



PT. QPON DIGITAL INDONESIA

Sequis Tower Building, Jl. Jend. Sudirman Kav. 71 SCBD Lot 11B,
Jakarta Selatan, 12190

Telp : (021) 50860400 Email : admin@qpon.id Website : www.qpon.id

SURAT KETERANGAN

No. 35/EX/QPON/VI/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kevin Suhardjo
Jabatan : HR Generalist Manager
Alamat : Sequis Tower, Jl. Jendral Sudirman Kav. 71 SCBD Lot 11B

Dengan ini menyatakan bahwa telah memberikan izin kepada mahasiswa berikut:

Nama : Alfin Nur Laili Salma
NIM : 25210051
Program Studi : Bisnis Digital
Instansi : Universitas Nusa Mandiri

Untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Voucher Digital pada Aplikasi Qpon”

Penelitian ini akan dilakukan selama periode Mei – Juli 2025 dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan metode penyebaran kuesioner secara daring kepada pengguna aplikasi Qpon. Kami menyatakan bahwa kegiatan penelitian ini disetujui, dengan catatan bahwa seluruh data yang diperoleh dari partisipan atau pihak terkait wajib dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Demikian surat ini dibuat sebagai bentuk dukungan kami terhadap kegiatan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, 5 Juni 2025

Kevin Suhardjo
HR Generalist Manager

LAMPIRAN - LAMPIRAN

Lampiran A. Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme

Lampiran A.1 Hasil Plagiarisme Bab 1

BAB I PENDAHULUAN.docx			
ORIGINALITY REPORT			
15%	14%	9%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	jurnal.unpand.ac.id Internet Source	3%	
2	docplayer.info Internet Source	2%	
3	repo.undiksha.ac.id Internet Source	1%	
4	repository.unimus.ac.id Internet Source	1%	
5	digilib.esaunggul.ac.id Internet Source	1%	
6	Etik Dwi Kusriani, Abdul Haris, Ede Ramadhin Setyawanatra, Nilamsari Zahrina Avvriila, Sriyono Sriyono. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Industri Ritel: Studi Kasus Pada Indomaret Gebang", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2024 Publication	1%	
7	Submitted to Universitas Negeri Surabaya Student Paper	1%	
8	eprints.stiebankbpdjateng.ac.id Internet Source	1%	
9	Submitted to Politeknik Negeri Bandung Student Paper	1%	
10	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	1%	

Lampiran A.2 Hasil Plagiarisme Bab 2

BAB II TINJAUAN PUSTAKA (2).docx			
ORIGINALITY REPORT			
23%	20%	13%	9%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%	
2	openjournal.unpam.ac.id Internet Source	1%	
3	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%	
4	Nita Natasya Sembiring, Mislan Sihite, Rintan Saragih. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Produk Make Over Di Miss Cutie Pie Kota Medan", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025 Publication	1%	
5	irjems.org Internet Source	1%	
6	eskripsi.usm.ac.id Internet Source	1%	
7	library.binus.ac.id Internet Source	1%	
8	ejurnal.poliban.ac.id Internet Source	1%	
9	Submitted to Universitas Wiraraja Student Paper	1%	
10	jurnal.syntaxliterate.co.id Internet Source	1%	
11	Felix Arvinto Wibowo, Juliani Dyah Trisnawati, Veny Megawati. "EFFECT OF E-COMMERCE INNOVATION AND E-SERVICE QUALITY ON TOKOPEDIA CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY IN SURABAYA", Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI), 2024 Publication	1%	

Lampiran A.3 Hasil Plagiarisme Bab 3

BAB III METODE PENELITIAN (3).docx			
ORIGINALITY REPORT			
21%	19%	11%	10%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	repository.ub.ac.id Internet Source	2%	
2	docplayer.info Internet Source	2%	
3	123dok.com Internet Source	1%	
4	Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper	1%	
5	sim.ihtn.ac.id Internet Source	1%	
6	adoc.pub Internet Source	1%	
7	digilib.unila.ac.id Internet Source	1%	
8	repository.upi.edu Internet Source	1%	
9	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1%	
10	dspace.uui.ac.id Internet Source	1%	
11	es.scribd.com Internet Source	1%	
12	eprints3.upgris.ac.id Internet Source	1%	
text-id.123dok.com			

