah, Indra. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam*, 1, 1–9. Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan *Dosen
- Firmansyah. (2020). Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1). *Library.Walisongo.Ac.Id*. <http://library.walisongo.ac.id/digilib/files/disk1/90/jtptiain-gdl-pujilestar-4469-1-skripsi-p.pdf>
- Fitria. (2013). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Hakim, R. H., & Idris. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Konsumen Serta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian (Studi kasus pada Go-Ride di Kota Bandung). *Diponegoro Journal of Management*, 6(1), 1–11.
- Harsanto, L., & Hidayat, W. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Pada Ukm Martabak Mas Ipung Di Perumahan Plamongan Indah Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(3), 340–351.
- Kastamutuwardhani, D., & Khairunnisa. (2019). Pengaruh Profitabilitas, Leverage, dan Ukuran Perusahaan Terhadap Pengungkapan CSR (Studi Kasus pada Perusahaan yang

- Terdaftar pada Indeks SRI-Kehati tahun 2013-2017). *Jurnal Akuntansi, Audit, Dan Sistem Informasi Akuntansi*, 3(2), 269–286.
- Kirana, L. A. A. (2017). Pengaruh Penerapan E-SPT, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan SPT (Di KPP Pratama Wates). *Jurnal Ekonomi*, 2(2), 1–13.
- Nawarini, A. (2012). Peningkatan Citra Dan Kepercayaan Masyarakat Pada Rumah Sakit Milik. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 1, 31–44.
- Noeraini, I. A. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(5), 1–17.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201–212.
<https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>
- Oktarini, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek Di Kota Tangerang. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 6(2), 10. <https://doi.org/10.32493/skr.v6i2.3305>
- Pratama. (2020). *Program Studi Manajemen*. 21(1), 1–9.
- Purnomo, E., & Suhendra, E. S. (2020). Analisis masa kerja dan promosi terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 5(1), 32–43.
<https://doi.org/10.29407/nusamba.v5i1.13801>
- Radja; Rialdo; Riska. (2020). Strategi Komunikasi Pemasaran Kedai Kopi Kaman Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, Vol. 1, No(1), 50.
- Rahayu, P. F., & Riana, D. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online (Gojek) Pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang. *Jurnal Akuntanika*, 6(1), 46–54.
- Rezha Devi Anggreini, S. (2017). Metadata, citation and similar papers at core.ac.uk 104 |. *Jurnal EkonomiEkonomi*, 7(1), 104–126.

- Rowiyani. (2020). Citra Merek, Harga Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mie Instan Merek Indomie Di Minimarket Indomart Kecamatan Banjarsari, Kota Surakarta. *Jurnal of Marketing and Commerce*, 5(1), 60–69.
- Sany, S. Y., Kuncorosidi, & Sopiawadi, M. (2020). Quality Analysis of Service with Servqual (Service Quality) Method in Tini Cake Catering & Cookies. *Diskursus Ilmu Manajemen STIESA (Dimensia)*, 17(1), 14–25.
- Septi Murdyastuti, M., & Theresia Emawati, M. S. (2017). *Pembimbing II PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI*. 11(1), 92–105.
- Setiawan, D., & Setiawan, I. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Servis (Studi Kasus AHASS Kenari Motor). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 3(1), 93–107.
- Siahaan, & Raymond. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Grab Di Kota Batam. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 6(2), 248.
- Simarmata, H. M. P. (2018). *Peningkatan Kualitas Layanan untuk Kepuasan Pelanggan Hotel*. 43–51.
<https://doi.org/10.31227/osf.io/54xru>
- Soeprajitno, E. D. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus pada Konsumen Stand Pakaian Pasar Tradisional Bandar Kediri). *Jur Nal Ekonomi Bisni S*, 4(2), 298–315.
- Soleh, A. N., Harini, C., & Djamaludin. (2018). The Effect of Service Quality, Price and Trust to Customer Satisfaction Users of Transportation Services Online Ojek. *Jurnal Ekonomi Bisnis*.
- Sopian, D., & Suwartika, W. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *JSMA (Jurnal Sains Manajemen Dan Akuntansi)*, 11(2), 40–53.
<https://doi.org/10.37151/jsma.v11i2.5>
- Syahronica, G., & Ruhana. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan

