



LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

**Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan
yang di Moderasi oleh Kualitas Informasi
(Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Ojek Online Di Kota Ponorogo)**

Kepada Yth:

Bapak / Ibu Responden

Di Tempat

AssalamualaikumWr, Wb.

Dalam rangka memenuhi tugas skripsi saya pada Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Ponorogo Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, maka dengan segala kerendahan hati saya mengharapkan bantuan Bapak / Ibu untuk mengisi kuesioner mengenai **Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan yang di Moderasi oleh Kualitas Informasi (Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Ojek Online Di Kota Ponorogo)**.

Pengumpulan data ini semata-mata hanya akan digunakan untuk penyusunan skripsi dan dijamin kerahasiaannya. Jawaban yang Bapak / Ibu berikan juga akan menjadi masukan yang sangat berharga bagi saya maupun bagi Perusahaan Transportasi Ojek *Online* sebagai obyek dari penelitian.

Akhir kata saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan kesediaan Bapak / Ibu yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya

Devi Susilowati

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin (berilah tanda X pada jawaban)
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia Anda (berilah tanda X pada jawaban)
 - a. 15 – 19 tahun
 - b. 20 – 25 tahun
 - c. 26 – 30 tahun
 - d. > 30 tahun
4. Pendidikan Terakhir (berilah tanda X pada jawaban)
 - a. SMP (Sederajat)
 - b. SMA (Sederajat)
 - c. Diploma (D1 –D3)
 - d. Sarjana (S1 – S3)
 - e. Lain – lain
5. Pekerjaan (berilah tanda X pada jawaban)
 - a. Pelajar / Mahasiswa
 - b. Wiraswasta
 - c. PNS / Pegawai Swasta
 - d. Lain –lain :
6. Sudah berapa kali menggunakan layanan Ojek *Online*?
..... kali



Petunjuk : berilah tanda centang (√) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendapat anda. Anda dapat memilih satu jawaban untuk satu pertanyaan. Tidak boleh ada nomer yang tidak ada jawaban.

Keterangan pilihan jawaban sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

VARIABEL NILAI PELANGGAN (X1)						
Indikator						
<i>Emotional Value</i> (Nilai Emosional)		Jawaban				
NO	Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya mempunyai ikatan emosional (rasa senang) dengan Ojek <i>Online</i>					
2	Saya merasa senang menggunakan aplikasi Ojek <i>Online</i>					
<i>Social Value</i> (Nilai Sosial)						
3	Saya merasa tidak ketinggalan jaman karena telah menggunakan layanan Ojek <i>Online</i>					
4	Saya merasa bangga menggunakan Ojek <i>Online</i>					
<i>Performance Value</i> (Nilai Kualitas)						
5	Kinerja Ojek <i>Online</i> sudah sesuai dengan fungsinya secara bagus					

6	Layanan yang diberikan sesuai dengan yang saya bayarkan					
Price Value (Nilai harga)						
7	Saya merasa tarif Ojek <i>Online</i> sudah sesuai kemampuan saya					
VARIABEL KEPERCAYAAN (X2)						
Indikator						
Kejujuran (<i>honesty</i>)				Jawaban		
NO	Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
8	Saya merasa aman membagikan informasi keberadaan dalam penjemputan kepada ojek <i>Online</i>					
9	Saya percaya dengan jaminan kepuasan (biaya yang saya keluarkan sesuai dengan yang saya dapatkan) dari aplikasi ojek <i>Online</i>					
Kebijakan (<i>benevolence</i>)						
10	Ojek <i>Online</i> selalu tersedia saat saya membutuhkan penjemputan					
11	Saya percaya aplikasi ojek <i>Online</i> selalu mengutamakan keterus terang					
Kompetensi (<i>competence</i>)						
12	Ojek <i>Online</i> tersedia setiap kali dibutuhkan					
13	Saya merasa Ojek <i>Online</i> sesuai dengan yang saya harapkan					
VARIABEL KUALITAS INFORMASI (Z)						
Indikator						

