

Daftar Referensi

- Agus H. 2013. *Promosi dalam Prioritas Kegiatan Pemasaran*. Jakarta. PT Buku Seru.
- Ahmad Nor Soleh, Cicik Harini dan Djamaludin. 2018. The Effect Of Service Quality, Price And Trust To Custome Satisfaction Users Of Transportation Services Online Ojek (Study on Customers of Gojek in Semarang City). *Journal Of Management Vol.3 No. 1, ISSN : (2502-7689)*. <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/viewFile/912/887>. Diakses pada 3 Februari 2021.
- Christy, Triana A. R. 2020. Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Grab Di Kota Batam. *Khazanah Ilmu Berazam Vol.3 No.3, e-ISSN : (2621-9441) p-ISSN : (2623-1041)*. <http://ejournal.ymbz.or.id/index.php/KIB/article/view/213/206>. Diakses pada 8 Februari 2021.
- Danang S. 2019. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academici Publishing Service).
- Danu A. S. 2016. *Sebuah Catatan Sosial Tentang Ilmu, Islam, Dan Indonesia*, Yogyakarta: Deepublish.
- Dhita Tresiya, Djuanaidi, Heri Subagyo, 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri) *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Vol.1 No.2, E-ISSN : 2621-2374*. <http://file:///C:/Users/SHARFINA%20FEBRIANY/Downloads/310-620-1-PB%20.pdf>. Diakses pada 12 Februari 2021
- Ghozali, Imam. 2015. *Structural Equition Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, P & Keller. 2019. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P & Armstrong. 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P and Kevin L Keller. 2012. *Marketing Management*. 14th Edition. Pearson, United States of America. *United States of America: Pearson*.
- Methodah S. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Driver Ojek Online Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Gojek Area Tangerang Selatan. *Scientific Journal Of Reflection : Economic, Accounting, Management and Business Vol.2 No.3, p-ISSN (2615-3009) e-ISSN (2621-3389)*.

<https://ojsrustek.org/index.php/SJR/article/view/76>. Diakses pada 11 Januari 2021.

Oswar Mungkasa. 2020. Bekerja dari Rumah (Working From Home/WFH): Menuju Tatanan Baru Era Pandemi COVID 19. Diunduh tanggal 2 November 2020, <file:///C:/Users/SHARFINA%20FEBRIANY/Downloads/119-Article%20Text-424-1-10-20200608.pdf>

Rina Anggriana, Nurul Qomariah dan Budi Santoso. 2017. Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “OM-JEK” Jember. Diunduh tanggal 28 Januari 2021, <file:///C:/Users/SHARFINA%20FEBRIANY/Downloads/1229-2994-1-PB.pdf>

Riri Oktarini. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek Di Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran Vol.6 no.2, p-ISSN 2354-6557 e-ISSN 2614-5456*. <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/Sekretaris/article/view/5541>. Diakses pada 25 Januari 2021.

Resza Ifitbar, Marsudi Lestraningsih. 2020. Pengaruh Promosi, Harga Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Pada Mahasiswa STIESIA Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 9 No .4, e-ISSN: 2461-0593*. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/3039/305>. Diakses pada 28 Januari 2021.

Sukma Syahfitri. 2020. Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Gojek Di Kota Medan. Diunduh tanggal 10 Januari 2021, <http://repository.umsu.ac.id/bitstream/123456789/5501/1/SKRIPSI%20SUKMA%20SYAHFITRI%20ACC%20Jilid%20LUX%20dan%20Burning%20CD.pdf>

Siti Solikha, Imam Suprpta. 2020. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT.Go-Jek). *Jurnal Ekobis : Ekonomi, Bisnis & Manajemen Vol.10 No.1, p-ISSN (2088-219X) e-ISSN (2716-3830)*. <http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis/article/view/91>. Diakses pada 11 Januari 2021.

