

**PENGAMBILAN KEPUTUSAN *LAYOFF* KARYAWAN  
(Studi Kasus Pada PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk (GOTO))**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana**

**Akuntansi (S1)**

**Pada Program Studi Akuntansi**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun Oleh :**

**Natasya Intan Maharani**

**190424826**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2023**

# PERSETUJUAN

**Skripsi**

**PENGAMBILAN KEPUTUSAN *LAYOFF* KARYAWAN  
(Studi Kasus Pada PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk (GOTO))**



**Disusun Oleh :  
Natasya Intan Maharani  
190424826**

**Telah dibaca dan disetujui oleh :**

**Pembimbing**



**Sang Ayu Putu Piastini Gunaasih, SE., M.Acc., Ak.**

**11 Mei 2023**

# PENGESAHAN

Skripsi

PENGAMBILAN KEPUTUSAN LAYOFF KARYAWAN  
(Studi Kasus Pada PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk (GOTO))

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Natasya Intan Maharani  
190424826

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji  
pada tanggal 8 Juni 2023  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima  
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sajana Akuntansi (S1)  
Program Studi Akuntansi

## SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia

Endang Raino W., SE., M.Si., AMA., CRP


Anggota Panitia Penguji

Sang Ayu Putu G., SE., M.Acc., Ak., CA.,  
AMA

Dra. Ch. Wiwik Sunarni, M.S.A., Ak., CA.,  
AMA

Yogyakarta, 8 Juni 2023  
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



  
Drs. Budi Suprpto, M.B.A., Ph.D.

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGAMBILAN KEPUTUSAN LAYOFF KARYAWAN  
(Studi Kasus Pada PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk (GOTO))**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri. pernyataan, ide-ide maupun kutipan-kutipan, baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam karya tulis ini salam catatan dan daftar Pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi Sebagian atau seluruh karya tulis ini, aka saya bersedia melepaskan gelar dan ijazah yang saya peroleh dan akan dikembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 11 Mei 2023

Yang menyatakan



Natasya Intan Maharani

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keputusan perusahaan GoTo Gojek Tokopedia Tbk (GOTO) dalam melakukan pemutusan hubungan kerja karyawan dengan mempertimbangkan indikator internal dan juga rasio keuangan seperti likuiditas, solvabilitas, profitabilitas, dan pertumbuhan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui bagaimana keputusan tersebut mempengaruhi citra perusahaan berdasarkan teori Pengambilan Keputusan Taktis *Hansen Mowen*. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data kuantitatif dan kualitatif, yang dianalisis menggunakan tiga metode penelitian, yaitu kepustakaan, dokumen, dan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif, dan rentang waktu yang digunakan mulai dari tahun 2021 hingga 2023. Hasil analisis menggunakan indikator internal dan rasio keuangan menunjukkan bahwa keputusan perusahaan dalam melakukan *layoff* tepat dalam meningkatkan efisiensi perusahaan meskipun masih terdapat beberapa penurunan performa perusahaan di beberapa aspek. Namun, dampak keputusan tersebut terhadap citra perusahaan juga masih perlu dievaluasi, karena hasil kuesioner menunjukkan penurunan kualitas layanan, tarif yang tinggi, dan kurangnya responsivitas *client service* yang berdampak pada citra perusahaan.

Kata kunci: efisiensi perusahaan, keputusan pemutusan hubungan kerja, rasio keuangan, citra perusahaan, kuesioner.

