

## DATA RESPONDEN

### IDENTITAS RESPONDEN

- Jenis Kelamin :  Laki-Laki       Wanita
- Usia :  18-25 Tahun       26-40 Tahun  
 Diatas 40 Tahun
- Pendidikan :  SMA / SEDERAJAT       D3       S1  
 S2
- Penghasilan :  2-3 Juta       3-5 juta  
 5-7 Juta       Diatas 7 juta

**Petunjuk Pengisian Kuisioner :**

1. Isilah semua nomor dalam kuisioner ini dengan memberi tanda silang (X) untuk setiap pertanyaan berisi satu jawaban dan jangan sampai ada yang terlewatkan.
2. Kuisioner ini mempunyai lima (5) interval jawaban yaitu :
  - 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
  - 2 = Tidak Setuju (TS)
  - 3 = Kurang Setuju (KS)
  - 4 = Setuju (S)
  - 5 = Sangat Setuju (SS)

**I. Customer Experience**

No	Indikator	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Sense (Indera)	Gojek memiliki desain logo dan warna yang menarik					
2		Aplikasi Gojek mudah digunakan					
3	Feel (Rasa)	Gojek memberikan kenyamanan bagi konsumennya					
4		Gojek memberikan rasa aman kepada konsumennya					
5	Think (Berpikir)	Fasilitas yang ditawarkan Gojek sudah sesuai dengan kebutuhan konsumen					
6		Gojek memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen					
7	Act (Tindakan)	Terbiasa menggunakan Gojek dalam aktivitas sehari-hari					
8		Gojek merupakan pilihan saat menggunakan Transportasi Online					
9	Relate (Hubungan)	Gojek sangat membantu saya dalam melakukan aktivitas sehari-hari					
10		Gojek memudahkan semua orang dalam melakukan aktivitasnya					

**II. Customer Value**

No	Indikator	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Emotional Value (Nilai Emosional)	Merasa puas ketika menggunakan Gojek					
2		Senang dengan pelayanan yang diberikan Gojek					

3	<i>Social Value</i> (Nilai Sosial)	Bangga ketika menggunakan Gojek karena memiliki citra yang baik.					
4		Gojek memenuhi kebutuhan social					
5	<i>Perfomance Value</i> (Nilai Kualitas)	Kualitas pelayanan yang diberikan Gojek sudah sesuai dengan yang diharapkan.					
6		Mendapatkan manfaat jasa yang diberikan Gojek sesuai dengan biaya yang saya keluarkan					
7	Price/Value of Money (Harga/Nilai Uang)	Harga yang diberikan Gojek Terjangkau sesuai dengan kantong pengguna					
8		Harga dengan pelayanan Gojek sudah sesuai					

### III. Quality Service

No	Indikator	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Keandalan	Pelayanan yang diberikan Gojek sudah sesuai dengan yang diharapkan.					
2		Gojek dapat dipercaya untuk memberikan layanan yang terbaik					
3	Daya Tanggap	Respon yang diberikan Gojek baik apabila ada yang komplain.					
4		Gojek menjemput dan mengantarkan pelanggan dengan tepat waktu					
5	Jaminan	Jaminan keamanan yang diberikan Gojek sudah sesuai dengan yang diharapkan.					
6		Gojek sigap dalam melayani konsumen apabila ada kendala dalam menggunakan aplikasi					
7	Perhatian	Driver Gojek memberikan perhatian dan akrab terhadap konsumen.					
8		Driver Gojek memiliki komunikasi yang baik terhadap konsumen					
9	Bukti Fisik	Pelayanan dan fasilitas yang diberikan Gojek sudah sesuai dengan keinginan konsumen.					
10		Atribut yang digunakan driver Gojek sudah lengkap dan sesuai dengan standar					

### IV. Customer Satisfaction

No	Indikator	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
----	-----------	------------	-----	----	----	---	----



