

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kisi – Kisi Instrumen Penelitian

Kisi-Kisi Kuesioner Penelitian

Variabel		Indikator	Item Petanyaan	No
Kualitas Pelayanan	X1.1	Bukti Fisik	Penampilan driver selalu menggunakan jaket dan helm bertuliskan Maxim, sedangkan mobil berlogo Maxim	1
	X1.2		Helm yang diberikan layak pakai (bersih dan wangi)	2
	X1.3	Keandalan	Pelayanan yang diberikan driver Maxim tepat waktu	3
	X1.4		Driver Maxim tersedia setiap waktu saat dibutuhkan	4
	X1.5	Daya Tanggap	Driver Maxim cepat dan tepat dalam menerima pesanan	5
	X1.6		Driver Maxim dapat menerima keluhan dari konsumen	6
	X1.7	Jaminan	Driver Maxim melayani dengan sopan dan santun	7
	X1.8		Driver Maxim tidak menolak saran rute alternatif dari pelanggan	8
	X1.9	Empati	Driver Maxim berkomunikasi dengan ramah dalam melayani konsumen	9
	X1.10		Perusahaan Maxim mudah dihubungi untuk menyampaikan keluhan	10
Kepercayaan Merek	X2.1	<i>Brand Characteristic</i>	Persepsi pelanggan terhadap Maxim sebagai jasa	1

			transportasi yang berkualitas.	
	X2.2		Maxim adalah ojek online yang terpercaya	2
	X2.3	<i>Company Characteristic</i>	Maxim berasal dari perusahaan yang memiliki reputasi yang tinggi.	3
	X2.4		Perusahaan Maxim memiliki motivasi untuk menciptakan kepercayaan yang baik dari pelanggan	4
	X2.5	<i>Consumer – Brand Characteristic</i>	Perusahaan Maxim banyak disukai masyarakat	5
	X2.6		Saya memiliki pengalaman yang baik terhadap Maxim	6
Kemudahan Penggunaan Aplikasi	X3.1	Mudah Dipelajari	Saya menggunakan Maxim karena tidak ribet saat mendaftar atau login	1
	X3.2		Saya menggunakan layanan aplikasi Maxim dapat meningkatkan keterampilan menggunakan teknologi informasi	2
	X3.3	Mudah Digunakan	Aplikasi Maxim mudah untuk dioperasikan	3
	X3.4		Saya menggunakan Maxim karena aplikasinya sangat mudah digunakan	4
	X3.5	Tidak Banyak Usaha Dalam Menggunakannya	Dengan hanya menggunakan aplikasi Maxim segala kebutuhan saya bisa teratasi	5
	X3.6		Dengan Maxim saya bisa tetap di rumah	6

			dan aman selama masa pandemi	
	X3.7	Fleksibel	Saya bisa menggunakan Maxim kapanpun dan dimanapun	7
	X3.8		Dengan hanya satu genggam tangan aplikasi di Hp saya bisa melakukan banyak hal untuk kegiatan sehari-hari	8
Kepuasan Pelanggan	Y.1	Kesesuaian Harapan	Saya menggunakan jasa Maxim karena driver cepat tiba sesuai dengan harapan saya.	1
	Y.2		Dengan menggunakan jasa Maxim pelanggan menjadi aman karena driver yang baik saat berkendara.	2
	Y.3	Minat Unruk Berkunjung Kembali	Saya selalu menggunakan jasa transportasi online hanya pada Maxim	3
	Y.4		Saya akan menggunakan kembali jasa transportasi online Maxim pada saat membutuhkan	4
	Y.5	Kesediaannya Untuk Merekomendasikan	Saya menyarankan kepada teman dan keluarga untuk menggunakan jasa transportasi online hanya di Maxim	5
	Y.6		Bila ada yang bertanya saya menggunakan jasa transportasi yang gunakan maka saya akan menjelaskan bahwa jasa tersebut adalah Maxim	6

