

LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai pedoman dasar pertimbangan maupun perbandingan bagi peneliti dalam upaya memperoleh arah dan kerangka pemikiran penelitian. Berikut adalah penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian Analisis Kepuasan Pelanggan pada layanan Traveloka yang dijadikan sebagai acuan bagi peneliti:

1. Thalia Claudia Mawey, dkk (2018)

Melakukan Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo”. Pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 nasabah PT Bank Sulutgo berdasarkan *accidental sampling*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan kepada kepuasan pelanggan.

2. Kevin Putra Mahendra & Ratih Indriyani (2018)

Melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo”. Pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 37 pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo berdasarkan *total sampling*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan kepada kepuasan pelanggan dan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Jessica Ordalia Kristanto (2018)

Melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kualitas Produk pada Kepuasan Pelanggan di Cafe One Eighteenth Coffee”. Pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden dengan menggunakan *convenience sampling*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa harga dan kualitas produk berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan kepada kepuasan pelanggan.

4. Jessica J. Lezun, dkk (2014)

Melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Pelanggan kartu prabayar Telkomsel”. Pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 95 responden dengan menggunakan *accidental sampling*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan promosi penjualan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5. M.Anang Firmansyah & Mochamad Mochklas (2018)

Melakukan penelitian yang berjudul “Analisa Strategi Produk, Harga, Promosi dan Tempat terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Giras di Surabaya”. Pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden dengan menggunakan *non-probability sampling*. Hasil dari penelitian ini menyatakan produk dan promosi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan serta harga dan tempat tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

6. Januar Efendi Panjaitan (2016)

Melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan Pelanggan JNE cabang Bandung”. Pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 78 responden dengan menggunakan *non-probability sampling*. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Lampiran 2
Matriks Penelitian Terdahulu

Tabel Matriks Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun Penelitian	Sampel dan Alat Uji	Variabel	Hasil Penelitian
1	Thalia Claudia Mawey, dkk (2018)	100 Responden <i>Jenuh Sampling</i>	Kualitas Pelayanan	Signifikan (+)
			Kepercayaan	Tidak Signifikan (-)
2	Kevin Putra Mahendra & Ratih Indriyani (2018)	37 Responden <i>Total Sampling</i>	Kepercayaan	Signifikan (+)
3	Jessica Ordelia Kristanto (2018)	100 Responden <i>Convenience Sampling</i>	Kualitas Layanan	Tidak Signifikan (-)
			Harga	Signifikan (+)
			Kualitas Produk	Signifikan (+)
4	Jessica J. Lezun, dkk (2014)	95 Responden <i>Accidental Sampling</i>	Kualitas Produk	Signifikan (+)
			Harga	Signifikan (+)
			Promosi Penjualan	Tidak Signifikan (-)
5	M.Anang Firmansyah & Mochamad Mochklas (2018)	100 Responden <i>Non-Probability Sampling</i>	Produk	Signifikan (+)
			Harga	Tidak Signifikan (-)
			Promosi	Signifikan (+)
			Tempat	Tidak Signifikan (-)
6	Januar Efendi Panjaitan (2016)	78 Responden <i>Non-Probability Sampling</i>	Kualitas Pelayanan	Signifikan (+)

Lampiran 3

Kuesioner Penelitian

Yth Saudara/i Responden

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan Skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Saya Luthfiyah Febriyanti mahasiswi tingkat akhir sedang melakukan penelitian mengenai “Analisis kepuasan pelanggan pada layanan Traveloka”.

Kuesioner ini terdiri dari dua bagian, yaitu:

- a. Bagian pertama, berisi sejumlah pertanyaan mengenai identitas Anda.
- b. Bagian kedua, berisi pernyataan mengenai Analisis Kepuasan pelanggan layanan traveloka

Sehubungan akan dilakukan penelitian tersebut, maka saya mohon bantuan dan kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Bantuan dan partisipasi Saudara/i sangat berguna dalam memberikan hasil penelitian ini. Seluruh jawaban dalam kuesioner ini dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis.

Demikian permohonan saya, atas waktu dan ketersediaannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Luthfiyah Febriyanti

A. Bagian Pertama

Petunjuk Pengisian:

1. Lengkapi identitas diri Anda pada bagian awal dari kuesioner ini.
2. Bacalah setiap pertanyaan dengan seksama sebelum Anda menjawab.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang Anda anggap benar dan Anda hanya dapat memberikan satu jawaban di setiap pernyataan.
4. Isilah kuesioner dengan memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
5. Keterangan jawaban:

Penilaian	Bobot
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Laki-Laki Perempuan

Status Pekerjaan :

Pelajar/Mahasiswa PNS Pegawai swasta
 Wirausaha Lainnya, sebutkan.....

