

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan berbagai teori dan hasil perhitungan kinerja keuangan PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk pada tahun 2022 , maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Keputusan layoff karyawan yang dilakukan oleh PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk (GOTO) sejauh ini tepat. Dilihat dari indikator internal berupa Efisiensi dan Gross Profit Margin yang menunjukkan adanya peningkatan pada Kuartal I Tahun 2023. Meskipun secara eksternal performa perusahaan berdasarkan analisis rasio keuangan dari tahun 2021 sampai dengan 2023 kuartal I, tidak menunjukkan adanya perkembangan yang positif dikarenakan dari ke 4 analisis rasio keuangan yang digunakan mengalami penurunan kecuali analisis rasio Profitabilitas yang mengalami kenaikan.
2. Efek berkesinambungan dari keputusan layoff karyawan yang dilakukan oleh PT GoTo Gojek Tokopedia TBK (GOTO) terhadap citra perusahaan berdasarkan teori Hansen Mowen yaitu dalam pandangan *stakeholder* (baik *merchant*, *driver*, ataupun, *customer*), *brand image* perusahaan sedikit mengalami kemunduran akibat beberapa faktor internal diantaranya, kualitas layanan yang masih kurang memuaskan, tarif yang dipatok di setiap layanan yang masih terlalu tinggi, serta *client service* yang masih kurang cekatan. Hal-hal tersebut mencoreng *image* GoTo dari sudut pandang publik. Ditambah dengan maraknya pesaing yang menyediakan layanan serupa yang menawarkan banyak promo dan diskon yang membuat pelanggan berpaling.

5.2 Saran

Berdasarkan pengalaman yang penulis dapatkan melalui penelitian ini, penulis menyarankan kepada penelitian – penelitian berikutnya untuk lebih memperhatikan keterangan dan penjelasan skala likert kepada responden yang kita mintai jawaban. Sehingga, jawaban dari responden lebih akurat, dapat dipertanggung jawabkan, serta menunjukkan data yang valid.

Penelitian ini juga memiliki keterbatasan berupa data seperti laporan keuangan tahun 2023 yang mana sampai penelitian ini dilakukan hanya terdapat sampai Kuartal 1 yang menyebabkan penelitian ini masih secara jangka pendek. Selain itu, penelitian ini tidak lengkap sebagai skripsi karena tidak adanya surat keterangan melakukan penelitian pada perusahaan dari yang bersangkutan.



DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi, Irham. 2012. *Analisis Laporan Keuangan*. Bandung: Alfa Beta.
- Fahmi, Irham. 2014. **Analisis Laporan Keuangan**. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. 2010. **Pengantar Manajemen Keuangan**. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kasmir. 2013. **Analisis Laporan Keuangan**. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. 2015. *Analisis Laporan Keuangan*. Edisi Pertama. Cetakan Kedelapan. Rajawali Pers. Jakarta.
- Munawir, S. 2010. **Analisis Laporan Keuangan**, Edisi 4. Yogyakarta: Liberty.
- Kiwe, L. 2018. **Jatuh Bangun Bos-Bos Startup**. Yogyakarta: Checklist
- Ries, E. 2011. **The lean startup: How today's entrepreneurs use continuous innovation to create radically successful businesses**, Edisi 1. United States: Crown Business.
- Brikman, Y. 2015. **Hello, startup: a programmer's guide to building products, technologies, and teams**, Edisi 1. United States of America: O'Reilly Media.
- Soekartawi, S. 2006. Blended e-learning: Alternatif model pembelajaran jarak jauh di Indonesia. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 17 Juni 2006.
- Handayani S, Nursanti E, Handoko F. 2016. Perencanaan Perbaikan Berkelanjutan (CI-PDCA) untuk Mewujudkan Efisiensi Energi pada Sistem Perkantoran. Volume 2, No 1: Prosiding SENIATI
- Gie, SH. 2015. *Zaman Peralihan*, Edisi 1. Yogyakarta: BASABASI Group.
- Steers, RM. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Baskoro, TDWI. 2021. Pengaruh Kemampuan Infrastruktur Komputasi Awan Terhadap Keunggulan Kompetitif pada UKM Layanan Bisnis Padat Pengetahuan: Peran Kemampuan Manajemen Pengetahuan Perusahaan Sebagai Pemediasi. Indonesia.

Halim, AR. 2020. Hukum *Administrasi* Negara dalam Tanya Jawab. Indonesia: Ghalia Indonesia.

Harmono. 2022. Manajemen Keuangan, Cetakan Pertama. Jakarta: Bumi Aksara

Adrian, S. 2015. Buku Pintar Hukum Perseroan Terbatas, Cetakan 1. Jakarta: Raih Asa Sukses.

Widarjo, Wahyu dan Doddy Setyawan. 2009. *Pengaruh Rasio Keuangan Terhadap Kondisi Financial Distress Perusahaan Otomotif*. Jurnal Bisnis dan Akuntansi, Vol. 11(2), Hal 107-119.

Sugiyono. 2011. **Statistika Untuk Penelitian**. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2014. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta.

Kuncoro, Mudrajad. 2009. **Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi**. Jakarta, Erlangga.

Sedarmayanti, S. 2010. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Cetakan Kedua. Bandung: Mandar Maju.

LAMPIRAN

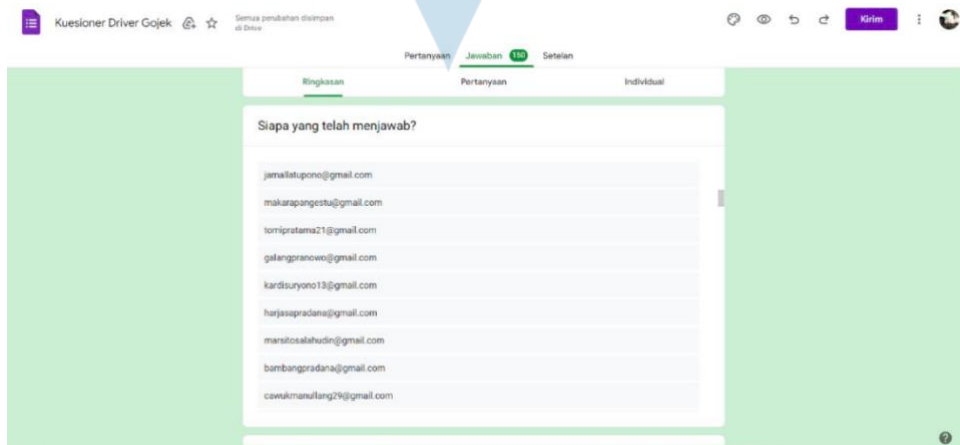
Lampiran 1 Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek



Lampiran 2 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek



Lampiran 3 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek



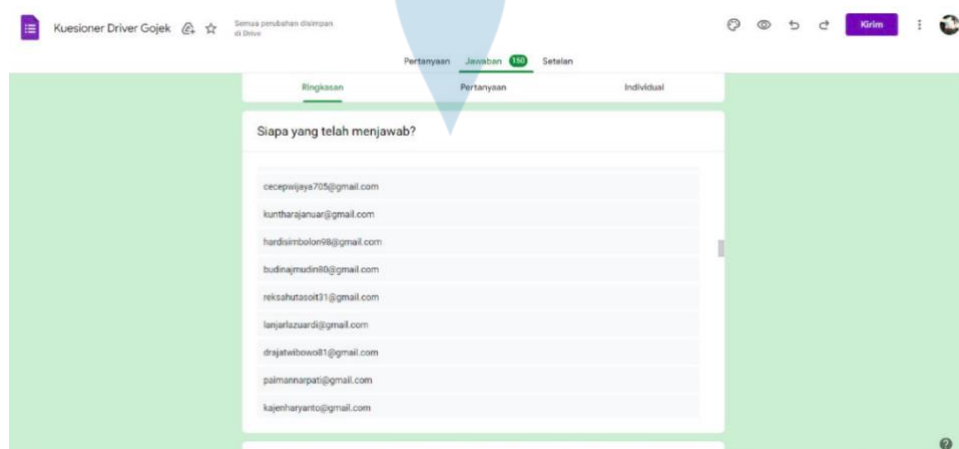
Lampiran 4 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek



Lampiran 5 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek



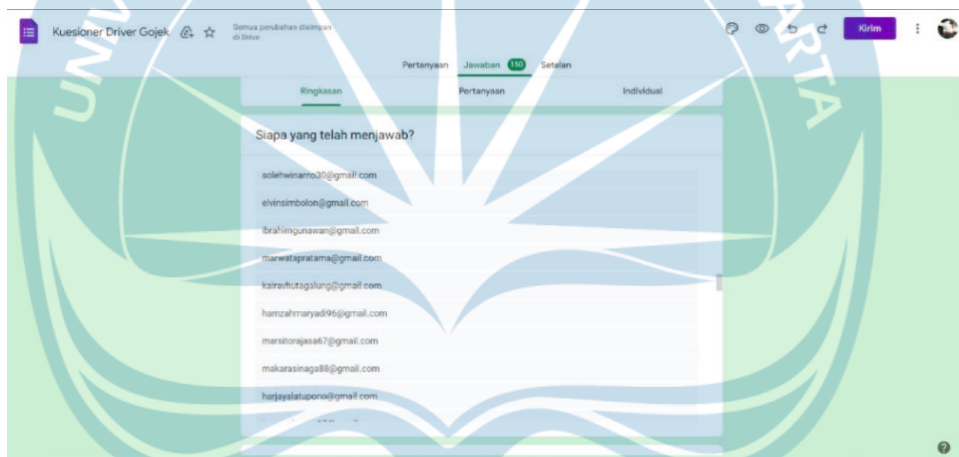
Lampiran 6 Lanjutan Daftar Kuesioner Responden Driver Gojek