Lampiran 2: Instrumen Penelitian

Kuesioner Penelitian

1. Kualitas Pelayanan (X1)

No.	Pertanyaan	Skor				
		STS	TS	N	S	SS
Bukti Fisik						
1.	Penampilan <i>driver</i> selalu menggunakan jaket dan helm bertuliskan Maxim, sedangkan mobil berlogo Maxim					
2.	Helm yang diberikan layak pakai (bersih dan wangi)					
Keandalan						
3.	Pelayanan yang diberikan <i>driver</i> Maxim tepat waktu					
4.	<i>Driver</i> Maxim tersedia setiap waktu saat dibutuhkan					
Daya Tanggap						
5.	<i>Driver</i> Maxim cepat dan tepat dalam menerima pesanan					
6.	<i>Driver</i> Maxim dapat menerima keluhan dari konsumen					
Jaminan						
7.	<i>Driver</i> Maxim melayani dengan sopan dan santun					
8.	<i>Driver</i> Maxim tidak menolak saran rute alternatif dari pelanggan					
Empati						
9.	<i>Driver</i> Maxim berkomunikasi dengan ramah dalam melayani konsumen					
10.	Perusahaan Maxim mudah dihubungi untuk menyampaikan keluhan					

2. Kepercayaan Merek (X2)

No.	Pertanyaan	Skor				
		STS	TS	N	S	SS
Brand Characteristic						
1.	Persepsi pelanggan terhadap Maxim sebagai jasa transportasi yang berkualitas.					
2.	Maxim adalah ojek <i>online</i> yang terpercaya					
Company Characteristic						

3.	Maxim berasal dari perusahaan yang memiliki reputasi yang tinggi.					
4.	Perusahaan Maxim memiliki motivasi untuk menciptakan kepercayaan yang baik dari pelanggan					
<i>Consumer – Brand Characteristic</i>						
5.	Perusahaan Maxim banyak disukai masyarakat					
6.	Saya memiliki pengalaman yang baik terhadap Maxim					

3. Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X3)

No.	Pertanyaan	Skor				
		STS	TS	N	S	SS
Mudah Dipelajari						
1.	Saya menggunakan Maxim karena tidak ribet saat mendaftar atau <i>login</i>					
2.	Saya menggunakan layanan aplikasi Maxim dapat meningkatkan keterampilan menggunakan teknologi informasi					
Mudah Digunakan						
3.	Aplikasi Maxim mudah untuk dioperasikan					
4.	Saya menggunakan Maxim karena aplikasinya sangat mudah digunakan					
Tidak Banyak Usaha Dalam Menggunakannya						
5.	Dengan hanya menggunakan aplikasi Maxim segala kebutuhan saya bisa teratasi					
6.	Dengan Maxim saya bisa tetap di rumah dan aman selama masa pandemi					
Fleksibel						
7.	Saya bisa menggunakan Maxim kapanpun dan dimanapun					
8.	Dengan hanya satu genggam aplikasi di Hp saya bisa melakukan banyak hal untuk kegiatan sehari-hari					

4. Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Pertanyaan	Skor				
		STS	TS	N	S	SS
Kesesuaian Harapan						

1.	Saya menggunakan jasa Maxim karena <i>driver</i> cepat tiba sesuai dengan harapan saya.					
2.	Dengan menggunakan jasa Maxim pelanggan menjadi aman karena <i>driver</i> yang baik saat berkendara.					
Minat Untuk Berkunjung Kembali						
3.	Saya selalu menggunakan jasa transportasi <i>online</i> hanya pada Maxim					
4.	Saya akan menggunakan kembali jasa transportasi <i>online</i> Maxim pada saat membutuhkan					
Kesediaannya Untuk Merekomendasikan						
5.	Saya menyarankan kepada teman dan keluarga untuk menggunakan jasa transportasi <i>online</i> hanya di Maxim					
6.	Bila ada yang bertanya saya menggunakan jasa transportasi yang gunakan maka saya akan menjelaskan bahwa jasa tersebut adalah Maxim					

Lampiran 3: Tabulasi Data Hasil Penelitian

No	Kualitas Pelayanan										Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	47
5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46
6	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	45
7	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	44
8	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
9	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
10	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
13	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	44
14	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
15	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	45
16	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47
17	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	46
18	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	48
19	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	46
20	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	44