Thamrin Abdullah. Francis Tantri. 2017. *Manajemen Pemasaran, Edisi 1, cetakan ke 7. PT RajaGrafindo Persada, Depok*.

Vallery, Happy Novita dan Sufika Sary. 2020. Effect Of Price, Service Quality And Promotion On Customer Satisfaction (GRAB). *Jurnal Mantik Vol 3 No.4*, pp. (723-742) E-ISSN (2685-4236). <http://iocscience.org/ejournal/index.php/mantik/article/view/709/468>. Diakses pada 29 Januari 2021.

Yulistyne Kasumaningrum. 2020. Ojek Online Tetap Beroperasi di Pandemi Virus Corona, Gojek Siapkan Berbagai Inisiatif. Diunduh tanggal 15 Januari 2021, <https://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/pr-01356450/ojek-online-tetap-beroperasi-di-pandemi-virus-corona-gojek-siapkan-berbagai-inisiatif>

Yusepaldo Pasharibua, Eristia Lidia Paramitab, dan Stefianus Febriantoc. 2018. Price, service quality and trust on online transportation towards customer satisfaction. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol.21 No.2*, ISSN (1979-6471) E-ISSN (2528-0147). <https://ejournal.uksw.edu/jeb/article/view/1965/1015>. Diakses pada 29 Januari 2021.

Lampiran 1 Daftar Kuesioner (Halaman 1 dari 5)

Jakarta,2020

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu/ Saudara/I

Pelanggan Pengguna Layanan GORIDE di Wilayah Jakarta Pusat

Dengan hormat, saya:

Nama: Sharfina Febriany

NPK : 21160000209

Prodi : S1 Manajemen (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia)

Dengan segala kerendahan hati, saya mohon bantuan Bapak/ Ibu/ Saudara./I untuk mengisi kuesioner ini dalam rangka penelitian ilmiah saya dengan Judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan GoRide di Wilayah Jakarta Pusat". Semoga dengan bantuan Bapak/ Ibu/ Saudara./I untuk bersedia menjawab kuesioner ini sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Demikian saya sampaikan atas perhatian Bapak/ Ibu/ Saudara./I saya mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Sharfina Febriany

Lampiran 1 Daftar Kuesioner (Halaman 2 dari 5)

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan benar.
2. Dimohon untuk mengisi pertanyaan dibawah ini sesuai dengan keadaan Anda secara objektif dengan memilih jawaban pada salah satu kriteria untuk setiap pertanyaan yang menurut Anda paling tepat dan berilah tanda titik (.) pada pilihan yang telah disediakan.
3. Kriteria penilaian yang tersedia berdasarkan skor adalah:

SS : Sangat Setuju (Skor 5)

S : Setuju (Skor 4)

R : Ragu-Ragu (Skor 3)

TS : Tidak Setuju (Skor 2)

STS : Sangat Tidak Setuju (Skor 1)
4. Atas kerjasamanya Saya ucapkan terima kasih.

Lampiran 1 Daftar Kuesioner (Halaman 3 dari 5)**IDENTITAS RESPONDEN**

Dimohon untuk mengisi data diri sebelum pengisian kuesioner.

1. Nama Lengkap :
2. Usia : tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
4. Apakah Anda tinggal di Wilayah Jakarta Pusat ?
 Ya Tidak
5. Pekerjaan/Profesi
 Pegawai / Karyawan Pekerja Lepas
 Wirausaha / Pengusaha Ibu Rumah Tangga
 Pelajar / Mahasiswa
6. Apakah Anda pernah menggunakan layanan GoRide pada aplikasi Gojek selama masa pandemi COVID-19 ?
 Ya Tidak
7. Apakah Anda pernah melakukan transaksi minimal 1 kali dalam kurun waktu 1 minggu terakhir selama masa pandemi COVID-19 ?
 Ya Tidak
8. Apakah Anda memberikan rekomendasi dalam pengguna layanan GoRide kepada orang lain di Wilayah Jakarta Pusat selama masa pandemi COVID-19 ?
 Ya Tidak