- Stres Kerja Terhadap Turnover Intention. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 20(1), 1.
- Syarif, A., & Widodo, A. (2020). Konsumen Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Important Performance Analysis (IPA) Pada Bengkel Auto2000 Asia Afrika Bandung, Universitas Telkom Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(3), 685–701.
- Triastuti RJ, F., & Ferdinand, A. T. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi Penjualan Terhadap Minat beli Ulang Konsumen (Studi Pada Buket Koffee+JazzSemarang. *Diponegoro Journal of Management*, 1(1), 1–13.
- Wardani, tri ulfa. (2017). *Pengaruh Kulaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis jasa Transportasi Gojek*.
- Widodo, A. S., & Wardani, S. (2020). Pengaruh Promosi Dan Penetapan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Cendo. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3(2), 62.
<https://doi.org/10.32493/jpkpk.v3i2.4496>
- Willy, W. (2018). Analisis Fashion Brand Terhadap Perilaku Konsumen Wanita Pengguna Sosial Media Di Surabaya Barat. *Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 3(April).
- Yulianto, A. R. (2018). Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Ekonomi*, 20(2), 241–258.
<http://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/1/article/view/448/444>
- Zainal Abidin, S., & Purbawanto, 2015. (2015). Pemahaman Siswa Terhadap Pemanfaatan Media Pembelajaran Berbasis Livewire Pada Mata Pelajaran Teknik Listrik Kelas X Jurusan Audio Video Di Smk Negeri 4 Semarang. *Edu Elekrika Journal*, 4(1), 38–49.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Ahmad Mukarrotul Al Anshori
NIM / Program Studi : 171500018 / Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Jasa Transportasi Online Golek Di Surabaya.
Tanggal Ujian Skripsi : 09 Juli 2021
Penguji : 1. Moch. Munir Rachman, Dcs., Ec., M.Si., Dr.
2. Sutarna Wisnu Dyatmika S.E., M.M

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji	
1	09 Juli 2021	Judul Disisih tanda koma		
2	09 Juli 2021	Rumusan Masalah tidak perlu di latarbelakang		
3	09 Juli 2021	Penelitian di Surabaya atau bagian kecil		
4	09 Juli 2021	Halaman 49, kata "karena" tidak bisa dandan		
5				
6				
7				

Penguji I,

Moch. Munir Rachman, Dcs., Ec., M.Si., Dr

Surabaya, 27 Juli 2021

Penguji II,

Sutarna Wisnu Dyatmika S.E., M.M

Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Skripsi

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

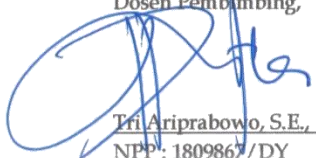
1. Nama Mahasiswa : Ahmad Mubarrok Al Anshori
2. NIM : 171500018
3. Program Studi : Manajemen
4. Tanggal Mengajukan Skripsi : 04 November 2020
5. Dosen Pembimbing : Tri Aripriabowo, S.E., M.Si
6. Judul Skripsi :
Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi *Online* Gojek Di Surabaya
7. Konsultasi :

No.	Tanggal	Paraf Pembimbing	Uraian / Kegiatan
1	04-11-2020		Pengajuan Judul Skripsi
2	10-11-2020		Acc Judul Skripsi
3	16-01-2021		Bimbingan Bab 1, 2, 3
4	19-01-2021		Revisi Bab 1 Latar Belakang
5	26-01-2021		Pengajuan Revisi Bab 1 Latar Belakang
6	27-01-2021		Revisi Bab 2 Penelitian Terdahulu
7	27-01-2021		Revisi Bab 2 Landasan Teori, Hipotesis
8	07-02-2021		Pengajuan Revisi Bab 2 Penelitian Terdahulu
9	07-02-2021		Pengajuan Revisi Bab 2 Hipotesis

10	09-02-2021		Pengajuan Revisi Bab 2 Landasan Teori
11	11-02-2021		Bimbingan Online
12	12-02-2021		Revisi Bab 3 Populasi dan Sampel
13	12-02-2021		Revisi Bab 3 Teknik Pengambilan Data
14	16-02-2021		Bimbingan Online
15	16-02-2021		Revisi Bab 3 Teknik Pengumpulan Data
16	18-05-2021		Bimbingan Bab 4, 5 Secara Online
17	18-05-2021		Revisi Bab 5 Kesimpulan Secara Online
18	27-05-2021		Pengajuan Revisi Bab 5 Kesimpulan Secara Online
19	18-06-2021		Acc Bab 4, 5
20	21-06-2021		Pengajuan Artikel
21	25-06-2021		Acc Artikel

