

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kepada Yth

Saudara/i responden

Dalam melakukan penulisan proposal skripsi guna memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Manajemen Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Saya Reihan Fito Ananta selaku peneliti sedang melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dompot Digital DANA (Studi Kasus Pengguna DANA DKI Jakarta)”**. Dalam penelitian ini objek penelitiannya adalah pengguna dompot digital DANA yang berdomisili di DKI Jakarta Kuesioner ini terdiri dari empat bagian, yaitu:

1. Bagian Pertama, berisi sejumlah pertanyaan terkait identitas responden
2. Bagian Kedua, berisi sejumlah pertanyaan terkait kepuasan pelanggan
3. Bagian Ketiga, berisi sejumlah pertanyaan terkait kualitas layanan
4. Bagian Keempat, berisi sejumlah pertanyaan terkait kepercayaan

Kuesioner yang dilakukan penulis bertujuan dalam mendapatkan data terkait variabel penelitian yaitu kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna DANA. Maka dari itu penulis memohon kesediaan serta bantuan dari Saudara/i responden agar mengisi kuesioner sesuai dengan keadaan sebenarnya. Hasil dari jawaban terkait kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya dan sangat berguna untuk kepentingan penelitian ini. Demikian atas permohonan yang saya ajukan, atas partisipasi dan kesediannya saya ucapkan terima kasih.

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DOMPET DIGITAL DANA (Studi Kasus Pengguna DANA di DKI Jakarta)**

1. Petunjuk Pengisian Kuesioner

- a. Dalam menjawab pertanyaan dimohon untuk membaca serta memahami pertanyaan dengan baik
- b. Isilah kuesioner dengan pilihan jawaban yang sebenar-benarnya sesuai dengan pengalaman pribadi responden
- c. Berikan jawaban sesuai dengan keterangan berikut :

Skor	Nilai	Keterangan
1	STS	Sangat Tidak Setuju
2	TS	Tidak Setuju
3	R	Ragu-ragu
4	S	Setuju
5	SS	Sangat Setuju

2. Identitas Responden

Nama :	
Usia :	17-25
	26-34
	35-43
	>43
Jenis Kelamin :	Laki-laki
	Perempuan
Apakah anda berdomisili di DKI Jakarta dan pernah bertransaksi menggunakan aplikasi Dompot Digital DANA lebih dari 2 kali?	Ya (Silahkan lanjut ke kuesioner selanjutnya)
	Tidak (Anda tidak memenuhi kriteria silahkan berhenti disini, Terima kasih)

No	Dimensi	Indikator	Pernyataan	STS	S	N	TS	SS
Kepuasan Pelanggan (Y)				1	2	3	4	5
1	<i>Customer Expectations</i> (Harapan Konsumen)	Kesesuaian harapan	Merasa puas dan senang setelah bertransaksi menggunakan aplikasi DANA					
2			Layanan transaksi pada DANA sesuai dengan kebutuhan pengguna					
3	<i>Perceived Value</i> (Nilai yang dirasakan)	Ketersediaan untuk memberikan rekomendasi	Berkenan untuk memberikan rekomendasi aplikasi DANA kepada kerabat maupun orang lain					
4			Membagikan pengalaman serta manfaat yang dirasakan setelah menggunakan aplikasi DANA kepada kerabat maupun orang lain					
5	<i>Perceived Quality</i> (Kualitas yang dirasakan)	Minat untuk menggunakan kembali	Akan menggunakan kembali aplikasi DANA untuk bertransaksi di kemudian hari					
6			Akan menggunakan kembali aplikasi DANA dalam jangka panjang					
Kualitas Layanan (X1)								
7	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Prosedur layanan	Layanan yang diberikan aplikasi DANA informatif dan berguna bagi pengguna					
8			Layanan yang diberikan aplikasi DANA sangat membantu dalam melakukan transaksi					
9	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Tampilan yang unggul	Layanan dan fitur yang diberikan DANA lengkap dan unggul					
10			Tampilan <i>user interface</i> dan <i>user experience</i> menarik dan mudah digunakan					
11	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Layanan yang responsif	<i>Customer service</i> DANA sangat tanggap dalam menanggapi keluhan					
12			<i>Customer service</i> DANA memberikan solusi serta penyelesaian terkait keluhan yang didapat					
13	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kapabilitas dalam mengurangi bahaya risiko	<i>Top up</i> saldo DANA dilakukan dapat dengan mudah dan cepat					

14			Penggunaan fitur <i>PIN</i> , <i>face verification</i> dan <i>DANA protection</i> memberikan jaminan proteksi kepada pengguna					
15	<i>Empathy</i> (Empati)	Atensi khusus	Promo dan voucher yang diberikan aplikasi DANA sangat memberikan suatu penghargaan kepada pengguna					
16			Aplikasi DANA selalu memberikan informasi untuk memperbarui aplikasi.					
Kepercayaan (X2)								
17	<i>Perceived Competence</i> (Kompetensi yang dirasakan)	Kemampuan dalam melayani, serta mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain	Merasakan kemudahan dalam bertransaksi melalui aplikasi DANA karena telah banyak bekerjasama dengan berbagai macam merchant					
18			Merasakan keamanan dalam bertransaksi pada aplikasi DANA melalui beberapa fitur <i>security-</i> <i>nya</i>					
19	<i>Integrity</i> (Integritas)	Informasi layanan dan keamanan yang diberikan sesuai dengan fakta	Aplikasi DANA telah memenuhi fungsinya pada umumnya untuk bertransaksi sebagai aplikasi dompet digital					
20			Aplikasi DANA memberikan kebijakan privasi dan keamanan sesuai dengan yang informasikan					
21	<i>Benevolence</i> (Ketulusan)	Ketulusan penyedia layanan dalam mewujudkan kepuasan konsumen	Aplikasi DANA menjamin 100% uang kembali apabila transaksi gagal dilakukan					
22			<i>Customer Service</i> DANA memberikan layanan bantuan dengan cepat dan baik					
23	<i>Honesty</i> (Kejujuran)	Layanan yang diberikan dapat dipercaya konsumen	Informasi yang diberikan kepada pengguna terkait layanan mudah dipahami					
24			Informasi yang diberikan terkait keamanan dan privasi pengguna sangat transparan					

