

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Lampiran 1

MATRIKS PENELITIAN

Variabel	Definisi Konseptual	Definisi Operasional	Tolak Ukur	Indikator	Skala
Implementasi Kebijakan Penurunan Harga (X1)	Implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu / pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. (Agustino 2008 : 195)	Implementasi Kebijakan	Konsistensi	1. Responden dapat menjelaskan seberapa konsisten perusahaan dalam menetapkan harga	Likert
			Kejelasan	1. Responden dapat memahami dengan jelas tarif Gojek 2. Responden dapat memberikan penilaian terhadap harga yang ditetapkan	
			Tujuan Kebijakan	1. Responden memahami tujuan kebijakan penurunan tarif gojek 2. Responden mengetahui faktor-faktor kebijakan penurunan harga Gojek	
			Dampak Kebijakan	1. Responden dapat menceritakan akibat penurunan	

				<p>tarif gojek bagi dirinya</p> <p>2. Responden dapat memahami dampak yang terjadi di masyarakat dari kebijakan penurunan tarif Gojek tersebut</p>
			<p>Penyaluran Komunikasi yang Baik</p>	<p>1. Responden mengetahui sosialisasi kebijakan penurunan tarif tersebut</p> <p>2. Responden dapat menyebutkan sumber dari informasi kebijakan penurunan tarif Gojek</p>
			<p>Dukungan Anggaran</p>	<p>1. Responden dapat menjelaskan asal-usul anggaran yang mendukung kebijakan penurunan tarif Gojek</p>
			<p>Dukungan Fasilitas</p>	<p>1. Responden dapat menjelaskan fasilitas yang</p>

				mendukung dari kebijakan penurunan tarif Gojek	
--	--	--	--	--	--

Lampiran 2

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Nama Saya Abdul Mukmin, Saya adalah Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang sedang melakukan penelitian / skripsi mengenai **“Pengaruh Implementasi Kebijakan Penurunan Harga, Citra Merek (*Brand Image*) dan Kualitas Pelayanan *Diver* Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Gojek Indonesia”**.

Untuk kepentingan penelitian ini, saya sangat membutuhkan bantuan anda sebagai responden untuk mengisi kuesioner ini. Saya berharap anda dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut dengan teliti, karena jawaban anda sangat berarti dalam membantu validasi penelitian saya.

Terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

(Data Pribadi Responden Akan Dirahasiakan)

Nama Lengkap :

Jenis kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

PETUNJUK : Berilah tanda silang (X) pada salah satu alternative jawaban yang paling kamu setuju.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju S :Setuju, N : Netral,

TS : Tidak Setuju, STS : Sangat Tidak Setuju

Variabel Implementasi Kebijakan Penuruna Harga

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Perusahaan Gojek konsisten dalam melakukan kebijakan penetapan tarif.					
2	Saya mengetahui tarif Gojek yang diberlakukan saat ini					
3	Tarif Gojek saat ini sudah sesuai dengan kondisi masyarakat.					
4	Saya memahami tujuan Gojek menurunkan tarif yang diberlakukan saat ini.					
5	Saya mengetahui faktor-faktor dari kebijakan penurunan tarif Gojek tersebut.					
6	Saya merasa lebih hemat dengan adanya kebijakan penurunan tarif ini.					
7	Kebijakan Penurunan tarif ini akan memberikan kemudahan bagi masyarakat.					
8	Saya mengetahui informasi tentang adanya kebijakan penurunan tarif tersebut.					
9	Saya mendapatkan informasi kebijakan penurunan tarif ini melalui media					

	elektronik, dan media massa (media sosial, website dll)					
10	Saya mengetahui bahwa dana yang digunakan oleh Gojek adalah dana dari Investor					
11	Meskipun tarif Gojek mengalami penurunan, tapi tidak mengurangi fasilitas yang ada.					

Variabel Citra Merek (*Brand Image*)

Berilah tanda silang (X) pada salah satu alternative jawaban yang paling kamu setuju.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju S :Setuju, N : Netral,

TS : Tidak Setuju, STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya bisa mengingat logo, warna dan Font Gojek.					
2	Saya merasa Gojek telah bermanfaat untuk kehidupan saya					
3	Saya mampu menyebutkan semua layanan yang ada di Gojek					
4	Saya memiliki layanan favorit dari semua layanan Gojek yang ada					
5	Menurut saya, Go ride, Go food dan Gopay adalah layanan unggulan Gojek saat ini.					