Akurat		Jawaban				
NO	Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
14	Informasi yang diberikan dalam aplikasi Ojek <i>Online</i> sesuai dengan keadaan tanpa kesalahan					
15	Aplikasi transportasi Ojek <i>Online</i> menyediakan layanan yang akurat					
Kecepatan						
16	Pemberian informasi dalam aplikasi Ojek <i>Online</i> sesuai					
17	Aplikasi Ojek <i>Online</i> memberikan layanan dengan tepat waktu					
Kelengkapan						
18	Informasi yang ada di aplikasi Ojek <i>Online</i> lengkap					
19	Aplikasi Ojek <i>Online</i> menyediakan proses pembayaran biaya transaksi yang nyaman					
Relevan						
20	Informasi dalam aplikasi Ojek <i>Online</i> yang diberikan dapat diterima (mudah dipahami) oleh saya					
21	Saya merasakan pengalaman yang baik setelah menggunakan aplikasi Ojek <i>Online</i>					
Konsisten						
22	Aplikasi Ojek <i>Online</i> menyediakan layanan yang konsisten (sesuai dengan yang dijanjikan pada aplikasi)					
23	Aplikasi transportasi Ojek <i>Online</i> memberikan kompensasi terhadap permasalahan yang ada					

	(keterlambatan penjemputan)					
VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN (Y)						
Indikator						
Kepuasan Pelanggan Keseluruhan				Jawaban		
NO	Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
24	Saya puas dengan kinerja Ojek <i>Online</i>					
25	Pelayanan yang diberikan oleh <i>diver</i> sangat memuaskan					
Minat Pembelian Ulang						
26	Saya berminat kembali memakai transportasi Ojek <i>Online</i>					
27	Saya berminat untuk memakai kembali karena fasilitas yang diberikan sangat baik					
Kesediaan untuk merekomendasikan						
28	Saya bersedia merekomendasikan Ojek <i>Online</i> kepada teman-teman saya					
29	Saya bersedia merekomendasikan transportasi Ojek <i>Online</i> karena pelayanan yang diberikan sangat baik					

LAMPIRAN 2
DATA RESPONDEN

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	MENGGUNAKAN
1	FR	Laki-laki	20 tahun - 25 tahun	SMP (Sederajat)	Wiraswasta	2 kali
2	T	Perempuan	25 tahun - 30 tahun	SMP (Sederajat)	Wiraswasta	>2 kali
3	A	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
4	LF	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	PNS/Pegawai Swasta	2 kali
5	RP	Perempuan	15 tahun - 19 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	2 kali
6	NF	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	1 kali
7	P	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Lain-lain	>2 kali
8	M	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	PNS/Pegawai Swasta	>2 kali
9	N	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	1 kali
10	SSM	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Wiraswasta	>2 kali
11	AH	Laki-laki	20 tahun - 25 tahun	Diploma (D1-D3)	Pelajar/mahasiswa	2 kali

12	ZA	Laki-laki	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
13	NW	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	PNS/Pegawai Swasta	>2 kali
14	BY	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	PNS/Pegawai Swasta	>2 kali
15	EAK	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Wiraswasta	>2 kali
16	LA	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
17	IM	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	1 kali
18	EAW	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	PNS/Pegawai Swasta	>2 kali
19	W	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	PNS/Pegawai Swasta	>2 kali
20	LM	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Wiraswasta	>2 kali
21	E	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
22	HK	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Wiraswasta	>2 kali
23	LF	Laki-laki	15 tahun - 19 tahun	SMP (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	2 kali
24	AAPN	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
25	DR	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Wiraswasta	>2 kali
26	AS	Laki-laki	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	1 kali
27	WND	Perempuan	15 tahun - 19 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
28	ASF	Perempuan	15 tahun - 19 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali

29	N	Perempuan	15 tahun - 19 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
30	IP	Perempuan	15 tahun - 19 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
31	S	Perempuan	15 tahun - 19 tahun	SMP (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
32	R	Perempuan	15 tahun - 19 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
33	A	Perempuan	15 tahun - 19 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
34	DRF	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	PNS/Pegawai Swasta	1 kali
35	D	Perempuan	15 tahun - 19 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	2 kali
36	D	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
37	ASO	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
38	W	Laki-laki	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Lain-lain	>2 kali
39	C	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
40	SM	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
41	MNK	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
42	RIM	Perempuan	15 tahun - 19 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
43	DE	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Lain-lain	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
44	FS	Laki-laki	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	1 kali
45	DNP	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali

46	DS	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	PNS/Pegawai Swasta	>2 kali
47	MN	Laki-laki	15 tahun - 19 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	1 kali
48	FF	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
49	A	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	PNS/Pegawai Swasta	>2 kali
50	N	Perempuan	15 tahun - 19 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	1 kali
51	EC	Laki-laki	15 tahun - 19 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
52	W	Laki-laki	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Lain-lain	>2 kali
53	RR	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
54	RS	Laki-laki	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Wiraswasta	>2 kali
55	SAI	Laki-laki	25 tahun - 30 tahun	Sarjana (S1-S3)	Lain-lain	>2 kali
56	RPU	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
57	SNA	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	1 kali
58	N	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
59	N	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	2 kali
60	Y	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
61	VES	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
62	D	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	1 kali

63	RABP	Laki-laki	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	2 kali
64	FA	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	PNS/Pegawai Swasta	>2 kali
65	TN	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
66	TN	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	2 kali
67	TN	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	2 kali
68	TN	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	1 kali
69	LES	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
70	NL	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
71	S	Laki-laki	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Lain-lain	>2 kali
72	YNM	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Diploma (D1-D3)	PNS/Pegawai Swasta	>2 kali
73	D	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	PNS/Pegawai Swasta	1 kali
74	AW	Laki-laki	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	2 kali
75	AF	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	2 kali
76	ADP	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Wiraswasta	1 kali
77	LLP	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	2 kali
78	DAM	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	2 kali
79	AF	Laki-laki	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali

80	UK	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	2 kali
81	ADR	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
82	IFF	Laki-laki	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
83	G	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
84	WKW	Perempuan	15 tahun - 19 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
85	ACW	Perempuan	15 tahun - 19 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
86	DK	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Lain-lain	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
87	A	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Lain-lain	>2 kali
88	ANR	Perempuan	15 tahun - 19 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
89	Y	Perempuan	25 tahun - 30 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
90	R	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	1 kali
91	MYN	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
92	TGI	Laki-laki	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
93	Y	Laki-laki	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	2 kali
94	E	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
95	AW	Laki-laki	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
96	BS	Laki-laki	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali

97	AM	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	1 kali
98	AA	Laki-laki	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	>2 kali
99	A	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	SMA (Sederajat)	Lain-lain	>2 kali
100	S	Perempuan	20 tahun - 25 tahun	Sarjana (S1-S3)	Pelajar/mahasiswa	1 kali



15	3	4	3	3	4	4	4	25	3	4	4	3	4	4	22	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	31	3	3	3	3	2	3	17		
16	3	5	5	4	4	5	5	31	2	4	4	4	4	4	22	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38	4	4	4	4	4	5	4	25	
17	4	4	4	4	4	4	5	29	4	4	5	4	5	4	26	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	36	4	4	4	4	4	4	4	24	
18	4	5	5	5	4	4	5	32	5	4	4	4	5	4	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	24	
19	3	4	4	3	4	4	4	26	2	3	4	3	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	4	4	4	3	4	4	4	23	
20	3	5	4	3	3	3	2	23	2	3	4	4	4	3	20	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42	4	3	4	4	4	4	3	22	
21	2	4	4	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	24	
22	2	4	4	3	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	40	4	3	4	4	4	4	4	23	
23	4	3	4	3	4	4	4	26	2	3	3	4	4	4	20	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	34	4	3	4	4	4	3	3	21	
24	3	4	4	4	4	4	4	27	3	3	4	3	4	4	21	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	36	4	3	4	4	4	4	4	23	
25	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	30
26	2	4	4	5	4	3	4	26	3	4	2	5	4	5	23	4	5	4	4	3	4	4	5	3	3	39	4	4	3	4	3	4	4	22	
27	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	4	4	5	28	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	47	5	5	5	5	5	5	5	5	30
28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	24
29	2	4	4	3	3	4	4	24	3	3	3	4	4	4	21	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	35	4	4	4	4	4	4	4	4	24
30	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	4	4	24
31	3	4	3	3	3	3	3	22	1	3	3	3	4	3	17	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31	3	3	4	3	3	3	3	19	
32	3	4	4	4	4	5	5	29	2	3	4	4	4	3	20	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	37	4	4	4	4	4	4	4	4	24
33	1	4	4	3	5	4	3	24	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	18	
34	2	4	4	4	4	4	4	26	3	4	4	4	4	3	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	24
35	3	4	4	4	4	4	4	27	1	4	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	3	4	4	4	23	
36	3	3	5	4	4	4	4	27	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	4	4	3	4	4	4	4	23	