Keamanan (X3)							
25	<i>Credit</i> (Reputasi)	Reputasi dalam memberikan kesesuaian layanan	Layanan transaksi online yang dilakukan pada aplikasi DANA dilindungi.				
26			DANA menjaga data para pengguna agar tidak bocor dan aman dari <i>hacker</i>				
27			<i>Database</i> pengguna terjaga dan dilindungi dengan sistem keamanan penyedia layanan.				
28	<i>Privacy</i> (Privasi)	Ketidakkhawatiran pengguna dalam memberikan informasi pribadi	DANA menjaga dan melindungi kerahasiaan data dan informasi pribadi konsumen.				
29			DANA menjaga data dan informasi pribadi pengguna dari penyalahgunaan				
30			DANA memberikan jaminan keamanan kepada pengguna terkait dengan informasi pribadi yang diberikan.				

**Lampiran 2.  
Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Sampel dan Alat Uji	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Titin Lestariningsih (2021)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 Responden Pengguna Gojek yang pernah mendapat pelayanan ojek online</li> <li>• SmartPLS 3.0</li> <li>• <i>Structural Equation Model</i> (SEM)</li> </ul>	Kualitas Layanan <hr/> Kepercayaan	<b>Signifikan</b> <hr/> <b>Tidak Signifikan</b>
2.	Maria Valeria Roellyanti, (2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 Orang Konsumen Lion Air</li> <li>• SPSS</li> <li>• Analisis regresi linear berganda</li> </ul>	Citra Perusahaan <hr/> Kualitas Pelayanan <hr/> Kepercayaan	<b>Signifikan</b> <hr/> <b>Signifikan</b> <hr/> <b>Signifikan</b>
3.	Angie Rindani Ekaputri, Prasetyo Hadi, Tati Handayani (2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 75 responden Pelanggan Lazada di Jakarta Selatan</li> <li>• SmartPLS 3.0</li> <li>• <i>Structural Equation Model</i> (SEM)</li> </ul>	Keamanan <hr/> Kepercayaan <hr/> Kenyamanan	<b>Tidak Signifikan</b> <hr/> <b>Signifikan</b> <hr/> <b>Signifikan</b>
4.	Miriam Madania Pakarti, Rofi'ah, SE., MM (2021)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 160 responden Gen Z pengguna Tokopedia</li> <li>• SPSS 25.0</li> <li>• Analisis Regresi Linear Berganda</li> </ul>	<i>Shopping Lifestyle</i> <hr/> <i>E-Service Quality</i> <hr/> Persepsi Kemudahan <hr/> Keamanan	<b>Signifikan</b> <hr/> <b>Signifikan</b> <hr/> <b>Signifikan</b> <hr/> <b>Tidak Signifikan</b>
5.	Ni Putu Widiyawatia, dkk (2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 responden pengguna layanan</li> </ul>	Kualitas Layanan	<b>Signifikan</b>

		Go-pay dalam aplikasi Gojek	Harga	<b>Signifikan</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• SPSS</li> <li>• Analisis regresi linear berganda</li> </ul>	Persepsi Manfaat	<b>Signifikan</b>
6.	Setiawan Assegaff (2017)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 responden pelanggan bank</li> <li>• SmartPLS</li> <li>• <i>Structural Equation Model</i> (SEM)</li> </ul>	<i>Service Quality</i>	<b>Signifikan</b>
			<i>Information Services</i>	<b>Signifikan</b>
			<i>Bank Product Services</i>	<b>Signifikan</b>
7..	Rizki Muzakir, Ririn Wulandari (2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 295 responden nasabah Bank Bukopin yang memiliki produk tabungan Wokee Digital</li> <li>• SPSS 25.0</li> <li>• Analisis Regresi Linear Berganda</li> </ul>	Service Quality	<b>Signifikan</b>
			<i>Brand Image</i>	<b>Signifikan</b>
			<i>Promotion</i>	<b>Signifikan</b>
8.	Syifa Pramudita Faddila, et al.,(2022)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 166 responden mahasiswa pengguna Shopeepay</li> <li>• SPSS 25.0</li> <li>• Analisis Regresi Linear Berganda</li> </ul>	<i>E-service quality</i>	<b>Signifikan</b>
			<i>E-Trust</i>	<b>Signifikan</b>
9.	Alvin Tiko H, Winston, (2021)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 152 responden pengguna Gopay yang melakukan transaksi minimal 1 kali dalam seminggu</li> <li>• SmartPLS 3</li> <li>• <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)</li> </ul>	<i>E-service quality</i>	<b>Signifikan</b>
10.	Jeremy Iron Wiratama	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 164 responden pengguna</li> </ul>	<i>Price</i>	<b>Tidak Signifikan</b>

(2021)	tokopedia yang berdomisi di Jakarta		
	• SmartPLS	<i>Service</i>	<b>Signifikan</b>
	• <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	<i>Quality</i>	
		<i>Trust</i>	<b>Signifikan</b>