## **ABSTRACT**

*This study aims to evaluate the GoTo Gojek Tokopedia Tbk (GOTO) company's decision to terminate employees by considering internal indicators as well as financial ratios such as liquidity, solvency, profitability, and company growth to improve efficiency. In addition, this study also aims to determine how these decisions affect the company's image based on Hansen Mowen's Tactical Decision Making theory. The data used in this study consisted of quantitative and qualitative data, which were analyzed using three research methods, namely literature, documents, and questionnaires. The data analysis method used is descriptive statistics, and the time span used starts from 2021 to 2023. The results of the analysis using internal indicators and financial ratios show that the company's decision to make layoffs is appropriate in improving the company's efficiency even though there are still some decreases in company performance in several aspects. However, the impact of this decision on the company's image also needs to be evaluated, because the questionnaire results show a decrease in service quality, high tariffs, and lack of client service responsiveness which has an impact on the company's image.*

*Keywords: company efficiency, termination decision, financial ratios, company image, questionnaire.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan Kepada Allah Bapa di Surga sumber dari segala kasih dan karunia. Atas berkat, rahmat, dan anugerah yang selalu dilimpahkan-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang sudah terlibat dan memberikan dukungan serta bantuan kepada penulis dalam bentuk apapun. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus sebagai sumber kekuatan, pertolongan, pengharapan, dan juga hiburan bagi penulis.
2. Ayah Antonius Eko Budi Prasetya, Mama Suparmi, Ibu Yuliana Sri Katiasanti, dan Mbahkung Yulianus Sudarmo yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat kepada penulis.
3. Ibu Sang Ayu Putu P. G., SE., M.Acc., Ak., CA selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas bimbingan, arahan, waktu serta dukungan yang sudah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Fransiskus Valeriano A.S selaku *support system* yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan juga waktu kepada penulis, terima kasih.
5. Ahmad Rizal Purwanto selaku *support system* yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan juga waktu kepada penulis, terima kasih.
6. Bernadus Yenaldy Sakti Hermawan selaku *support system*, teman dari awal semester hingga saat ini, dan juga teman seperjuangan skripsi yang tidak bosan – bosannya untuk saling memberikan dukungan satu sama lain hingga pengerjaan skripsi ini selesai.
6. Pengurus Harian Marching Band Atma Jaya Yogyakarta Periode 2022/2023 serta keluarga besar Marching Band Atma Jaya Yogyakarta terima kasih atas kesempatan, pengalaman, serta dinamikanya selama ini.
7. Sesilia mei yana saragih, Sherrin Salim, dan Angela Tria Marcelline selaku teman seperjuangan terima kasih atas dukungan, bantuan dan semangat yang selalu kalian berikan.
8. Dosen dan Staff Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan doanya.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan ini, oleh sebab itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 11 Mei 2023

Penulis,



Natasya Intan Maharani





## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
BAB II.....	5
DASAR TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	5
2.1 <i>Startup</i> .....	5
2.2 Efisiensi.....	5
2.2.1 Definisi Efisiensi.....	5
2.2.2 Prinsip Efisiensi .....	6
2.2.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Efisiensi.....	6
2.3 Pengambilan Keputusan.....	7
2.3.1 Macam – Macam Pengambilan Keputusan.....	7
2.3.2 Tahapan Pengambilan Keputusan .....	7
2.3.3 Tipe Pengambilan Keputusan Taktis .....	7
2.3.4 Kriteria Pengambilan Keputusan Memberhentikan atau Mempertahankan Produk .....	9
2.4 <i>Layoff</i> .....	9
2.4.1 Definisi <i>Layoff</i> .....	9
2.4.2 Jenis – Jenis <i>Layoff</i> .....	9

2.5	Analisis Rasio Keuangan .....	10
2.5.1	Pengertian Analisis Rasio Keuangan .....	10
2.5.2	Keunggulan dan Kelemahan Analisis Rasio Keuangan.....	11
2.5.3	Manfaat Analisis Rasio Keuangan .....	12
2.5.4	Jenis – Jenis Rasio Keuangan .....	12
2.5.5	Rasio Likuiditas .....	13
2.5.6	Rasio Solvabilitas ( <i>Leverage</i> ) .....	14
2.5.7	Rasio Profitabilitas .....	15
2.5.8	Rasio Pertumbuhan .....	16
BAB III .....		18
METODE PENELITIAN.....		18
3.1	Metodologi Penelitian .....	18
3.1.1	Jenis dan Sumber Data .....	18
3.1.2	Subjek Penelitian.....	19
3.1.3	Objek Penelitian .....	19
3.1.4	Metode Pengumpulan Data .....	19
3.1.5	Metode Analisis Data .....	20
3.2	Gambaran Umum Perusahaan.....	20
3.2.1	Latar Belakang Perusahaan .....	20
3.2.2	Visi & Misi Perusahaan .....	22
3.2.3	Profil Direksi.....	22
BAB IV .....		26
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		26
4.1	Hasil .....	26
4.1.1	Analisis Menggunakan Indikator Internal.....	26
4.1.2	Analisis Rasio Keuangan dari Laporan Keuangan.....	32
4.1.3	Hasil Kuesioner Penelitian .....	39
4.2	Pembahasan.....	45
4.2.1	Pembahasan Analisis Indikator Internal.....	45
4.2.2	Pembahasan Analisis Rasio Keuangan .....	49
4.2.3	Pembahasan Kuesioner Penelitian .....	67
BAB V.....		88
KESIMPULAN DAN SARAN.....		88
5.1	Kesimpulan .....	88