Usia :

17-25 Tahun 26-35 Tahun
 36-45 Tahun >45 Tahun

Pendapatan atau Uang Saku per bulan:

<Rp 1.000.000 Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000
 Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000 >Rp 5.000.00

Apakah Anda pernah melakukan pemesanan di layanan Traveloka?

Ya (Silahkan teruskan kuesioner ini)

Tidak (Stop sampai disini. Terimakasih atas partisipasinya)

II. Bagian Kedua

NO.	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Kepuasan Pelanggan (Y)						
<i>Ketersediaan Merekomendasi</i>						
1	Akan memberikan informasi dan komentar yang positif mengenai layanan Traveloka					
2	Merekomendasikan online travel agen Traveloka sebagai tujuan utama melakukan <i>traveling</i>					
<i>Konfirmasi Harapan</i>						
3	Visualisasi yang di tayangkan dalam situs Traveloka menarik perhatian untuk melakukan pemesanan tiket pesawat dan hotel					
4	Pelayanan yang diberikan oleh traveloka sudah sesuai dengan harapan					
<i>Niat Beli Ulang</i>						
5	Akan melakukan transaksi kembali pada layanan traveloka					
6	Traveloka menjadi aplikasi tujuan utama dalam hal pemesanan tiket hotel dan tiket transportasi					
Kepercayaan (X₁)						
<i>Ability</i>						
7	Informasi yang diberikan terkait pemesanan yang terdapat di layanan Traveloka dapat dipercaya					
8	Informasi system pembayaran yang diberlakukan dalam layanan Traveloka dapat dipercaya					
<i>Benevolence</i>						
9	Traveloka memberikan perhatian dengan menyediakan kualitas pelayanan yang terbaik					
10	Traveloka memberikan jaminan terkait <i>refund</i> dan <i>reschedule</i>					
<i>Integrity</i>						
11	Traveloka menjadi <i>online travel agent</i> nomer 1 di Indonesia menurut <i>Top Brand Award</i>					
12	Traveloka selalu menjaga reputasinya dengan memberikan pelayanan yang terbaik					

Promosi Penjualan (X ₂)					
Pemberian Kupon					
13	Traveloka menawarkan potongan harga yang menarik untuk pemesanan hotel, tiket transportasi dan tiket rekreasi				
14	Traveloka menawarkan voucher untuk paket liburan keluar kota dan keluar negeri				
Pengembalian tunai (<i>Refund</i>)					
15	Traveloka menawarkan <i>cashback</i> apabila melakukan pembelian dengan nominal harga atau jumlah produk tertentu				
16	Harga yang ditetapkan oleh Traveloka sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan				
<i>Sponsorship</i>					
17	Kegiatan sponsor yang dilakukan Traveloka penambah pengetahuan konsumen mengenai produk tersebut				
18	Traveloka menjadi brand sponsor terbaik dalam suatu event yang besar untuk meningkatkan promosi penjualan				
Harga Khusus					
19	Traveloka memberikan harga khusus untuk paket wisata liburan keluar negeri setiap akhir tahun				
20	<i>Epic sale</i> yang di lakukan Traveloka sangat memberikan keuntungan konsumen				
Kualitas Layanan (X ₃)					
<i>Tangibels</i>					
21	Aplikasi Traveloka sangat mudah digunakan				
22	Server pada layanan Traveloka sangat cepat dan tidak lambat				
<i>Reliability</i>					
23	Traveloka adalah pilihan konsumen yang tepat dan dapat di percaya di musim liburan				
24	Traveloka menginformasikan data yang tepat mengenai waktu, tempat dan alamat dalam pemesanan berbagai macam tiket hotel, transportasi dan event tertentu				
<i>Responsiveness</i>					
25	Traveloka dapat melayani keluhan konsumen dengan cepat dan tanggap				
26	Traveloka memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, terpercaya dan dengan akurasi yang tinggi				
<i>Asurance</i>					
27	Traveloka memberikan kepastian jaminan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan				
28	Traveloka sangat menjamin kerahasiaan data para pelanggannya				

<i>Emphaty</i>					
29	Traveloka menyediakan layanan customer service 24 jam untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik				
30	Traveloka menawarkan rekomendasi produk sebagai referensi				

Lampiran 4**Data Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y) 75 Responden**