**Lampiran 3.**  
**Hasil Deskripsi Data Responden**

**Tabel Karakteristik Responden Menurut Wilayah Domisili**

<b>Wilayah Domisili</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Jakarta Selatan	28	28%
Jakarta Timur	28	28%
Jakarta Pusat	14	14%
Jakarta Utara	10	10%
Jakarta Barat	20	20%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Tabel Karakteristik Responden Menurut Usia**

<b>Usia</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
17-25 Tahun	96	96%
26-34 Tahun	3	3%
35-43 Tahun	0	0%
>43 Tahun	1	1%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Tabel Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Pria	32	32%
Wanita	68	68%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Lampiran 4.**  
**Data Kuesioner 100 Responden**

1. Kepuasan Pelanggan

Responden	Kepuasan Pelanggan					
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
1	4	4	4	5	4	4
2	5	4	5	5	5	5
3	4	4	3	3	4	4
4	5	5	4	4	5	5
5	5	5	4	5	4	4
6	5	5	5	5	5	5
7	4	5	3	5	4	5
8	5	5	4	4	5	4
9	5	5	5	5	5	5
10	4	5	4	5	4	4
11	5	5	5	5	5	5
12	4	3	4	3	4	4
13	4	3	4	5	3	2
14	5	5	5	5	5	5
15	3	3	3	2	2	2
16	4	4	3	4	4	3
17	5	5	5	4	5	5
18	5	5	4	4	5	4
19	5	5	5	5	5	5
20	5	4	4	4	5	4
21	5	5	3	3	5	5
22	5	5	5	5	5	5
23	4	4	5	4	5	5
24	3	3	3	3	4	3
25	5	4	5	5	5	4
26	5	5	5	5	5	5
27	4	5	4	4	4	4
28	4	4	3	3	4	3
29	3	4	3	2	4	3
30	4	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5
32	4	5	4	3	5	5
33	5	5	5	4	5	5
34	4	5	4	5	5	3
35	5	5	5	5	5	5
36	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3

38	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	4	5
40	3	4	4	3	5	5
41	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	4	4	4
43	3	4	3	3	5	5
44	4	4	4	4	5	5
45	4	4	5	5	5	5
46	4	4	4	4	4	4
47	5	4	5	4	5	5
48	4	5	4	4	5	5
49	5	5	3	4	5	3
50	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5
53	4	4	4	3	4	3
54	4	5	4	4	4	5
55	5	5	5	5	5	5
56	3	4	5	3	3	4
57	5	5	4	4	5	4
58	4	5	5	4	4	5
59	4	5	5	4	4	4
60	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5
62	5	5	4	4	4	4
63	5	5	4	4	4	3
64	4	5	3	3	3	2
65	4	4	4	4	4	4
66	5	5	4	4	4	4
67	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5
69	3	4	3	4	4	3
70	4	4	5	4	5	5
71	4	4	5	5	5	5
72	5	4	5	5	5	5
73	5	4	5	5	5	4
74	5	4	5	5	4	5
75	4	4	4	5	4	4
76	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4
78	5	5	5	5	5	5
79	4	5	4	4	5	5
80	5	4	5	4	5	4
81	4	4	5	4	4	5

82	4	5	5	5	4	5
83	4	4	4	5	4	4
84	4	4	4	4	5	5
85	5	5	5	5	5	5
86	4	4	4	5	4	5
87	4	4	4	2	5	4
88	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5
90	4	4	4	3	5	5
91	5	5	4	4	5	4
92	4	5	4	5	5	4
93	5	5	5	5	5	5
94	4	5	4	4	4	5
95	4	4	4	4	4	4
96	4	4	5	5	4	5
97	4	4	5	4	4	4
98	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	4	5
100	4	5	3	3	4	4

## 2. Kualitas Layanan

Responden	Kualitas Layanan									
	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10
1	5	4	3	3	3	4	5	4	4	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	3	1	1	1	4	3	4	4
4	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	5	3	4	3	3	5	5	3	3
8	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
13	4	4	3	2	5	4	5	5	4	3
14	3	5	4	3	2	2	5	5	2	4
15	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
16	3	4	4	4	3	3	5	5	5	4
17	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4
18	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4
19	5	5	4	3	4	5	5	3	5	5

20	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4
21	3	4	5	2	3	3	4	5	3	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	4	3	5	3	4	5	5	4	5
24	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
25	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
28	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4
29	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
30	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4
31	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
32	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
33	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
34	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
36	3	4	3	3	2	2	1	5	1	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
39	3	5	3	5	3	3	5	5	5	3
40	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	5	4	3	3	3	5	3	2	3
44	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5
45	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
46	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
47	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
49	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3
50	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
53	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5
54	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3
57	4	5	4	4	3	3	5	5	4	5
58	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
59	4	4	3	4	1	1	4	4	4	2
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5

62	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
63	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3
64	5	5	3	2	3	4	3	5	3	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	5	4	4	4	4	3	1	5	2	3
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
69	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
70	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
71	4	5	4	4	3	3	5	4	5	4
72	5	4	5	4	3	3	3	5	5	5
73	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
74	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
75	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
80	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
81	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
82	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
83	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
84	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
85	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
86	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
87	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
90	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3
91	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
92	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5
95	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4
96	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
97	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
100	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4