No	Kualitas Pelayanan										Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
21	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
22	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	44
23	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
24	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	45
25	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	44
26	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	48
27	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	45
28	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	46
29	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
31	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
32	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
33	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
34	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	47
35	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	44
36	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
37	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	46
38	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	44
39	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
42	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	42
43	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	42
44	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	47
45	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
47	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	43
50	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	45
51	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	47
52	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	44
53	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
54	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
55	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	45
56	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	43
57	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	42
58	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	41
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
60	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	46
61	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
62	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	43
63	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	45
64	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44

No	Kualitas Pelayanan										Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
65	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	46
66	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
68	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
69	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	46
70	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	47
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
72	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
74	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	45
75	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	47
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
77	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
79	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
80	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
81	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
82	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	44
83	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	44
84	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	45
85	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	44
86	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	44
87	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	46
88	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
89	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
90	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	45
91	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	44
92	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
93	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44
94	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	40
95	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	42
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
97	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	44
98	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	43
99	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	44
100	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47

No	Kepercayaan Merek						Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	5	5	5	5	5	5	30
2	4	5	4	5	5	4	27
3	5	5	5	4	4	5	28
4	5	5	5	4	5	5	29

No	Kepercayaan Merek						Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
5	5	5	5	5	5	5	30
6	5	5	4	5	5	5	29
7	5	5	5	5	4	4	28
8	4	4	4	5	5	5	27
9	4	3	4	5	5	5	26
10	4	4	4	4	4	5	25
11	5	4	4	5	4	5	27
12	5	5	5	5	5	5	30
13	4	4	4	4	5	5	26
14	4	5	4	5	5	5	28
15	5	4	4	4	5	5	27
16	5	4	5	5	5	5	29
17	4	5	5	5	4	5	28
18	5	3	5	5	4	5	27
19	5	3	4	5	4	5	26
20	4	3	4	5	5	4	25
21	4	5	4	4	5	4	26
22	5	5	5	5	5	5	30
23	4	4	4	5	5	4	26
24	4	5	5	5	5	4	28
25	4	5	5	5	4	4	27
26	4	5	5	5	4	5	28
27	4	4	4	4	4	5	25
28	4	4	5	4	5	4	26
29	5	4	5	5	5	4	28
30	5	5	5	5	5	5	30
31	4	5	5	5	4	5	28
32	5	5	5	5	5	5	30
33	4	4	4	5	4	4	25
34	5	5	5	4	5	4	28
35	5	3	5	5	5	4	27
36	4	4	4	4	5	5	26
37	5	3	5	5	5	5	28
38	4	4	4	5	5	5	27
39	5	5	4	4	4	4	26
40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	5	5	4	4	4	26
42	4	4	4	4	5	5	26
43	4	4	4	4	4	4	24
44	5	4	4	5	4	4	26
45	4	4	4	4	4	4	24
46	5	4	4	5	5	5	28
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	4	4	4	4	4	24

No	Kepercayaan Merek						Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
49	5	4	4	4	4	4	25
50	5	4	4	5	5	5	28
51	5	5	5	5	5	5	30
52	4	5	5	5	4	4	27
53	5	4	4	5	5	5	28
54	5	5	5	5	4	4	28
55	5	5	5	4	4	4	27
56	5	5	5	5	5	5	30
57	5	4	4	4	5	4	26
58	4	4	4	4	4	4	24
59	5	4	4	4	5	5	27
60	5	5	5	5	4	4	28
61	4	4	4	5	4	4	25
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	4	4	5	4	25
64	4	4	4	4	5	5	26
65	4	4	4	4	5	5	26
66	5	5	5	5	5	5	30
67	5	5	5	5	5	5	30
68	5	4	5	5	5	5	29
69	4	5	5	4	5	5	28
70	5	5	5	5	5	5	30
71	5	5	5	5	5	5	30
72	5	4	5	5	5	4	28
73	5	5	5	4	5	5	29
74	4	5	5	4	5	5	28
75	5	4	4	5	5	5	28
76	5	5	5	5	5	5	30
77	5	4	4	5	5	5	28
78	5	5	5	5	5	5	30
79	5	3	4	5	4	5	26
80	4	5	5	5	5	5	29
81	4	4	4	4	5	5	26
82	4	4	4	4	4	4	24
83	5	5	5	5	4	4	28
84	4	4	4	4	5	5	26
85	5	5	5	5	5	5	30
86	5	4	4	5	5	5	28
87	4	4	4	4	4	4	24
88	5	4	4	5	5	5	28
89	5	5	5	4	4	4	27
90	4	4	4	5	4	5	26
91	4	4	5	5	4	4	26
92	5	5	4	5	4	5	28