Lampiran 7 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek



Lampiran 8 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek



Lampiran 9 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek



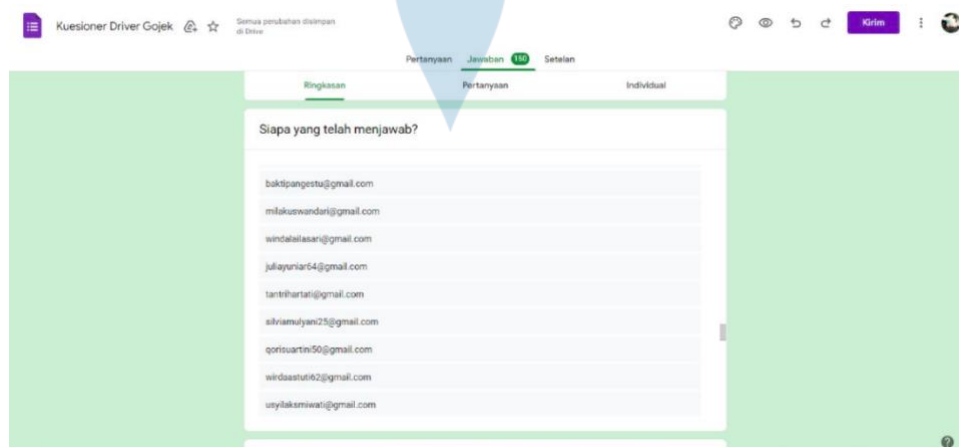
Lampiran 10 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek



Lampiran 11 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek



Lampiran 12 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek



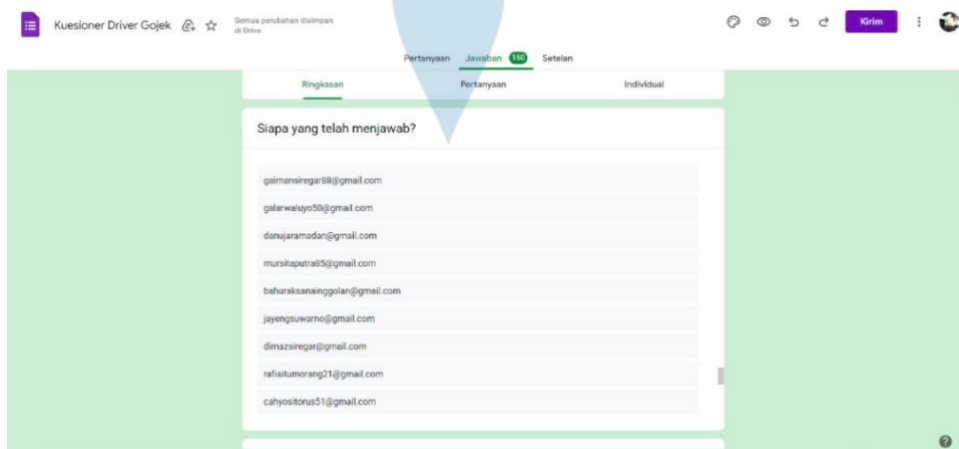
Lampiran 13 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek



Lampiran 14 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek



Lampiran 15 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek



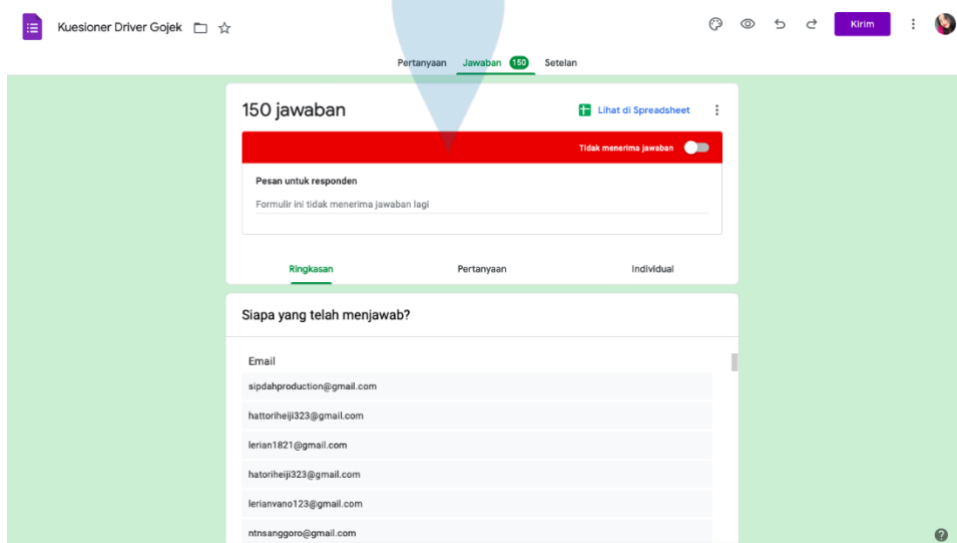
Lampiran 16 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek



Lampiran 17 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek

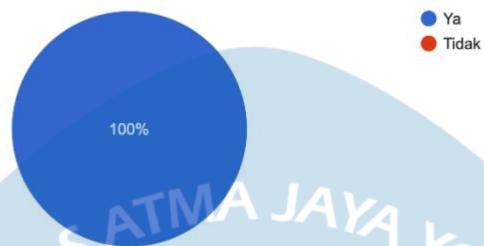


Lampiran 18 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Driver Gojek



Lampiran 19 Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek

Apakah anda berusia 17 tahun keatas?
150 jawaban



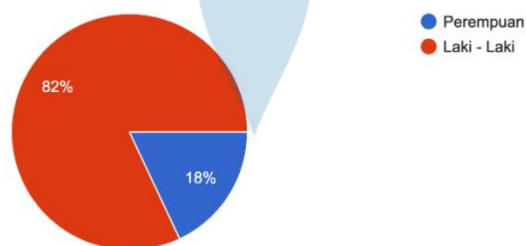
Lampiran 20 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek

Apakah anda merupakan driver Gojek?
150 jawaban



Lampiran 21 Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Identitas Responden

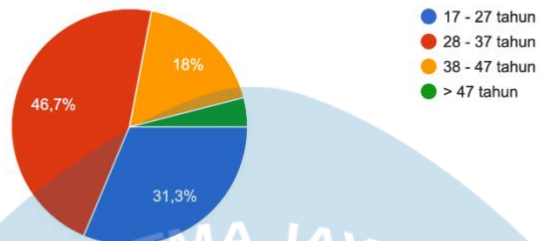
Jenis Kelamin
150 jawaban



Lampiran 22 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Identitas Responden

Usia

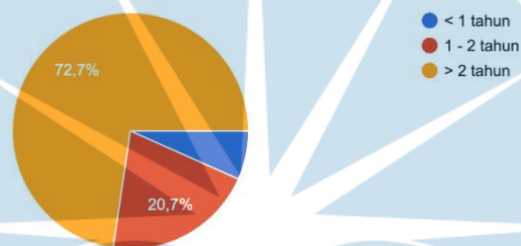
150 jawaban



Lampiran 23 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Identitas Responden

Berapa lama menjadi driver Gojek

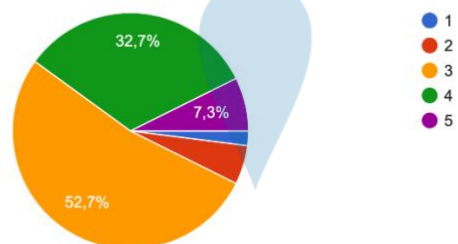
150 jawaban



Lampiran 24 Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Intensitas Orderan

Orderan yang saya terima setiap harinya stabil

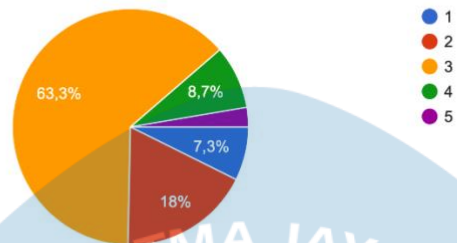
150 jawaban



Lampiran 25 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Intensitas Orderan