	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6
Responden 1	4	5	4	5	5	5
Responden 2	5	5	5	5	5	5
Responden 3	4	4	4	4	4	4
Responden 4	3	3	4	3	3	3
Responden 5	4	3	2	3	4	4
Responden 6	4	4	3	4	3	3
Responden 7	3	4	4	4	4	4
Responden 8	4	4	3	5	5	5
Responden 9	4	4	4	4	4	4
Responden 10	4	4	4	5	5	5
Responden 11	3	4	4	4	4	4
Responden 12	5	5	5	4	5	5
Responden 13	3	4	4	4	4	4
Responden 14	3	4	5	4	4	5
Responden 15	5	5	5	5	5	5
Responden 16	5	5	4	5	5	4
Responden 17	4	5	4	4	4	4
Responden 18	4	4	5	5	4	5
Responden 19	5	4	5	4	4	4
Responden 20	4	5	4	5	4	4
Responden 21	5	5	5	5	5	5
Responden 22	3	3	4	4	3	3
Responden 23	4	4	4	4	4	5
Responden 24	4	4	4	4	4	4
Responden 25	5	5	5	5	5	4
Responden 26	3	5	5	4	5	5
Responden 27	3	3	4	4	4	4
Responden 28	5	5	5	5	5	5
Responden 29	4	4	5	5	5	5
Responden 30	4	4	4	4	4	4
Responden 31	3	5	3	4	4	5
Responden 32	4	4	4	4	5	4
Responden 33	3	4	4	4	4	4
Responden 34	4	3	4	4	4	4

Responden 35	5	5	5	5	4	5
Responden 36	5	3	5	3	4	4
Responden 37	5	5	5	5	5	5
Responden 38	4	4	4	5	4	4
Responden 39	5	5	5	5	5	5
Responden 40	4	4	5	4	4	3
Responden 41	4	4	5	5	4	4
Responden 42	4	5	5	5	5	5
Responden 43	4	4	4	5	5	4
Responden 44	4	4	4	4	4	3
Responden 45	5	4	5	4	4	5
Responden 46	2	2	2	2	2	4
Responden 47	4	4	5	4	4	4
Responden 48	5	5	5	5	5	5
Responden 49	4	5	5	4	4	4
Responden 50	5	4	5	5	5	4
Responden 51	5	5	5	4	5	5
Responden 52	4	4	5	4	4	5
Responden 53	4	4	5	3	5	4
Responden 54	4	4	4	3	3	4
Responden 55	4	5	5	4	5	5
Responden 56	4	4	5	5	5	4
Responden 57	5	4	5	4	4	5
Responden 58	4	4	5	4	3	3
Responden 59	5	5	5	5	5	5
Responden 60	4	4	4	4	4	4
Responden 61	5	4	4	5	4	4
Responden 62	4	4	4	4	4	4
Responden 63	5	5	5	5	5	5
Responden 64	5	4	3	4	3	4
Responden 65	4	4	5	5	4	5
Responden 66	5	4	5	5	4	4
Responden 67	5	5	5	4	5	5
Responden 68	4	4	5	5	5	4
Responden 69	3	3	4	3	3	4
Responden 70	4	4	5	4	5	3
Responden 71	4	5	4	4	3	5

Responden 72	3	4	4	4	5	5
Responden 73	5	5	5	5	5	5
Responden 74	5	5	5	5	5	4
Responden 75	4	4	5	4	4	4

(Lanjutan)

Data Kuesioner Kepercayaan (X1) 75 Responden

	K 1	K 2	K 3	K 4	K 5	K 6
Responden 1	5	4	5	4	4	3
Responden 2	5	5	5	5	5	5
Responden 3	4	3	4	4	4	3
Responden 4	4	4	3	3	3	4
Responden 5	3	4	4	4	4	4
Responden 6	3	3	4	3	4	4
Responden 7	4	3	4	3	3	3
Responden 8	4	5	4	5	4	3
Responden 9	5	4	4	4	4	4
Responden 10	4	3	3	4	4	3
Responden 11	4	5	5	5	3	4
Responden 12	4	4	4	3	5	5
Responden 13	4	5	4	4	3	4
Responden 14	4	4	4	4	3	4
Responden 15	5	4	5	4	5	4
Responden 16	5	4	4	5	5	5
Responden 17	4	4	4	3	4	3
Responden 18	4	4	4	4	4	4
Responden 19	5	5	3	4	5	4
Responden 20	5	4	4	3	4	4
Responden 21	4	5	5	5	5	4
Responden 22	4	4	4	4	3	5
Responden 23	5	4	4	4	4	4
Responden 24	4	4	4	5	4	4
Responden 25	5	5	5	5	5	5
Responden 26	4	4	4	4	3	4
Responden 27	3	4	3	3	3	2
Responden 28	5	5	5	4	5	5