No	Kepercayaan Merek						Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
93	5	5	5	4	4	4	27
94	5	5	5	5	5	5	30
95	4	5	5	4	4	5	27
96	4	4	4	4	5	5	26
97	4	4	4	4	4	4	24
98	5	5	5	4	4	4	27
99	4	5	4	5	4	4	26
100	4	5	5	5	4	4	27

No	KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI								Total X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	4	5	5	5	5	5	5	5	39
3	5	4	4	5	5	5	5	5	38
4	5	4	4	4	5	5	5	5	37
5	4	4	4	4	5	5	5	5	36
6	5	5	5	4	4	4	4	4	35
7	5	5	5	5	4	4	4	4	36
8	4	4	4	5	5	5	4	4	35
9	4	4	4	5	5	5	4	4	35
10	4	4	5	5	4	4	5	5	36
11	5	5	5	5	5	4	4	4	37
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	4	4	4	4	5	5	5	5	36
14	4	5	5	5	5	5	4	5	38
15	4	5	5	4	4	4	5	4	35
16	5	5	5	5	5	5	5	4	39
17	4	4	5	5	5	5	5	5	38
18	5	5	4	5	5	5	5	5	39
19	4	4	4	5	5	5	5	4	36
20	4	4	4	4	4	5	5	5	35
21	4	4	4	4	5	5	5	5	36
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40
23	4	5	4	4	4	5	5	5	36
24	4	4	5	5	5	5	5	5	38
25	4	4	5	5	5	4	5	5	37
26	5	5	4	5	5	5	5	4	38
27	4	5	5	5	4	4	4	4	35
28	5	4	4	4	5	5	5	4	36
29	4	5	5	5	5	5	5	4	38
30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
31	5	5	4	5	5	5	4	5	38
32	5	5	5	5	4	5	5	5	39

No	KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI								Total X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	
33	4	5	4	4	5	5	4	4	35
34	5	5	5	5	5	5	4	4	38
35	5	5	5	5	4	4	4	5	37
36	4	4	4	5	5	5	5	4	36
37	5	5	4	4	4	5	4	4	35
38	4	4	4	5	5	5	4	4	35
39	4	4	4	4	5	5	5	5	36
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	4	4	4	4	5	5	5	4	35
42	4	4	4	4	4	4	4	5	33
43	4	5	4	4	5	4	4	4	34
44	4	4	4	4	4	4	4	4	32
45	5	5	4	4	5	4	4	4	35
46	5	5	5	5	5	5	4	4	38
47	4	4	4	5	5	5	5	4	36
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	4	4	4	4	4	4	4	5	33
50	5	5	5	4	4	4	4	5	36
51	4	4	4	4	5	5	5	5	36
52	4	4	5	4	5	5	4	4	35
53	4	4	4	4	4	4	4	5	33
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	4	4	4	4	5	5	5	5	36
56	5	5	5	5	4	4	5	5	38
57	5	5	5	5	5	5	5	5	40
58	5	5	4	4	5	5	5	5	38
59	5	5	5	4	4	4	4	5	36
60	5	5	5	5	5	4	4	4	37
61	4	4	4	4	4	5	4	5	34
62	4	4	4	4	4	4	5	5	34
63	4	4	4	4	4	4	4	5	33
64	5	5	4	4	4	4	4	4	34
65	5	5	5	5	4	4	4	4	36
66	5	5	4	5	5	5	5	5	39
67	4	4	4	5	5	5	5	5	37
68	4	4	4	4	5	5	5	5	36
69	5	4	5	5	5	5	4	5	38
70	5	5	5	5	5	5	5	5	40
71	5	5	4	4	4	5	5	5	37
72	5	4	4	5	5	5	4	4	36
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40
74	5	4	5	5	4	4	5	5	37
75	5	5	5	5	4	4	4	5	37
76	5	5	4	4	4	4	4	5	35