Lampiran 1 Daftar Kuesioner (Halaman 4 dari 5)

Daftar Pertanyaan

No	Kualitas Layanan	SS	S	R	TS	STS
1	Pembayaran GoRide melalui uang elektronik sangat memudahkan pelanggan					
2	<i>Driver</i> memberikan alternatif rute Perjalanan					
3	Kemampuan <i>driver</i> dalam berkendara Sangat baik					
4	GoRide mudah untuk dipesan					
5	<i>Driver</i> memberikan identitas kebersihan seperti masker, sarung tangan, jaket dan tidak berkendara saat suhu tubuh diatas normal.					

No	Harga	SS	S	R	TS	STS
1	Tarif GoRide terjangkau					
2	Tarif GoRide sesuai dengan jarak tempuh					
3	Tarif yang dibayar sesuai dengan manfaat penggunaan GoRide yaitu Protokol Kesehatan					
4	Tarif GoRide lebih rendah dari Grab Bike					

Lampiran 1 Daftar Kuesioner (Halaman 5 dari 5)

No	Promosi	SS	S	R	TS	STS
1	Iklan tablet GoRide menarik ditonton/dilihat					
2	GoRide memberikan diskon untuk setiap sekali perjalanan					
3	GoRide membuka booth didalam pusat pembelian					
4	GoRide sering menjadi sponsor dari kegiatan berbagai event					
5	Banyak Pelanggan yang mereview secara singkat di internet dan media sosial					

No	Kepuasan Pelanggan	SS	S	R	TS	STS
1	Pelanggan akan menggunakan kembali jasa GoRide					
2	Pelayanan GoRide sesuai dengan harapan para penggunanya					
3	Selalu menggunakan GoRide dimana saja					
4	Pelanggan akan merekomendasikan pada teman atau kerabat untuk menggunakan jasa Goride					

Lampiran II . Hasil Kuesioner**Halaman 1 dari 16****1. Hasil Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan**

1	4	3	4	4	4
2	5	4	5	5	4
3	5	4	4	5	4
4	5	5	4	5	5
5	5	4	4	4	3
6	5	4	4	5	4
7	4	5	4	4	5
8	5	4	3	5	5
9	4	4	4	5	4
10	3	4	3	4	4
11	5	5	4	4	5
12	4	4	3	4	4
13	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4
19	5	5	4	5	4
20	4	4	4	4	4
21	5	5	4	5	4
22	5	5	5	5	5

Halaman 2 dari 16

23	3	4	3	4	4
24	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4
27	5	5	4	5	5
28	4	4	4	4	4
29	5	4	4	4	2
30	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5
32	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4
35	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5
37	4	4	4	4	4
38	5	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4
40	5	4	4	4	4
41	5	5	4	4	5
42	5	4	5	5	4
43	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	5
45	2	3	3	3	3
46	4	4	4	5	5
47	5	5	4	4	4
48	4	4	4	4	4

Halaman 3 dari 16

49	4	4	4	4	4
50	5	5	5	5	5
51	4	4	4	3	4
52	4	4	4	4	4
53	5	5	4	5	5
54	4	4	4	4	3
55	5	4	3	5	5
56	5	4	4	4	4
57	5	3	4	5	3
58	4	4	4	5	4
59	4	4	4	4	4
60	4	4	3	3	4
61	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4
63	5	4	5	5	5
64	4	4	4	4	4
65	5	5	5	5	5
66	4	4	4	4	4
67	5	4	4	3	4
68	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	3
70	4	5	4	5	5
71	5	4	4	5	5
72	5	4	4	4	4
73	4	4	5	5	4