5.2	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA .....		xiv
LAMPIRAN.....		95



## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Beban Pokok Penjualan dan Pendapatan serta Penjualan dan Pendapatan Usaha Kuartal I tahun 2021 .....	26
Tabel 4. 2 Beban Pokok Penjualan dan Pendapatan serta Penjualan dan Pendapatan Usaha Kuartal II tahun 2021 .....	26
Tabel 4. 3 Beban Pokok Penjualan dan Pendapatan serta Penjualan dan Pendapatan Usaha Kuartal III tahun 2021 .....	27
Tabel 4. 4 Beban Pokok Penjualan dan Pendapatan serta Penjualan dan Pendapatan Usaha Kuartal IV tahun 2021 .....	27
Tabel 4. 5 Beban Pokok Penjualan dan Pendapatan serta Penjualan dan Pendapatan Usaha Kuartal I tahun 2022 .....	27
Tabel 4. 6 Beban Pokok Penjualan dan Pendapatan serta Penjualan dan Pendapatan Usaha Kuartal II tahun 2022 .....	27
Tabel 4. 7 Beban Pokok Penjualan dan Pendapatan serta Penjualan dan Pendapatan Usaha Kuartal III tahun 2022 .....	28
Tabel 4. 8 Beban Pokok Penjualan dan Pendapatan serta Penjualan dan Pendapatan Usaha Kuartal IV tahun 2022 .....	28
Tabel 4. 9 Beban Pokok Penjualan dan Pendapatan serta Penjualan dan Pendapatan Usaha Kuartal I tahun 2023 .....	28
Tabel 4. 10 Perhitungan Efisiensi dari Kuartal I tahun 2021 sampai dengan Kuartal I tahun 2023 .....	28
Tabel 4. 11 Data laba Bruto dan Pendapatan Penjualan Kuartal I tahun 2021 .....	29
Tabel 4. 12 Data Laba Bruto dan Pendapatan Penjualan Kuartal II tahun 2021 .....	30
Tabel 4. 13 Data Laba Bruto dan Pendapatan Penjualan Kuartal III tahun 2021 .....	30
Tabel 4. 14 Data Laba Bruto dan Pendapatan Penjualan Kuartal IV tahun 2021 .....	30
Tabel 4. 15 Data Laba Bruto dan Pendapatan Penjualan Kuartal I tahun 2022 .....	30
Tabel 4. 16 Data Laba Bruto dan Pendapatan Penjualan Kuartal II tahun 2022 .....	30
Tabel 4. 17 Data Laba Bruto dan Pendapatan Penjualan Kuartal III tahun 2022 .....	30
Tabel 4. 18 Data Laba Bruto dan Pendapatan Penjualan Kuartal IV tahun 2022 .....	31
Tabel 4. 19 Data Laba Bruto dan pendapatan Penjualan Kuartal I tahun 2023 .....	31
Tabel 4. 20 Perhitungan Gross Profit Margin mulai dari Kuartal I tahun 2021 sampai dengan Kuartal I tahun 2023 .....	31
Tabel 4. 21 Data Aset Lancar dan Liabilitas Jangka Pendek Tahun 2021 .....	32