8. Tanggal selesai menulis skripsi : 19 Juni 2021
 9. Telah diuji dengan nilai :

Surabaya, 18 Juni 2021
 Dosen Pembimbing,



Tri Aripurabowo, S.E., M.Si
 NPP: 1809867/DY

Lampiran 3 : Catatan Ujian Proposal Skripsi



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Kampus : Jl Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax 031-8281183 Surabaya 60234
Website <http://www.fek.unpriab.ac.id>

CATATAN UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

1.	Nama	Ahmad Mubarok A/ Anshari
2.	NIM	171500018
3.	Program Studi	Manajemen
4.	Judul Proposal	Pengaruh Harga, Ketersediaan dan Kualitas Pelanggan Terhadap Keputusan Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek Di Surabaya

Bab/ Halaman	Perbaikan/Koreksi
BAB I	- Latar Belakang, Melengkapi isi dalam latar belakang dan menambahkan pendapat atau opini orang lain serta Sumber yang jelas. - Melengkapi manfaat Penelitian.
BAB II	- Penelitian Terdahulu, menguatkan tokoh penelitian terdahulu dan meringkas kalimat yang tidak sesuai.
BAB III	- Sampel, Guide Pedoman atau cara sumber harus di atas 205 - Data Sekunder, Salah Penulisan - Teknik Penumpulan Data, memperbaiki tabel yang cara sesuai pedoman penulisan Skripsi.
DAFTAR PUSTAKA	- Baca Pedoman, tata cara penulisan daftar Pustaka - Semua Sumber wajib ditulis. - Sumber bacaan harus di atas 2015 - urut Abjad - memakai mendeley
Lampiran	- Melengkapi kuesioner pada SKRIPSI

Surabaya, 03 Februari 2021
Penguj:

Dra. Christia Menik S., S.E., M.M.

Lampiran 4 : Berita Acara Ujian Proposal Skripsi



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus Jl. Dukuh Menanggal XI/4, Telp- Fax 031-8281183
Surabaya 60234

Website : <http://www.pgriadi-buana.ac.id>

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 3 bulan Februari tahun 2021 melalui media *google meet* telah dilaksanakan Ujian Proposal Skripsi Semester Ganjil / Genap Tahun Akademik 2020/2021

Nama Mahasiswa	Ahmad Mubarrak Al Anshori
NIM	171500018
Program Studi	Manajemen
Judul Proposal	Pengaruh Harga Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi <i>Online</i> Gojek Di Surabaya

Dihadiri oleh :

NO	NIM	Nama Mahasiswa	Nomer Tip
1	171500191	Ayu Fitriyani	08233478xxxx
2	171500091	Suci Ira Rahmatwati	08560735xxxx
3	171500120	Anuri Anindya Rachman	08135966xxxx
4	171500087	Ihri Nuraini	08515630xxxx
5	171500142	Mega Dewi Octi E.S	08131105xxxx
6	171500005	Ahmad Yoga Pratama	08565591xxxx
7	171500199	Ahmad Hanif Fitriaus	08810262xxxx
8	171500024	Ikhwan Kusdianto	08233222xxxx
9	171500097	Rahli Kurniawan	08133507xxxx
10	171500164	Faisal Maulana Syo Pribadi	08785289xxxx
11	171500243	Yohan Renas Hulsehan	08785148xxxx
12	171500247	Yohan Edo Hulsehan	08994854xxxx
13	171500190	Lenti Wulan Sari	08221199xxxx
14	171500137	Ludiantoro	08125251xxxx
15	171500179	Rao Setigwan	08124744xxxx

Surabaya, 03 Februari 2021

Penguji : Dra. Christina Menik Srihandayani, S.E., M.M

Pembimbing : Tri Aripawowo, S.E., M.Si

Lampiran 5 : Lembar Persetujuan Ujian Proposal Skripsi

Perihal : Ujian Proposal.

Kepada Yth :
Ketua Program Studi Akuntansi/Manajemen *)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Sehubungan telah selesainya kepembimbingan proposal penelitian (skripsi) semester Ganjil/
Genap *) 20... / 20 ...21., mohon mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : AHMAD MUBARRAK AL AN SHORI
NIM : 171500018
Program Studi : Manajemen / Akuntansi *)
Judul Penelitian : PENGARUH HARGA, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN JASA TRANSPORTASI ONLINE TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI SURABAYA

Untuk dapat mengikuti Ujian proposal pada :

Har / Tanggal : /
Waktu :
Dosen Pembimbing : 1. DES. H. TEDUH PURWANTO, M.M (Dosen Pembimbing I)
2. TRI ARIPRABOWO, S.E., M.Si (Dosen Pembimbing II)