6	Gojek telah menjadi pionir dalam hal kecanggihan teknologi saat ini.					
7	Aplikasi Gojek merupakan gagasan baru yang belum pernah ada sebelumnya.					

Variabel Kualitas Pelayanan *Driver*

Berilah tanda silang (X) pada salah satu alternative jawaban yang paling kamu setuju.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju S :Setuju, N : Netral,

TS : Tidak Setuju, STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya akan memberikan bintang 5 kepada <i>driver</i> yang ramah dengan saya.					
2	Saya akan membatalkan orderan jika <i>driver</i> yang saya pesanan tidak menggunakan atribut sesuai dengan standar Gojek					
3	Selama ini saya selalu merasa mendapatkan perlindungan dari <i>driver</i> ketika order Gojek					
4	Saya selalu meminta <i>driver</i> untuk tidak kebut-kebutan dijalan ketika memesan Gojek					
5	Menurut saya, Kendaraan yang sehat akan memberikan kenyamanan dalam berkendara.					

6	<i>Driver</i> selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk saya.					
7	Saya selalu mengawasi pembicaraan dengan <i>Driver</i> . Baik secara langsung maupun melalui fitur chat.					
8	Menurut saya, <i>driver</i> yang baik adalah <i>driver</i> yang selalu menelephone saya setiap saya memesan di aplikasi Gojek					
9	Menurut saya, Konfirmasi dari <i>driver</i> Gojek membuat saya lebih mantab dalam melakukan transaksi di Gojek					
10	Kebersihan pakaian <i>driver</i> adalah hal yang penting bagi saya					
11	Saya akan dengan senang hati memberikan penilaian positif kepada <i>driver</i> yang bersih dan wangi					
12	<i>Driver</i> seharusnya mengantar pelanggan dengan tepat waktu					
13	<i>Driver</i> seharusnya lebih mengetahui jalan yang ada di Kota Semarang					
14	Akan menyita banyak waktu jika <i>driver</i> tidak mengetahui rute perjalanan.					

Variabel Loyalitas Pelanggan (*Consumer Loyalty*)

Berilah tanda silang (X) pada salah satu alternative jawaban yang paling kamu setuju.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju S :Setuju, N : Netral,

TS : Tidak Setuju, STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya tidak akan menghapus Aplikasi Gojek di Handphone saya					
2	Setiap hari saya selalu memakai aplikasi Gojek					
3	Gojek telah membuat saya tertarik untuk selalu memakai aplikasi tersebut dalam menjalani aktifitas saya.					
4	Gojek adalah Produk asli Indonesia yang harus selalu didukung.					
5	Saya selalu memberikan rating positif baik kepada <i>driver</i> ataupun kepada aplikasi Gojek.					
6	Saya merasa, kebijakan penurunan tarif yang dilakukan oleh Gojek sudah tepat.					
7	Menceritakan tentang manfaat Gojek kepada orang lain adalah hal yang akan saya lakukan					
8	Saya akan dengan senang hati untuk mengajak orang lain memakai aplikasi Gojek.					

14	Pearson Correlation	.092	.179	.227*	1	.588*	.354*	.275*	.343*	.252*	.171	.245*	.652**
	Sig. (2-tailed)	.361	.076	.023		.000	.000	.006	.000	.012	.088	.014	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
15	Pearson Correlation	.315*	.200*	.330*	.588*	1	.169	.131	.145	.168	.356*	.254*	.633**
	Sig. (2-tailed)	.001	.046	.011	.000		.093	.195	.149	.096	.000	.015	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
16	Pearson Correlation	.116	.100	.137	.354*	.169	1	.686*	.270*	.243*	-.076	.130	.546**
	Sig. (2-tailed)	.250	.325	.174	.003	.093		.000	.007	.015	.454	.196	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
17	Pearson Correlation	-.021	.075	.050	.275*	.131	.686*	1	.172	.181	-.053	.137	.452**
	Sig. (2-tailed)	.839	.458	.624	.006	.195	.000		.087	.072	.599	.174	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
18	Pearson Correlation	.126	.070	.244*	.333*	.1445	.270*	.172	1	.663*	.044	-.098	.539**