Responden 29	5	5	5	5	4	5
Responden 30	4	3	4	3	4	3
Responden 31	4	5	4	5	3	5
Responden 32	4	4	4	4	4	4
Responden 33	3	3	3	4	3	4
Responden 34	4	4	3	3	4	3
Responden 35	5	5	5	5	5	5
Responden 36	4	5	3	5	5	5
Responden 37	4	4	4	4	5	4
Responden 38	4	4	4	4	4	5
Responden 39	5	5	5	4	5	4
Responden 40	3	5	4	4	4	4
Responden 41	4	5	4	5	4	4
Responden 42	3	5	5	4	4	4
Responden 43	5	5	5	5	4	5
Responden 44	4	4	4	3	4	3
Responden 45	5	5	5	5	5	2
Responden 46	2	2	2	2	2	2
Responden 47	5	5	4	4	4	4
Responden 48	4	5	4	4	5	5
Responden 49	4	4	5	4	4	5
Responden 50	4	5	4	5	5	4
Responden 51	4	5	4	4	5	5
Responden 52	4	4	4	4	4	4
Responden 53	5	4	2	4	4	3
Responden 54	4	4	4	4	4	4
Responden 55	5	5	5	4	4	3
Responden 56	5	5	5	5	4	4
Responden 57	5	5	5	5	5	5
Responden 58	4	4	4	5	4	3
Responden 59	5	5	5	5	5	5
Responden 60	4	4	4	4	4	5
Responden 61	4	4	4	5	5	5
Responden 62	4	4	4	4	4	4
Responden 63	5	5	5	5	5	3
Responden 64	5	5	5	5	5	5
Responden 65	5	5	5	5	4	5

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

Responden 59	4	4	4	5	5	5	5	4
Responden 60	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 61	5	4	4	4	5	5	5	5
Responden 62	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 63	4	4	2	4	3	3	3	3
Responden 64	5	5	4	5	5	4	5	5
Responden 65	4	5	4	4	4	5	5	5
Responden 66	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 67	5	5	5	5	4	5	5	5
Responden 68	4	5	5	4	5	4	5	5
Responden 69	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 70	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 71	5	5	5	4	5	3	5	5
Responden 72	4	4	3	4	4	4	4	5
Responden 73	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 74	5	5	4	4	5	5	5	5
Responden 75	4	4	4	4	5	4	4	4

(Lanjutan)

Data Kuesioner Kualitas Layanan (X3) 75 Responden

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

Responden 16	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
Responden 17	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
Responden 18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 19	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5
Responden 20	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
Responden 21	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 22	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 23	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
Responden 24	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
Responden 25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 26	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4
Responden 27	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
Responden 28	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
Responden 29	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5
Responden 30	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4
Responden 31	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
Responden 32	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4
Responden 33	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
Responden 34	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 35	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
Responden 36	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5
Responden 37	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Responden 38	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 39	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5
Responden 40	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
Responden 41	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4
Responden 42	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5
Responden 43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 44	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
Responden 45	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5
Responden 46	4	2	2	1	3	3	2	2	2	2
Responden 47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 48	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5
Responden 49	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Responden 50	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
Responden 51	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5
Responden 52	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5

Responden 53	5	3	2	5	3	3	3	5	4	4
Responden 54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 55	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
Responden 56	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
Responden 57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 58	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 59	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
Responden 60	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Responden 61	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
Responden 62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 63	5	3	4	5	5	5	5	3	3	3
Responden 64	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3
Responden 65	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Responden 66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 67	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
Responden 68	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
Responden 69	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 70	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 71	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4
Responden 72	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Responden 73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 74	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
Responden 75	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4

Lampiran 5
Deskripsi Data Responden

a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responden	Presentase
Perempuan	49	65,30%
Laki-Laki	26	34,70%
Jumlah	75	100%

Sumber: data diolah

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur (tahun)	Responden	Presentase
17 – 25	71	94,7%
26 – 35	3	4%
36 – 45	0	0%
> 45	1	1,3%
Jumlah	75	100%

Sumber: data diolah

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	57	76,1%
Wirausaha	2	2,7%
PNS	2	2,7%
Pegawai Swasta	10	13,3%
Lain-Lain	4	5,2%
Jumlah	75	100%

Sumber: data diolah

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan atau Uang Saku.

Pendapatan/Uang Saku Perbulan	Responden	Presentase
< Rp 1.000.000	25	33,3%
Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000	29	38,7%
Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000	12	16%
> Rp 5.000.000	9	12%
Jumlah	75	100%

Sumber: data diolah

Lampiran 6

Deskripsi data Interpretasi

a. Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan

Kepercayaan	Jawaban Reponden										Indeks %
	STS		TS		N		S		SS		
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
K 1	0	0,00	1	1,33	7	9,33	37	49,33	30	40,00	64,20
K 2	0	0,00	1	1,33	7	9,33	31	41,33	36	48,00	65,40
K 3	0	0,00	2	2,67	9	12,00	39	52,00	25	33,33	62,40
K 4	0	0,00	1	1,33	11	14,67	35	46,67	28	37,33	63,00
K 5	0	0,00	2	2,67	12	16,00	37	49,33	24	32,00	61,60
K 6	0	0,00	3	4,00	14	18,67	31	41,33	27	36,00	61,40
Rata-Rata Total Indeks											63,00