Lampiran A.4 Hasil Plagiarisme Bab 4

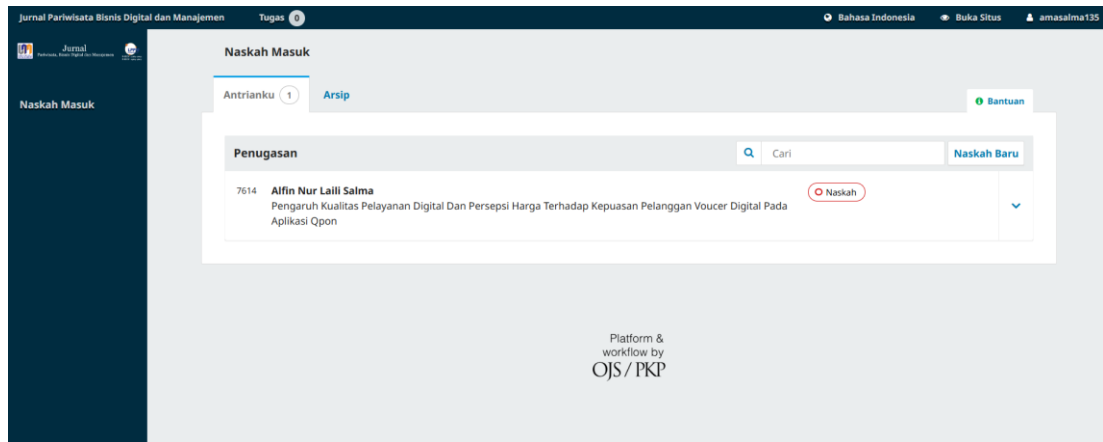
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.docx			
ORIGINALITY REPORT			
19%	16%	12%	10%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	2%	
2	etd.iain-padangsidempuan.ac.id Internet Source	1%	
3	Wawan Yonatan, Sylvia Rosalina. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Beef Boss di Kelapa Gading", JURNAL ADMINISTRASI BISNIS, 2025 Publication	1%	
4	123dok.com Internet Source	1%	
5	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1%	
6	Fiqri Hadi Islami, Lailan Tawila Berampu, Abd. Rasyid Syamsuri. "Pengaruh Cyberloafing dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Self Control sebagai Variabel Moderasi pada PT Besmindu Materi Sewatama", Jurnal Bisnis Mahasiswa, 2025 Publication	1%	
7	ejournal.bsi.ac.id Internet Source	1%	
8	journal-nusantara.com Internet Source	1%	
9	Submitted to Universitas Islam Riau		

Lampiran A.5 Hasil Plagiarisme Bab 5

BAB V PENUTUP (2).docx			
ORIGINALITY REPORT			
24%	23%	13%	12%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	ocs.unud.ac.id Internet Source	3%	
2	core.ac.uk Internet Source	3%	
3	repository.stitmadani.ac.id Internet Source	2%	
4	Submitted to Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta Student Paper	2%	
5	docplayer.info Internet Source	2%	
6	jim.unisma.ac.id Internet Source	2%	
7	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part V Student Paper	1%	
8	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%	
9	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper	1%	
10	Submitted to iGroup Student Paper	1%	
11	repository.unhas.ac.id Internet Source	1%	
eprints.uny.ac.id			

Lampiran B. Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah

Lampiran B.1 Bukti *Submit* Artikel Ilmiah



<https://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/jasdim/authorDashboard/submission/7614>

Lampiran C. Form Kuesioner/Dataset

Lampiran C.1 Pernyataan Karakteristik Responden

No.	Identitas	Penjelasan
1	Nama Responden	Nama panggilan/nama lengkap
2	Jenis Kelamin	☐ Laki – laki ☐ Perempuan
3	Usia	☐ < 17 tahun ☐ 17 - 24 tahun ☐ 25 - 34 tahun ☐ 35 - 44 tahun ☐ > 44 tahun
4	Pekerjaan	☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Karyawan Swasta ☐ Pegawai Negeri ☐ Wirausaha ☐ TNI/Polisi ☐ Ibu Rumah Tangga ☐ Tidak Bekerja
5	Domisili	☐ Jabodetabek ☐ Jawa Barat (Selain Bekasi, Depok, Bogor) ☐ Jawa Tengah ☐ Jawa Timur ☐ Sumatera
6	Pendapatan Bulanan	☐ Tidak memiliki penghasilan ☐ < Rp 1.000.000 ☐ Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000 ☐ Rp 3.000.001 - Rp 5.000.000 ☐ > Rp 5.000.000

Lampiran C.2 Pernyataan Variabel Responden

Variabel	Pertanyaan	Item	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
----------	------------	------	------------	-----------	----------	----------	-----------

Kualitas Pelayanan Digital (X1)	Saya merasa aplikasi Qpon mudah digunakan untuk membeli voucher.	1					
	Saya merasa proses pembelian voucher di Qpon berjalan dengan cepat.	2					
	Saya merasa voucher yang saya terima sesuai dengan informasi yang tertera di aplikasi Qpon.	3					
	Saya merasa proses penukaran voucher berjalan sesuai dengan yang dijanjikan.	4					
	Saya merasa aplikasi Qpon jarang mengalami gangguan saat digunakan.	5					
	Saya merasa fitur-fitur Qpon dapat diandalkan saat saya melakukan transaksi.	6					
	Saya merasa data pribadi saya aman saat menggunakan aplikasi Qpon.	7					
	Saya merasa informasi transaksi saya dijaga kerahasiaannya oleh	8					