Surabaya, 21-01-2021

Dosen Pembimbing,

TRI ARIPRABOWO, S.E., M.Si

Catatan :

Apabila ada 2 (dua) pembimbing
Cukup ditandatangani Pembimbing I

Lampiran 6 : Kartu Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal- XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234

Website : <http://www.unipasby.ac.id>

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama	: AHMAD MUBARRAK AL ANSHORI
Prodi / NIM	: MANAJEMEN / 197500018
Judul Skripsi	: PENGARUH HARGA, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPuasan PELANGGAN JASA TRANSPORTASI ONLINE BOJEK DI SURABAYA
Dosen Pembimbing	: DRs.H.TEGUH PURNANTO, MAM/THARIPRABOWO, S.E., M.Si
Periode Kepembimbingan	: 20 Oktober 2020 s/d 25 Maret 2021

URAIAN KEGIATAN KEPEMBIMBINGAN :

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KET.	TANDA LANGGAN
1.	26-10-2020	Pengajuan judul skripsi	revisi	
2.	27-10-2020	Pengajuan judul yang sudah direvisi	ACC	
3.	04-11-2020	Bimbingan ke 1 secara daring		
4.	09-11-2020	Pengajuan matrik	revisi	
5.	11-11-2020	Revisi Matriks	ACC	
6.	25-11-2020	Pengajuan Bab 1	revisi	
7.	01-12-2020	Revisi Bab 1	ACC	
8.	16-12-2020	Pengajuan Bab 2	Revisi	
9.	17-12-2020	revisi kerangka konseptual	Revisi	
10.	17-12-2020	Revisi Hipotesis	Revisi	
11.	17-12-2020	Pengajuan revisi bab 2	ACC	
12.	05-01-2021	Pengajuan Bab 3	revisi	
13.	16-01-2021	Bimbingan secara daring		
14.	18-01-2021	revisi bab 3 populasi sampel	revisi	
15.	21-01-2021	Pengajuan revisi bab 3	ACC	

Bimbingan selesai pada tanggal :

Dosen Pembimbing,

THARIPRABOWO, S.E., M.Si



Mahasiswa,

Ahmad Mubarrak Al Anshori



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.unipasby.ac.id>

KARTU PERPANJANGAN BIMBINGAN SKRIPSI

Nama	:	AHMAD MUBAROK AL ANSHORI
Prodi / NIM	:	MANAJEMEN / 171500018
Judul Skripsi	:	PENGARUH HARGA, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPuasan PELANGGAN JASA TRANSPORTASI ONLINE GOJEK DI SURABAYA
Dosen Pembimbing	:	Drs. H. TEGUH PURWANTO, M.M TRI ARIPRABOWO, S.E., M.Si
Periode Kepembimbingan	:	26 Maret s.d 27 Juni 2021

URAIAN KEGIATAN KEPEMBIMBINGAN :

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KET.	TANDA TANGAN
1.	18 Mei 2021	Bimbingan Bab 4 dan Bab 5 secara online Bab 4 dan 5	Bimbingan	
2.	18 Mei 2021	Revisi Bab 5 kesimpulan secara online	Revisi	
3.	27 Mei 2021	Pengalasan Revisi Bab 5 kesimpulan	Bab 5	
4.	18 Juni 2021	Acc Bab 4 dan Bab 5	ACC	
5.	21 Juni 2021	Pengalasan Artikel	Artikel	
6.	25 Juni 2021	Acc Artikel	Artikel	

Bimbingan selesai pada tanggal 27 Juni 2021

Dosen Pembimbing

TRI ARIPRABOWO, S.E., M.Si



Mahasiswa

AHMAD MUBAROK AL ANSHORI

Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.fc.unipasby.ac.id>

Nomor : 210573/01/FEB/04/2020
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:
Bapak/Ibu Pimpinan
PT. GO-JEK Indonesia
Jl. Ngagel No.75, Kec. Wonokromo
Kota Surabaya - Jawa Timur 60246

Sesuai Kurikulum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Berkaitan dengan hal tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Ahmad Mubarok Al Anshori
NIM : 171500018
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi *Online* Gojek Di Surabaya

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.


Drs. H. Teguh Purwanto M.M
NIP. 19601222.199003.1001

Lampiran 8 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Terima kasih atas partisipasi anda menjadi salah satu responden dan secara sukarela mengisi kuesioner ini. Saya Ahmad Mubarrok Al Anshori, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi *Online* Gojek Di Surabaya”. Saya sangat menghargai kejujuran anda dalam mengisi kuesioner ini. Saya menjamin kerahasiaan anda terkait dengan kuesioner ini. Hasil survei ini semata-mata akan digunakan untuk tujuan penelitian, bukan untuk tujuan komersial.