Sumber: data diolah

b. Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi Penjualan

Promosi Penjualan	Jawaban Reponden										Indeks %
	STS		TS		N		S		SS		
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
PP 1	0	0,00	3	4,00	9	12,00	36	48,00	27	36,00	62,40
PP 2	0	0,00	3	4,00	13	17,33	34	45,33	25	33,33	61,20
PP 3	0	0,00	2	2,67	17	22,67	35	46,67	21	28,00	60,00
PP 4	0	0,00	2	2,67	9	12,00	42	56,00	22	29,33	61,80
PP 5	0	0,00	4	5,33	15	20,00	32	42,67	24	32,00	60,20
PP 6	0	0,00	6	8,00	13	17,33	31	41,33	25	33,33	60,00
PP 7	0	0,00	3	4,00	13	17,33	31	41,33	28	37,33	61,80
PP 8	0	0,00	0	0,00	13	17,33	33	41,33	29	38,67	63,20
Rata-Rata Total Indeks											61,32

Sumber: data diolah

(Lanjutan)

Deskripsi data Interpretasi

c. Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan

Kualitas Layanan	Jawaban Reponden										Indeks %
	STS		TS		N		S		SS		
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
KL 1	0	0,00	0	1,33	1	1,33	27	36,00	47	62,67	69,20
KL 2	0	0,00	2	2,67	14	18,67	31	41,33	28	37,33	62,00
KL 3	0	0,00	2	2,67	10	13,33	41	54,67	22	29,33	61,60
KL 4	1	1,33	0	0,00	4	5,33	31	41,33	39	52,00	66,40
KL 5	0	0,00	0	0,00	13	17,33	34	45,33	28	37,33	63,00
KL 6	0	0,00	0	0,00	9	12,00	43	57,33	23	30,67	62,80
KL 7	0	0,00	1	1,33	7	9,33	35	46,67	32	42,67	64,60
KL 8	0	0,00	1	1,33	12	16,00	30	40,00	32	42,67	63,60
KL 9	0	0,00	1	1,33	8	10,67	42	56,00	24	32,00	62,80
KL 10	0	0,00	1	1,33	7	9,33	35	46,67	32	42,67	64,60
Rata-Rata Total Indeks											64,06