No	KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI								Total X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	
77	5	5	5	5	4	4	5	4	37
78	5	5	4	4	5	5	5	5	38
79	4	5	4	5	4	5	4	5	36
80	5	5	5	5	5	5	5	4	39
81	5	5	5	4	4	4	4	5	36
82	5	5	4	4	4	4	4	4	34
83	5	5	4	4	5	5	5	5	38
84	4	4	5	5	5	5	5	5	38
85	5	5	5	5	5	5	5	5	40
86	5	5	5	5	5	5	5	5	40
87	4	4	4	4	5	5	5	5	36
88	4	5	5	5	4	5	5	5	38
89	4	5	5	5	5	4	5	4	37
90	5	4	5	4	4	4	4	5	35
91	4	4	4	4	5	5	5	5	36
92	5	5	4	5	5	4	4	4	36
93	4	4	5	5	5	4	4	4	35
94	5	5	5	5	5	5	5	5	40
95	4	4	4	5	5	4	4	5	35
96	5	5	5	5	5	5	5	5	40
97	5	5	5	5	4	5	5	5	39
98	4	4	5	5	5	5	5	5	38
99	5	5	4	4	5	4	5	4	36
100	5	4	5	5	4	5	5	4	37

No	KEPUASAN PELANGGAN							Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6		
1	5	5	5	5	4	5	29	
2	4	4	5	4	4	4	25	
3	5	5	5	4	4	4	27	
4	4	5	4	5	5	5	28	
5	5	5	5	5	5	5	30	
6	4	4	4	4	4	4	24	
7	4	4	4	4	5	4	25	
8	4	4	4	4	4	4	24	
9	4	4	4	4	4	4	24	
10	4	4	4	4	5	4	25	
11	4	5	4	4	5	4	26	
12	5	4	5	5	5	5	29	
13	4	4	4	4	4	4	24	
14	4	4	5	4	5	4	26	
15	4	5	5	4	4	4	26	
16	5	5	4	4	5	4	27	

No	KEPUASAN PELANGGAN						
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y
17	5	4	4	5	5	5	28
18	4	5	5	5	5	5	29
19	5	5	5	5	5	5	30
20	4	4	4	5	5	5	27
21	4	4	5	4	4	4	25
22	5	5	5	5	5	5	30
23	4	4	5	4	4	4	25
24	4	4	5	5	4	5	27
25	5	4	5	4	4	4	26
26	4	4	5	5	5	5	28
27	4	5	4	4	4	5	26
28	5	4	4	4	4	5	26
29	5	5	5	4	5	4	28
30	5	5	5	5	4	4	28
31	4	4	5	5	5	5	28
32	5	5	5	5	4	5	29
33	4	4	4	4	5	4	25
34	5	5	5	4	5	4	28
35	4	5	4	5	4	5	27
36	4	4	5	4	5	4	26
37	5	5	5	4	4	4	27
38	5	4	5	4	4	4	26
39	5	5	4	4	4	4	26
40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	4	5	4	4	4	25
42	4	4	5	4	4	4	25
43	4	4	4	4	5	5	26
44	5	5	5	4	5	4	28
45	4	4	4	4	4	4	24
46	5	5	5	5	5	5	30
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	5	4	4	4	4	25
50	5	5	5	5	4	5	29
51	5	5	5	5	5	5	30
52	5	4	4	4	5	4	26
53	5	5	4	5	5	5	29
54	4	4	5	5	5	5	28
55	4	5	4	5	5	5	28
56	5	5	5	5	5	5	30
57	5	5	5	5	5	5	30
58	4	4	4	4	4	4	24
59	5	5	5	5	5	5	30
60	4	4	5	5	5	5	28