Tabel 4. 22 Data Aset Lancar dan Liabilitas Jangka Pendek Kuartal I Tahun 2022.....	32
Tabel 4. 23 Data Aset Lancar dan Liabilitas Jangka Pendek Kuartal II Tahun 2022.....	32
Tabel 4. 24 Data Aset Lancar dan Liabilitas Jangka Pendek Kuartal III Tahun 2022 .....	32
Tabel 4. 25 Data Aset Lancar dan Liabilitas Jangka Pendek Kuartal IV Tahun 2022 .....	33
Tabel 4. 26 Data Aset Lancar dan Liabilitas Jangka Pendek Tahun 2022 .....	33
Tabel 4. 27 Data Aset Lancar dan Liabilitas Jangka Pendek Kuartal I Tahun 2023 .....	33
Tabel 4. 28 Perhitungan Current ratio .....	33
Tabel 4. 29 Data Jumlah Liabilitas dan Jumlah Ekuitas Tahun 2021 .....	34
Tabel 4. 30 Data Jumlah Liabilitas dan Jumlah Ekuitas Kuartal I Tahun 2022 .....	34
Tabel 4. 31 Data Jumlah Liabilitas dan Jumlah Ekuitas Kuartal II Tahun 2022.....	34
Tabel 4. 32 Data Jumlah Liabilitas dan Jumlah Ekuitas Kuartal III Tahun 2022 .....	34
Tabel 4. 33 Data Jumlah Liabilitas dan Jumlah Ekuitas Kuartal IV Tahun 2022 .....	34
Tabel 4. 34 Data Jumlah Liabilitas dan Jumlah Ekuitas Tahun 2022 .....	35
Tabel 4. 35 Data Jumlah Liabilitas dan Jumlah Ekuitas Kuartal I Tahun 2023 .....	35
Tabel 4. 36 Perhitungan Debt to Equity Ratio .....	35
Tabel 4. 37 Data Jumlah Laba Rugi serta Penjualan dan Pendapatan Usaha Tahun 2021 36	
Tabel 4. 38 Data Jumlah Laba Rugi serta Penjualan dan Pendapatan Usaha Kuartal I Tahun 2022 .....	36
Tabel 4. 39 Data Jumlah Laba Rugi serta Penjualan dan Pendapatan Usaha Kuartal II Tahun 2022 .....	36
Tabel 4. 40 Data Jumlah Laba Rugi serta Penjualan dan Pendapatan Usaha Kuartal III Tahun 2022 .....	36
Tabel 4. 41 Data Jumlah Laba Rugi serta Penjualan dan Pendapatan Usaha Kuartal IV Tahun 2022 .....	36
Tabel 4. 42 Data Jumlah Laba Rugi serta Penjualan dan Pendapatan Usaha Tahun 2022 36	
Tabel 4. 43 Data Jumlah Laba Rugi serta Penjualan dan Pendapatan Usaha Kuartal I Tahun 2023 .....	37
Tabel 4. 44 Perhitungan Net Profit Margin .....	37
Tabel 4. 45 Data Penjualan dan Pendapatan Usaha Tahun 2021 .....	38
Tabel 4. 46 Data Penjualan dan Pendapatan Usaha Kuartal I Tahun 2022 .....	38
Tabel 4. 47 Data Penjualan dan Pendapatan Usaha Kuartal II Tahun 2022.....	38
Tabel 4. 48 Data Penjualan dan Pendapatan Kuartal III Tahun 2022 .....	38
Tabel 4. 49 Data Penjualan dan Pendapatan Usaha Kuartal IV Tahun 2022 .....	38
Tabel 4. 50 Data Penjualan dan Pendapatan Usaha Tahun 2022 .....	39

Tabel 4. 51 Perhitungan Sales Growth .....	39
Tabel 4. 52 Ringkasan Analisis Rasio Keuangan.....	49