Halaman 4 dari 16

74	4	4	4	4	4
75	5	4	5	5	4
76	4	4	4	3	4
77	3	4	4	4	4
78	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5
80	5	5	4	4	4
81	5	5	5	4	4
82	4	5	5	5	3
83	5	4	4	5	4
84	5	5	5	5	5
85	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4
87	5	4	5	5	5
88	5	4	5	5	5
89	4	4	5	5	4
90	4	4	4	4	3
91	5	4	5	4	4
92	5	5	5	5	5
93	5	4	4	4	3
94	4	4	4	5	5
95	5	5	5	5	5
96	5	4	4	5	4

Halaman 5 dari 16

2. Hasil Jawaban Kuesioner Harga

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

Halaman 6 dari 16

25	4	4	4	4
26	4	4	4	4
27	4	4	4	4
28	4	4	4	4
29	4	4	4	3
30	4	4	4	4
31	5	5	5	5
32	4	4	4	4
33	4	4	4	4
34	4	4	4	4
35	5	5	5	5
36	5	5	5	5
37	4	4	4	4
38	4	4	5	5
39	4	4	4	4
40	4	4	4	4
41	4	4	4	3
42	5	5	4	5
43	4	4	4	4
44	4	4	4	4
45	3	3	3	3
46	5	5	5	5
47	4	4	4	3
48	4	4	4	4
49	4	4	4	4

Halaman 7 dari 16

50	5	5	5	5
51	5	5	4	4
52	4	4	4	4
53	4	5	5	3
54	4	4	4	4
55	4	4	4	3
56	4	4	4	3
57	4	4	4	3
58	4	4	4	3
59	4	4	4	4
60	3	4	4	4
61	4	4	4	3
62	4	4	4	4
63	3	3	4	2
64	4	4	4	4
65	5	5	5	4
66	4	4	4	4
67	4	4	4	4
68	4	4	4	4
69	4	4	4	3
70	4	4	4	3
71	5	5	4	5
72	3	4	4	4
73	4	4	4	4
74	4	4	4	4

Halaman 8 dari 16

75	4	5	4	3
76	4	4	4	3
77	3	5	4	4
78	4	4	4	4
79	4	5	5	3
80	5	5	5	4
81	5	5	5	4
82	4	4	4	4
83	5	5	5	5
84	5	5	5	5
85	3	4	4	3
86	4	4	4	4
87	3	3	4	2
88	3	3	4	2
89	4	5	4	5
90	4	4	4	3
91	4	4	4	5
92	5	4	4	4
93	4	4	4	4
94	5	5	4	2
95	5	5	5	5
96	4	5	5	5

Halaman 9 dari 16

3. Hasil Jawaban Kuesioner Promosi

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

Halaman 10 dari 16

25	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4
27	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4
29	3	3	4	4	4
30	4	3	4	3	4
31	5	5	5	5	5
32	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4
35	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5
37	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4
41	4	5	3	4	4
42	4	3	4	3	4
43	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	5
46	4	4	4	4	4
47	3	4	4	3	4
48	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4

Halaman 11 dari 16

50	5	5	5	5	5
51	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4
53	5	5	5	5	5
54	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4
56	5	3	4	4	4
57	3	2	3	3	3
58	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4
60	3	2	3	4	3
61	4	3	4	4	4
62	4	4	4	4	4
63	3	2	3	4	4
64	4	4	4	4	4
65	5	5	5	5	5
66	4	4	4	5	4
67	4	3	3	3	4
68	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	3
70	4	3	4	4	4
71	5	5	4	5	5
72	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4

Halaman 12 dari 16

74	4	4	4	4	4
75	4	3	4	3	3
76	5	5	5	5	5
77	4	4	4	4	3
78	4	4	4	3	4
79	5	4	4	4	4
80	4	5	5	5	5
81	4	4	4	4	5
82	3	4	3	4	4
83	4	4	4	4	4
84	5	5	5	5	5
85	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4
87	3	2	3	4	4
88	3	2	3	4	4
89	5	4	5	5	5
90	4	4	4	3	3
91	4	4	4	4	4
92	4	5	4	4	4
93	4	5	4	3	3
94	4	3	4	5	5
95	5	5	5	5	5
96	4	5	5	5	4