Orderan yang saya terima selalu meningkat setiap minggunya

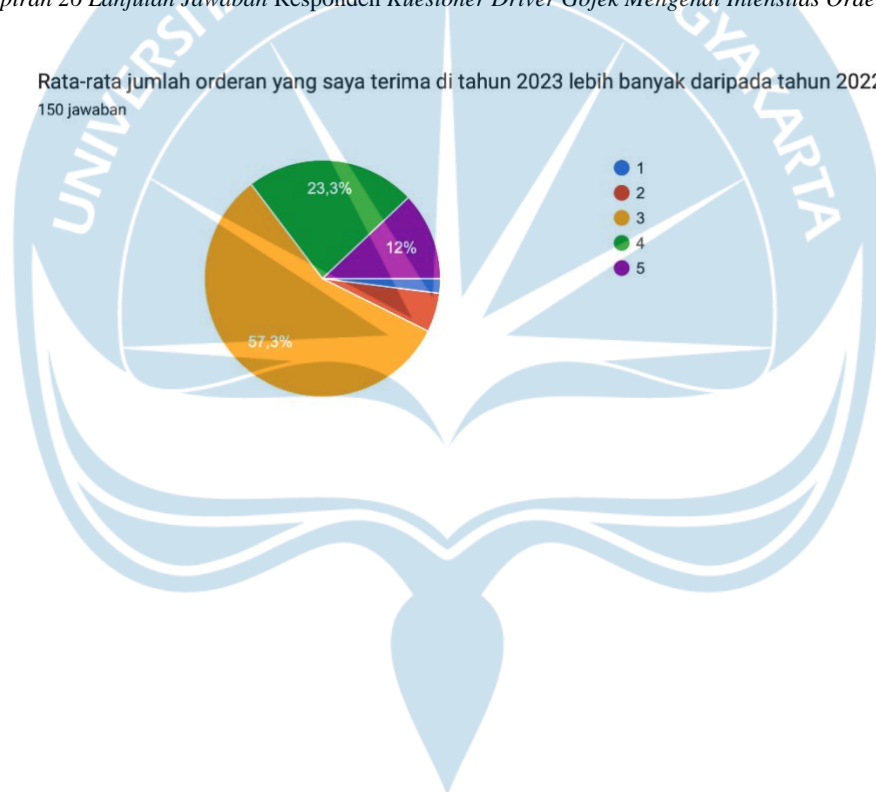
150 jawaban



Lampiran 26 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Intensitas Orderan

Rata-rata jumlah orderan yang saya terima di tahun 2023 lebih banyak daripada tahun 2022

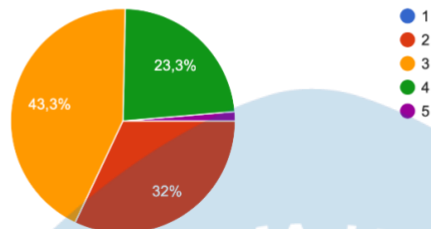
150 jawaban



Lampiran 27 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Intensitas Orderan

Jumlah orderan yang saya terima di Maret 2023 lebih banyak daripada Januari atau pun Februari 2023

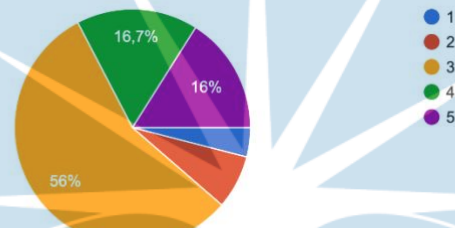
150 jawaban



Lampiran 28 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Intensitas Orderan

Rata-rata sehari saya menerima 20 orderan atau lebih

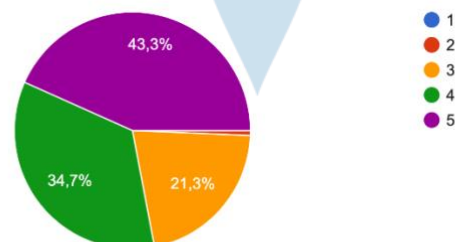
150 jawaban



Lampiran 29 Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Fee

Biaya admin yang diambil Gojek terlalu besar

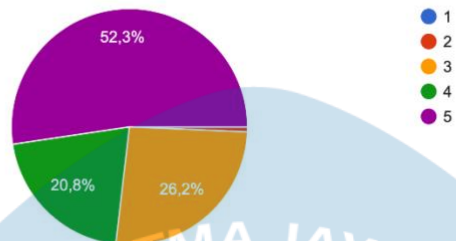
150 jawaban



Lampiran 30 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Fee

Biaya admin yang diambil Gojek meningkat daripada sebelumnya

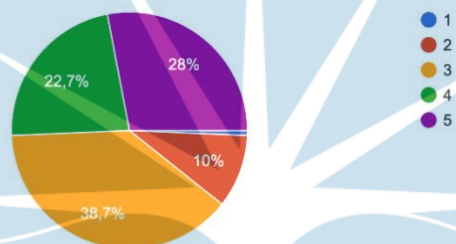
149 jawaban



Lampiran 31 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Fee

Biaya admin yang diambil Gojek tidak adil

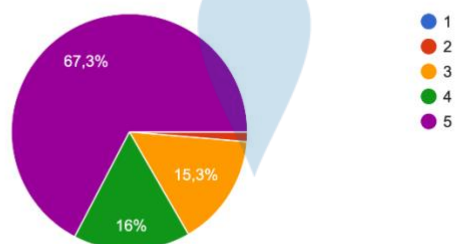
150 jawaban



Lampiran 32 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Fee

Adanya pengurangan biaya admin

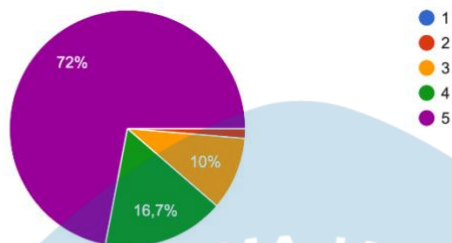
150 jawaban



Lampiran 33 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Fee

Adanya program bebas biaya admin bila driver berprestasi

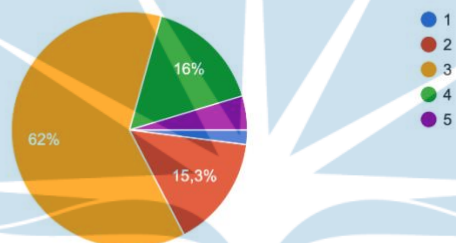
150 jawaban



Lampiran 34 Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Reward

Gojek memberikan rewards yang setimpal

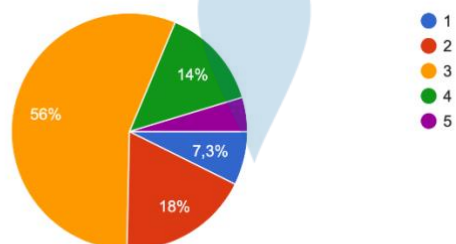
150 jawaban



Lampiran 35 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Reward

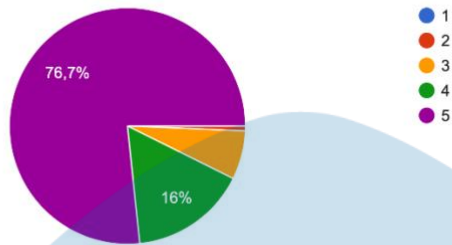
Saya sering mendapatkan rewards dari Gojek

150 jawaban



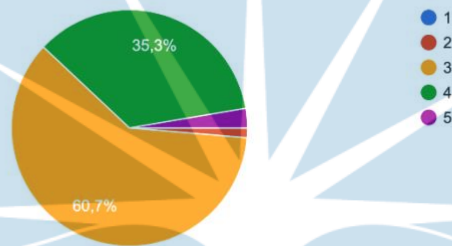
Lampiran 36 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Reward

Reward menambah motivasi saya dalam bekerja
150 jawaban



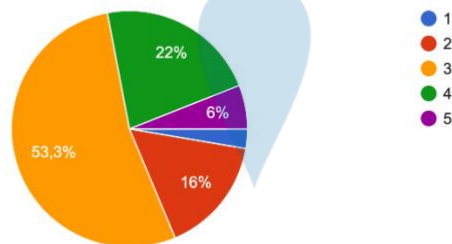
Lampiran 37 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Reward

Reward yang diberikan sangat bervariasi
150 jawaban



Lampiran 38 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Reward

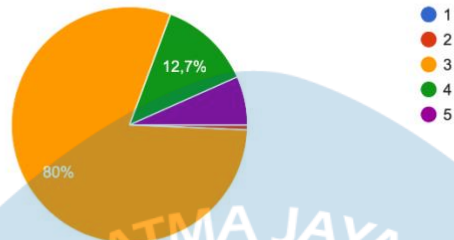
Cara mendapatkan rewards sangat mudah
150 jawaban



Lampiran 39 Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Kepuasan

Saya merasa senang bekerja dan menjadi bagian dari gojek

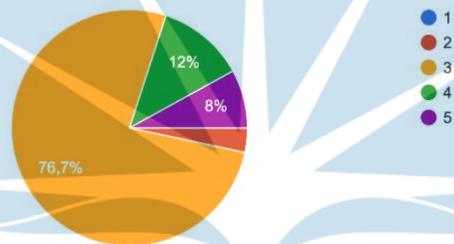
150 jawaban



Lampiran 40 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Kepuasan

Saya merasa senang dengan sistem kerja yang ada pada gojek

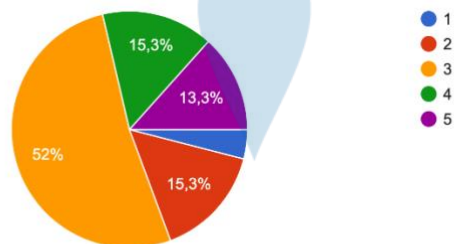
150 jawaban



Lampiran 41 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Kepuasan

Saya merasa senang dengan segala kebijakan gojek

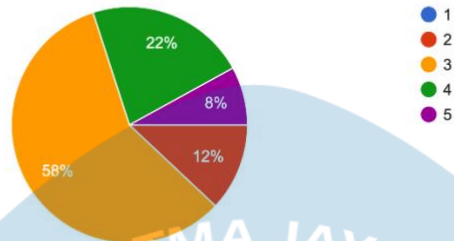
150 jawaban



Lampiran 42 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Kepuasan

Saya merasa senang dengan proteksi yang diberikan gojek

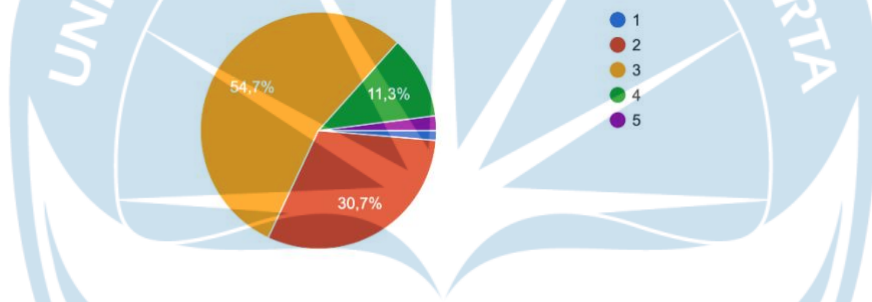
150 jawaban



Lampiran 43 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Driver Gojek Mengenai Kepuasan