59	3	3	4	3	4	4	3	24	2	4	4	4	2	4	20	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	38	4	4	4	4	5	4	25
60	1	4	4	4	4	4	4	25	1	3	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38	4	4	5	5	5	4	27
61	2	4	3	2	4	4	4	23	2	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	40	4	4	4	4	4	3	23
62	3	4	4	3	4	4	4	26	3	3	4	4	3	3	20	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	37	4	4	4	4	4	4	24
63	3	4	4	4	3	4	2	24	3	4	4	4	4	4	23	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	35	4	4	3	3	4	4	22
64	4	4	5	4	4	4	3	28	3	4	4	3	3	3	20	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	40	4	5	4	4	5	4	26
65	1	1	3	2	4	3	3	17	2	3	4	3	4	3	19	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	34	3	3	3	3	2	3	17
66	4	5	5	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	24
67	3	4	2	3	3	4	4	23	1	4	3	4	3	4	19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	5	4	4	3	3	3	22
68	3	4	4	3	4	4	4	26	2	4	4	4	4	4	22	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38	4	4	4	4	4	3	23
69	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	37	4	4	4	4	4	4	24
70	2	4	5	3	4	5	5	28	1	5	2	2	5	5	20	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	36	4	3	4	4	4	3	22
71	4	4	3	3	4	4	4	26	2	3	3	4	3	3	18	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	37	4	4	4	4	4	4	24
72	3	4	5	4	3	4	4	27	1	4	3	3	3	3	17	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	36	4	3	5	3	4	4	23
73	2	4	4	3	4	3	3	23	1	3	4	3	2	2	15	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	37	4	4	4	4	1	2	19
74	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	4	3	2	24	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	30	4	4	4	4	3	4	23
75	3	4	4	4	4	4	4	27	2	4	4	3	4	3	20	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38	4	4	5	4	4	4	25
76	3	3	3	3	3	3	4	22	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	34	3	4	3	3	3	3	19
77	3	3	4	3	4	4	4	25	2	4	4	4	4	4	22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	24
78	3	4	2	2	4	5	3	23	3	4	5	4	5	4	25	3	5	4	5	5	4	4	4	3	41	5	5	4	4	4	4	26	
79	3	4	4	3	4	5	5	28	3	4	4	3	5	5	24	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	41	4	4	5	4	4	3	24
80	2	4	4	4	4	4	4	26	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24

81	4	3	3	4	4	4	4	26	2	3	4	4	4	4	21	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	36	4	4	4	4	4	4	24
82	3	3	4	3	4	4	4	25	2	3	4	3	4	4	20	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	36	4	3	3	3	3	3	19
83	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	24
84	4	4	5	5	4	5	5	32	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45	4	5	5	5	5	5	29
85	3	4	4	3	4	5	4	27	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
86	2	4	5	4	3	4	4	26	4	3	4	4	4	4	23	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38	5	5	4	4	5	5	28
87	3	4	3	3	4	4	4	25	1	3	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	37	3	4	4	3	4	3	21
88	4	4	3	2	4	4	4	25	3	4	4	4	3	3	21	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	33	4	4	4	4	4	4	24
89	3	4	4	4	2	2	2	21	1	2	3	2	2	2	12	3	3	3	4	3	3	5	3	3	2	32	2	3	4	2	3	2	16
90	1	2	3	2	2	2	3	15	3	3	3	3	4	3	19	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	31	3	3	2	3	2	2	15
91	3	4	5	5	4	5	4	30	3	4	4	3	4	4	22	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	4	24
92	3	4	5	4	3	3	4	26	3	3	3	4	4	3	20	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	35	3	3	4	4	3	3	20
93	3	4	3	3	4	4	2	23	2	4	3	4	4	3	20	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	35	4	4	4	4	4	4	24
94	4	4	4	4	4	4	4	28	2	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
95	3	3	3	3	4	4	3	23	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31	3	3	3	3	3	3	18
96	4	4	5	3	4	2	4	26	3	4	4	4	4	4	23	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	37	4	5	4	4	4	4	25
97	1	5	5	5	5	5	4	30	1	3	2	2	3	3	14	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	22	3	2	4	2	3	4	18
98	4	4	4	4	4	5	5	30	4	5	5	4	5	5	28	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	43	5	5	4	4	4	4	26
99	3	4	3	3	4	4	4	25	1	3	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	37	3	4	4	3	4	3	21
100	3	5	5	4	4	4	5	30	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	46	4	4	5	4	5	5	27