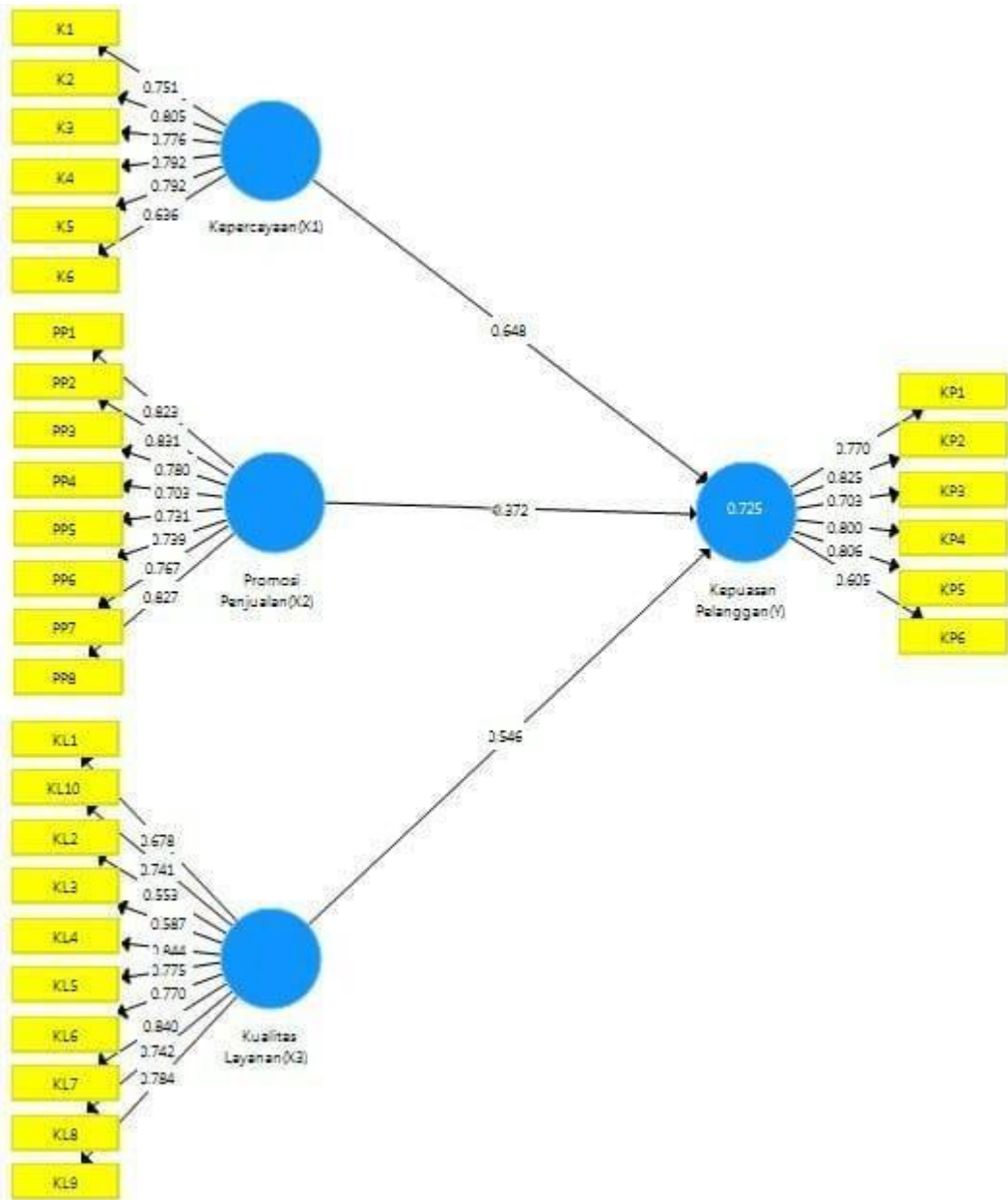
Sumber: data diolah

d. Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan	Jawaban Reponden										Indeks %
	STS		TS		N		S		SS		
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
KP 1	0	0,00	1	1,33	12	16,00	37	49,33	25	33,33	62,20
KP 2	0	0,00	1	1,33	7	9,33	41	54,67	26	34,67	63,40
KP 3	0	0,00	2	2,67	4	5,33	29	38,67	40	53,33	66,40
KP 4	0	0,00	1	1,33	6	8,00	38	50,67	30	40,00	64,40
KP 5	0	0,00	2	2,67	8	10,67	35	46,67	31	41,33	64,00
KP 6	0	0,00	0	0,00	7	9,33	37	49,33	31	41,33	64,80
Rata-Rata Total Indeks											64,20

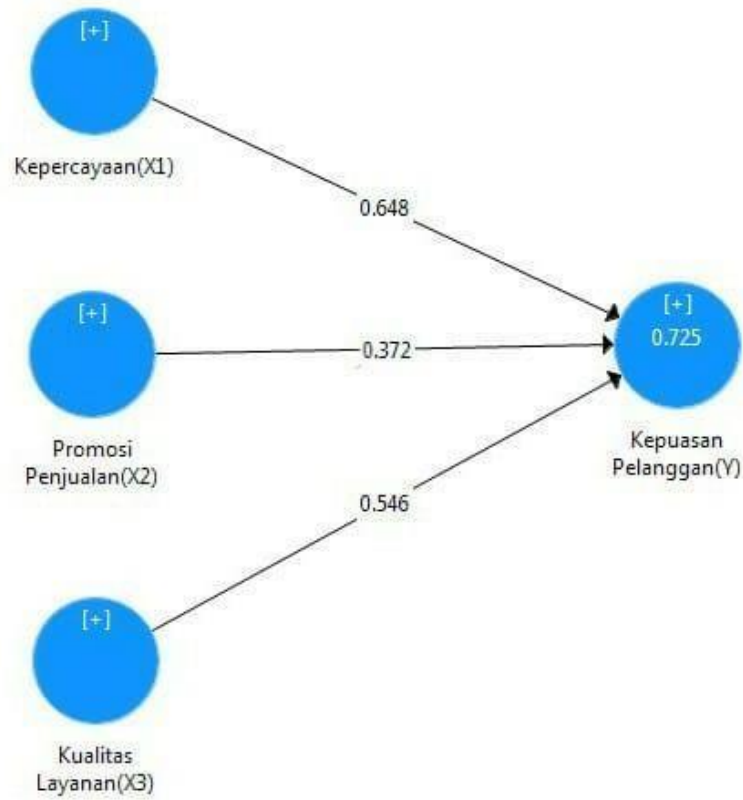
Sumber: data diolah

Lampiran 7
Hasil Output Outer Model PLS



Sumber: Hasil output SmartPLS 3.2

Lampiran 8
Hasil Output Inner Model PLS



Sumber: Hasil output SmartPLS 3.2

Lampiran 9

Hasil Output Model PLS

Tabel 17. *Outer Factor Model*

	Kepercayaan (X1)	Promosi Penjualan (X2)	Kualitas Layanan (X3)	Kepuasan Pelanggan (Y)
K 1	0,751			
K 2	0,805			
K 3	0,776			
K 4	0,792			
K 5	0,792			
K 6	0,636			
PP1		0,823		
PP2		0,831		
PP3		0,780		
PP4		0,703		
PP5		0,731		
PP6		0,739		
PP7		0,767		
PP8		0,827		
KL1			0,678	
KL2			0,741	
KL3			0,553	
KL4			0,587	
KL5			0,844	
KL6			0,775	
KL7			0,770	
KL8			0,840	
KL9			0,742	
KL10			0,784	
KP1				0,770
KP2				0,825
KP3				0,703
KP4				0,800
KP5				0,806
KP6				0,605