### 3. Kepercayaan

Responden	Kepercayaan							
	KPC1	KPC2	KPC3	KPC4	KPC5	KPC6	KPC7	KPC8
1	5	4	4	4	5	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	3	3	1	4	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	4	4	3
6	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	4	4	3	3	4	3
8	4	3	5	4	4	3	5	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	4	5	4	3	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	3	3	3	3	3	3	3
13	5	4	5	4	4	5	4	4
14	5	5	5	4	3	5	4	4
15	2	2	3	3	2	2	2	2
16	4	5	5	5	5	2	4	5
17	5	5	5	5	5	5	5	4
18	4	5	5	4	5	4	4	3
19	5	5	5	5	5	3	5	5
20	4	4	5	5	4	4	5	5
21	4	4	4	4	3	3	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	4	5	5	3	4	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	4	4	5	3	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5
27	3	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	5	4	3	3	4	4
29	4	4	3	3	5	4	5	3
30	4	4	4	4	3	3	4	4
31	4	5	4	4	5	5	5	4
32	5	4	5	5	5	5	4	4
33	5	5	5	5	5	4	4	5
34	4	5	4	5	4	5	4	4
35	5	5	4	5	4	4	5	5
36	3	3	3	4	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3
38	5	5	5	5	5	5	5	5

39	5	5	5	5	5	5	3	5
40	5	3	5	4	4	3	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	5	4	5	3	4	4
44	5	4	4	4	5	3	4	4
45	5	4	5	5	5	4	5	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	5	5	5	5	3	5	4
48	5	5	5	5	4	4	5	5
49	3	3	5	5	5	3	5	5
50	5	5	5	5	5	3	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	4	5	5	4	5	5	5
53	4	5	4	5	3	4	4	4
54	5	5	5	5	4	4	4	4
55	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	4	5	5	5	4	4	4
57	5	5	4	4	5	3	4	5
58	5	5	4	4	4	5	5	5
59	4	2	4	3	1	1	3	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	4	5	5	4	5	5	5
62	5	4	5	4	5	5	5	5
63	5	4	3	3	5	3	5	5
64	3	5	4	2	1	3	4	4
65	4	5	3	5	3	4	3	3
66	4	3	4	3	4	3	4	4
67	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4
70	5	5	4	4	4	4	5	5
71	5	4	4	4	5	3	4	4
72	5	4	4	4	3	4	4	5
73	4	4	4	4	4	4	5	4
74	5	4	5	4	5	5	4	5
75	4	5	4	4	5	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	4	4	4	4	4	4	4
79	5	5	5	4	4	4	5	5
80	5	4	5	4	5	4	5	4



81	4	5	5	4	4	5	4	5
82	5	5	5	5	5	4	4	5
83	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	5	5	4	5	4	4	4
85	5	4	5	5	5	4	5	5
86	5	4	4	4	5	5	4	4
87	4	4	5	5	4	3	4	4
88	5	5	5	5	5	4	4	4
89	5	4	5	4	5	5	5	5
90	4	4	4	5	5	5	5	5
91	4	5	4	5	5	5	4	4
92	4	5	5	4	5	5	4	4
93	5	5	5	5	5	5	5	5
94	4	5	5	5	5	4	5	5
95	4	4	4	4	3	4	4	4
96	5	5	4	5	4	5	5	4
97	4	4	4	4	4	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	4	5	5	5
100	4	4	5	5	5	4	5	5

#### 4. Keamanan

Responden	Keamanan					
	KMN1	KMN2	KMN3	KMN4	KMN5	KMN6
1	4	4	4	4	5	5
2	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	3	4
4	5	5	5	4	4	5
5	4	4	4	4	5	4
6	5	5	5	4	4	4
7	5	3	3	3	3	3
8	4	3	5	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5
10	5	4	5	5	4	4
11	5	4	5	5	5	5
12	3	4	3	3	3	4
13	5	3	3	5	4	4
14	5	5	5	5	5	5
15	2	2	1	2	2	2
16	5	5	5	5	5	5
17	5	4	5	5	5	5

18	4	3	4	5	5	5
19	5	5	4	3	5	5
20	5	5	5	4	5	5
21	5	3	3	4	2	4
22	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5
28	4	3	3	3	3	3
29	5	3	4	3	4	3
30	4	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5
32	5	3	3	3	3	3
33	4	4	4	5	5	5
34	5	4	4	3	3	3
35	5	4	4	4	4	5
36	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3
38	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5
40	4	4	3	3	4	4
41	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	4	4	4
43	4	3	3	4	4	4
44	4	5	4	4	4	4
45	5	4	5	5	5	5
46	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	5	5	5
48	5	5	5	5	4	4
49	5	3	4	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5
52	5	4	5	5	5	5
53	5	4	4	5	5	5
54	4	4	4	5	4	4
55	5	5	5	5	5	5
56	4	5	4	3	4	4
57	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5
59	4	2	2	4	4	4

60	5	5	5	5	5	5
61	5	4	4	4	4	4
62	4	4	4	5	5	4
63	3	3	5	3	3	3
64	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5
66	4	4	3	4	4	3
67	5	5	5	3	4	4
68	5	5	4	4	5	4
69	4	4	4	4	4	4
70	5	5	5	5	5	5
71	4	4	4	4	4	4
72	4	5	5	3	4	3
73	4	4	4	4	4	4
74	5	4	5	4	5	5
75	4	5	5	4	5	5
76	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4
78	5	5	5	5	5	5
79	5	4	4	4	4	4
80	5	4	5	4	5	4
81	4	5	5	4	5	4
82	5	5	5	5	5	5
83	4	4	5	4	4	5
84	4	5	4	5	4	4
85	5	5	5	5	5	5
86	4	4	4	5	5	4
87	4	4	4	5	5	3
88	5	4	4	5	4	5
89	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	5	5	5
91	4	5	5	5	5	4
92	4	5	5	4	4	5
93	5	4	5	5	5	5
94	5	3	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4
96	5	4	5	5	5	5
97	4	4	4	5	4	5
98	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	4	4
100	5	4	4	5	4	5