Halaman 13 dari 16

4. Hasil Jawaban Kuesioner Kepuasan Pelanggan

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

Halaman 14 dari 16

25	4	4	4	4
26	3	4	5	4
27	4	4	4	4
28	5	5	5	5
29	4	3	5	4
30	3	4	5	3
31	3	3	3	3
32	5	4	3	3
33	4	4	3	3
34	5	4	5	4
35	4	5	4	3
36	4	4	5	3
37	4	4	4	4
38	5	5	5	5
39	4	4	4	5
40	4	5	4	3
41	3	3	4	4
42	4	5	5	4
43	5	4	3	3
44	5	5	5	3
45	4	5	4	3
46	4	4	4	4
47	4	4	4	4
48	4	4	4	4
49	4	4	4	4

Halaman 15 dari 16

50	5	5	5	5
51	4	5	3	4
52	4	5	4	3
53	4	4	4	4
54	4	5	4	3
55	3	3	3	3
56	4	5	3	4
57	4	5	4	4
58	3	3	3	4
59	4	5	3	4
60	3	4	3	2
61	4	3	4	3
62	5	5	4	4
63	4	5	4	3
64	4	5	4	3
65	4	5	4	4
66	5	4	3	5
67	3	5	4	4
68	5	4	4	5
69	4	4	4	4
70	5	4	4	5
71	4	4	4	3
72	4	4	4	3
73	4	4	4	3
74	4	5	4	3

Halaman 16 dari 16

75	4	5	4	4
76	4	5	4	4
77	3	5	4	4
78	4	5	4	5
79	5	5	4	3
80	4	4	4	4
81	4	5	5	4
82	4	4	4	3
83	4	4	4	3
84	4	4	4	3
85	4	4	4	4
86	4	4	4	4
87	4	4	4	4
88	4	5	4	4
89	4	5	3	4
90	5	5	4	4
91	5	4	3	4
92	5	3	3	4
93	5	3	3	4
94	5	4	4	4
95	5	5	5	4
96	5	5	4	3

Lampiran III : Hasil Olah Data PLS

Halaman 1 dari 5

1. Evaluasi Pengukuran Model (Outer Model)

a. Convergent Validity

Outer Loading

	Kualitas Pelayanan (X1)	Harga (X2)	Promosi (X3)	Kepuasan Pelanggan (Y)
A1	0.745			
A2	0.810			
A3	0.720			
A4	0.764			
A5	0.731			
B1		0.868		
B2		0.862		
B3		0.803		
B4		0.706		
C1			0.814	
C2			0.839	
C3			0.733	
C4			0.815	
C5			0.848	
Y1				0.759
Y2				0.891
Y3				0.726
Y4				0.794

Sumber: Data premier diolah (2021) dengan PLS 3.2.9

b. Average Variance Extracted (AVE)

Hasil Uji AVE (Average Variance Extracted)

Variabel	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Kualitas Pelayanan (X1)	0.570
Harga (X2)	0.660
Promosi (X3)	0.657
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.646

Sumber: Data premier diolah (2021) dengan PLS 3.2.9

Halaman 2 dari 4

c. Discriminant Validity

Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading)