Sumber: Hasil Output SmartPLS 3.2

(Lanjutan)

Hasil Output Model PLS

Tabel *Fornell-Lacker Criterium*

	Kepuasan Pelanggan	Kepercayaan	Kualitas Layanan	Promosi penjualan
Kepuasan Pelanggan	0,755			
Kepercayaan	0,791	0,761		
Kualitas Layanan	0,767	0,789	0,737	
Promosi Penjualan	0,555	0,772	0,781	0,776

Sumber: Hasil Output SmartPLS 3.2

Tabel *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Kepuasan Pelanggan	0,571
Kepercayaan	0,579
Kualitas Layanan	0,543
Promosi Penjualan	0,603

Sumber: Hasil Output SmartPLS 3.2

Tabel *Composite Reliability*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
Kepuasan Pelanggan	0,888
Kepercayaan	0,891
Kualitas Layanan	0,921
Promosi Penjualan	0,924

Sumber: Hasil Output SmartPLS 3.2

Tabel *Cronbach's Alpha*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
Kepuasan Pelanggan	0,848
Kepercayaan	0,855
Kualitas Layanan	0,905
Promosi Penjualan	0,905

Sumber: Hasil Output SmartPLS 3.2

(Lanjutan)

Hasil Output Model PLS

Tabel Nilai R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pelanggan	0,725	0,713

Sumber: Hasil Output SmartPLS 3.2

Tabel Hasil Uji t-Statistik

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STIDEV)	P Values
Kepercayaan -> Kepuasan Pelanggan	0,648	5,316	0,000
Promosi Penjualan -> Kepuasan Pelanggan	0,327	3,427	0,001
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pelanggan	0,546	4,276	0,000

Sumber: Hasil Output SmartPLS 3.2

Lampiran 10

R tabel dan T tabel

Signifikan 0,05				
DF	t tabel satu sisi	t tabel dua sisi	r tabel satu sisi	r tabel dua sisi
1	6.314	12.706	0.988	0.997
2	2.920	4.303	0.900	0.950
3	2.353	3.182	0.805	0.878
4	2.132	2.776	0.729	0.811
5	2.015	2.571	0.669	0.755
6	1.943	2.447	0.622	0.707
7	1.895	2.365	0.582	0.666
8	1.860	2.306	0.549	0.632
9	1.833	2.262	0.521	0.602
10	1.813	2.228	0.497	0.576
11	1.796	2.201	0.476	0.553
12	1.782	2.179	0.458	0.532
13	1.771	2.160	0.441	0.514
14	1.761	2.145	0.426	0.497
15	1.573	2.131	0.412	0.482
16	1.746	2.120	0.400	0.468
17	1.740	2.110	0.389	0.456
18	1.734	2.101	0.378	0.444
19	1.729	2.093	0.369	0.433
20	1.725	2.086	0.360	0.423
21	1.721	2.080	0.352	0.413
22	1.717	2.074	0.344	0.404
23	1.714	2.069	0.337	0.396
24	1.711	2.064	0.330	0.388
25	1.708	2.060	0.323	0.381
26	1.706	2.056	0.317	0.374
27	1.703	2.052	0.312	0.367
28	1.701	2.048	0.306	0.361
29	1.699	2.045	0.301	0.355
30	1.697	2.042	0.296	0.349
31	1.696	2.040	0.291	0.344
32	1.694	2.037	0.287	0.339
33	1.692	2.035	0.283	0.334
34	1.691	2.032	0.279	0.329
35	1.690	2.030	0.275	0.325
36	1.688	2.028	0.271	0.320
37	1.687	2.026	0.267	0.316
38	1.686	2.024	0.264	0.312
39	1.685	2.023	0.261	0.308
40	1.684	2.021	0.257	0.304
41	1.683	2.020	0.254	0.301
42	1.682	2.018	0.251	0.297
43	1.681	2.017	0.248	0.294
44	1.680	2.015	0.246	0.291
45	1.679	2.014	0.243	0.288
46	1.679	2.013	0.240	0.285
47	1.678	2.012	0.238	0.282
48	1.677	2.011	0.235	0.179
49	1.677	2.010	0.233	0.276
50	1.676	2.009	0.231	0.273