**Lampiran 5.**  
**Hasil Analisis Deskriptif**

**Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan**

<b>Kepuasan Pelanggan</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>R</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>	<b>Nilai Indeks</b>	<b>Persentase (%)</b>
KP1	0	0	9	43	48	439	88%
KP2	0	0	6	39	55	449	90%
KP3	0	0	15	58	47	432	86%
KP4	0	3	15	36	46	425	85%
KP5	0	1	5	38	56	449	90%
KP6	0	3	11	31	55	438	88%
<b>Rata-Rata Nilai Indeks (%)</b>						<b>88%</b>	

**Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan**

<b>Kualitas Layanan</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>R</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>	<b>Nilai Indeks</b>	<b>Persentase (%)</b>
KL1	0	1	12	41	46	432	86%
KL2	0	1	4	38	57	451	90%
KL3	0	1	14	42	43	427	85%
KL4	1	4	12	42	41	418	84%
KL5	2	3	29	37	29	388	78%
KL6	2	3	23	38	34	399	80%
KL7	2	0	8	22	68	454	91%
KL8	0	1	8	27	64	454	91%
KL9	1	4	14	37	44	419	84%
KL10	0	2	16	40	42	422	84%
<b>Rata-rata Nilai Indeks (%)</b>						<b>85%</b>	

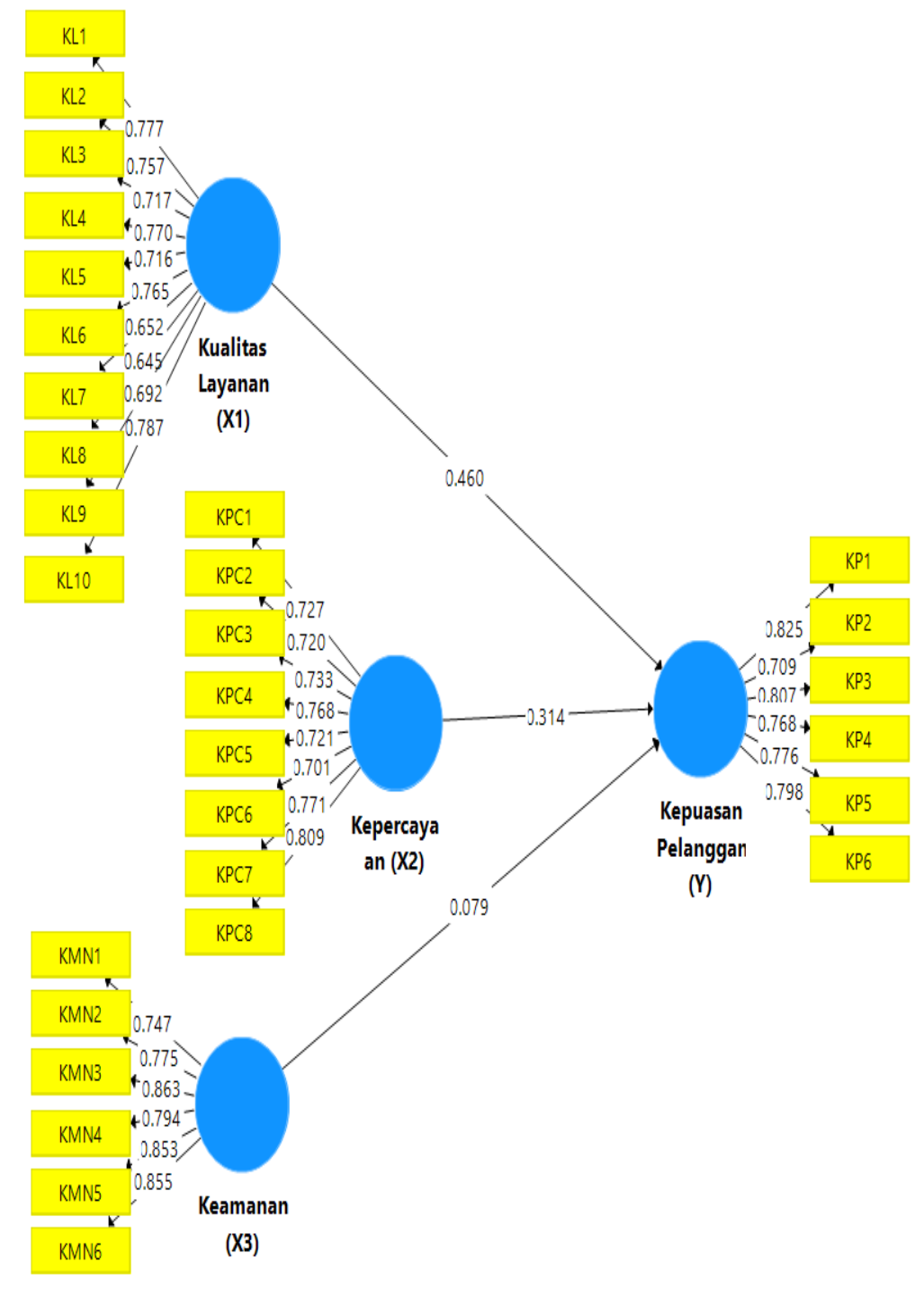
**Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan**

<b>Kepercayaan</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>R</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>	<b>Nilai Indeks</b>	<b>Persentase (%)</b>
KPC1	0	1	8	37	54	444	89%
KPC2	0	2	8	42	48	436	87%
KPC3	0	0	8	36	56	448	90%
KPC4	0	1	8	43	48	438	88%
KPC5	2	1	15	30	52	429	86%
KPC6	2	2	22	37	37	405	81%
KPC7	0	1	6	48	45	437	87%
KPC8	0	1	8	45	45	434	87%
<b>Rata-rata Nilai Indeks (%)</b>						<b>87%</b>	