Hormat Saya,

Ahmad Mubarrok Al Anshori

Petunjuk Pengisian :

1. Isilah data diri anda.
2. Berik特 tanda *check list* (√) pada jawaban sesuai dengan harapan anda.
3. Jawablah pertanyaan yang disediakan dengan cara memilih pada kolom *score* yang tersedia sesuai dengan pilihan anda dengan ketentuan sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : _____

Jenis Kelamin :

Laki-laki Perempuan

Usia :

20 – 30 Tahun 41 – 50 Tahun

31 – 40 Tahun > 50 Tahun

Pekerjaan :

Pegawai Negeri Pegawai Swasta

Pelajar / Mahasiswa Lain - lain

Pendidikan :

SD SMP S1

SMA / SMK Diploma S2

NO.	HARGA	SS	S	N	TS	STS
	Keterjangkauan Harga Produk					
1	Harga yang ditetapkan aplikasi Gojek <i>online</i> disesuaikan dengan daya beli kebutuhan masyarakat					
2	Harga yang ditetapkan aplikasi Gojek <i>online</i> terjangkau masyarakat					
3	Harga yang ditetapkan aplikasi Gojek <i>online</i> dapat diterima pelanggan					
	Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk					
4	Harga yang ditetapkan aplikasi Gojek <i>online</i> sesuai dengan layanan yang diberikan					
5	Harga yang ditetapkan aplikasi Gojek <i>online</i> sesuai dengan pelayanan yang diberikan					
6	Harga yang ditetapkan aplikasi Gojek <i>online</i> sesuai dengan fasilitas aplikasi yang digunakan					
	Daya Saing Harga Produk					

7	Penyedia layanan aplikasi jasa transportasi ojek <i>online</i> lainnya menawarkan harga lebih mahal dibandingkan layanan aplikasi Gojek <i>online</i>					
8	Harga yang ditawarkan oleh aplikasi Gojek <i>online</i> cukup kompetitif dibandingkan dengan perusahaan penyedia jasa transportasi lainnya					
9	Harga yang ditawarkan aplikasi Gojek <i>online</i> mampu bersaing dengan perusahaan penyedia jasa transportasi lainnya					
	Kesesuaian Harga Dengan Manfaat Prduk					
10	Harga yang ditetapkan aplikasi Gojek <i>online</i> sesuai dengan manfaat yang diharapkan pelanggan					
11	Harga yang ditetapkan aplikasi Gojek <i>online</i> sesuai dengan fasilitas yang diberikan					
12	Harga yang ditetapkan aplikasi Gojek <i>online</i> sesuai dengan layanan yang diberikan					

NO.	KEPERCAYAAN	SS	S	N	TS	STS
	Niat Baik (<i>Benevolence</i>)					
13	Penyedia jasa transportasi <i>online</i> Gojek memberikan informasi pelayanan dengan baik					
14	Penyedia jasa transportasi <i>online</i> Gojek memberikan informasi singkat dan mudah di mengerti					
15	Penyedia jasa transportasi <i>online</i> berkomunikasi dengan baik					
	Integritas (<i>Integrity</i>)					
16	<i>Driver</i> Gojek <i>online</i> mengutamakan kenyamanan dan keselamatan pelanggan					
17	<i>Driver</i> Gojek <i>online</i> memberikan informasi yang jujur					
18	<i>Driver</i> Gojek <i>online</i> memberikan informasi sesuai kebijakan					
	Kompetensi (<i>Competence</i>)					
19	Penyedia jasa transportasi <i>online</i> Gojek mampu bersaing					
20	<i>Driver</i> Gojek <i>online</i>					

	mempunyai sikap kerja yang professional					
21	<i>Driver</i> Gojek <i>online</i> cekatan dalam melayani pelanggan					

No.	Kualitas Pelayanan	SS	S	N	TS	STS
Berwujud (<i>Tangible</i>)						
22	<i>Driver</i> Gojek <i>online</i> menggunakan sepeda motor relatif baik					
23	<i>Driver</i> Gojek <i>online</i> melayani pelanggan dengan berpenampilan rapi					
24	Penyedia jasa transportasi <i>online</i> Gojek memberikan fasilitas berupa helm dan jaket gojek untuk kesuaian standar atribut					
Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
25	Transaksi Menggunakan aplikasi Gojek <i>online</i> di <i>smartphone</i> dilakukan sangat mudah dan cepat					
26	<i>Driver</i> Gojek <i>online</i> melakukan penjemputan dan pengantaran pelanggan dengan ketepatan waktu					