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 William Tanuwijaya .....	23
Gambar 3. 2 Andre Soelistyo.....	24
Gambar 3. 3 Kevin Bryan Aluwi.....	25
Gambar 4. 1 Beban Pokok Penjualan dan Pendapatan (Output) Tahun 2021-2023.....	45
Gambar 4. 2 Penjualan dan Pendapatan Usaha (Input) Tahun 2021-2023.....	46
Gambar 4. 3 Efisiensi Tahun 2021–2023 .....	46
Gambar 4. 4 Laba Bruto Tahun 2021-2023.....	47
Gambar 4. 5 Pendapatan Penjualan Tahun 2021-2023.....	47
Gambar 4. 6 Gross Profit Margin Tahun 2021-2023.....	48
Gambar 4. 7 Aset Lancar tahun 2021-2022.....	49
Gambar 4. 8 Utang Lancar 2021-2022 .....	50
Gambar 4. 9 Current Ratio 2021-2022 .....	50
Gambar 4. 10 Aset Lancar Per Kuartal dari 2022-2023 .....	51
Gambar 4. 11 Utang Lancar Per Kuartal dari 2022-2023.....	51
Gambar 4. 12 Current Ratio Per Kuartal dari 2022-2023.....	52
Gambar 4. 13 Total Utang 2021 - 2022.....	54
Gambar 4. 14 Jumlah Ekuitas 2021-2022.....	54
Gambar 4. 15 Debt to Equity Ratio 2021-2022.....	54
Gambar 4. 16 Total Utang Per Kuartal dari 2022-2023 .....	55
Gambar 4. 17 Jumlah Ekuitas Per Kuartal dari 2022-2023 .....	56
Gambar 4. 18 Debt to Equity Ratio Per Kuartal dari 2022-2023 .....	56
Gambar 4. 19 Laba Setelah Bunga & Pajak 2021-2022.....	58
Gambar 4. 20 Penjualan dari 2021-2022 .....	59
Gambar 4. 21 Net Profit Margin dari 2021-2023 .....	59
Gambar 4. 22 Laba Setelah Bunga & Pajak Per Kuartal dari 2022-2023 .....	60
Gambar 4. 23 Penjualan Per Kuartal dari 2022-2023.....	61
Gambar 4. 24 Net Profit Margin Per Kuartal dari 2022-2023 .....	61
Gambar 4. 25 $\Delta$ Sales dari 2021-2022.....	63
Gambar 4. 26 Sales t-1 dari 2021-2022.....	64
Gambar 4. 27 Sales Growth dari 2021-2022 .....	64
Gambar 4. 28 $\Delta$ Sales Per Kuartal dari 2022-2023.....	65
Gambar 4. 29 Sales t-1 Per Kuartal dari 2022-2023.....	65

Gambar 4. 30 Sales Growth Per Kuartal dari 2022-2023.....66





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek.....	95
Lampiran 2 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek.....	95
Lampiran 3 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek.....	95
Lampiran 4 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek.....	96
Lampiran 5 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek.....	96
Lampiran 6 Lanjutan Daftar Kuesioner Responden Driver Gojek.....	96
Lampiran 7 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek.....	97
Lampiran 8 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek.....	97
Lampiran 9 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek.....	97
Lampiran 10 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek.....	98
Lampiran 11 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek.....	98
Lampiran 12 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek.....	98
Lampiran 13 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek.....	99
Lampiran 14 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek.....	99
Lampiran 15 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek.....	99
Lampiran 16 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek.....	100
Lampiran 17 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek.....	100
Lampiran 18 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek.....	100
Lampiran 19 Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek.....	101
Lampiran 20 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek.....	101
Lampiran 21 Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Identitas Responden .....	101
Lampiran 22 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Identitas Responden .....	102
Lampiran 23 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Identitas Responden .....	102
Lampiran 24 Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Intensitas Orderan .....	102
Lampiran 25 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Intensitas Orderan .....	103
Lampiran 26 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Intensitas Orderan .....	103