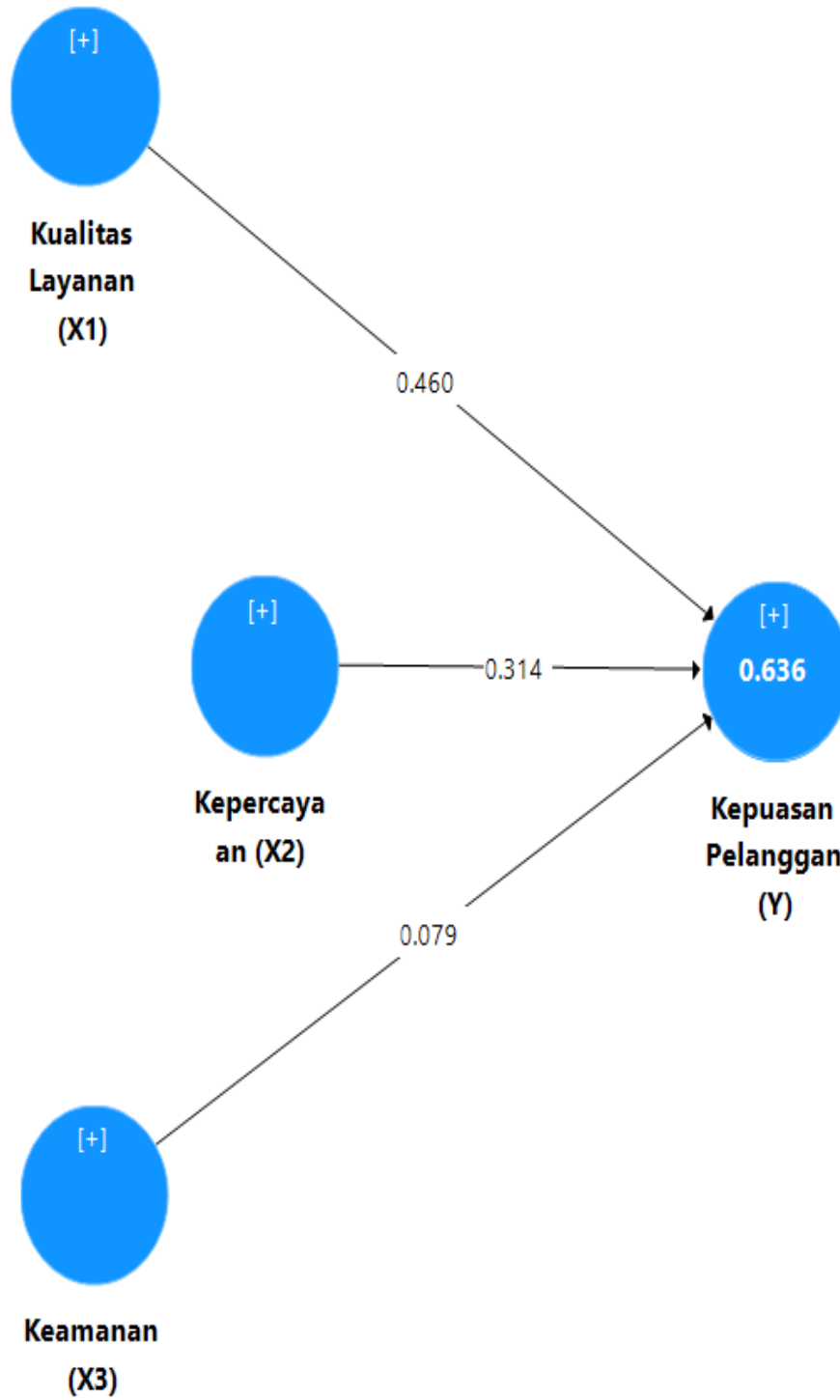
**Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Keamanan**

<b>Keamanan</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>R</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>	<b>Nilai Indeks</b>	<b>Persentase (%)</b>
KMN1	0	1	4	39	56	450	90%
KMN2	0	2	14	43	41	432	85%
KMN3	1	1	11	39	48	432	86%
KMN4	0	1	14	35	50	434	87%
KMN5	0	2	9	39	50	437	87%
KMN6	0	1	11	39	49	436	87%
<b>Rata-rata Nilai Indeks</b>						<b>87%</b>	

**Lampiran 6.**  
**Hasil Output Outer Model SmartPLS**



Lampiran 7.  
Hasil Output Inner Model SmartPLS



**Lampiran 8.**  
**Hasil Output Model SmartPLS**

**Hasil Outer Loading Factor**

	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Layanan (X1)	Kepercayaan (X2)	Keamanan (X3)
KP1	0.825			
KP2	0.709			
KP3	0.807			
KP4	0.768			
KP5	0.776			
KP6	0.798			
KL1		0.777		
KL2		0.757		
KL3		0.717		
KL4		0.770		
KL5		0.716		
KL6		0.765		
KL7		0.652		
KL8		0.645		
KL9		0.692		
KL10		0.787		
KPC1			0.727	
KPC2			0.720	
KPC3			0.733	
KPC4			0.768	
KPC5			0.721	
KPC6			0.701	
KPC7			0.771	
KPC8			0.809	
KMN1				0.747
KMN2				0.775
KMN3				0.863
KMN4				0.794
KMN5				0.853
KMN6				0.855

**Hasil Average Variance Extracted (AVE)**

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.610
Kualitas Layanan (X1)	0.532
Kepercayaan (X2)	0.554
Keamanan (X3)	0.665



**Hasil Composite Reliability**

Variabel	Composite Reliability
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.904
Kualitas Layanan (X1)	0.919
Kepercayaan (X2)	0.909
Keamanan (X3)	0.922

**Hasil Cronbach's Alpha**

Variabel	Cronbach's Alpha
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.872
Kualitas Layanan (X1)	0.902
Kepercayaan (X2)	0.885
Keamanan (X3)	0.899