	Kualitas Pelayanan (X1)	Harga (x2)	Promosi (x3)	Kepuasan Pelanggan (Y)
X1 (KP 1)	0.745	0.349	0.231	0.389
X1 (KP 2)	0.810	0.589	0.509	0.566
X1 (KP 3)	0.720	0.374	0.317	0.357
X1 (KP 4)	0.764	0.382	0.283	0.369
X1 (KP 5)	0.731	0.388	0.417	0.371
X2 (H 1)	0.503	0.868	0.555	0.794
X2 (H 2)	0.474	0.862	0.550	0.644
X2 (H 3)	0.638	0.803	0.598	0.719
X2 (H 4)	0.165	0.706	0.487	0.531
X3 (P 1)	0.444	0.561	0.814	0.575
X3 (P 2)	0.295	0.608	0.839	0.608
X3 (P 3)	0.205	0.494	0.733	0.534
X3 (P 4)	0.451	0.494	0.815	0.583
X3 (P 5)	0.532	0.576	0.848	0.647
Y (KP 1)	0.532	0.551	0.548	0.795
Y (KP 2)	0.549	0.663	0.632	0.891
Y (KP 3)	0.189	0.550	0.614	0.726
Y (KP 4)	0.503	0.868	0.555	0.794

Sumber: Data premier diolah (2021) dengan PLS 3.2.9

d. Reability Composite

Hasil Uji Composite Reability dan Cronchbach Alpha

	Cronchbach Alpha	Composite Reability	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.813	0.868	Realibel
Harga (X2)	0.827	0.885	Realibel
Promosi (X3)	0.869	0.905	Realibel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.817	0.879	Realibel

Sumber: Data premier diolah (2021) dengan PLS 3.2.9

Halaman 3 dari 4

2. Evaluasi Pengukuran Model (Inner Model)

a. R-square

Hasil Uji R-square

	R Square	Adjusted R Square
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.757	0.750

Sumber: Data premier diolah (2021) dengan PLS 3.2.9

b. Uji Hipotesis

Hasil Pengujian Hipotesis t-Statistik

	Sampel Asli (O)	T Statistik ($ O/STDEV $)	P Values
Kualitas Pelayanan (X1) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0.087	1.392	0.165
Harga (x2) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0.600	8.631	0.000
Promosi (x3) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0.282	4.109	0.000

Sumber: Data premier diolah (2021) dengan PLS 3.2.9

c. Predictive Relevance

Hasil Pengujian Blindfolding

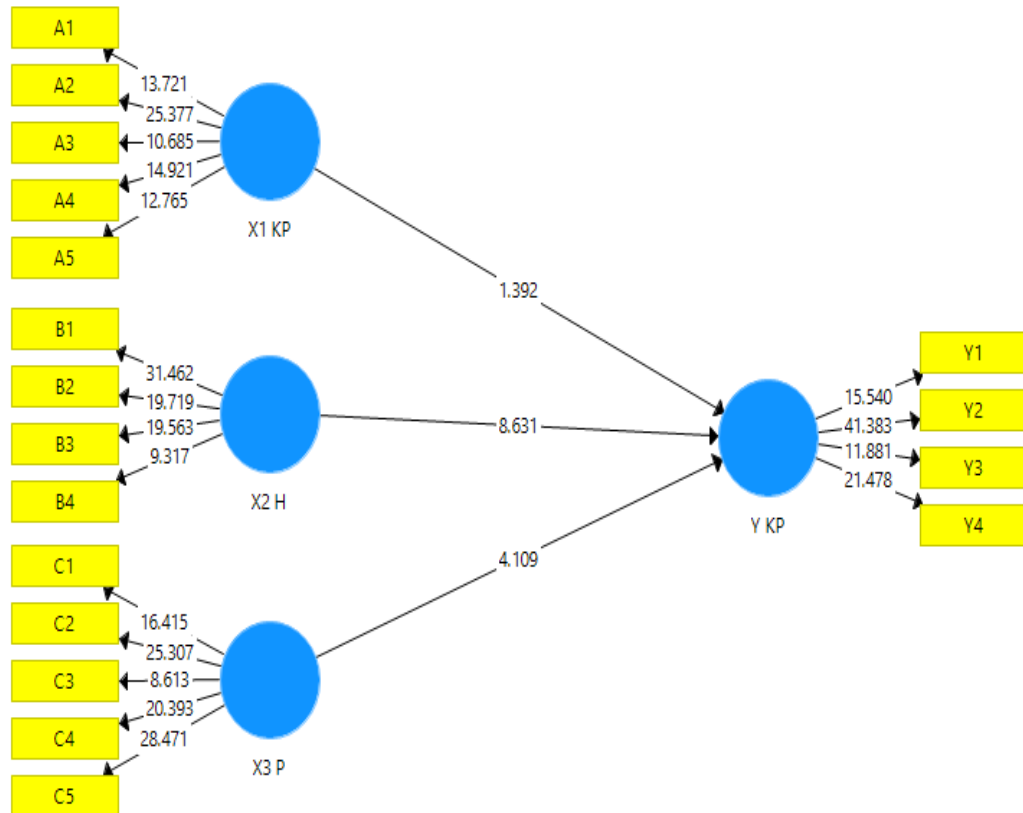
	SS0	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SS0)$
Kualitas Pelayanan (X1)	480.000	480.000	
Harga	384.000	384.000	
Promosi	480.000	480.000	
Kepuasan Pelanggan (Y)	384.000	205.986	0.464