Saya merasa senang dengan gojek dan tidak ingin bekerja di bawah ojek online lain

150 jawaban



Lampiran 44 Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek



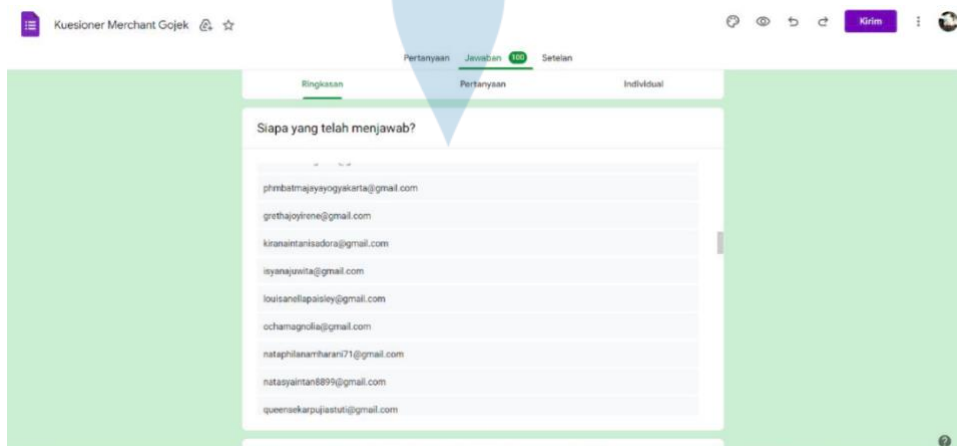
Lampiran 45 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek



Lampiran 46 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek



Lampiran 47 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek



Lampiran 48 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek



Lampiran 49 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek



Lampiran 50 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek



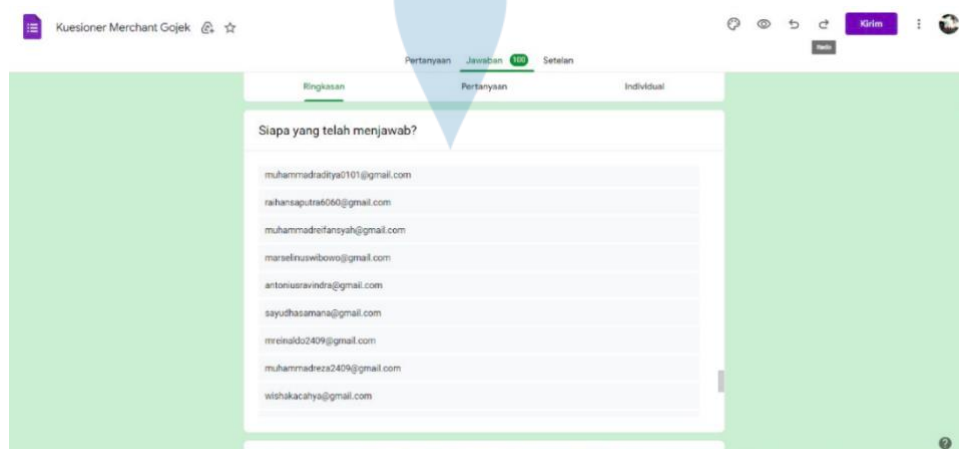
Lampiran 51 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek



Lampiran 52 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek



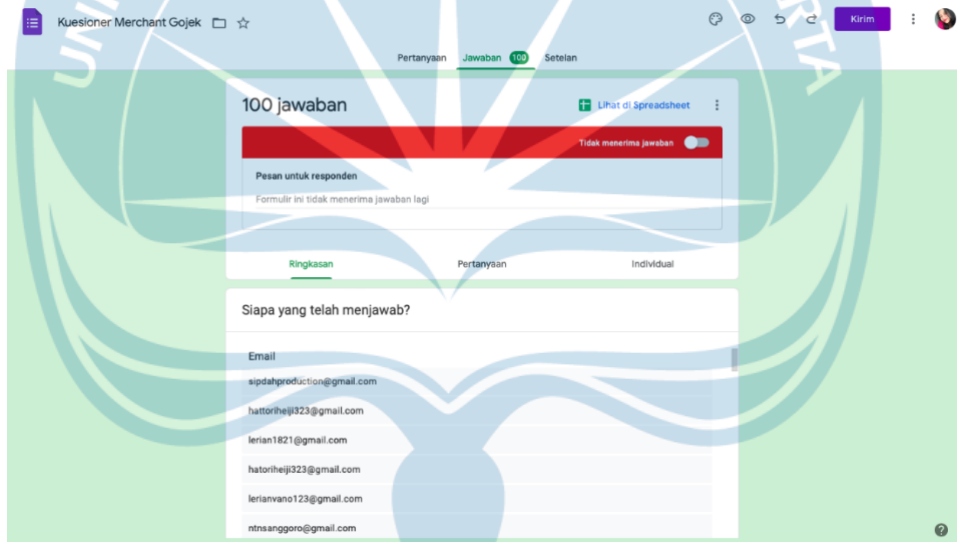
Lampiran 53 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek



Lampiran 54 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek

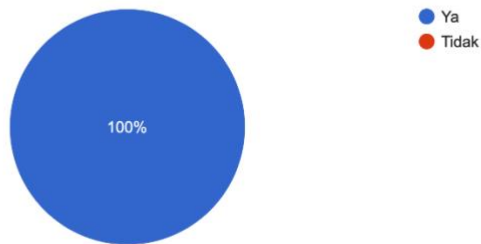


Lampiran 55 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Gojek



Lampiran 56 Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek

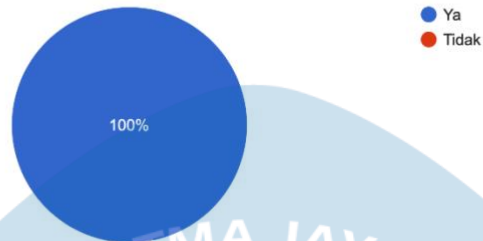
Apakah anda berusia 17 tahun keatas?
100 jawaban



Lampiran 57 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek

Apakah anda merupakan merchant Gojek?

100 jawaban

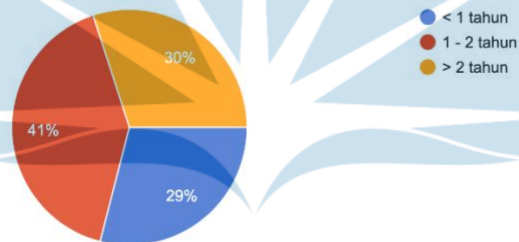


a. Identitas Responden

Lampiran 58 Jawaban Responden Merchant Gojek Mengenai Identitas Responden

Berapa lama menjadi merchant Gojek

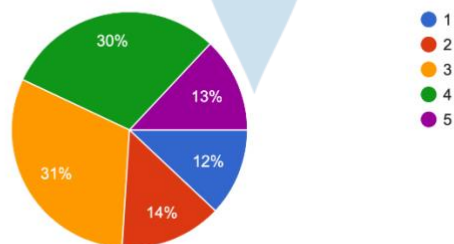
100 jawaban



Lampiran 59 Jawaban Responden Merchant Gojek Mengenai Engagement

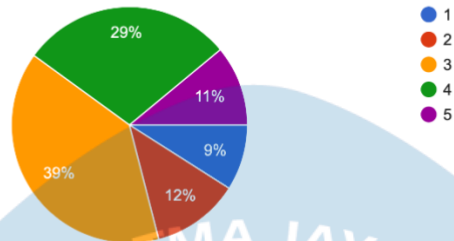
Saya merasa penjualan saya meningkat setelah bergabung dengan Gojek

100 jawaban



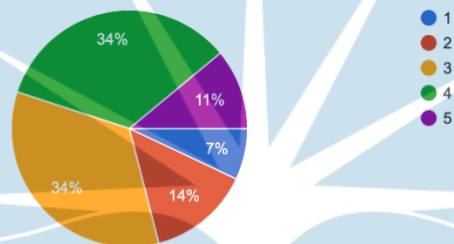
Lampiran 60 Lanjutan Jawaban Responden Merchant Gojek Mengenai Engagement

Saya merasa pendapatan saya meningkat setelah bergabung dengan Gojek
100 jawaban



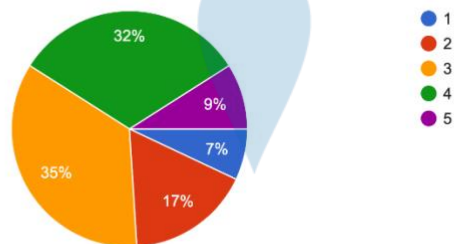
Lampiran 61 Lanjutan Jawaban Responden Merchant Gojek Mengenai Engagement