**Hasil R-Square**

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.647	0.636

**Hasil Q-Square**

	SSO	SSE	Q <sup>2</sup> (=1-SSE/SSO)
Kepuasan Pelanggan (Y)	600.000	380.068	0.367
Kualitas Layanan (X1)	1000.000	1000.000	
Kepercayaan (X2)	800.000	800.000	
Keamanan (X3)	600.000	600.000	

**Hasil Uji Bootstrapping**

	Original Sample	T-Statistics ( O/STDEV )	P Values
Kualitas Layanan (X1) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0.460	3.206	0.001
Kepercayaan (X2) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0.314	2.171	0.030
Keamanan (X1) -> Kepuasan Pelanggan (Y_	0.079	0.730	0.446

**Lampiran 9.**  
**T- Tabel**

Titik Presentasi Distribusi t (df = 81 – 120)

<b>Pr</b>	<b>0.25</b>	<b>0.10</b>	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.001</b>
<b>Df</b>	<b>0.50</b>	<b>0.20</b>	<b>0.10</b>	<b>0.050</b>	<b>0.02</b>	<b>0.010</b>	<b>0.002</b>
<b>81</b>	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
<b>82</b>	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
<b>83</b>	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
<b>84</b>	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
<b>85</b>	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
<b>86</b>	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
<b>87</b>	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
<b>88</b>	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
<b>89</b>	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
<b>90</b>	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
<b>91</b>	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
<b>92</b>	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
<b>93</b>	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
<b>94</b>	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
<b>95</b>	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
<b>96</b>	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
<b>97</b>	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
<b>98</b>	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
<b>99</b>	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
<b>100</b>	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
<b>101</b>	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
<b>102</b>	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
<b>103</b>	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
<b>104</b>	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
<b>105</b>	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
<b>106</b>	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
<b>107</b>	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
<b>108</b>	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
<b>109</b>	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
<b>110</b>	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
<b>111</b>	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
<b>112</b>	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
<b>113</b>	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
<b>114</b>	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
<b>115</b>	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
<b>116</b>	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
<b>117</b>	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
<b>118</b>	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
<b>119</b>	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
<b>120</b>	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

1910111136\_Reihan Fito  
Ananta\_Pengecekan 1  
*by Reihan Fito Ananta*

---

**Submission date:** 09-Jan-2023 05:32PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1990151025

**File name:** L\_BAB\_I-V\_Reihan\_Fito\_Ananta\_1910111136\_-\_Reihan\_Fito\_Ananta.pdf (1.39M)

**Word count:** 13617

**Character count:** 85996

## 1910111136\_Reihan Fito Ananta\_Pengecekan 1

### ORIGINALITY REPORT

<b>16%</b>	<b>15%</b>	<b>8%</b>	<b>6%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repository.upnvj.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>conference.upnvj.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repository.ub.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repository.usd.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repository.stei.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>jurnal.ibik.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repository.unj.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>docplayer.info</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>Submitted to Universitas Diponegoro</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>

10	journal.untar.ac.id Internet Source	<1 %
11	Submitted to Washoe County School District Student Paper	<1 %
12	repository.uinbanten.ac.id Internet Source	<1 %
13	123dok.com Internet Source	<1 %
14	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1 %
15	ojs.unud.ac.id Internet Source	<1 %
16	Submitted to UPN Veteran Yogyakarta Student Paper	<1 %
17	jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id Internet Source	<1 %
18	bajangjournal.com Internet Source	<1 %
19	eprints.upj.ac.id Internet Source	<1 %
20	www.scribd.com Internet Source	<1 %
21	repository.stiewidyagamalumajang.ac.id Internet Source	<1 %

22	<a href="https://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	<1%
23	Erlinda Esti Hairunnisa, Syarif Ali. "Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Perbenihan Tanaman Pangan, Kementerian Pertanian Jakarta", Owner, 2022 Publication	<1%
24	<a href="https://download.garuda.ristekdikti.go.id">download.garuda.ristekdikti.go.id</a> Internet Source	<1%
25	<a href="https://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	<1%
26	<a href="https://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	<1%
27	Submitted to Universitas Andalas Student Paper	<1%
28	<a href="https://library.upnvj.ac.id">library.upnvj.ac.id</a> Internet Source	<1%
29	<a href="https://www.fintech.id">www.fintech.id</a> Internet Source	<1%
30	Submitted to Kyungpook National University Student Paper	<1%
31	Osrita Hapsara, Ahmadi Ahmadi. "ANALISIS KEPUTUSAN BERKUNJUNG MELALUI MINAT BERKUNJUNG: CITRA DESTINASI DAN	<1%

AKSESIBILITAS PADA GEOPARK MERANGIN  
JAMBI", Jurnal Manajemen Terapan dan  
Keuangan, 2022

Publication

---

32	<a href="http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id">e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id</a> Internet Source	<1 %
33	<a href="http://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	<1 %
34	Submitted to Brigham Young University Student Paper	<1 %
35	Nadya Retty Masiaga, Frederik G. Worang, Yunita Mandagie. "PENGARUH KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN YANG BERBELANJA SECARA ONLINE DI LAZADA.COM", Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2022 Publication	<1 %
36	<a href="http://idr.uin-antasari.ac.id">idr.uin-antasari.ac.id</a> Internet Source	<1 %
37	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	<1 %
38	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1 %

---

39	Putu Laksmita Dewi Rahmayanti, Ni Wayan Ekawati. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Online Food Delivery Service Di Bali", Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium, 2021 Publication	<1 %
40	Submitted to Trisakti University Student Paper	<1 %
41	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1 %
42	digilib.unila.ac.id Internet Source	<1 %
43	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	<1 %
44	repository.uncp.ac.id Internet Source	<1 %
45	Submitted to Perguruan Tinggi Pelita Bangsa Student Paper	<1 %
46	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
47	www.jptam.org Internet Source	<1 %
48	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur	<1 %