19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	32
21	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33
22	5	4	3	2	4	3	4	4	4	4	37
23	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	35
24	5	5	3	3	5	2	3	4	4	4	38
25	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	47
26	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	44
27	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	44
28	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	43
29	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
30	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	45
31	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	40
32	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	34
33	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	34
34	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5	39
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	5	3	3	2	5	3	3	4	4	4	36
38	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	35
39	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	35
40	4	3	2	2	5	4	4	4	4	4	36
41	5	3	2	2	3	4	4	4	4	4	35
42	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
44	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	39
45	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	34
46	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	33
47	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	39
48	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	44
49	4	3	5	2	4	3	4	5	3	4	37
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
53	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	36
54	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	42
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
58	4	5	3	3	3	5	3	4	3	4	37
59	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	37

60	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	32
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	4	4	3	2	4	2	4	5	4	4	36
63	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	33
64	4	4	2	2	3	2	4	4	3	4	32
65	3	4	4	2	5	4	3	4	3	4	36
66	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	39
67	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42
68	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	38
69	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	32
70	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	37
71	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	39
72	5	4	3	3	4	4	5	3	3	5	39
73	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
74	5	4	2	4	4	2	4	4	3	4	36
75	5	3	2	2	3	4	4	4	4	4	35
76	5	3	2	2	3	4	4	4	4	4	35
77	5	4	2	4	4	2	4	4	3	4	36
78	5	4	2	4	4	2	4	4	3	4	36
79	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	36
80	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	36
81	5	4	2	4	4	2	4	4	3	4	36
82	5	4	2	4	4	2	4	4	3	4	36
83	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	44
84	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	42
85	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	42
86	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	44
87	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	44
88	5	4	2	2	4	2	2	2	4	4	31
89	4	4	4	2	4	4	3	5	2	4	36
90	5	5	2	2	4	4	3	4	4	4	37
91	5	5	5	5	5	5	2	3	4	4	43
92	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	38
93	3	4	4	2	5	4	3	4	3	4	36
94	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	39
95	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42
96	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	38
97	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	32
98	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	37
99	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	39
100	5	4	3	3	4	4	5	3	3	5	39

No	<i>Customer Value</i>								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	4	4	4	4	4	4	4	3	31
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	4	4	2	4	2	4	4	28
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12	3	3	2	4	4	4	5	5	30
13	3	3	2	4	4	5	4	5	30
14	3	3	2	4	4	4	4	5	29
15	3	3	2	5	4	4	4	4	29
16	3	3	2	5	4	4	5	4	30
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	4	5	4	4	4	4	4	4	33
21	4	3	4	4	4	4	4	4	31
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	3	4	4	4	4	4	4	4	31
25	5	5	5	4	4	4	4	3	34
26	5	4	4	4	4	4	4	4	33
27	4	5	4	4	5	4	4	4	34
28	4	4	4	4	5	5	4	4	34
29	4	4	4	4	5	4	5	5	35
30	5	4	5	4	5	5	5	5	38
31	5	4	4	4	4	4	4	5	34
32	3	4	4	4	4	3	3	3	28
33	4	4	3	4	5	4	4	4	32
34	3	4	5	4	5	4	3	3	31
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	3	3	3	4	4	4	4	4	29
37	4	4	3	4	4	2	5	5	31