Lampiran 27 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Intensitas Orderan .....	104
Lampiran 28 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Intensitas Orderan .....	104
Lampiran 29 Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Fee.....	104
Lampiran 30 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Fee.....	105
Lampiran 31 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Fee.....	105
Lampiran 32 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Fee.....	105
Lampiran 33 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Fee ....	106
Lampiran 34 Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Reward .....	106
Lampiran 35 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Reward .....	106
Lampiran 36 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Reward .....	107
Lampiran 37 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Reward .....	107
Lampiran 38 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Reward .....	107
Lampiran 39 Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Kepuasan.....	108
Lampiran 40 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Kepuasan.....	108
Lampiran 41 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Kepuasan.....	108
Lampiran 42 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Kepuasan.....	109
Lampiran 43 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Kepuasan.....	109
Lampiran 44 Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek .....	109
Lampiran 45 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek .....	110
Lampiran 46 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek .....	110
Lampiran 47 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek .....	110
Lampiran 48 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek .....	111
Lampiran 49 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek .....	111
Lampiran 50 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek .....	111

Lampiran 51 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek .....	112
Lampiran 52 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek .....	112
Lampiran 53 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek .....	112
Lampiran 54 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek .....	113
Lampiran 55 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek .....	113
Lampiran 56 Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek.....	113
Lampiran 57 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek .....	114
Lampiran 58 Jawaban Responden Merchant Gojek Mengenai Identitas Responden.....	114
Lampiran 59 Jawaban Responden Merchant Gojek Mengenai Engagement .....	114
Lampiran 60 Lanjutan Jawaban Responden Merchant Gojek Mengenai Engagement...	115
Lampiran 61 Lanjutan Jawaban Responden Merchant Gojek Mengenai Engagement...	115
Lampiran 62 Lanjutan Jawaban Responden Merchant Gojek Mengenai Engagement...	115
Lampiran 63 Lanjutan Jawaban Responden Merchant Gojek Mengenai Engagement...	116
Lampiran 64 Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Fee .....	116
Lampiran 65 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Fee	116
Lampiran 66 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Fee	117
Lampiran 67 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Fee	117
Lampiran 68 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Fee	117
Lampiran 69 Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Secure.....	118
Lampiran 70 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Secure .....	118
Lampiran 71 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Secure .....	118
Lampiran 72 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Secure .....	119
Lampiran 73 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Secure .....	119
Lampiran 74 Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Kepuasan .....	119
Lampiran 75 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Kepuasan.....	120
Lampiran 76 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Kepuasan.....	120
Lampiran 77 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Kepuasan.....	120

Lampiran 78 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Kepuasan.....	121
Lampiran 79 Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia.....	121
Lampiran 80 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia.....	121
Lampiran 81 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia.....	122
Lampiran 82 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia.....	122
Lampiran 83 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia.....	122
Lampiran 84 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia.....	123
Lampiran 85 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia.....	123
Lampiran 86 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia.....	123
Lampiran 87 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia.....	124
Lampiran 88 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia.....	124
Lampiran 89 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia.....	124
Lampiran 90 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia.....	125
Lampiran 91 Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia .....	125
Lampiran 92 Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia .....	125
Lampiran 93 Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Identitas Responden .....	126
Lampiran 94 Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Engagement .....	126
Lampiran 95 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Engagement .....	126
Lampiran 96 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Engagement .....	127
Lampiran 97 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Engagement .....	127
Lampiran 98 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Engagement .....	127
Lampiran 99 Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Fee.....	128
Lampiran 100 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Fee .....	128
Lampiran 101 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Fee .....	128

Lampiran 102 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Fee .....	129
Lampiran 103 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Fee .....	129
Lampiran 104 Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Secure	129
Lampiran 105 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Secure .....	130
Lampiran 106 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Secure .....	130
Lampiran 107 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Secure .....	130
Lampiran 108 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Secure .....	131
Lampiran 109 Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Kepuasan .....	131
Lampiran 110 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Kepuasan.....	131
Lampiran 111 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Kepuasan.....	132
Lampiran 112 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Kepuasan.....	132
Lampiran 113 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Kepuasan.....	132
Lampiran 114 Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek .....	133
Lampiran 115 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek.....	133
Lampiran 116 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek.....	133
Lampiran 117 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek.....	134
Lampiran 118 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek.....	134
Lampiran 119 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek.....	134
Lampiran 120 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek.....	135
Lampiran 121 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek.....	135
Lampiran 122 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek.....	135
Lampiran 123 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek.....	136
Lampiran 124 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek.....	136