- 49 Submitted to Sriwijaya University <1 %  
Student Paper
- 
- 50 id.scribd.com <1 %  
Internet Source
- 
- 51 journal.upy.ac.id <1 %  
Internet Source
- 
- 52 ojs.uma.ac.id <1 %  
Internet Source
- 
- 53 Amriah Amir, Silvy L. Mandey, Hendra N. Tawas. "PENGARUH PERCEIVED VALUE, BRAND IMAGE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER ENGAGEMENT SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA PELANGAN INDIHOME PT. TELKOM MANADO)", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2021 <1 %  
Publication
- 
- 54 repository.uir.ac.id <1 %  
Internet Source
- 
- 55 Baiq Adriani Ulfa. "PENGARUH KEPUASAN PEMAKAI DAN KOMPLEKSITAS SISTEM AKUNTANSI TERHADAP PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI (STUDI DI ORGANISASI PERANGKAT DAERAH PEMERINTAHAN <1 %
-

PROVINSI NTB)", Riset, Ekonomi, Akuntansi  
dan Perpajakan (Rekan), 2020

Publication

---

56	Ni Made Purnami, A.A Ngr Wishrawan Bhaskara Warman. "The Role of Customer Perceived Value Mediates the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction", PROZIMA (Productivity, Optimization and Manufacturing System Engineering), 2021	<1 %
Publication		
57	<a href="http://digilib.esaunggul.ac.id">digilib.esaunggul.ac.id</a>	<1 %
Internet Source		
58	<a href="http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id">jurnalmahasiswa.unesa.ac.id</a>	<1 %
Internet Source		
59	<a href="http://repository.fe.unj.ac.id">repository.fe.unj.ac.id</a>	<1 %
Internet Source		
60	<a href="http://repository.unika.ac.id">repository.unika.ac.id</a>	<1 %
Internet Source		
61	<a href="http://www.kompasiana.com">www.kompasiana.com</a>	<1 %
Internet Source		
62	Aisyah Ismawati, Zackharia Rialmi. "Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Perbenihan Tanaman Pangan Jakarta pada Masa Pandemi Covid-19", Owner, 2022	<1 %
Publication		

---

63	Clariza Febriandiny, Renny Husniati. "Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, dan Gaya Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja Karyawan pada Hotel Mega Anggrek Jakarta di Masa Pandemi Covid 19", Owner, 2022 Publication	<1 %
64	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
65	erepository.akpindo.ac.id Internet Source	<1 %
66	id.123dok.com Internet Source	<1 %
67	jepa.ub.ac.id Internet Source	<1 %
68	jurnal.umsb.ac.id Internet Source	<1 %
69	openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id Internet Source	<1 %
70	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
71	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
72	www.coursehero.com Internet Source	<1 %

73	Irsyad Ardy Haryanto, Heni Pridia Rukmini Sari. "Pengaruh Kinerja Petugas Cleaning Service Terhadap Kepuasan Penumpang Ekonomi Kapal Motor Kelud PT. PELNI (Persero)", Destinesia : Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata, 2020 Publication	<1%
74	Ridho Pratomo. "PENGARUH EFIKASI DIRI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KETERIKATAN KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING", Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan, 2022 Publication	<1%
75	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	<1%
76	adoc.pub Internet Source	<1%
77	biologijasri.blogspot.com Internet Source	<1%
78	core.ac.uk Internet Source	<1%
79	eprints.kwikkiangie.ac.id Internet Source	<1%
80	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1%
81	etheses.iainponorogo.ac.id	

	Internet Source	<1 %
82	<a href="http://mafiadoc.com">mafiadoc.com</a> Internet Source	<1 %
83	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Internet Source	<1 %
84	<a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
85	<a href="http://repository.ar-raniry.ac.id">repository.ar-raniry.ac.id</a> Internet Source	<1 %
86	<a href="http://repository.its.ac.id">repository.its.ac.id</a> Internet Source	<1 %
87	<a href="http://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
88	<a href="http://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a> Internet Source	<1 %
89	<a href="http://repository.usu.ac.id">repository.usu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
90	Vera Ningsih, Rosida P Adam, Yobert Kornelius. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA "RUMAH LAUNDRY" DI KECAMATAN PALU SELATAN", Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT), 2015	<1 %

- 91 ANGELINA CAROLIN B2042152001. "ANALISIS PENGARUH CELEBRITY ENDORSER DAN PRODUCT QUALITY TERHADAP BUYING DECISION SERTA DAMPAKNYA PADA SATISFACTION (Survei Pada Konsumen Produk Kosmetik Rossa Beauty Di Kota Pontianak)", *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*, 2019 <1%

Publication

---

- 92 Deden Hardan Gutama, Avrillaila Akbar Harahap, Dhina Puspasari Wijaya. "Analisis Pemanfaatan Teknologi Penghubung Lembaga Keuangan Syariah Dengan Usaha Mikro Kecil Menengah Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar Syariah Di Yogyakarta", *Jurnal Ilmiah SINUS*, 2022 <1%

Publication

---

- 93 Libriana Susanti. "Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan", *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 2020 <1%

Publication

---

- 94 Suri Amilia, Syardiansah Syardiansah. "Analisis Bauran Pemasaran Kerajinan Anyaman Tikar Pandan Terhadap Kepuasan Konsumen", *Jurnal Manajemen Motivasi*, 2021 <1%

Publication

---

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

Pengelola Turnitin



Maidatun Maftukha, S.E.