Saya merasa produk saya semakin dikenal banyak orang setelah bergabung dengan Gojek
100 jawaban



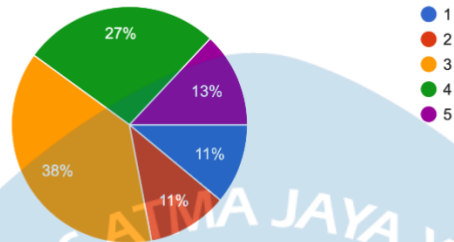
Lampiran 62 Lanjutan Jawaban Responden Merchant Gojek Mengenai Engagement

Saya merasa Gojek membantu saya mengungguli saingan lainnya
100 jawaban



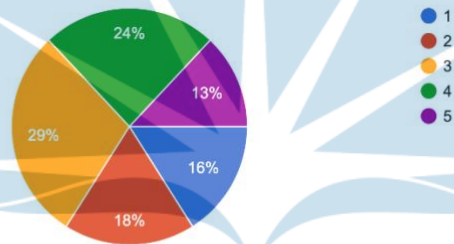
Lampiran 63 Lanjutan Jawaban Responden Merchant Gojek Mengenai Engagement

Saya merasa jumlah pelanggan yang menggunakan Gojek lebih banyak daripada ecommerce lainnya
 100 jawaban



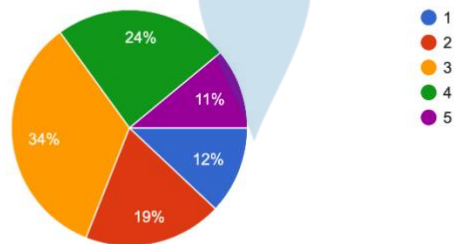
Lampiran 64 Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Fee

Saya merasa biaya layanan yang diberikan Gojek sesuai
 100 jawaban



Lampiran 65 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Fee

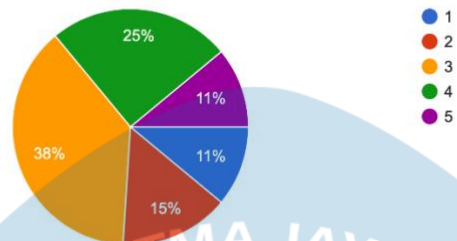
Saya merasa biaya layanan yang diberikan Gojek lebih murah dibandingkan ecommerce lain
 100 jawaban



Lampiran 66 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Fee

Saya merasa biaya iklan yang diberikan Gojek murah

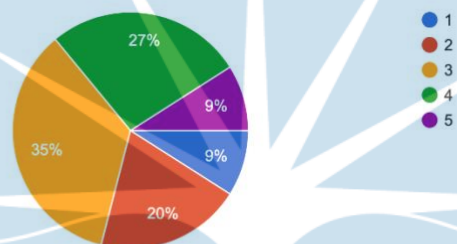
100 jawaban



Lampiran 67 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Fee

Saya merasa biaya iklan yang diberikan Gojek sebanding dengan engagement yang didapatkan

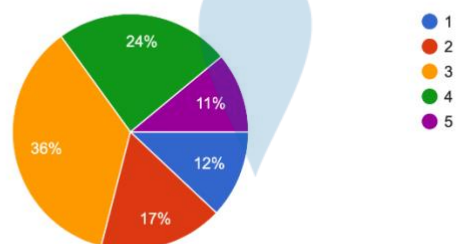
100 jawaban



Lampiran 68 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Fee

Saya merasa puas dengan segala tarif yang diberikan Gojek

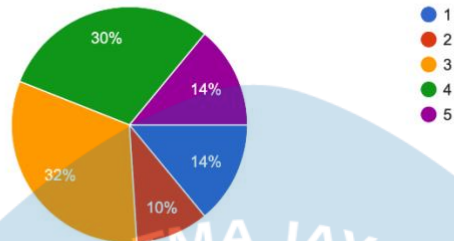
100 jawaban



Lampiran 69 Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Secure

Saya merasa aman mengirimkan produk saya melalui driver Gojek

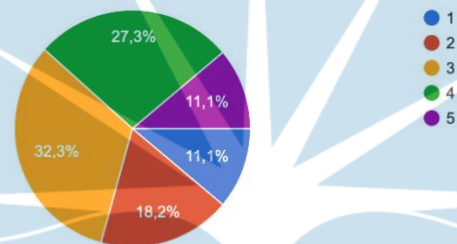
100 jawaban



Lampiran 70 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Secure

Saya merasa puas dengan timGojek dalam upaya menghilangkan oknum review negatif palsu

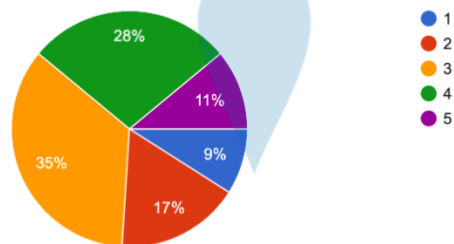
99 jawaban



Lampiran 71 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Secure

Saya merasa puas dengan usaha Gojek menindaklanjuti merchant tidak bertanggung jawab

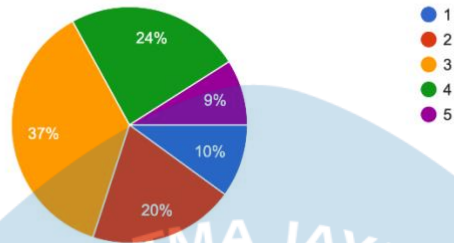
100 jawaban



Lampiran 72 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Secure

Saya merasa Gojek adil dalam membela merchant nya

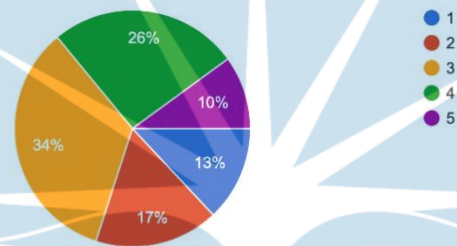
100 jawaban



Lampiran 73 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Secure

Saya merasa nyaman berjualan di Gojek dibandingkan dengan ecommerce lainnya

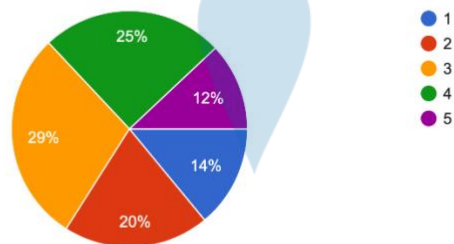
100 jawaban



Lampiran 74 Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Kepuasan

Saya merasa puas berjualan di Gojek

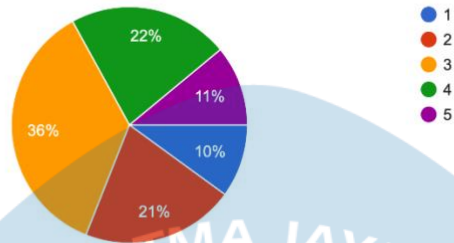
100 jawaban



Lampiran 75 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Kepuasan

Saya merasa puas dengan segala fitur yang diberikan Gojek

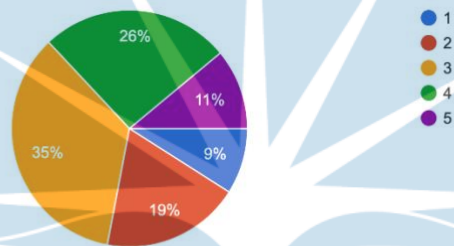
100 jawaban



Lampiran 76 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Kepuasan

Saya merasa puas dengan engagement yang diberikan Gojek

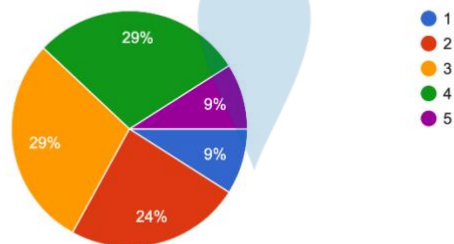
100 jawaban



Lampiran 77 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Kepuasan

Saya merasa puas dengan biaya yang dikeluarkan untuk Gojek

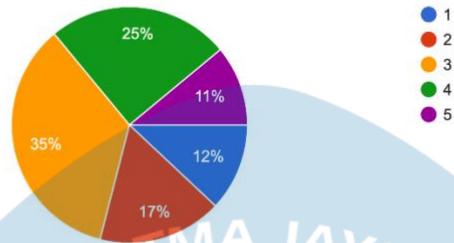
100 jawaban



Lampiran 78 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Gojek Mengenai Kepuasan