No	KEPUASAN PELANGGAN						
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y
61	4	4	4	4	5	4	25
62	4	4	4	4	5	4	25
63	5	5	5	4	4	4	27
64	5	5	4	4	4	4	26
65	5	5	4	4	5	4	27
66	5	5	5	5	4	5	29
67	5	5	5	5	5	5	30
68	4	5	5	5	5	5	29
69	4	4	5	5	5	5	28
70	5	5	5	5	5	5	30
71	5	5	5	5	5	5	30
72	5	5	5	4	4	4	27
73	5	5	5	5	5	5	30
74	4	4	5	5	5	5	28
75	5	5	5	4	4	4	27
76	5	5	5	5	5	5	30
77	5	5	5	4	5	4	28
78	5	5	5	5	5	5	30
79	5	5	4	4	5	4	27
80	5	4	5	5	5	5	29
81	5	5	4	4	5	4	27
82	4	4	4	4	5	4	25
83	5	5	5	4	5	4	28
84	4	4	5	5	5	5	28
85	5	5	5	5	5	5	30
86	5	5	5	5	5	5	30
87	4	4	4	4	4	4	24
88	5	5	4	5	5	5	29
89	5	5	5	4	4	4	27
90	5	5	4	4	4	4	26
91	4	4	4	5	5	5	27
92	5	5	4	5	4	5	28
93	5	4	5	4	4	4	26
94	5	5	5	5	5	5	30
95	4	4	4	4	5	4	25
96	5	5	5	5	5	5	30
97	5	4	5	5	5	5	29
98	4	4	4	5	4	5	26
99	4	4	5	4	5	4	26
100	5	4	5	4	5	4	27

Lampiran 4: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Kualitas Pelayanan (X1)

Correlations

		X1
X1.1	Pearson Correlation	.480**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.2	Pearson Correlation	.450**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.3	Pearson Correlation	.620**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.4	Pearson Correlation	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.5	Pearson Correlation	.482**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.6	Pearson Correlation	.534**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.7	Pearson Correlation	.581**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.8	Pearson Correlation	.477**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.9	Pearson Correlation	.478**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.10	Pearson Correlation	.432**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.686	10

Kepercayaan Merek (X2)

Correlations

		X2
X2.1	Pearson Correlation	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.2	Pearson Correlation	.559**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.3	Pearson Correlation	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.4	Pearson Correlation	.571**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.5	Pearson Correlation	.526**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.6	Pearson Correlation	.548**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.612	6

Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X3)

Correlations

		X3
X3.1	Pearson Correlation	.510**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

X3.2	Pearson Correlation	.486**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.3	Pearson Correlation	.552**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.4	Pearson Correlation	.634**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.5	Pearson Correlation	.485**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.6	Pearson Correlation	.555**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.7	Pearson Correlation	.581**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.8	Pearson Correlation	.371**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.618	8

Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

		Y
Y.1	Pearson Correlation	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.2	Pearson Correlation	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.3	Pearson Correlation	.583**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.4	Pearson Correlation	.800**

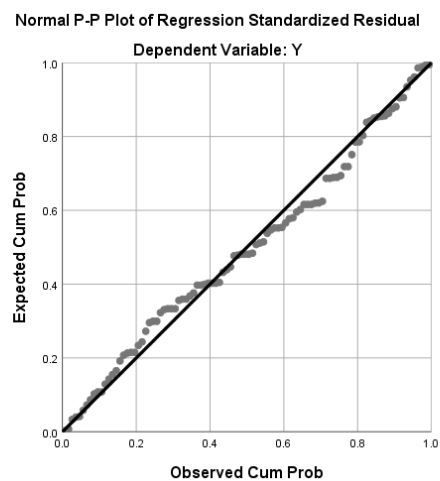
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.5	Pearson Correlation	.530**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.6	Pearson Correlation	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.730	6

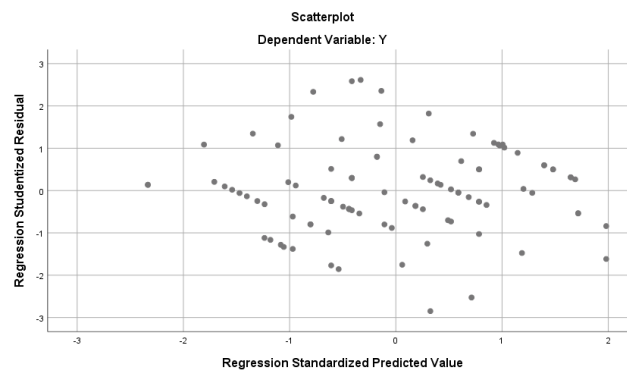
Lampiran 5: Hasil Uji Normalitas



Lampiran 6: Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan (X1)	.735	1.361
	Kepercayaan Merek (X2)	.559	1.790
	Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X3)	.699	1.431