	N	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

UJI VALIDITAS

VARIABEL CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*)

		Correlations							
		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	Citra
C1	Pearson Correlation	1	.204*	.358*	.279*	.585*	.408*	.184	.604*
	Sig. (2-tailed)		.042	.000	.005	.000	.000	.066	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
C2	Pearson Correlation	.204*	1	.266*	.548*	.301*	.404*	.508*	.700*
	Sig. (2-tailed)	.042		.007	.000	.002	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
C3	Pearson Correlation	.358*	.266*	1	.465*	.326*	.367*	.163	.631*
	Sig. (2-tailed)	.000	.007		.000	.001	.000	.105	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
C4	Pearson Correlation	.279*	.548*	.465*	1	.371*	.518*	.426*	.775*
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
C5	Pearson Correlation	.585*	.301*	.326*	.371*	1	.409*	.249*	.664*
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.001	.000		.000	.013	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
C6	Pearson Correlation	.408*	.404*	.367*	.518*	.409*	1	.359*	.726*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
C7	Pearson Correlation	.184	.508*	.163	.426*	.249*	.359*	1	.627*
	Sig. (2-tailed)	.066	.000	.105	.000	.013	.000		.000

	ati on																
	Sig . (2-tail ed)	.000	.838	.046	.335	.000	.267	.092	.003	.000	.000		.001	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K12	Pe arson Co rrel ati on	.212*	.047	.007	-.081	.208*	-.108	.164	.068	.187	.098	.324**	1	.315**	.427**		.354*
	Sig . (2-tail ed)	.035	.645	.944	.421	.038	.285	.103	.504	.062	.334	.001		.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K13	Pe arson Co rrel ati on	.185	.082	.224*	.114	.408**	-.068	.044	.195	.261**	.339**	.345**	1	.315**	.587**		.526*
	Sig . (2-tail ed)	.066	.416	.025	.260	.000	.500	.664	.052	.009	.001	.000	.001		.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K14	Pe arson Co rrel ati on	.388**	.010	.090	.057	.481**	-.001	.109	.245*	.267**	.303**	.464**	1	.427**	.587**		.553*
	Sig . (2-tail ed)	.001	.924	.376	.576	.000	.988	.282	.014	.007	.002	.000	.000		.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K u ali ta s	Pe arson Co rrel	.555**	.401**	.599**	.474**	.626**	.414**	.462**	.576**	.474**	.664**	.640**	1	.354**	.526**		.553**

Lampiran 5

UJI RELIABILITAS

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IMPLEMENTASI	109.61	147.513	.504	.768
CITRA	121.44	154.794	.681	.698
KUALITAS	93.80	125.535	.551	.761
LOYALITAS	119.81	141.570	.674	.684

Lampiran 6

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas Implementasi Kebijakan Penurunan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.3152403
	Std. Deviation	3.51483079
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.070
	Negative	-.069
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Uji Normalitas Citra Merek (*Brand Image*)

Terhadap Loyalitas Konsumen

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.05155505
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.035
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.124 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Uji Normalitas Kualitas Pelayanan *Driver*

Terhadap Loyalitas Konsumen

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.97740344
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.065
	Negative	-.085
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.074 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Lampiran 7

HASIL TURNITIN

Pengaruh Implementasi Kebijakan Penurunan Harga, Citra Merek (Brand Image) dan Kualitas Pelayanan Driver Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Gojek Indonesia

ORIGINALITY REPORT

12%	12%	1%	11%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unib.ac.id Internet Source	2%
2	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	2%
3	www.docstoc.com Internet Source	1%
4	id.123dok.com Internet Source	1%
5	www.slideshare.net Internet Source	1%
6	Submitted to Unika Soegijapranata Student Paper	1%
7	www.spssindonesia.com Internet Source	1%

9	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	1%
10	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1%
11	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	1%
12	muchamadardiansyah.blogspot.com Internet Source	1%
13	eprints.undip.ac.id Internet Source	1%