51	1.675	2.008	0.228	0.271
52	1.675	2.007	0.226	0.268
53	1.674	2.006	0.224	0.266
54	1.674	2.005	0.222	0.263
55	1.673	2.004	0.220	0.261
56	1.673	2.003	0.218	0.257
57	1.672	2.003	0.216	0.256
58	1.672	2.002	0.214	0.254
59	1.671	2.001	0.213	0.252
60	1.671	2.000	0.211	0.250
61	1.670	2.000	0.209	0.248
62	1.670	1.999	0.208	0.246
63	1.669	1.998	0.206	0.244
64	1.669	1.998	0.204	0.242
65	1.669	1.997	0.203	0.240
66	1.668	1.997	0.201	0.239
67	1.668	1.996	0.200	0.237
68	1.668	1.996	0.198	0.235
69	1.667	1.995	0.197	0.234
70	1.667	1.994	0.195	0.232
71	1.667	1.994	0.194	0.230
72	1.666	1.994	0.193	0.229
73	1.666	1.993	0.191	0.227
74	1.666	1.993	0.190	0.226
75	1.665	1.992	0.189	0.224
76	1.665	1.992	0.189	0.224
77	1.665	1.992	0.188	0.223
78	1.665	1.991	0.186	0.221
79	1.665	1.991	0.185	0.220
80	1.664	1.991	0.184	0.219
81	1.664	1.990	0.183	0.217
82	1.664	1.990	0.182	0.216
83	1.664	1.989	0.181	0.215
84	1.663	1.989	0.180	0.213
85	1.663	1.989	0.179	0.212
86	1.663	1.988	0.178	0.211
87	1.663	1.988	0.177	0.210
88	1.663	1.988	0.176	0.208
89	1.662	1.987	0.175	0.207
90	1.662	1.987	0.174	0.206
91	1.662	1.987	0.173	0.205
92	1.662	1.986	0.172	0.204
93	1.662	1.986	0.171	0.203
94	1.661	1.986	0.170	0.202
95	1.661	1.986	0.169	0.201
96	1.661	1.985	0.168	0.200
97	1.661	1.985	0.167	0.199
98	1.661	1.985	0.166	0.198
99	1.661	1.985	0.165	0.197
100	1.660	1.984	0.165	0.196

SKRIPSI LUTHFIYAH FEBRIYANTI

by Luthfiah Febriyanti

Submission date: 19-Jul-2020 02:08PM (UTC+0700)

Submission ID: 1359264518

File name: Turnitin_Luthfiah_Feby_-_1610111086_-_Luthfiah_Feby.docx (1.11M)

Word count: 13396

Character count: 87555

SKRIPSI LUTHFIYAH FEBRIYANTI

ORIGINALITY REPORT

22%	21%	4%	14%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ocs.upnvj.ac.id Internet Source	2%
2	www.scribd.com Internet Source	2%
3	Submitted to Myongji University Graduate School Student Paper	2%
4	repository.upnvj.ac.id Internet Source	2%
5	eprints.undip.ac.id Internet Source	1%
6	repository.widyatama.ac.id Internet Source	1%
7	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
9	repository.unpas.ac.id	

	Internet Source	1%
10	docplayer.info Internet Source	1%
11	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%
12	pt.scribd.com Internet Source	<1%
13	digilib.unila.ac.id Internet Source	<1%
14	repository.unika.ac.id Internet Source	<1%
15	www.coursehero.com Internet Source	<1%
16	repository.usu.ac.id Internet Source	<1%
17	www.boc.web.id Internet Source	<1%
18	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1%
19	konsultasiskripsi.com Internet Source	<1%
20	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1%

21	www.efenerr.com Internet Source	<1%
22	id.scribd.com Internet Source	<1%
23	library.upnvj.ac.id Internet Source	<1%
24	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1%
25	ejournal.upnvj.ac.id Internet Source	<1%
26	mutiarakinan-ti.blogspot.com Internet Source	<1%
27	billionairecoach.co.id Internet Source	<1%
28	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1%
29	id.m.wikipedia.org Internet Source	<1%
30	mafiadoc.com Internet Source	<1%
31	docobook.com Internet Source	<1%
32	text-id.123dok.com	

	Internet Source	<1%
33	adoc.tips Internet Source	<1%
34	iconesia-isp.blogspot.com Internet Source	<1%
35	iwanirawanumc2009.blogspot.com Internet Source	<1%
36	libraryproceeding.telkomuniversity.ac.id Internet Source	<1%
37	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	<1%
38	id.123dok.com Internet Source	<1%
39	anzdoc.com Internet Source	<1%
40	andhikafrs.blogspot.com Internet Source	<1%
41	issuu.com Internet Source	<1%
42	Submitted to Unika Soegijapranata Student Paper	<1%

Submitted to Universitas Terbuka

Publication

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches Off