Lampiran 125 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek.....	136
Lampiran 126 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek.....	137
Lampiran 127 Syarat Responden Kuesioner Customer Gojek.....	137
Lampiran 128 Lanjutan Syarat Responden Kuesioner Customer Gojek.....	137
Lampiran 129 Lanjutan Syarat Responden Kuesioner Customer Gojek.....	138
Lampiran 130 Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Identitas Responden .....	138
Lampiran 131 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Identitas Responden.....	138
Lampiran 132 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Identitas Responden.....	139
Lampiran 133 Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Kualitas Layanan.....	139
Lampiran 134 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Kualitas Layanan .....	139
Lampiran 135 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Kualitas Layanan .....	140
Lampiran 136 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Kualitas Layanan .....	140
Lampiran 137 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Kualitas Layanan .....	140
Lampiran 138 Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Harga.....	141
Lampiran 139 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Harga .....	141
Lampiran 140 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Harga .....	141
Lampiran 141 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Harga .....	142
Lampiran 142 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Harga .....	142
Lampiran 143 Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Kepuasan... 142	
Lampiran 144 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Kepuasan.....	143



Lampiran 145 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Kepuasan.....	143
Lampiran 146 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Kepuasan.....	143
Lampiran 147 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Kepuasan.....	144
Lampiran 148 Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Word of Mouth .....	144
Lampiran 149 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Word of Mouth .....	144
Lampiran 150 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Word of Mouth .....	145
Lampiran 151 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Word of Mouth .....	145
Lampiran 152 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Word of Mouth .....	145
Lampiran 153 Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia.....	146
Lampiran 154 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia .....	146
Lampiran 155 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia .....	146
Lampiran 156 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia .....	147
Lampiran 157 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia .....	147
Lampiran 158 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia .....	147
Lampiran 159 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia .....	148
Lampiran 160 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia .....	148
Lampiran 161 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia .....	148
Lampiran 162 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia .....	149
Lampiran 163 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia .....	149
Lampiran 164 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia .....	149
Lampiran 165 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia .....	150
Lampiran 166 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia .....	150
Lampiran 167 Syarat Responden Kuesioner Customer Tokopedia.....	150
Lampiran 168 Lanjutan Syarat Responden Kuesioner Customer Tokopedia .....	151
Lampiran 169 Lanjutan Syarat Responden Kuesioner Customer Tokopedia .....	151

Lampiran 170 Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Identitas Responden .....	151
Lampiran 171 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Identitas Responden.....	152
Lampiran 172 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Identitas Responden.....	152
Lampiran 173 Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Kualitas Layanan.....	152
Lampiran 174 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Kualitas Layanan .....	153
Lampiran 175 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Kualitas Layanan .....	153
Lampiran 176 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Kualitas Layanan .....	153
Lampiran 177 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Kualitas Layanan .....	154
Lampiran 178 Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Harga .	154
Lampiran 179 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Harga.....	154
Lampiran 180 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Harga.....	155
Lampiran 181 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Harga.....	155
Lampiran 182 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Harga.....	155
Lampiran 183 Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Kepuasan .....	156
Lampiran 184 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Kepuasan.....	156
Lampiran 185 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Kepuasan.....	156
Lampiran 186 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Kepuasan.....	157



Lampiran 187 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Kepuasan.....	157
Lampiran 188 Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Word of Mouth.....	157
Lampiran 189 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Word of Mouth .....	158
Lampiran 190 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Word of Mouth .....	158
Lampiran 191 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Word of Mouth .....	158
Lampiran 192 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Word of Mouth .....	159
Lampiran 193 Hasil Tes Turnitin .....	160