Saya merasa puas menjadi bagian dari Gojek

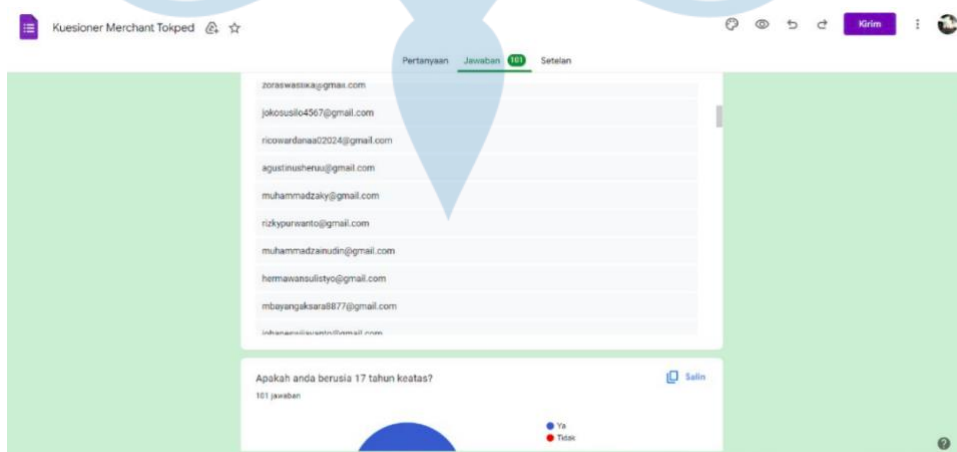
100 jawaban



Lampiran 79 Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia



Lampiran 80 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia



Lampiran 81 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia

Kuesioner Merchant Tokped

Pertanyaan Jawaban 10/11 Setelan

adipamangkass@gmail.com
helbertpramono@gmail.com
adesantosa2204@gmail.com
bambangsucipto@gmail.com
bramantyo0201@gmail.com
hanungwidatmoko@gmail.com
bomadusrobby@gmail.com
nutjatomko999@gmail.com
feraladicandra@gmail.com

Apakah anda berusia 17 tahun keatas?
10/11 jawaban

Ya
Tidak

Lampiran 82 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia

Kuesioner Merchant Tokped

Pertanyaan Jawaban 10/11 Setelan

fransiskussonny@gmail.com
archieus0607@gmail.com
krishna@nisa@gmail.com
andikapsee@gmail.com
bimadewangga@gmail.com
muhammadriar@gmail.com
gabrielalfan@gmail.com
cahyakrisnasaputra0004@gmail.com
saprutrawibowo@gmail.com

Apakah anda berusia 17 tahun keatas?
10/11 jawaban

Ya
Tidak

Lampiran 83 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia

Kuesioner Merchant Tokped

Pertanyaan Jawaban 10/11 Setelan

anggawicaksana@gmail.com
muhammadchani@gmail.com
soelstyo0403@gmail.com
bramwijaya@gmail.com
superdi76@gmail.com
felixanggoro@gmail.com
bambang2506@gmail.com
andrehermawan01@gmail.com
muhammaderic@gmail.com

Apakah anda berusia 17 tahun keatas?
10/11 jawaban

Ya
Tidak

Lampiran 84 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia

Kuesioner Merchant Tokped

Pertanyaan Jawaban 101 Setelan Kirim

tambang506@gmail.com
 andhermanan01@gmail.com
 muhammaderic@gmail.com
 adpa022@gmail.com
 sarwono2233@gmail.com
 viandwicahyax@gmail.com
 arfanahmad4@gmail.com
 nicholau94@gmail.com
 mujono05@gmail.com

Apakah anda berusia 17 tahun keatas?
 101 jawaban

Ya
 Tidak

Lampiran 85 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia

Kuesioner Merchant Tokped

Pertanyaan Jawaban 101 Setelan Kirim

nicholaupradana@gmail.com
 muhammadzidan08@gmail.com
 muhammadfajar@gmail.com
 hartaguspradana7@gmail.com
 muhammadham@gmail.com
 ghangutsina@gmail.com
 marselinu0101@gmail.com
 anggorekistatmoko@gmail.com
 marselinujanu@gmail.com

Apakah anda berusia 17 tahun keatas?
 101 jawaban

Ya
 Tidak

Lampiran 86 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia

Kuesioner Merchant Tokped

Pertanyaan Jawaban 101 Setelan Kirim

kepinwijaya40@gmail.com
 guntarprasetyaa@gmail.com
 muhammadmukti07@gmail.com
 agungratama@gmail.com
 muhammadhafidz@gmail.com
 riyantoo506@gmail.com
 thomaslintang@gmail.com
 aqizadha@gmail.com
 jonathan0401@gmail.com

Apakah anda berusia 17 tahun keatas?
 101 jawaban

Ya
 Tidak

Lampiran 87 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia

Kuesioner Merchant Tokped

Pertanyaan Jawaban 10/11 Setelan Kirim

fransiscayudhita0102@gmail.com
fransiscamastifa09@gmail.com
juliasantika4443@gmail.com
daminianevano1212@gmail.com
muhammadfadhiy@gmail.com
fransiscoefendi@gmail.com
solastikamarthani@gmail.com
birgitelintang899@gmail.com
ufhunamawamiputri@gmail.com

Apakah anda berusia 17 tahun keatas?
11/1 jawaban

Ya
Tidak

Lampiran 88 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia

Kuesioner Merchant Tokped

Pertanyaan Jawaban 10/11 Setelan Kirim

aisyahazila766@gmail.com
elavinaaurora@gmail.com
meludiatalla0009@gmail.com
nancyolivia6689@gmail.com
naomiputrisolastika@gmail.com
margaretsukma5404@gmail.com
popyynggita2524@gmail.com
mentarianggri5050@gmail.com
teyilanayaka1212@gmail.com

Apakah anda berusia 17 tahun keatas?
10/1 jawaban

Ya
Tidak

Lampiran 89 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia

Kuesioner Merchant Tokped

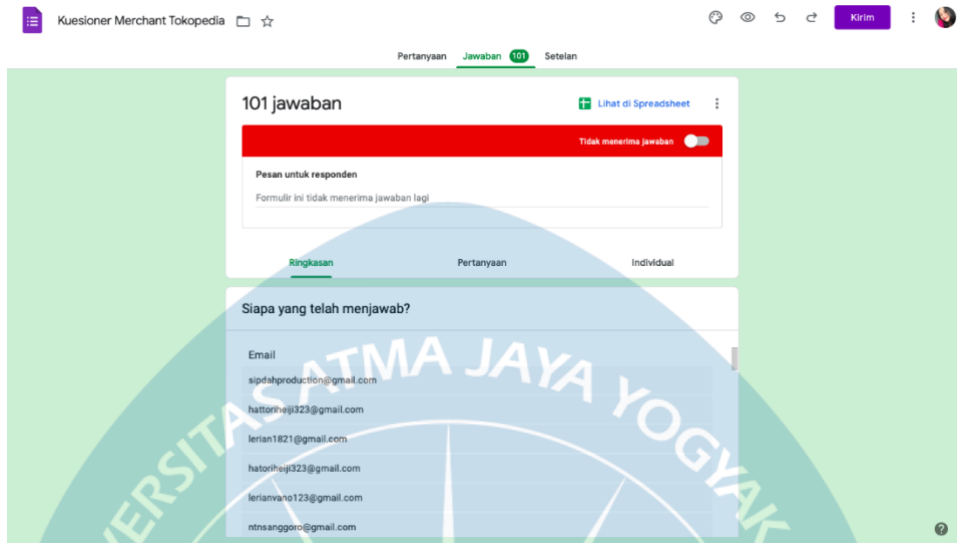
Pertanyaan Jawaban 10/11 Setelan Kirim

amandaprawesti3827@gmail.com
arsharinaagnia8898@gmail.com
amalikusumadewi2332@gmail.com
iketutayasa0001@gmail.com
cleonsaputra8966@gmail.com
leonarduzwicakarsana@gmail.com
muhammadkavindra7766@gmail.com
khalqaprisa22@gmail.com
alvarotw44455@gmail.com

Apakah anda berusia 17 tahun keatas?
10/1 jawaban

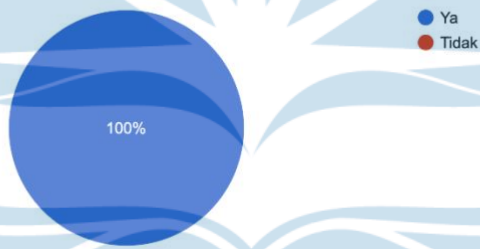
Ya
Tidak

Lampiran 90 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Merchant Tokopedia



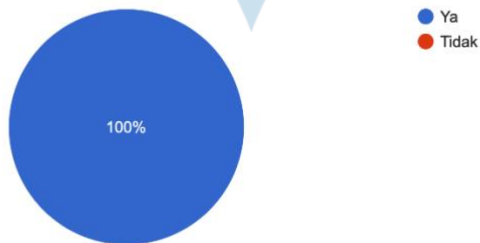
Lampiran 91 Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia

Apakah anda berusia 17 tahun keatas?
101 jawaban



Lampiran 92 Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia

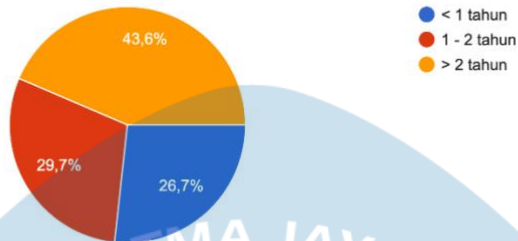
Apakah anda merupakan merchant dari Tokopedia?
101 jawaban



Lampiran 93 Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Identitas Responden