38	4	4	3	4	4	4	4	4	31
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	4	5	5	4	4	5	5	5	37
45	3	3	4	3	4	3	3	3	26
46	3	4	3	4	4	4	3	4	29
47	5	4	5	3	3	4	5	5	34
48	3	4	5	5	4	3	4	5	33
49	5	3	4	3	4	5	3	2	29
50	4	4	4	4	4	4	4	4	32
51	5	5	5	5	5	5	5	4	39
52	5	5	5	5	5	5	5	5	40
53	4	4	4	4	4	4	4	3	31
54	4	5	4	5	5	4	5	5	37
55	4	4	4	4	5	4	4	4	33
56	4	4	4	4	4	4	4	4	32
57	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58	2	3	3	5	5	4	3	4	29
59	4	4	4	4	4	3	4	3	30
60	3	3	3	4	4	4	4	4	29
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32
62	3	4	4	4	4	4	3	4	30
63	3	4	4	3	4	3	3	4	28
64	3	4	4	4	4	3	4	5	31
65	2	3	2	4	5	3	3	4	26
66	4	4	4	5	5	5	5	4	36
67	4	4	5	5	5	4	4	5	36
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	3	4	4	3	5	4	3	3	29
70	4	5	5	4	4	4	4	4	34
71	3	4	4	4	4	4	4	3	30
72	4	5	5	5	5	4	4	4	36
73	4	5	5	4	5	5	4	4	36
74	3	4	4	4	4	4	3	4	30
75	4	4	4	4	4	4	4	4	32
76	4	4	4	4	4	4	4	4	32
77	3	4	4	4	4	4	3	4	30



78	3	4	4	4	4	4	3	4	30
79	4	4	4	4	4	4	4	4	32
80	4	4	4	4	4	4	4	4	32
81	3	4	4	4	4	4	3	4	30
82	3	4	4	4	4	4	3	4	30
83	4	4	5	4	4	5	4	5	35
84	4	4	5	4	4	5	4	5	35
85	5	4	4	4	3	4	5	4	33
86	4	4	5	4	4	5	4	5	35
87	4	5	4	5	5	4	3	5	35
88	2	4	4	5	5	4	4	4	32
89	4	4	4	4	4	4	4	4	32
90	3	4	4	4	4	5	3	4	31
91	4	4	4	5	5	5	4	5	36
92	4	4	4	5	5	5	4	4	35
93	2	3	2	4	4	4	4	4	27
94	4	4	4	4	4	4	4	4	32
95	4	4	5	4	4	2	5	5	33
96	4	4	4	4	4	4	4	4	32
97	3	4	4	4	4	4	4	4	31
98	4	5	5	4	4	4	4	4	34
99	3	4	4	4	4	4	4	4	31
100	4	5	5	4	4	4	4	4	34

No	<i>Quality Service</i>										TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48
2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42
7	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
10	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
12	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	45
13	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	44
14	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	45



54	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	47
55	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	44
56	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42
57	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	44
58	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	45
59	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38
60	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	43
63	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	3	3	4	3	4	5	5	3	4	4	38
66	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	47
67	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	45
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
69	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	39
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
71	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42
72	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	46
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
74	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
75	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42
76	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42
77	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
78	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
79	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
80	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
81	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
82	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
83	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	43
84	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	43
85	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	40
86	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	41
87	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	43
88	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
93	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	43
94	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42

95	5	3	5	5	3	4	5	4	5	4	43
96	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
97	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
98	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	44
99	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	44
100	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43

No	<i>Customer Satisfaction</i>								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	5	5	5	4	5	4	5	4	37
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	4	4	4	3	4	4	31
4	4	4	4	4	4	2	4	4	30
5	4	4	4	4	4	2	4	4	30
6	4	5	2	4	4	2	4	4	29
7	4	5	2	4	4	2	4	4	29
8	4	4	4	4	4	2	4	4	30
9	5	4	2	4	4	2	4	4	29
10	4	5	2	4	4	2	4	2	27
11	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12	4	4	5	5	5	5	5	5	38
13	5	5	4	4	5	4	4	4	35
14	5	5	5	4	5	5	5	4	38
15	5	5	5	5	4	4	5	5	38
16	5	5	4	5	4	4	4	4	35
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	4	4	3	4	4	4	4	3	30
21	4	4	2	4	4	3	4	3	28
22	5	5	3	4	4	2	4	4	31
23	4	4	2	2	4	2	4	3	25
24	5	5	3	5	4	3	4	4	33
25	5	5	5	5	5	5	5	4	39
26	5	5	4	4	4	4	4	5	35
27	4	5	4	5	4	4	4	4	34
28	4	4	5	4	5	4	4	4	34
29	5	5	5	4	4	5	5	4	37
30	4	4	5	4	4	5	5	4	35
31	4	5	4	4	4	4	4	4	33

