

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

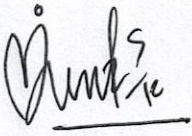

**R**

**A**

**N**

**Lampiran 1. Lampiran Wawancara**

Nama Narasumber : K-S  
 Tanggal Wawancara : 10 Juli 2023  
 Lokasi Wawancara : Nengs Bakery Perpustakaan UNSRI  
 Indralaya  
 Nama Pewawancara : Djulita Syahrani Rinata

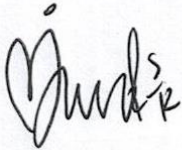

<u>Pewawancara</u>	<u>Narasumber</u>
 Djulita Syahrani Rinata	 K-S

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Fakultas apa dan angkatan berapa?	Fakultas pertanian dan angkatan 2020
2.	Apakah kamu tinggal kost atau pulang-pergi (pp)?	Kost kak
3.	Apakah kamu pernah menggunakan ojek online yang ada di indralaya? Kalo pakek, Aplikasi apa?	Iya pakek kak, aplikasi o*in dan Gous kak
4.	Menurut anda fitur dalam aplikasi gous sendiri bagaimana? Apakah bisa memenuhi kebutuhan sehari-hari?	Gous sendiri fiturnya banyak ya kak, kalo saya biasanya pakek ojek untuk titip print atau titip belanjaan, paling sering pakek ojek ke kampus dan pesan makanan, sejauh ini cukup memenuhi kak
5.	Lalu, menurut Anda apakah ada kesulitan dalam penggunaan aplikasi gous ini?	Menurut saya, gous cukup ribet karna pesan chat harus ketik satu per satu, kalo misalnya saya pakek untuk ojek kan biasanya ada riwayat sebelumnya ya kak, biasanya tinggal copy paste saja tapi kalo mau ketujuan yang beda ribet harus di ketik satu per satu.

---

6.	Menurut Anda bagaimana tampilan gous saat ini?	Tampilan bagus tapi sayang masih belum punya aplikasi sendiri
7.	Apakah ada saran kamu untuk aplikasi gous?	Semoga kedepannya aplikasi ini punya aplikasi sendiri agar bisa memenuhi lebih banyak kebutuhan mahasiswa

Nama Narasumber : O-C  
 Waktu Wawancara : 10 Juli 2023  
 Lokasi Wawancara : Fakultas Ilmu Komputer UNSRI,  
 Indralaya  
 Nama Pewawancara : Djulita Syahrani Rinata

<u>Pewawancara</u>	<u>Narasumber</u>
 Djulita Syahrani Rinata	 O-C

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Fakultas apa dan angkatan berapa?	Fakultas ilmu komputer dan angkatan 2019
2.	Apakah kamu tinggal kost atau pulang-pergi (pp)?	Kost kak
3.	Apakah kamu pernah menggunakan ojek online yang ada di indralaya? Kalo pakek, Aplikasi apa?	Iya pakek kak, aplikasi Gous
4.	Menurut anda fitur dalam aplikasi gous sendiri bagaimana? Apakah bisa memenuhi kebutuhan sehari-hari?	Lumayan memenuhi kak, karna biasanya saya kalo ke kampus pakek gous, pesan makanan juga terus biasanya kalo ada tugas yang harus diprint saya titipnya di gous
5.	Lalu, menurut Anda apakah ada kesulitan dalam penggunaan aplikasi gous ini?	Ada kak, biasanya kan kalo kita sudah kirim pesan order ojek atau apa akan balas oleh bot cukup ganggu juga sih terus saya pernah pesan makanan drivernya nolak karna katanya tempat makannya rame dan antri panjang, malah saya yang disuruh ganti menu.

---

6.	Menurut Anda bagaimana tampilan gous saat ini?	Ribet karna masih pakek line, line kan memorinya cukup besar ya kak jadi lumayan boros memori
7.	Apakah ada saran kamu untuk aplikasi gous?	Saran saya, aplikasi gous menambahkan lebih banyak fitur dan pemilihan drivernya lebih baik, biar tidak terjadi kejadian seperti saya



## Lampiran 2. Data Pernyataan Kuesioner

### KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI Go-US

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan saya mahasiswi Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya. Saat ini saya sedang melakukan penyusunan skripsi dengan judul "Analisis Customer Relationship Management (CRM) Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality Pada Aplikasi Go-US".

Melalui kuesioner ini, saya meminta kesediaan teman-teman untuk meluangkan waktu sedikit dalam mengisi kuesioner dibawah ini. Semua data dan jawaban teman-teman akan terjaga kerahasiaannya karna jawaban ini hanya untuk keperluan penelitian. Jadiii, mohon kepada teman-teman untuk membaca dan mengisi dengan seksama yaa. Setelah selesai mengisi jawaban, jangan lupa untuk memberikan saran dan kritik pada Aplikasi Go-US, sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan aplikasi.

**PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**  
Pilihlah salah satu jawaban yang tersedia dengan memberi tanda pada jawaban yang sesuai dengan apa yang teman-teman rasakan. Adapun pilihan jawaban yang tersedia adalah sebagai berikut :

STS = Sangat Tidak Sesuai = Nilai 1  
TS = Tidak Sesuai = Nilai 2  
N = Netral = Nilai 3  
S = Sesuai = Nilai 4  
SS = Sangat Sesuai = Nilai 5

Terima kasih untuk partisipasi teman-teman yang telah mengisi kuesioner ini!

**Email \***  
Your email

**Nama \***  
Your answer

**Jenis Kelamin**  
Choose

**Fakultas \***  
Choose

Apakah teman-teman menggunakan aplikasi Go-US?  
 Ya  
 Tidak

Apakah teman-teman bersedia menjawab kuesioner ini dengan jujur dan memberikan izin untuk digunakan sebagai bahan penelitian \*  
 Ya

#### TABEL KEPUASAN PELANGGAN

Isilah kuesioner ini dengan pandangan teman-teman terhadap kinerja aplikasi Go-US dan Driver Go-US, seperti kelayakan berkendara, kecepatan respon, ketepatan waktu penjemputan, kemudahan memesan ojek berdasarkan 5 skala sebagai berikut :

**1 = Sangat Tidak Sesuai**

**2 = Tidak Sesuai**

**3 = Netral**

**4 = Sesuai**

**5 = Sangat Sesuai**

1. Aplikasi yang memiliki layanan prediksi antara jarak kedatangan driver ke lokasi penjemputan \*

	STS	TS	N	S	SS
Realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Aplikasi telah menggunakan map untuk mempermudah menentukan alamat \*

	STS	TS	N	S	SS
Realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Aplikasi mempunyai fitur pesan untuk berkomunikasi 2 arah \*

	STS	TS	N	S	SS
Realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Kesesuaian menu dengan layanan yang diberikan dapat bisa diakses \*

	STS	TS	N	S	SS
Realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Informasi bermanfaat, lengkap, dan jelas yang selalu ter-update \*

	STS	TS	N	S	SS
Realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Formulir pada aplikasi berfungsi dengan baik \*

	STS	TS	N	S	SS
Realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Respon/jawaban yang cepat dihubungi langsung ke kontak informasi yang ada \*

	STS	TS	N	S	SS
Realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Aplikasi memberikan pemberitahuan ketika terdapat informasi baru \*

	STS	TS	N	S	SS
Realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Aplikasi memberi jaminan bahwa pengantaran aman \*

	STS	TS	N	S	SS
Realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Aplikasi memiliki jaminan dengan kualitas yang sangat baik \*

	STS	TS	N	S	SS
Realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



11. Keamanan aplikasi terjamin \*

	STS	TS	N	S	SS
Realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Reputasi perusahaan penyedia aplikasi \*

	STS	TS	N	S	SS
Realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Kenyamanan dalam menggunakan aplikasi \*

	STS	TS	N	S	SS
Realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Kemampuan aplikasi dalam mengerti kebutuhan pelanggan \*

	STS	TS	N	S	SS
Realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Layanan aplikasi memiliki reputasi kejujuran yang baik dan dapat dipercaya \*

	STS	TS	N	S	SS
Realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Tampilan aplikasi Go-US menarik \*

	STS	TS	N	S	SS
Realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Tampilan tidak membingungkan (*User friendly*) \*

	STS	TS	N	S	SS
Realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Aplikasi Go-US sangat fleksibel \*

	STS	TS	N	S	SS
Realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Tata Bahasa yang baik dan benar, serta mudah dimengerti \*