27	Kemampuan <i>Driver</i> Gojek <i>online</i> mengupayakan keselamatan berkendara selama perjalanan					
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
28	<i>Driver</i> Gojek <i>online</i> segera menanggapi permintaan pelanggan melalui aplikasi					
29	<i>Driver</i> Gojek <i>online</i> memberikan pelayanan secara cepat dan tepat					
30	<i>Driver</i> Gojek <i>online</i> selalu sigap mengupayakan untuk melayani pelanggan					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
31	Penyedia jasa transportasi <i>online</i> Gojek menerima solusi terhadap keluhan pelanggan					
32	Penyedia jasa transportasi <i>online</i> Gojek menjamin keselamatan pelanggan selama perjalanan					
33	Penyedia jasa transportasi <i>online</i> Gojek menyediakan helm SNI untuk pelanggan selama perjalanan					
Empati (<i>Empathy</i>)						

34	Penyedia jasa transportasi <i>online</i> Gojek menyediakan <i>call center</i> sehingga mudah dihubungi oleh pelanggan					
35	Penyedia jasa transportasi <i>online</i> Gojek memberikan pelayanan kepada pelanggan tanpa memandang status sosial maupun ekonomi					
36	<i>Driver</i> Gojek <i>online</i> mengetahui jenis layanan yang diinginkan pelanggan melalui aplikasi					

NO.	KEPUASAN PELANGGAN	SS	S	N	TS	STS
	Harapan (<i>Expectation</i>)					
37	Harga di aplikasi Gojek <i>online</i> yang ditawarkan sesuai dengan harapan pelanggan					
38	Kualitas pelayanan yang diberikan <i>driver</i> Gojek <i>online</i> yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan					
39	Fasilitas yang diberikan <i>driver</i> Gojek <i>online</i> yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan					
	Kinerja (<i>Performance</i>)					

40	<i>Driver</i> Gojek <i>online</i> kinerjanya sesuai dengan permintaan pelanggan					
41	<i>Driver</i> Gojek <i>online</i> kinerjanya cepat dan tepat sesuai harapan pelanggan					
42	<i>Driver</i> Gojek <i>online</i> memiliki pengetahuan cepat tanggap untuk fasilitas yang dibutuhkan pelanggan					
	Perbandingan (Comparison)					
43	<i>Driver</i> Gojek <i>online</i> menerima dan melayani dengan baik					
44	<i>Driver</i> Gojek <i>online</i> melakukan pelayanan sesuai prosedur					
45	<i>Driver</i> Gojek <i>online</i> melakukan pelayanan cepat dan tepat melayani pelanggannya					
	Pengalaman (<i>Experince</i>)					
46	<i>Driver</i> Gojek <i>online</i> melayani dengan baik sesuai prosedur					
47	<i>Driver</i> Gojek <i>online</i> rapih dan bersih					
48	<i>Driver</i> Gojek <i>online</i> cepat tanggap dalam melayani pelanggan dengan baik dan					

	benar					
	Konfirmasi dan Dikonfirmasi					
49	<i>Driver</i> Gojek <i>online</i> aktif dalam melayani pelanggan					
50	<i>Driver</i> Gojek <i>online</i> ramah dalam melayani pelanggan					
51	Komunikasi dengan <i>Driver</i> Gojek <i>online</i> mudah dipahami					

Lampiran 10 Analisis Deskriptif Variabel

A. Analisis Deskriptif Variabel Harga (X_1)

Uraian	Jawaban					Prosentase				
	SS	S	RG	TS	STS	SS	S	RG	TS	STS
X1.1_1	28	34	20	3	0	32,9%	40%	23,5%	3,6%	-
X1.1_2	25	39	17	4	0	29,5%	45,8%	20%	4,7%	-
X1.1_3	24	49	11	1	0	28,3%	57,6%	13%	1,1%	-
X1.2_1	28	46	9	2	0	32,9%	54,2%	10,5%	2,3%	-
X1.2_2	33	42	10	0	0	38,9%	49,5%	11,7%	-	-
X1.2_3	16	52	15	2	0	18,8%	61,1%	17,6%	2,3%	-
X1.3_1	22	29	25	7	2	25,8%	34,1%	29,4%	8,2%	2,3%
X1.3_2	20	41	22	2	0	23,5%	48,2%	25,8%	2,3%	-
X1.3_3	25	41	18	1	0	29,4%	48,2%	21,1%	1,1%	-
X1.4_1	31	39	15	0	0	36,4%	45,8%	17,6%	-	-
X1.4_2	22	45	15	3	0	25,8%	52,9%	17,6%	3,5%	-
X1.4_3	21	52	12	0	0	24,7%	61,1%	14,1%	-	-
	Mean					28,9%	49,87%	18,50%	2,42%	0,20%

B. Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan (X_2)

Uraian	Jawaban					Prosentase				
	SS	S	RG	TS	STS	SS	S	RG	TS	STS
X1.1_1	23	51	9	2	0	27,0%	60%	10,5%	2,3%	-
X1.1_2	25	44	16	0	0	29,4%	51,7%	18,8%	-	-
X1.1_3	26	47	12	0	0	30,5%	55,2%	14,1%	-	-
X1.2_1	27	40	18	0	0	31,7%	47,0%	21,1%	-	-
X1.2_2	29	38	15	3	0	34,1%	44,7%	17,6%	3,6%	-
X1.2_3	24	44	14	3	0	28,3%	51,7%	16,4%	3,6%	-
X1.3_1	40	27	18	0	0	47,0%	31,7%	21,1%	-	-
X1.3_2	24	42	19	0	0	28,3%	49,5%	22,3%	-	-
X1.3_3	31	38	16	0	0	36,4%	44,7%	18,8%	-	-
	Mean					32,5%	48,5%	17,9%	1,0%	-

C. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X₃)

Uraian	Jawaban					Prosentase				
	SS	S	RG	TS	STS	SS	S	RG	TS	STS
X1.1_1	21	40	22	2	0	24,7%	47,0%	25,8%	2,3%	-
X1.1_2	22	32	24	7	0	23,8%	37,6%	28,3%	8,2%	-
X1.1_3	33	31	16	5	0	38,9%	36,4%	18,8%	5,8%	-
X1.2_1	28	45	12	0	0	32,9%	52,9%	14,1%	-	-
X1.2_2	24	40	19	2	0	28,3%	47,0%	22,3%	2,3%	-
X1.2_3	23	41	21	0	0	27,0%	48,2%	24,7%	-	-
X1.3_1	25	39	20	1	0	29,4%	45,8%	23,5%	1,1%	-
X1.3_2	22	45	17	1	0	23,8%	52,9%	20%	1,1%	-
X1.3_3	18	47	19	1	0	21,1%	55,2%	22,3%	1,1%	-
X1.4_1	19	45	20	1	0	22,3%	52,9%	23,5%	1,1%	-
X1.4_2	23	44	18	0	0	27,0%	51,7%	21,1%	-	-
X1.4_3	28	37	18	2	0	32,9%	43,5%	21,1%	2,3%	-
X1.5_1	27	41	14	3	0	31,7%	48,2%	16,4%	3,5%	-
X1.5_2	25	44	16	0	0	29,4%	51,7%	18,8%	-	-
X1.5_3	20	50	15	0	0	23,5%	58,8%	17,6%	-	-
Mean						27,78%	48,65%	21,22%	1,92%	-

D. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Uraian	Jawaban					Prosentase				
	SS	S	RG	TS	STS	SS	S	RG	TS	STS
X1.1_1	24	45	14	2	0	28,3%	52,9%	16,4%	2,3%	-
X1.1_2	21	47	16	1	0	24,7%	55,2%	18,8%	1,1%	-
X1.1_3	18	50	17	0	0	21,1%	58,8%	20%	-	-
X1.2_1	21	46	16	2	0	24,7%	54,1%	18,8%	2,3%	-
X1.2_2	18	47	20	0	0	21,1%	55,2%	23,5%	-	-
X1.2_3	24	39	21	1	0	28,3%	45,8%	24,7%	1,1%	-
X1.3_1	23	38	24	0	0	27,0%	44,7%	28,3%	-	-
X1.3_2	22	44	19	0	0	25,8%	51,7%	22,3%	-	-
X1.3_3	21	43	20	1	0	24,7%	50,5%	23,5%	1,1%	-
X1.4_1	19	46	20	0	0	22,3%	54,1%	23,5%	-	-
X1.4_2	20	40	22	3	0	23,5%	47,0%	25,8%	3,5%	-
X1.4_3	22	44	17	2	0	25,8%	51,7%	20%	2,3%	-
X1.5_1	27	43	13	2	0	31,7%	50,5%	15,2%	2,3%	-
X1.5_2	23	43	18	1	0	27,0%	50,5%	21,1%	1,1%	-
X1.5_3	24	41	18	2	0	28,3%	48,2%	21,1%	2,3%	-
Mean						25,62%	51,39%	21,53%	1,29%	-