Sumber: Data premier diolah (2021) dengan PLS 3.2.9

Halaman 4 dari 4

d. Predictive Relevance

Hasil Uji Bootstrapping



Sumber: Data premier diolah (2021) dengan PLS 3.2.9

Lampiran IV : Surat Keterangan Riset

PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT
KECAMATAN KEMAYORAN

Jalan Serdang III No. 1 Telepon 021-4203642 Faksimile 021-4203642
E-mail kec_kemayoran@yahoo.co.id
JAKARTA

Kode Pos : 10650

SURAT KETERANGAN

Nomor : 147 / 1.851.85

Yang bertanda tangan dibawah ini, Camat Kecamatan Kemayoran sesuai dengan permohonan izin penelitian dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Nomor : 107/BAA-AD/STEI/III/2021 :

Nama	: SHAFIRA FEBRIANY
NPK	: 21160000209
Program Studi	: S1 – Manajemen
Judul KTA	: Pengaruh kualitas, Pelayanan Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Goride Selama Masa Pandemi Covid-19. (Studi Kasus pada Pelanggan Goride di Kemayoran Jakarta Pusat)

telah mengadakan Riset dalam bidang manajemen dengan topik “Pengaruh kualitas, Pelayanan Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Goride Selama Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Pelanggan Goride di Kemayoran Jakarta Pusat)”

Demikian Keterangan ini di berikan untuk melengkapi sebagian Persyaratan untuk tugas akhir (Skripsi) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Jakarta, 17 Maret 2021

Camat Kecamatan Kemayoran



ASEP MULYAMAN

NIP 197409261993111001



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT
KECAMATAN KEMAYORAN

Jalan Serdang III No. 1 Telepon 021-4203642 Faksimile 021-4203642
E-mail kec_kemayoran@yahoo.co.id
JAKARTA

Kode Pos : 10650

SURAT KETERANGAN

Nomor : 147 / 1.851.85

Yang bertanda tangan dibawah ini, Camat Kecamatan Kemayoran sesuai dengan permohonan izin penelitian dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Nomor : 107/BAA-AD/STEI/III/2021 :

Nama	: SHAFIRA FEBRIANY
NPK	: 21160000209
Program Studi	: S1 – Manajemen
Judul KTA	: Pengaruh kualitas, Pelayanan Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Goride Selama Masa Pandemi Covid-19. (Studi Kasus pada Pelanggan Goride di Kemayoran Jakarta Pusat)

telah mengadakan Riset dalam bidang manajemen dengan topik “Pengaruh kualitas, Pelayanan Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Goride Selama Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Pelanggan Goride di Kemayoran Jakarta Pusat)”

Demikian Keterangan ini di berikan untuk melengkapi sebagian Persyaratan untuk tugas akhir (Skripsi) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Jakarta, 17 Maret 2021

Camat Kecamatan Kemayoran



ASEP MULYAMAN

NIP 197409261993111001