

LAMPIRAN



Lampiran 1

INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

KUESIONER

**PENGARUH PERSEPSI MASYARAKAT DAN KEPERCAYAAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI
KEPUASAN PADA JASA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM BANDAR
LAMPUNG**

IDENTITAS PENELITI

Nama : Yoga Prasetyo Aji

Jurusan : Manajemen

Alamat : JL. Dharmo wiyono 2, desa wiyono, dusun waylinti, kec.gedung
tataan,kab. pesawaran

Email : yoga46aji@gmail.com

Bandar Lampung, 5 Juni 2022

Hal : Permohonan Bantuan Pengisian Kuesioner Kepada Yth. Bapak/ibu/saudara/i
Di Tempat Dengan Hormat,

Berkenaan dengan penelitian yang saya lakukan dalam rangka menyelesaikan Studi pada program Strata 1 (S1) Manajemen IIB Darmajaya Bandar Lampung tentang “PENGARUH PERSEPSI MASYARAKAT DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN PADA JASA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM BANDAR LAMPUNG”, maka saya meminta bantuan dari Bapak/ibu/saudara/I untuk mengisi kuesioner terlampir.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat, oleh karenanya diharapkan ketersediaan Bapak/ibu/saudara/i untuk menjawab kuesioner ini dengan benar dan jujur. Perlu diberitahukan bahwa informasi yang Bapak/ibu/saudara/i berikan semata-mata untuk kepentingan penelitian ini. Untuk itu saya menjaminkerahasiaanya.

Atas perhatian, bantuan dan kerjasama yang baik dari Bapak/ibu/saudara/i saya mengucapkan banyak terimakasih.

Hormat saya, Peneliti
Yoga Prasetyo Aji

NPM. 1812110475

Lampiran 2

KUESIONER PENELITIAN

BAGIAN I

Screening Question

Bagian I

Identifikasi responden

1. Nama responden
2. Usia responden
3. Pekerjaan responden
4. Berapa kali menggunakan Maxim dalam 1 bulan ?
5. Jasa yang sering digunakan?

BAGIAN II

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

1. Adapun jawaban tersebut terdiri dari :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

2. Dalam setiap pernyataan tidak ada jawaban yang benar maupun salah, jadi sebisa mungkin anda pilih adalah jawaban yang paling tepat dan yang paling sesuai dengan Saudara.

3. Jawaban yang anda berikan terjamin kerahasiaannya. Jawaban anda merupakan informasi yang sangat berarti, oleh karena itu kelengkapan pengisian kuesioner dan

kejujuran dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan sangat peneliti harapkan.

4. Terimakasih banyak atas kesediaannya meluangkan waktu dan berkenan memberikan jawaban pada angket yang telah disediakan. Pertanyaan ini berguna dalam rangka penelitian skripsi yang berjudul :

PENGARUH PERSEPSI MASYARAKAT DAN KEPERCAYAAN
 KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI
 KEPUASAN PADA JASA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM BANDAR
 LAMPUNG

Pertanyaan Kuesioner

Pertanyaan		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
		Persepsi Masyarakat (X1)				
1	Jasa transportasi maxim merupakan jasa transportasi yang mudah digunakan.					
2	Jasa transportasi Maxim dapat mempermudah mobilitas masyarakat					
3	Menurut saya perilaku sopan ketika melayani pelanggan harus dilakukan driver Maxim?					
4	Menurut saya berkomunikasi dengan baik terhadap pelanggan harus					

	dilakukan driver Maxim					
	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Kepercayaan Konsumen (X2)						
5	Menurut saya Maxim menggunakan sepeda motor / mobil yang relative baik					
6	Menurut saya kemampuan pelayanan driver Maxim dapat di percaya dalam menjaga keselamatan berkendara					
7	Saya yakin maxim adalah jasa transportasi online yang unggul dan kompeten dalam memenuhi kebutuhan konsumen					
8	Maxim sering memberikan					

	promosi layanan lebih menarik dibandingkan jasa transportasi online lainnya					
	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Loyalitas Konsumen (Y)						
9	Saya menggunakan layanan Maxim merupakan pilihan yang terbaik dalam transportasi online					
10	Saya mempunyai komitmen untuk menggunakan semua layanan yang tersedia di aplikasi Maxim.					
11	Saya berniat tidak akan berpindah ke layanan ke jasa transportasi online lainnya					
12	Saya akan merekomendasikan Maxim kepada orang lain (teman,					

	sahabat, kerabat)					
	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Kepuasan (Z)						
13	Menurut saya Driver Maxim menjemput dan mengantarkan pelanggan dengan tepat waktu					
14	Menurut saya driver Maxim selalu mendengarkan keinginan dan keluhan konsumen					
15	Menurut saya Driver Maxim memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan?					
16	Menurut saya map yang ada di aplikasi maxim sudah sangat jelas.					