Lampiran 7: Hasil Uji Heterokedastisitas



Lampiran 8: Hasil Uji Linearitas

Kualitas Pelayanan (X1)

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combined)	119.496	10	11.950	4.137	.000
		Linearity	93.642	1	93.642	32.417	.000
		Deviation from Linearity	25.854	9	2.873	.994	.451
Within Groups			257.094	89	2.889		
Total			376.590	99			

Kepercayaan Merek (X2)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between	(Combined)	191.910	6	31.985	16.107	.000
	Groups	Linearity	180.378	1	180.378	90.834	.000
		Deviation from Linearity	11.533	5	2.307	1.161	.334
	Within Groups		184.680	93	1.986		
Total		376.590	99				

Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X3)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X3	Between	(Combined)	143.788	8	17.973	7.026	.000
	Groups	Linearity	117.731	1	117.731	46.020	.000
		Deviation from Linearity	26.057	7	3.722	1.455	.193
	Within Groups		232.802	91	2.558		
Total		376.590	99				

Lampiran 9: Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.191	2.884		-.413	.680		
	Kualitas Pelayanan (X1)	.141	.058	.193	2.425	.017	.735	1.361
	Kepercayaan Merek (X2)	.485	.098	.452	4.948	.000	.559	1.790
	Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X3)	.242	.077	.256	3.134	.002	.699	1.431

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Lampiran 10: Hasil Uji t Parsial

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.191	2.884		-.413	.680		
	Kualitas Pelayanan (X1)	.141	.058	.193	2.425	.017	.735	1.361
	Kepercayaan Merek (X2)	.485	.098	.452	4.948	.000	.559	1.790
	Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X3)	.242	.077	.256	3.134	.002	.699	1.431

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Lampiran 11: Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	208.013	3	69.338	39.486	.000 ^b
	Residual	168.577	96	1.756		
	Total	376.590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X3), Kepercayaan Merek (X2), Kualitas Pelayanan (X1)


Lampiran 12: Hasil Uji Koefisien Determinasi

		Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson	
1	.743 ^a	.552	.538	1.325	1.617	

a. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X3), Kepercayaan Merek (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Lampiran 13: Surat Pengantar/ijin Penelitian



Yayasan Pembina Lembaga Pendidikan Perguruan Tinggi PGRI Kediri
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT (LPPM)
 Alamat: Kampus 1 Jl. KH. Achmad Dahlan No. 76 Kediri (64112) Telp.(0354) 771576, Fax. 771576
 Website: <http://lp2m.unpkediri.ac.id>, Email: lemlit@unpkediri.ac.id; lemlit.unpkediri@gmail.com

Nomor : 21351.07/LPPM.UN PGRI Kd/VI/2023 18 April 2023
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Ijin Melakukan Penelitian


Kepada Yth. Pimpinan MAXIM Kota Kediri
 di : Jl. Banjaran Gg. Carik No. 48 Kota Kediri

Dengan ini kami hadapkan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri:

NAMA : Novita Gunawan
 NPM : 19.1.02.02.0179
 FAK - PRODI : FEB-Manajemen
 Maksud : Ijin melakukan penelitian untuk penulisan Skripsi
 JUDUL :


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN MEREK, DAN KEMUDAHAN
 PENGGUNAAN APLIKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
 (STUDI KASUS PENGGUNA MAXIM DI KECAMATAN KOTA, KOTA KEDIRI)**

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon bantuannya untuk memberi ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan guna mendapatkan data-data penelitian pada lembaga yang bapak/ibu/sdr. pimpin sebagai bahan penulisan Skripsi Program Sarjana (S1).




