

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN DATA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zahwa Kusuma Ningtyas
NIM : 24210047
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Ojek *Online* di Wilayah Margonda Depok

Dengan ini menyatakan bahwa seluruh data yang saya gunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah **data yang sah**, yang saya peroleh dari sumber terpercaya, baik data primer maupun data sekunder, serta tidak direkayasa atau dimanipulasi dalam bentuk apa pun.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya ketidaksesuaian atau ketidakabsahan data dalam skripsi ini, maka saya bersedia bertanggung jawab penuh, baik secara akademik maupun secara hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Nusa Mandiri.

Dengan surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh tanggung jawab untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 4 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Zahwa Kusuma Ningtyas

24210047



SERTIFIKAT

DIBERIKAN KEPADA

ZAHWA KUSUMA NINGTYAS

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

Telah mengikuti Praktik Kerja Nyata (PKN)
Selama 3 Bulan terhitung mulai tanggal 08 Agustus 2024 s/d 08 November
2024 di PT. Baruna Nusa Mandiri

Listiani Rahardja
Direktur Utama

Bukti Plagiarisme

BAB BARU.docx

ORIGINALITY REPORT

24%
SIMILARITY INDEX **23%**
INTERNET SOURCES **13%**
PUBLICATIONS **15%**
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	2%
2	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
3	ecampus.pelitabangsa.ac.id Internet Source	1%
4	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1%
5	e-jurnal.nobel.ac.id Internet Source	1%
6	123dok.com Internet Source	1%
7	Submitted to University of North Texas Student Paper	1%
8	www.coursehero.com Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	1%
10	repository.usd.ac.id Internet Source	1%
11	Submitted to UIN KH. Achmad Siddiq Jember Student Paper	1%
12	repository.ugj.ac.id Internet Source	1%

Form Kuesioner

Kusioner Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Layanan ojek <i>online</i> selalu tersedia saat saya membutuhkannya					
2	Banyak orang merekomendasikan layanan ini					
3	Saya sering melihat promosi layanan ini					
4	Promo dan diskon membuat layanan lebih menarik					
5	Layanan mudah diakses kapanpun dan dimanapun					
6	Pengemudi memahami cara memberikan pelayanan terbaik					
7	Layanan pelanggan dapat dipercaya saat ada kendala					

The screenshot shows a survey form interface with the following details:

- Form Title:** Untitled form
- Status:** Published
- Questions:** 102
- Responses:** 102
- Settings:** Available

Question 1: Layanan ojek online selalu tersedia saat saya membutuhkannya. *

A horizontal scale from 1 (Sangat Tidak Setuju) to 5 (Sangat Setuju). The 5 option is selected.

Question 2: Banyak orang di sekitar saya merekomendasikan layanan ojek online ini. *

A horizontal scale from 1 to 5. The 5 option is selected.

Kuesioner Harga (X2)

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Harga layanan ojek <i>online</i> terjangkau oleh saya sebagai mahasiswa					
2	Harga sepadan dengan kenyamanan dan keamanan					
3	Harga mencerminkan kondisi pasar (jam sibuk, cuaca,dll)					
4	Harga memengaruhi Keputusan saya menggunakan layanan					
5	Layanan sering memberikan promo yang menguntungkan					
6	Harga memberikan nilai lebih dibanding transportasi lain					

Untitled form

Questions Responses 102 Settings

Harga layanan ojek online terjangkau oleh saya sebagai mahasiswa. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Saya merasa harga yang dibayar sepadan dengan kenyamanan dan keamanan selama perjalanan. *

1 2 3 4 5

Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Pengalaman saya menggunakan layanan sangat memuaskan					
2	Saya merasa puas dengan layanan pengemudi					
3	Layanan sesuai dengan harapan saya sebelumnya					
4	Saya akan terus menggunakan layanan ini					
5	Saya bersedia merekomendasikan layanan ini					
6	Layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan					

The screenshot shows a Google Forms interface with the following details:

- Title:** Untitled form
- Status:** Published
- Responses:** 102
- Questions:** 2
- Responses per question:** 102
- Settings:** Standard settings are visible.

Question 1: Pengalaman saya menggunakan layanan ojek online ini sangat memuaskan.*

Scale: 1 (Sangat Tidak Setuju) to 5 (Sangat Setuju). All responses are at level 5.

Question 2: Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pengemudi ojek online.*

Scale: 1 (Sangat Tidak Setuju) to 5 (Sangat Setuju). All responses are at level 5.

Bukti Submit Jurnal

The screenshot shows the 'Naskah Masuk' (Manuscript Submission) section of a journal website. At the top, there are navigation links for 'Jurnal Pariwisata Bisnis Digital dan Manajemen', 'Tugas 0', 'Bahasa Indonesia', 'Buka Situs', and a user profile 'tyasning2706'. Below the header, a sidebar on the left says 'Naskah Masuk'. The main content area has tabs for 'Antrianku' (3) and 'Arsip'. A search bar with a magnifying glass icon and the word 'Cari' is followed by a 'Naskah Baru' button. The submission list includes:

ID	Pengirim	Status	Action
7549	Tyas	O Naskah	▼
7545	Tyas	O Tidak lengkap	▼
7546	Tyas	O Tidak lengkap	▼