Berapa lama menjadi merchant Tokopedia

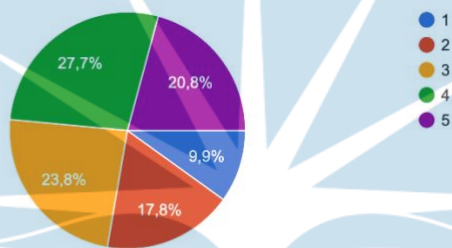
101 jawaban



Lampiran 94 Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Engagement

Saya merasa penjualan saya meningkat setelah bergabung dengan Tokopedia

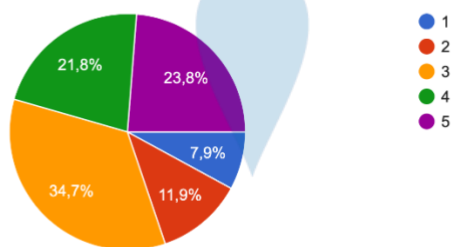
101 jawaban



Lampiran 95 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Engagement

Saya merasa pendapatan saya meningkat setelah bergabung dengan Tokopedia

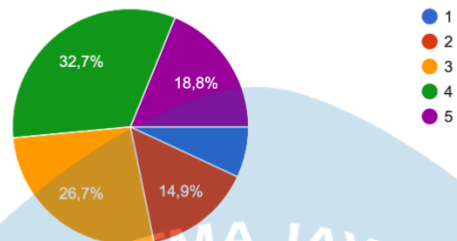
101 jawaban



Lampiran 96 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Engagement

Saya merasa produk saya semakin dikenal banyak orang setelah bergabung dengan Tokopedia

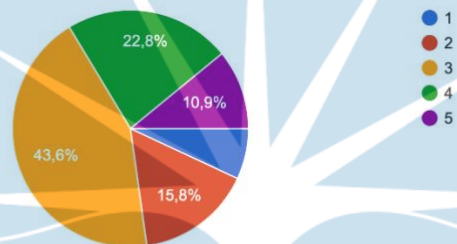
101 jawaban



Lampiran 97 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Engagement

Saya merasa Tokopedia membantu saya mengungguli saingan lainnya

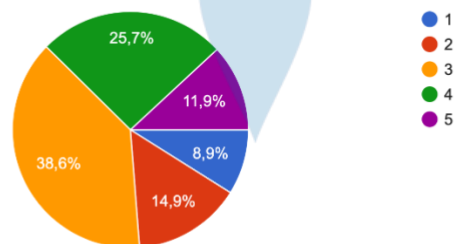
101 jawaban



Lampiran 98 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Engagement

Saya merasa jumlah pelanggan yang menggunakan Tokopedia lebih banyak daripada ecommerce lainnya

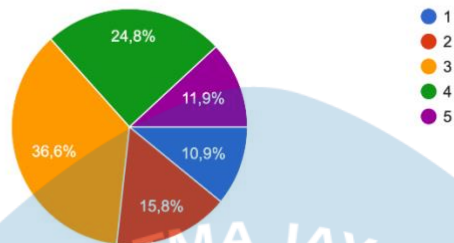
101 jawaban



Lampiran 99 Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Fee

Saya merasa biaya layanan yang diberikan Tokopedia sesuai

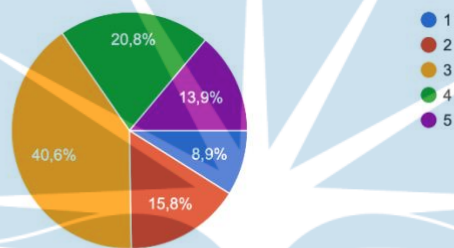
101 jawaban



Lampiran 100 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Fee

Saya merasa biaya layanan yang diberikan Tokopedia lebih murah dibandingkan ecommerce lain

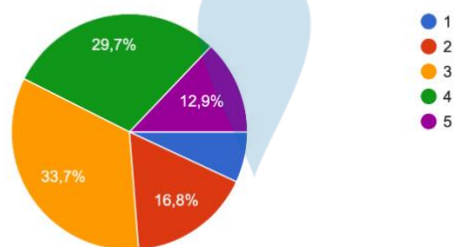
101 jawaban



Lampiran 101 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Fee

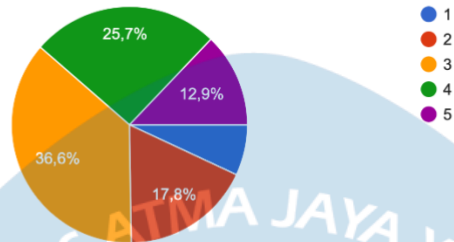
Saya merasa biaya iklan yang diberikan Tokopedia murah

101 jawaban



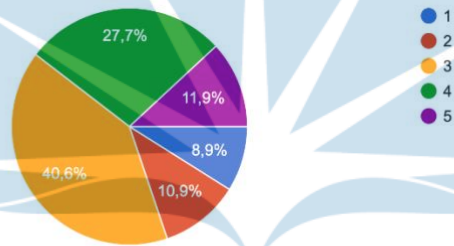
Lampiran 102 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Fee

Saya merasa biaya iklan yang diberikan Tokopedia sebanding dengan engagement yang didapatkan
101 jawaban



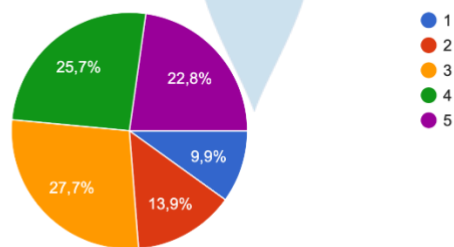
Lampiran 103 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Fee

Saya merasa puas dengan Power Merchant yang ditawarkan Tokopedia
101 jawaban



Lampiran 104 Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Secure

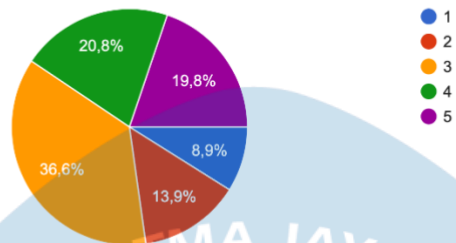
Saya merasa aman mengirimkan produk saya melalui ekspedisi yang bekerjasama dengan Tokopedia
101 jawaban



Lampiran 105 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Secure

Saya merasa puas dengan tim Tokopedia dalam upaya menghilangkan oknum review negatif palsu

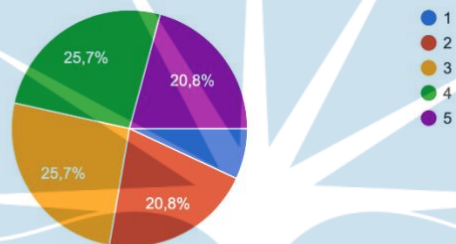
101 jawaban



Lampiran 106 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Secure

Saya merasa puas dengan usaha Tokopedia menindaklanjuti seller penipu

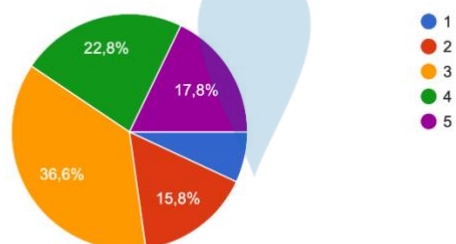
101 jawaban



Lampiran 107 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Secure

Saya merasa Tokopedia adil dalam membela merchant nya

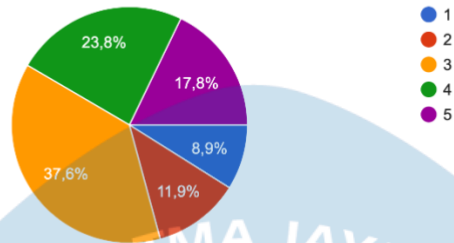
101 jawaban



Lampiran 108 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Secure

Saya merasa nyaman berjualan di Tokopedia dibandingkan dengan ecommerce lainnya

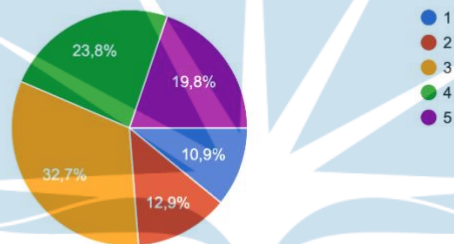
101 jawaban



Lampiran 109 Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Kepuasan

Saya merasa puas berjualan di Tokopedia

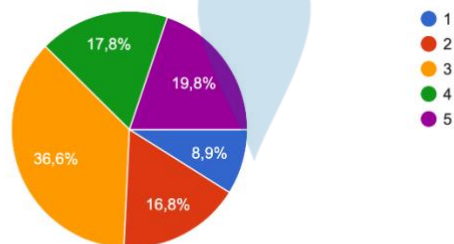
101 jawaban



Lampiran 110 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Kepuasan

Saya merasa puas dengan segala fitur yang diberikan Tokopedia

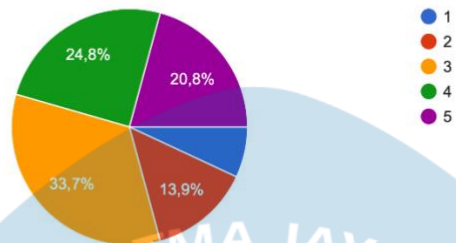
101 jawaban



Lampiran 111 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Kepuasan

Saya merasa puas dengan engagement yang diberikan Tokopedia

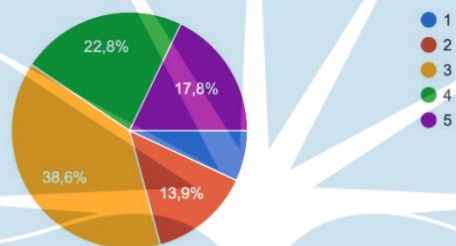
101 jawaban



Lampiran 112 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Kepuasan

Saya merasa puas dengan biaya yang dikeluarkan untuk Tokopedia

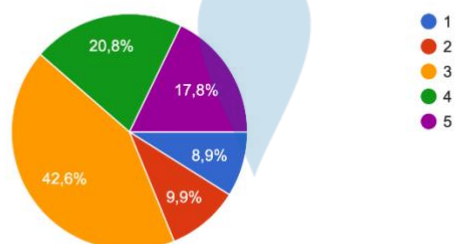
101 jawaban



Lampiran 113 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Merchant Tokopedia Mengenai Kepuasan