32	3	3	3	3	4	3	4	3	26
33	4	5	4	4	4	3	3	5	32
34	4	5	3	4	5	3	4	4	32
35	5	5	5	5	5	5	5	4	39
36	4	4	4	4	4	3	3	3	29
37	5	3	4	4	4	4	4	3	31

38	4	4	4	4	4	2	4	4	30
39	4	4	3	3	4	2	3	3	26
40	4	4	4	4	4	2	4	3	29
41	4	4	4	4	4	2	4	3	29
42	4	4	4	4	4	2	4	3	29
43	4	4	4	4	4	4	4	3	31
44	5	5	3	4	4	3	4	4	32
45	4	4	3	3	3	4	3	3	27
46	4	3	3	3	4	3	4	4	28
47	4	4	4	3	3	3	4	5	30
48	3	4	5	3	3	4	4	4	30
49	5	3	4	3	4	2	3	4	28
50	4	4	4	4	4	4	4	4	32
51	4	4	4	4	4	5	4	3	32
52	5	5	5	5	5	5	5	5	40
53	4	4	4	3	4	4	4	3	30
54	4	4	3	4	5	3	5	4	32
55	4	5	5	4	4	4	4	4	34
56	4	4	5	4	4	4	4	4	33
57	4	4	4	4	5	4	4	4	33
58	4	4	3	4	4	4	4	3	30
59	3	3	3	4	3	4	4	3	27
60	3	4	3	4	4	2	4	3	27
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32
62	4	4	4	3	2	4	5	4	30
63	5	4	3	4	4	3	5	4	32
64	4	4	3	4	4	3	4	4	30
65	3	4	3	2	4	3	4	4	27
66	5	5	4	4	4	4	4	4	34
67	5	5	3	4	4	4	5	4	34
68	4	4	3	4	4	4	4	3	30
69	4	4	3	3	3	3	3	3	26
70	5	5	4	4	4	4	5	4	35
71	4	4	3	3	3	4	4	3	28



### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CE1	33.4500	19.886	<b>.325</b>	.817
CE2	33.7900	18.390	<b>.516</b>	.800
CE3	34.5100	17.101	<b>.502</b>	.804
CE4	34.4400	16.653	<b>.536</b>	.800
CE5	33.8200	18.816	<b>.538</b>	.799
CE6	34.1900	17.873	<b>.489</b>	.803
CE7	33.8600	18.303	<b>.519</b>	.799
CE8	33.8600	18.606	<b>.551</b>	.797
CE9	34.0500	18.230	<b>.583</b>	.793
CE10	33.6900	19.226	<b>.535</b>	.801

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
<b>.818</b>	10

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CV1	28.4400	5.562	<b>.519</b>	.681
CV2	28.1900	5.913	<b>.599</b>	.670
CV3	28.2200	5.587	<b>.454</b>	.698
CV4	28.1200	6.551	<b>.375</b>	.712
CV5	28.0000	6.828	<b>.297</b>	.724
CV6	28.1700	6.264	<b>.371</b>	.713
CV7	28.2300	6.118	<b>.463</b>	.695
CV8	28.1000	6.434	<b>.326</b>	.721