Dr. Risky Aswi Ramadhani, M.Kom
 NIDN. 0708049001

Tembusan :
 3. Kaprodi
 4. Dosen Pembimbing 1 dan 2



Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat Universitas Nusantara PGRI Kediri



Lampiran 14: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian**maxim****SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : VAZMICO GINATAKA, S.ST
Jabatan : Head of Subdivision
Alamat : Jl. Banjaran Gg. Carik No.48-C, Banjaran, Kec. Kediri Kota, KDR

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : NOVITA GUNAWAN
NPM : 19.1.02.02.0179
Status : Mahasiswi Universitas Nusantara PGRI Kediri
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Prodi : Manajemen

Bahwa yang bersangkutan telah melakukan Penelitian di Maxim Transportasi Online (Cabang Kediri), PT. Teknologi Perdana Indonesia dengan judul ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN MEREK, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pengguna Maxim Di Kecamatan Kota, Kota Kediri)


Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kediri, 4 Juli 2023



Vazmico Ginataka, S.ST
(Head of Subdivision)

Lampiran 15: Berita Acara



PERSETUJUAN BAWA

PERSETUJUAN BAWA

BERITA ACARA KEMAJUAN PEMBIMBINGAN PENULISAN KARYA TULIS ILMIAH

1. NAMA MAHASISWA : NOVITA GUNAWAN

NPM : 191.02.02.0179

Fak/Jur/Prodi : FEB/ MANAJEMEN

Alamat Rumah : Jl. Selowarih 17B, Kota Kediri

Alamat email : _____

No. Telp. / HP : 081358887556

2. DOSEN PEMBIMBING I : Dr. SUBAGYO, M.M.

Alamat Rumah : Jl. Perintis Kemerdekaan, Kediri

Alamat email : subagyo@unp.kediri.ac.id

No. Telp. / HP : 08123584929

3. DOSEN PEMBIMBING II : HERY PURNOMO, S.E., M.M.

Alamat Rumah : J. GADOT SUMARNO 160

Alamat email : herypurnomo@unpkediri.ac.id

No. Telp. / HP : 0821.4571.2359

4. JUDUL KTI :
 ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN MEREK, DAN KEMUDAHAN
 PENGGUNAAN APLIKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
 (Studi Kasus Pengguna Maxim Di Kecamatan Kota, Kota Kediri)

Catatan :

1. Periode Bimbingan (Sesuai SK Rektor) : _____

2. Jadwal Bimbingan :

	Hari	Pukul	Tempat / Ruang
Pembimbing I	Senin	09.00 - 11.00	Ruang Dekan FEB
	Selasa	09.00 - 11.00	Ruang Dekan
Pembimbing II	Senin	08.00 - 15.00	prah/kuh/baca
	Selasa	08.00 - 15.00	wh
	Rabu	08.00 - 15.00	Ghet/Gorek

3. Kemajuan Bimbingan :

Pembimbing I

NO.	TANGGAL	MATERI	MASALAH	TT. DOSEN
1	13/7 2023	Judul	acc	[Signature]
2	14/7 2023	Bab I	data belah ketupat kumpang pocus	[Signature]
3	15/7 2023	Bab I Bab II	data belah ketupat referensi, kurangnya perfilek.	[Signature]
4	16/7 2023	Bab I-II	Populasi, sampel, Teknik Analisa	[Signature]
5	17/7 2023	Bab I-II	acc	[Signature]
6	23/7 2023	Bab III	Angket perlu dibenahi	[Signature]
7	24/7 2023	Bab IV	Deskripsi data, analisis data, pembangkitan.	[Signature]
8	26/7 2023	Bab IV-V	acc. Lanjut. aljabar	[Signature]

Pembimbing II

NO.	TANGGAL	MATERI	MASALAH	TT. DOSEN
1.	14/7 23	Judul	acc	[Signature]
2.	18/7 23	Bab I	Amara maxila	[Signature]
3.	19/7 23	Bab II	ketupat	[Signature]
4.	19/7 23	Bab 1, 2, 3	metode analisis	[Signature]
5.	23/7 23	Bab 1-4	perubahan	[Signature]
6.	18/7 23	Bab 1-5	ketupat	[Signature]
7.	24/7 23	Bab 1-5, lamp	Ch. Riak kerangka belah ketupat	[Signature]
8.	26/7 23	Bab 1-5, lamp	acc	[Signature]

Mengetahui
Kaprod

[Signature]
RESTIN MELINDA, M.M.
NIDN 0721052605

Kediri, 11 Juli 2023
Mahasiswa Ybs,

[Signature]
NOVITA GUNAWAN
NPM 19.1.02.02.0179