	STS	TS	N	S	SS
Realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Back

Next

Clear form

**KRITIK DAN SARAN**

Berikan kritik dan saran teman-teman untuk aplikasi Go-US \*

Your answer

Back

Submit

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

### Lampiran 3. Data Responden Kuesioner Harapan

	Fakultas	Jenis Kelamin	R1	R2	R3	R4	R5	RE1	RE2	RE3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	T1	T2	T3	T4
1	Fakultas Ilmu Komputer	Laki-laki	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	Fakultas Ilmu Komputer	Perempuan	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Fakultas Ilmu Komputer	Perempuan	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Fakultas Ilmu Komputer	Perempuan	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Fakultas Ilmu Komputer	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	Fakultas Ilmu Komputer	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
7	Fakultas Ilmu Komputer	Perempuan	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Fakultas Ilmu Komputer	Perempuan	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4
9	Fakultas Ilmu Komputer	Perempuan	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
10	Fakultas Ilmu Komputer	Perempuan	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
11	Fakultas Ilmu Komputer	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Fakultas Ilmu Komputer	Perempuan	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	5	3	5	5
13	Fakultas Ilmu Komputer	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	Fakultas Ilmu Komputer	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	Fakultas Ilmu Komputer	Laki-laki	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
16	Fakultas Ilmu Komputer	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	Perempuan	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
18	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	Laki-laki	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
19	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	Laki-laki	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
20	Fakultas Ekonomi	Laki-laki	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	Laki-laki	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
22	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Fakultas Pertanian	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	Fakultas Ekonomi	Perempuan	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
25	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	Perempuan	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4
26	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	Perempuan	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
27	Fakultas Pertanian	Perempuan	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
28	Fakultas Hukum	Perempuan	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
29	Fakultas Kedokteran	Perempuan	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
30	Fakultas Ekonomi	Perempuan	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4
31	Fakultas Teknik	Perempuan	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
32	Fakultas Hukum	Perempuan	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
33	Fakultas Pertanian	Laki-laki	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4
34	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	Laki-laki	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
35	Fakultas Teknik	Perempuan	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
36	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	Laki-laki	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
37	Fakultas Kedokteran	Perempuan	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
38	Fakultas Ekonomi	Laki-laki	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
39	Fakultas Kedokteran	Laki-laki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	Fakultas Kesehatan Masyarakat	Perempuan	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
41	Fakultas Hukum	Laki-laki	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	Fakultas Ekonomi	Perempuan	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	Fakultas Ekonomi	Perempuan	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
44	Fakultas Hukum	Perempuan	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
45	Fakultas Teknik	Laki-laki	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
46	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	Laki-laki	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
47	Fakultas Pertanian	Perempuan	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
48	Fakultas Kesehatan Masyarakat	Laki-laki	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
49	Fakultas Pertanian	Laki-laki	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
50	Fakultas Kesehatan Masyarakat	Perempuan	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
51	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	Laki-laki	5	5	4	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
52	Fakultas Kedokteran	Laki-laki	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	Fakultas Teknik	Laki-laki	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4
54	Fakultas Kedokteran	Laki-laki	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
55	Fakultas Hukum	Laki-laki	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5
56	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	Laki-laki	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5
57	Fakultas Ilmu Komputer	Perempuan	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
58	Fakultas Hukum	Laki-laki	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
59	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	Laki-laki	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
60	Fakultas Ilmu Komputer	Laki-laki	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
61	Fakultas Kedokteran	Laki-laki	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	Fakultas Kedokteran	Laki-laki	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	Fakultas Pertanian	Perempuan	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
64	Fakultas Kedokteran	Perempuan	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
65	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	Perempuan	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
66	Fakultas Hukum	Perempuan	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	Fakultas Pertanian	Laki-laki	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	Fakultas Ekonomi	Laki-laki	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
70	Fakultas Pertanian	Perempuan	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
71	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	Perempuan	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
72	Fakultas Ekonomi	Laki-laki	4	4	5	5	5	4	2	2	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
73	Fakultas Ekonomi	Perempuan	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
74	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	Laki-laki	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
75	Fakultas Hukum	Perempuan	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4
76	Fakultas Kesehatan Masyarakat	Perempuan	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
77	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	Perempuan	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
78	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	Fakultas Hukum	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	Fakultas Hukum	Laki-laki	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
81	Fakultas Teknik	Perempuan	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
82	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	Laki-laki	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
83	Fakultas Pertanian	Laki-laki	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
84	Fakultas Teknik	Perempuan	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
85	Fakultas Teknik	Perempuan	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4		



## Lampiran 5. Hasil Turnitin

### Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality Pada Aplikasi Go-US

#### ORIGINALITY REPORT

**14%**

SIMILARITY INDEX

**14%**

INTERNET SOURCES

**10%**

PUBLICATIONS

**10%**

STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

**1**

[sinta.unud.ac.id](http://sinta.unud.ac.id)

Internet Source

**2%**

**2**

[repository.unhas.ac.id](http://repository.unhas.ac.id)

Internet Source

**2%**

**3**

[ejournal.unesa.ac.id](http://ejournal.unesa.ac.id)

Internet Source

**1%**

**4**

[repository.unibos.ac.id](http://repository.unibos.ac.id)

Internet Source

**1%**

**5**

[ojs3.unpatti.ac.id](http://ojs3.unpatti.ac.id)