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
<b>.730</b>	8

<b>Item-Total Statistics</b>				
Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	
SQ1	38.3700	7.892	<b>.506</b>	.778
SQ2	38.4000	7.697	<b>.619</b>	.766
SQ3	38.2000	7.596	<b>.569</b>	.770
SQ4	38.2300	7.795	<b>.465</b>	.783
SQ5	38.3000	7.828	<b>.521</b>	.777
SQ6	38.2900	8.269	<b>.333</b>	.799
SQ7	38.1700	8.466	<b>.305</b>	.800
SQ8	38.2900	7.764	<b>.512</b>	.777
SQ9	38.0000	8.202	<b>.393</b>	.791
SQ10	38.2500	7.866	<b>.524</b>	.776

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha | N of Items

<b>.800</b>	10
-------------	----

<b>Item-Total Statistics</b>				
Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	
CS1	27.5100	10.131	<b>.527</b>	.761
CS2	27.4700	10.252	<b>.432</b>	.773
CS3	28.0700	8.631	<b>.531</b>	.761
CS4	27.7400	9.649	<b>.597</b>	.749
CS5	27.6400	10.273	<b>.511</b>	.764
CS6	28.3200	8.240	<b>.525</b>	.768
CS7	27.6000	10.141	<b>.596</b>	.755
CS8	27.9000	10.253	<b>.396</b>	.778

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha | N of Items

<b>.787</b>	8
-------------	---



**Coefficients<sup>a</sup>**

Unstandardized Coefficients		Standardized		t	Sig.
Model	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	<b>3.805</b>	4.077	.933	.353
	Customer_Experience	<b>.036</b>	.073	.048	<b>2.489</b>
	Customer_Value	<b>.420</b>	.134	.333	<b>3.134</b>
	Service_Quality	<b>.550</b>	.095	.486	<b>5.799</b>

a. Dependent Variable: Customer\_Satisfaction

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Squares	Sum of	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	555.306	3	185.102	<b>26.865</b>	<b>.000<sup>b</sup></b>
	Residual	661.444	96	6.890		
	Total	1216.750	99			

a. Dependent Variable: Customer\_Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Quality\_Service, Customer\_Experience, Customer\_Value

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	<b>.676<sup>a</sup></b>		<b>.456</b>	<b>2.62489</b>

a. Predictors: (Constant), Quality\_Service, Customer\_Experience, Customer\_Value

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	<b>.227<sup>a</sup></b>		<b>.052</b>	<b>3.43128</b>

a. Predictors: (Constant), Customer\_Experience

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	<b>.503<sup>a</sup></b>		<b>.253</b>	<b>3.04443</b>

a. Predictors: (Constant), Customer\_Value

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	. Error of the Estimate
1	<b>.617<sup>a</sup></b>	.380	.374	2.77426

a. Predictors: (Constant), Quality\_Service

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	38	<b>38</b>
Perempuan	62	<b>62</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Usia	Jumlah	Persentase (%)
18-25	53	<b>53</b>
26-40	24	<b>24</b>
Diatas 40	23	<b>23</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMA Sederajat	39	<b>39</b>
D3	30	<b>30</b>
S1	26	<b>26</b>
S2	5	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Lama Bekerja	Jumlah	Persentase (%)
2 – 3 juta	12	<b>12</b>
3 – 5 juta	56	<b>56</b>
5 – 7 juta	23	<b>23</b>
Diatas 7 juta	9	<b>9</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## **BIODATA PENELITI**

### **Data Pribadi**

Nama : Herawati  
NPM : 21170000296  
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 07 Januari 1995  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Telepon : 0878 – 8434 - 9128

## **SURAT KETERANGAN BEBAS RISET**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *CUSTOMER VALUE*, DAN  
*SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA  
PENGGUNA GOJEK**

tidak memerlukan surat izin riset dari kantor gojek sebagai tempat yang diteliti, dikarenakan kuesioner dalam penelitian ini disebar melalui *google form* yang dikirim melalui *whatsapp*. Hal ini dikarenakan adanya pandemi  *covid 19* yang mengharuskan untuk *social distancing* dan tidak dibolehkan adanya kontak langsung dengan responden.

Jakarta,        Juli 2021

Mahasiswa,



Herawati