	Qpon.						
	Saya merasa <i>customer service</i> Qpon merespons keluhan saya dengan cepat.	9					
	Saya merasa mendapat bantuan yang memadai saat mengalami masalah di aplikasi Qpon.	10					
	Saya merasa Qpon memberikan solusi yang adil saat terjadi kendala dalam transaksi.	11					
	Saya merasa keluhan saya ditanggapi dengan baik oleh pihak Qpon.	12					
	Saya merasa mudah menghubungi <i>customer service</i> Qpon saat membutuhkan bantuan.	13					
	Saya merasa Qpon menyediakan cukup banyak saluran untuk dihubungi.	14					
Persepsi Harga (X2)	Saya merasa harga voucher di Qpon cukup terjangkau bagi saya.	15					
	Saya merasa harga voucher Qpon sesuai dengan kemampuan	16					

	saya.						
	Saya merasa harga voucher Qpon sebanding dengan kualitas layanan yang saya dapatkan.	17					
	Saya merasa mutu voucher yang saya beli sesuai dengan harga yang saya bayarkan.	18					
	Saya merasa harga voucher di Qpon lebih bersaing dibandingkan aplikasi lain.	19					
	Saya merasa Qpon menawarkan harga yang lebih menarik dibanding platform sejenis.	20					
	Saya merasa harga voucher Qpon sesuai dengan manfaat yang saya peroleh.	21					
	Saya merasa pengalaman menggunakan voucher dari Qpon sepadan dengan harga yang dibayar.	22					
Kepuasan Pelanggan (Y)	Saya merasa layanan yang saya terima dari Qpon sesuai dengan	23					

	harapan saya.						
	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan Qpon.	24					
	Saya merasa ingin menggunakan Qpon kembali di masa mendatang.	25					
	Saya merasa Qpon tetap akan menjadi pilihan saya untuk membeli voucer ke depannya.	26					
	Saya merasa yakin untuk merekomendasikan Qpon kepada orang lain.	27					
	Saya merasa Qpon layak digunakan oleh teman atau keluarga saya.	28					

Lampiran C.3 Tabulasi Data

No.	KPD1	KPD2	KPD3	KPD4	KPD5	KPD6	KPD7	KPD8	KPD9	KPD10	KPD11	KPD12	KPD13	KPD14	PH1	PH2	PH3	PH4	PH5	PH6	PH7	PH8	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	2	4	4	1	4	5	5	2	2	2	2	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	2	3	4	5	3	3
4	4	4	4	4	1	3	4	4	1	2	2	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3
5	5	3	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	2	4	4	1	3	4	4	1	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3
7	3	2	3	3	1	3	3	3	1	2	2	2	2	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	2	3	3	3
8	4	2	4	4	1	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
9	4	2	4	4	1	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3
10	4	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3
11	4	4	5	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
12	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	2	2	3	4	4
13	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
14	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3	2	4
15	4	2	4	4	2	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
16	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5
17	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5
18	4	4	4	5	4	4	5	5	3	2	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4
19	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5
20	5	4	5	5	2	4	3	3	4	3	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
21	4	2	2	2	2	2	4	4	1	2	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4
22	2	2	3	3	1	2	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2
23	4	2	4	4	2	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3
24	5	5	4	5	2	5	4	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	1	3	3	5	1	2	3	1	2	2	5	5	5	2	4	5	5	4	5	1	4	3	4	4
26	4	4	3	4	1	2	3	3	3	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4
27	5	5	5	5	1	4	5	5	1	2	1	1	4	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4
28	5	4	4	2	4	4	4	4	2	1	1	4	5	5	4	5	5	1	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4
29	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
30	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
31	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
33	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
34	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
36	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
37	4	3	5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
38	4	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3
39	5	4	4	5	2	5	4	5	2	2	2	5	4	5	1	5	5	4	4	5	4	5	1	5	5	5	4	4
40	5	5	5	5	2	5	5	5	2	2	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
41	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
42	5	5	4	5	1	5	5	5	2	2	2	5	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	2	5	5	4	4
43	5	4	4	5	1	5	4	4	1	2	2	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	1	5	4	5	5	4
44	5	5	4	5	1	5	4	4	1	2	1	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	1	5	5	4	5
45	5	4	4	5	1	5	5	4	1	2	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
46	5	4	4	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
47	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
49	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
50	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
52	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
53	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
54	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3
55	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
56	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4
57	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3
58	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
59	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
60	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
61	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
62	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
63	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4
64	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
65	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
67	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
68	4	5	5	5	4	5	5																					