Lampiran 11 Hasil Olah Data

1. Hasil Pengujian Validitas

A. Indikator Harga (X_1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	93.7765	143.580	.557	.747
X1.2	93.7647	142.944	.619	.745
X1.3	93.6588	143.085	.744	.744
X1.4	93.6118	143.455	.678	.745
X1.5	93.5176	145.300	.615	.749
X1.6	93.8235	144.028	.666	.746
X1.7	94.0353	140.273	.597	.742
X1.8	93.8706	141.781	.719	.742
X1.9	93.7294	143.319	.648	.745
X1.10	93.6000	143.933	.645	.747
X1.11	93.7647	142.730	.672	.744
X1.12	93.6824	145.076	.670	.748
Total_X1	48.9059	38.920	1.000	.894

B. Indikator Kepercayaan (X_2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	70.3765	82.595	.666	.743
X2.2	70.4000	81.743	.714	.740
X2.3	70.3294	83.962	.579	.749
X2.4	70.4000	82.005	.658	.742
X2.5	70.4118	80.269	.705	.735
X2.6	70.4353	80.106	.759	.733
X2.7	70.2588	82.885	.538	.747
X2.8	70.4118	80.888	.753	.736
X2.9	70.3529	81.874	.677	.741
Total_X2	37.1765	23.147	.957	.884

C. Indikator Kualitas Pelayanan (X₃)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	116.9294	210.257	.670	.743
X3.2	117.0588	207.842	.651	.740
X3.3	116.7882	209.955	.580	.744
X3.4	116.6824	214.053	.590	.748
X3.5	116.8588	209.718	.692	.742
X3.6	116.8471	211.464	.664	.745
X3.7	116.8353	210.258	.683	.743
X3.8	116.8353	209.187	.786	.741
X3.9	116.9059	210.562	.736	.743
X3.10	116.9059	212.205	.636	.746
X3.11	116.8118	213.583	.584	.748
X3.12	116.8000	213.376	.511	.748
X3.13	116.7882	211.669	.594	.745
X3.14	116.7647	214.515	.542	.749
X3.15	116.8118	213.178	.658	.747
Total_X3	60.4353	56.487	1.000	.909

D. Indikator Kepuasan Pelanggan (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	116.3529	243.850	.584	.756
Y.2	116.3882	242.717	.672	.754
Y.3	116.4118	243.436	.693	.755
Y.4	116.4118	241.078	.713	.752
Y.5	116.4471	243.917	.641	.755
Y.6	116.4118	240.650	.700	.752
Y.7	116.4353	240.415	.726	.751
Y.8	116.3882	240.812	.763	.751
Y.9	116.4353	240.296	.749	.751
Y.10	116.4353	241.415	.753	.752
Y.11	116.5176	238.324	.767	.749
Y.12	116.4118	239.055	.787	.749
Y.13	116.3059	240.334	.731	.751
Y.14	116.3882	240.002	.763	.751
Y.15	116.4000	241.100	.673	.752
Total_Y	60.2118	64.455	1.000	.939

2. Hasil Pengujian Reliabilitas

A. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Harga (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	13

B. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	10

C. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	16

D. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	16

3. Pengujian Asumsi Klasik

A. Hasil Pengujian Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		85
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	.98198051
Most Extreme Differences	Absolute	.122
	Positive	.097
	Negative	-.122
Kolmogorov-Smirnov Z		1.123
Asymp. Sig. (2-tailed)		.160

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

B. Hasil Pengujian Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.986	.720		1.370	.174		
	Total_X1	.009	.016	.081	.562	.575	.583	1.715
	Total_X2	-.004	.019	-.027	-.197	.844	.673	1.485
	Total_X3	-.010	.014	-.106	-.700	.486	.530	1.886

a. Dependent Variable: abresid

C. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.986	.720		1,370	.174		
	Total_X1	.009	.016	.081	.562	.575	.583	1.715
	Total_X2	-.004	.019	-.027	-.197	.844	.673	1.485
	Total_X3	-.010	.014	-.106	-.700	.486	.530	1.886

a. Dependent Variable: abresid

4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.974	5.169		.382	.704		
	Total_X1	.291	.115	.226	2.537	.013	.583	1.715
	Total_X2	.305	.137	.184	2.220	.029	.673	1.485
	Total_X3	.540	.100	.505	5.402	.000	.530	1.886

a. Dependent Variable: Total_Y