Internet Source

**1%**

**6**

[eprints.unisla.ac.id](http://eprints.unisla.ac.id)

Internet Source

**1%**

**7**

[es.scribd.com](http://es.scribd.com)

Internet Source

**1%**

**8**

[repository.ub.ac.id](http://repository.ub.ac.id)

Internet Source

**1%**

**9**

[ejournal.unsrat.ac.id](http://ejournal.unsrat.ac.id)

Internet Source

**1%**

10	<a href="https://repository.its.ac.id">repository.its.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	Eva Zuraidah. "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual", PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer, 2021 Publication	1 %
12	<a href="https://dspace.uui.ac.id">dspace.uui.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1 %
14	<a href="https://openjournal.unpam.ac.id">openjournal.unpam.ac.id</a> Internet Source	1 %
15	<a href="https://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Internet Source	1 %
16	<a href="https://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet Source	1 %

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 1%

Exclude bibliography  On



**Lampiran 6. Log Book**

**Log Book Dosen Pembimbing Skripsi**

NIM : 09031381924090  
 Nama : Djulita Syahrani Rinata  
 Program Studi : Sistem Informasi  
 Jenjang : Sarjana (S1)  
 Judul Kerja Praktik : Analisis *Customer Relationship Management (CRM)* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Service Quality* Pada Aplikasi Go-US  
 No Telp Mhs : 088274173842  
 Pembimbing I/II : Endang Lestari Ruskan, M.T

No.	Tanggal	Hasil Konsultasi/Komentar	Paraf Mahasiswa
①	9/01/23	- Judul dipelajari lagi.	Dud
②	16/01/23	- mengubah judul.	Dud
③	6/02/23	- latar belakang jangan terlalu banyak, batasan & manfaat	Dud.
④	28/02/23	- Latar belakang.	and
⑤	21/08/23	- kuesioner IACC - lanjut bab 4.	Dud
⑥	21/09/23	- Perbaiki tambah penjelasan ke nilai gap & reabilitas serta validitas. - Hasil akhir 5 kriteria sempurna.	Dud
⑦	13/11/2023	- Perubahan jurnal ke sidang.	Dud.

Mengetahui,  
 Ketua Jurusan Sistem Informasi,

Endang Lestari Ruskan, M.T  
 NIP. 197811172006042001

**Catatan :** Kartu ini dibuat per pembimbing dan Konsultasi dengan Dosen Pembimbing masing-masing minimal 12 kali bimbingan

Lampiran 7. Form Perb



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**  
 Jalan Palembang - Prabumulih Km. 32 Inderalaya Ogan Ilir Kode Pos 30662  
 Telepon (0711)7072729, 379249, 581700 Faksimile (0711) 379248, 581710  
 web : ilkom@unsri.ac.id

**FORM PERBAIKAN UJIAN KOMPREHENSIF \*)**

Nama Mahasiswa : Djulita Syahrani Rinata  
 NIM : 09031381924090  
 Program Studi : Sistem Informasi Kelas Reguler  
 Hari/Tanggal : Selasa / 9 Januari 2024  
 Waktu : 09:00 - 10:00 WIB  
 Judul Tugas Akhir : Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan metode service quality pada aplikasi Go-US  
 Pembimbing I : Endang Lestari, M.T.  
 Pembimbing II :  
 Perbaikan :  
 1. Dilatar belakang lebih dipertegas lagi  
 2. Tata cara penulisan, format halaman diperbaiki  
 3. Alasan menganalisis kepuasan pelanggan dijelaskan  
 4. Referensinya disesuaikan lagi (tahun, dst).  
 5. Cara kerja go-us dicantumkan  
 6. menggunakan bahasa yg baku

Jangka Waktu Perbaikan : 14 hari

Telah diperbaiki sesuai dengan saran dan koreksi tim pengujian KOMPREHENSIF.

No.	Nama Penguji	Status Penguji	Tanda Tangan
1.	Endang Lestari, M.T.	Pembimbing I	
2.		Pembimbing II	
3.	Dr. Ali Ibrahim, M.T.	Ketua	
4.	Purwita Sari, M.Kom.	Sekretaris	
5.	Mira Afrina, M.Sc.	Penguji	

Indralaya,  
**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan,**

**Endang Lestari Ruskan, M.T**  
**NIP 197811172006042001**

\*) Lembar untuk mahasiswa : Diberikan kepada mahasiswa oleh pengujian dan digunakan sebagai syarat untuk menjilid Laporan Tugas Akhir (belum boleh dijilid jika belum mendapatkan tanda tangan dari tim pengujian komprehensif)