Lampiran 3

Tabel Jawaban Responden

No	PM1	PM2	PM3	PM4	KY1	KY2	KY3	KY4	LK1	LK2	LK3	LK4	KP1	KP2	KP3	KP4
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2
6	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
9	4	4	4	4	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	1	4	4	3	3	3	1	2	2	2	2	4	1	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	4	3	4	2
15	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
20	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	2
21	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1
22	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
23	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
27	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
28	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4
32	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	1	4	4	3	4	2
33	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
35	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	3	3	4	3	3	3

85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1
90	4	4	2	4	3	2	2	4	2	1	1	1	3	2	2	2	3
91	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2
92	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3
93	2	3	4	4	4	4	4	2	1	1	1	2	2	2	4	2	2
94	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	4	2	4	4	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2
97	3	4	4	4	2	3	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3	2
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
100	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
110	2	2	2	2	3	1	2	1	3	2	1	1	3	3	2	2	2
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4
114	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	2	3	4	4
115	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
119	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
120	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3
121	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
122	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
125	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
127	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3

172	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
173	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
174	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	5	4	4	4	4
177	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5
178	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
179	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3
180	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3

Lampiran 4

Outer Loading

Variabel	Y	x1	x2	z
KP1				0.881
KP2				0.892
KP3				0.913
KP4				0.794
KY1			0.873	
KY2			0.895	
KY3			0.897	
KY4			0.837	
LK1	0.908			
LK2	0.923			
LK3	0.905			
LK4	0.881			

PM1		0.899		
PM2		0.904		
PM3		0.850		
PM4		0.840		

Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Y	0.926	0.927	0.947	0.818
x1	0.898	0.917	0.928	0.763
x2	0.898	0.901	0.929	0.767
z	0.893	0.897	0.926	0.758

Lampiran 5

Cross Loading

Variabel	Y	x1	x2	z
KP1	0.677	0.558	0.682	0.881
KP2	0.740	0.483	0.704	0.892
KP3	0.754	0.601	0.771	0.913
KP4	0.708	0.414	0.601	0.794
KY1	0.555	0.680	0.873	0.658
KY2	0.581	0.721	0.895	0.690
KY3	0.672	0.694	0.897	0.733
KY4	0.639	0.601	0.837	0.696
LK1	0.908	0.475	0.641	0.740
LK2	0.923	0.348	0.623	0.767
LK3	0.905	0.335	0.596	0.705
LK4	0.881	0.523	0.674	0.777
PM1	0.475	0.899	0.728	0.601
PM2	0.458	0.904	0.711	0.552
PM3	0.329	0.850	0.614	0.443
PM4	0.329	0.840	0.615	0.442

Koefisien Jalur

Variabel	Y	x1	x2	z
Y				
x1	-0.149			- 0.046
x2	0.240			0.830
z	0.724			

Lampiran 6

Uji Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	<i>Loading Factor</i>	Keterangan
X1	PM1	0.899	Valid
	PM2	0.904	Valid
	PM3	0.850	Valid
	PM4	0.841	Valid
X2	KY1	0.873	Valid
	KY2	0.895	Valid
	KY3	0.897	Valid
	KY4	0.837	Valid
Y	LK1	0.908	Valid
	LK2	0.923	Valid
	LK3	0.905	Valid
	LK4	0.881	Valid
Z	KP1	0.881	Valid
	KP2	0.892	Valid
	KP3	0.913	Valid
	KP4	0.794	Valid

Lampiran 7

Path Coefficients

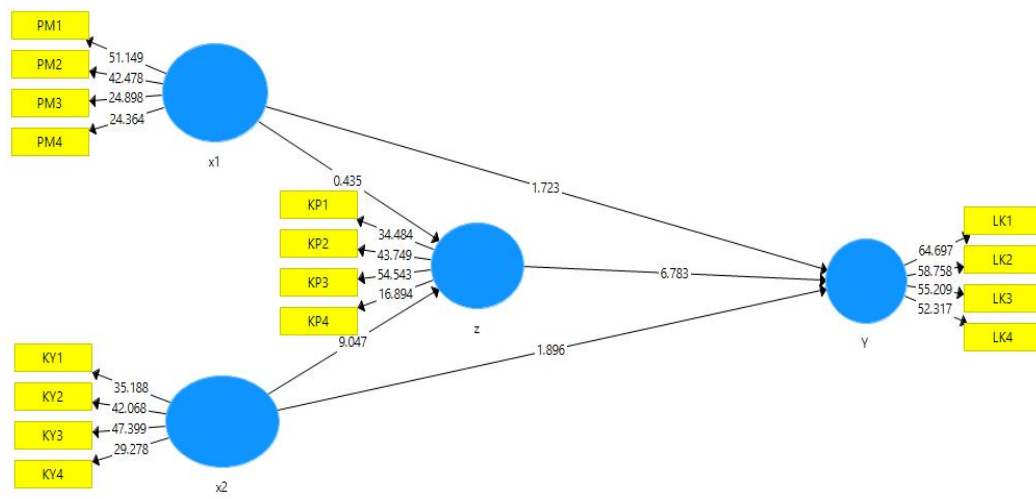
	Sampel Asli (O)	T Statistik	P Values
x1 -> Y	-0.182	1.324	0.186
x2 -> Y	0.841	8.252	0.000
x1 -> Y -> z	-0.033	0.400	0.689
x2 -> Y -> z	0.601	5.319	0.000

Uji Reliabilitas

Variabel	<i>cronbachs alpha</i>	<i>composite reliability</i>	Keterangan
X1	0.898	0.928	<i>Reliable</i>
X2	0.898	0.929	<i>Reliable</i>
Y	0.926	0.947	<i>Reliable</i>
Z	0.893	0.926	<i>Reliable</i>

Lampiran 8

Gambar Path Model

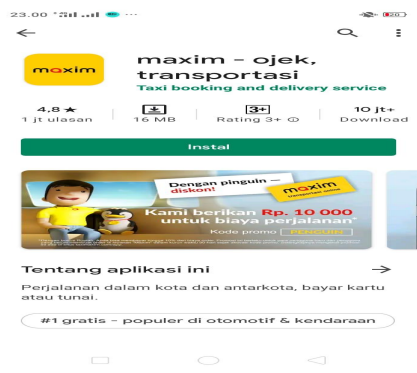


Lampiran 9

Gambar Tampilan di App Store dan Play Store



a. App Store



b. Play Store