LAMPIRAN

DATA RESPONDEN

Statistics

		jenis kelamin	umur	pendidikan terakhir	pekerjaan	penggunaan
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	22	22.0	22.0	22.0
	Perempuan	78	78.0	78.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 tahun - 19 tahun	17	17.0	17.0	17.0
	20 tahun - 25 tahun	80	80.0	80.0	97.0
	25 tahun - 30 tahun	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pendidikan terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma (D1-D3)	2	2.0	2.0	2.0
	Lain-lain	2	2.0	2.0	4.0
	Sarjana (S1-S3)	43	43.0	43.0	47.0
	SMA (Sederajat)	49	49.0	49.0	96.0
	SMP (Sederajat)	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lain-lain	7	7.0	7.0	7.0
	Pelajar/ma	72	72.0	72.0	79.0
	PNS/Pegawa	12	12.0	12.0	91.0
	Wiraswasta	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

penggunaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>2 kal	68	68.0	68.0	68.0
	1 kali	16	16.0	16.0	84.0
	2 kali	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 3
UJI VALIDITAS

1. NILAI PELANGGAN

Correlations

		item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	nilaipelanggan
item1	Pearson Correlation	1	.192	.173	.290**	.176	.221*	.301**	.541**
	Sig. (2-tailed)		.056	.086	.003	.080	.027	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
item2	Pearson Correlation	.192	1	.376**	.388**	.248*	.304**	.263**	.586**
	Sig. (2-tailed)	.056		.000	.000	.013	.002	.008	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
item3	Pearson Correlation	.173	.376**	1	.684**	.368**	.311**	.423**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.086	.000		.000	.000	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
item4	Pearson Correlation	.290**	.388**	.684**	1	.401**	.386**	.453**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.000	.000	.000	.000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100
item5	Pearson Correlation	.176	.248*	.368**	.401**	1	.629**	.468**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.080	.013	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
item6	Pearson Correlation	.221*	.304**	.311**	.386**	.629**	1	.588**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.027	.002	.002	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
item7	Pearson Correlation	.301**	.263**	.423**	.453**	.468**	.588**	1	.732**
	Sig. (2-tailed)	.002	.008	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
nilaipelang gan	Pearson Correlation	.541**	.586**	.705**	.766**	.676**	.709**	.732**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



item12	Pearson Correlation	.278**	.490**	.363**	.370**	1	.648**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
item13	Pearson Correlation	.364**	.569**	.402**	.504**	.648**	1	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
kepercayaan	Pearson Correlation	.750**	.777**	.720**	.733**	.690**	.762**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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



kualitasin formasi	Pearson Correlation	.734**	.724**	.731**	.701**	.765**	.734**	.675**	.771**	.823**	.726**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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



item28	Pearson Correlation	.527**	.449**	.595**	.573**	1	.733**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
item29	Pearson Correlation	.518**	.472**	.496**	.558**	.733**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
kepuasanpelanggan	Pearson Correlation	.818**	.760**	.791**	.771**	.828**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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



LAMPIRAN

UJI RELIABILITAS

1. NILAI PELANGGAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	7

2. KEPERCAYAAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	6

3. KUALITAS INFORMASI

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	10

4. KEPUASAN PELANGGAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	6

LAMPIRAN 4

UJI ASUMSI KLASIK

1. UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		nilai pelanggan	kepercayaan	kualitas informasi	kepuasan pelanggan
N		100	100	100	100
Normal Parameters ^a	Mean	26.4700	21.9100	37.9100	23.0900
	Std. Deviation	3.54040	3.33968	4.77598	3.21642
Most Extreme Differences	Absolute	.099	.126	.131	.189
	Positive	.081	.126	.131	.159
	Negative	-.099	-.114	-.125	-.189
Kolmogorov-Smirnov Z		.990	1.257	1.308	1.888
Asymp. Sig. (2-tailed)		.281	.085	.065	.002

a. Test distribution is Normal.

2. UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.998	1.566		-.638	.525		
nilai pelanggan	.289	.064	.318	4.509	.000	.579	1.727
kepercayaan	.065	.089	.068	.729	.468	.336	2.980
kualitas informasi	.396	.055	.588	7.255	.000	.438	2.281

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

3. UJI HETEROSKEDASTISITAS

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas informasi, nilai pelanggan, kepercayaan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: ABS_RES

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.194 ^a	.038	.008	1.12620

a. Predictors: (Constant), kualitas informasi, nilai pelanggan, kepercayaan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.771	3	1.590	1.254	.295 ^a
	Residual	121.759	96	1.268		
	Total	126.530	99			

a. Predictors: (Constant), kualitas informasi, nilai pelanggan, kepercayaan

b. Dependent Variable: ABS_RES

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.044	1.026		2.966	.004
	nilai pelanggan	-.011	.042	-.036	-.270	.788
	kepercayaan	.025	.059	.073	.422	.674
	kualitas informasi	-.054	.036	-.226	-1.498	.137

a. Dependent Variable: ABS_RES



LAMPIRAN 5

ANALISIS REGRESI BERGANDA

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kepercayaan, nilai pelanggan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.756 ^a	.572	.563	2.12651

a. Predictors: (Constant), kepercayaan, nilai pelanggan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	585.553	2	292.777	64.745	.000 ^a
	Residual	438.637	97	4.522		
	Total	1024.190	99			

a. Predictors: (Constant), kepercayaan, nilai pelanggan

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.645	1.682		2.761	.007
	nilai pelanggan	.295	.079	.325	3.724	.000
	kepercayaan	.485	.084	.504	5.769	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan



ANALISIS REGRESI BERGANDA MODERASI

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2.Z, nilai pelanggan, kualitas informasi, kepercayaan, X1.Z ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.852 ^a	.727	.712	1.72583

a. Predictors: (Constant), X2.Z, nilai pelanggan, kualitas informasi, kepercayaan, X1.Z

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	744.213	5	148.843	49.973	.000 ^a
	Residual	279.977	94	2.978		
	Total	1024.190	99			

a. Predictors: (Constant), X2.Z, nilai pelanggan, kualitas informasi, kepercayaan, X1.Z

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-7.764	8.337		-.931	.354
nilai pelanggan	.302	.363	.333	.832	.407
kepercayaan	.360	.378	.373	.952	.343
kualitas informasi	.570	.231	.846	2.467	.015
X1.Z	-3.180E-5	.010	-.002	-.003	.998
X2.Z	-.008	.010	-.538	-.792	.430

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI**

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
Telp (0352) 481124, Fax. (0352) 461796, e-mail : akademik@umpo.ac.id Website : www.umpo.ac.id
Akreditasi Institusi oleh BAN-PT = B
(SK Nomor 169/SK/Akred/PT/TV/2015)

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : **DEVI SUSILOWATI**
2. NIM : 15413740
3. Jurusan : Manajemen
4. Bidang : Pemasaran
5. Alamat : RT 026/RW 008, Winong, Gemarang, Madiun
6. Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan yang dimoderasi Oleh Kualitas Informasi (Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Ojek Online di Kota Ponorogo)
7. Masa Pembimbingan : September 2018 s/d Agustus 2019
8. Tanggal Mengajukan Skripsi :
9. Konsultasi :

Tanggal Disetujui	BAB	Paraf Pembimbing
2-4-2019	Proposal	/
2-4-2019	Propas ACC	/
13-5-2019	ACC Proposal	/
26-6-2019	Bab I - II	/
26-6-2019	Bab I - III ACC	/
8-7-2019	ACC I - III	/
8-8-2019	Bab I - V ACC	/
8-8-2019	Keseluruhan V ACC	/
16-8-2019	ACC Bab III & V Siap untuk di ujikan.	/

10. Tanggal Selesai Penulisan Skripsi : 16 - 8 - 2019
11. Keterangan Bimbingan Telah selesai : _____
12. Telah Di Evaluasi/Di Uji Dengan Nilai : _____ (angka)
_____ (huruf)

Pembimbing,

Dr. HERI WIJAYANTO, MM
NIP. 19740525 200501 1 001

Ponorogo, 8 Februari 2019
Dekan,
TITIRAPINI, SE, MM
NIP. 19630505 199003 2 003