Saya merasa puas menjadi bagian dari Tokopedia

101 jawaban



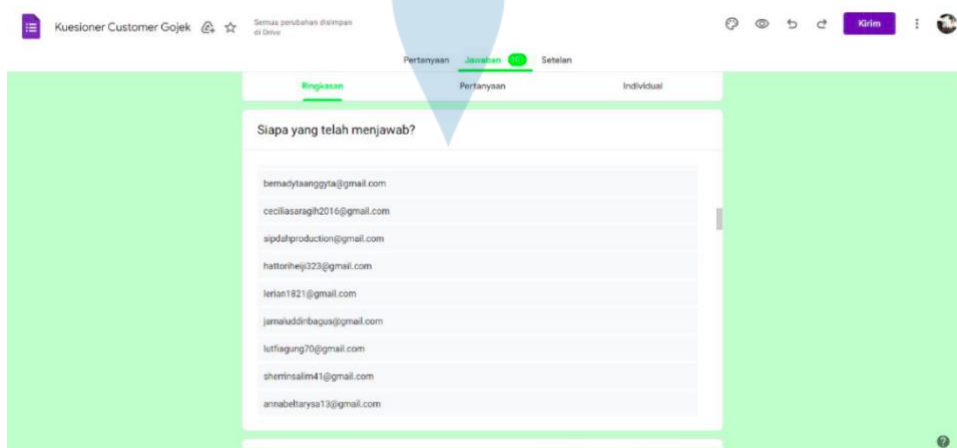
Lampiran 114 Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek



Lampiran 115 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek



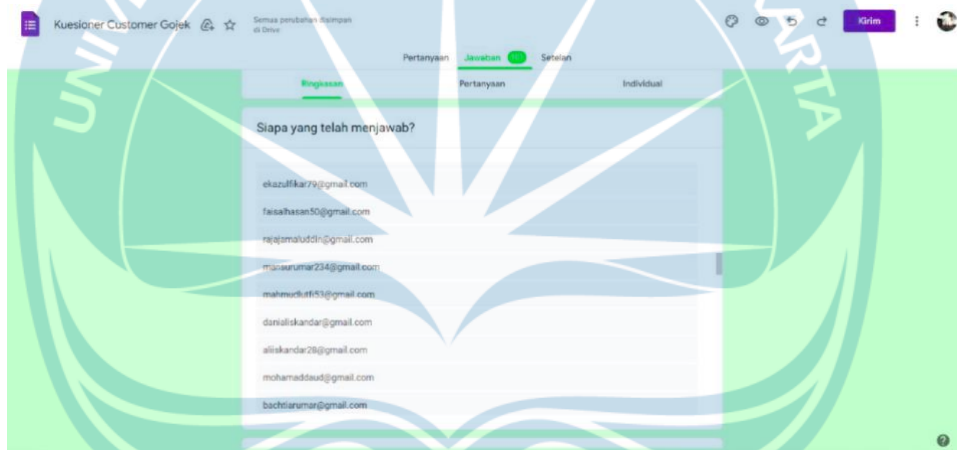
Lampiran 116 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek



Lampiran 117 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek



Lampiran 118 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek



Lampiran 119 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek



Lampiran 120 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek



Lampiran 121 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek



Lampiran 122 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek



Lampiran 123 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek



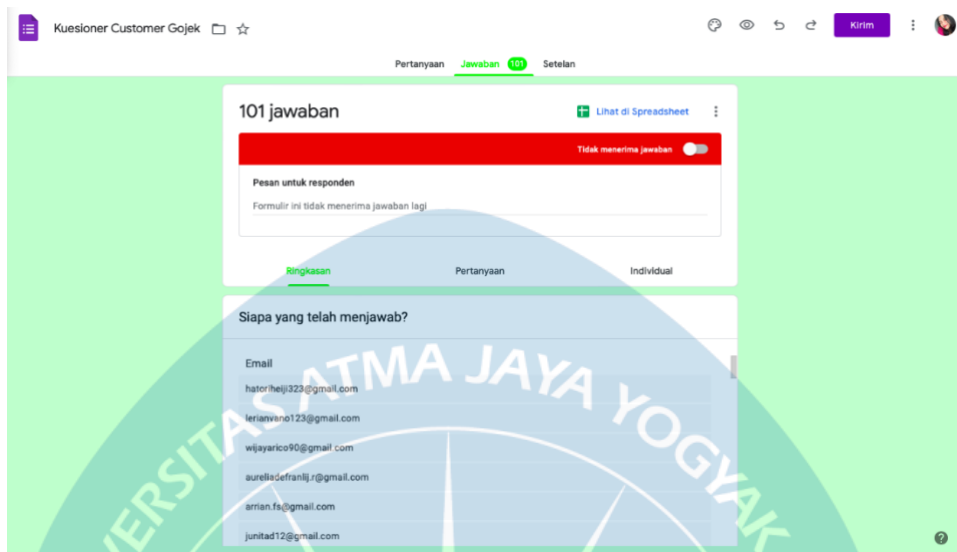
Lampiran 124 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek



Lampiran 125 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek



Lampiran 126 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Gojek



Lampiran 127 Syarat Responden Kuesioner Customer Gojek

Apakah anda berusia 17 tahun keatas?
101 jawaban



Lampiran 128 Lanjutan Syarat Responden Kuesioner Customer Gojek

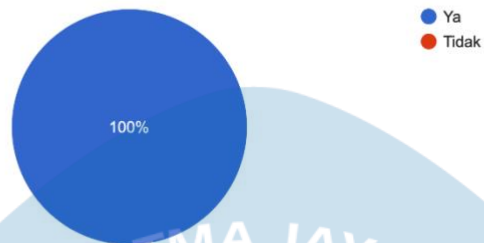
Apakah anda mengetahui produk/layanan Gojek?
101 jawaban



Lampiran 129 Lanjutan Syarat Responden Kuesioner Customer Gojek

Apakah anda pernah menggunakan layanan Gojek?

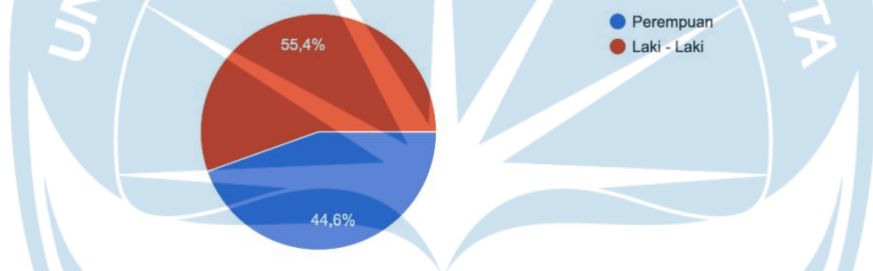
101 jawaban



Lampiran 130 Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Identitas Responden

Jenis Kelamin

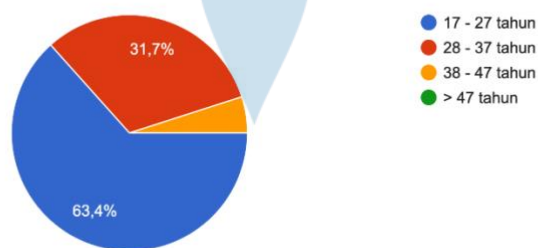
101 jawaban



Lampiran 131 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Identitas Responden

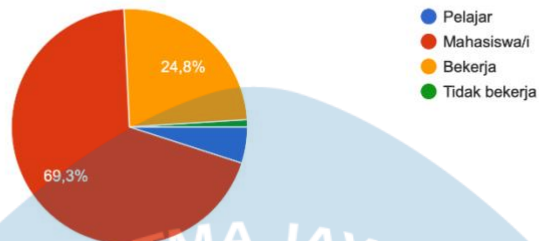
Usia

101 jawaban



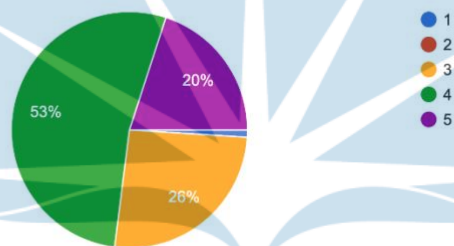
Lampiran 132 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Identitas Responden

Pekerjaan
101 jawaban



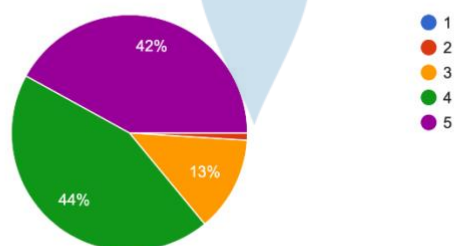
Lampiran 133 Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Kualitas Layanan

Gojek merespon dan menerima segala komplain secara baik dan cepat
100 jawaban



Lampiran 134 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Kualitas Layanan

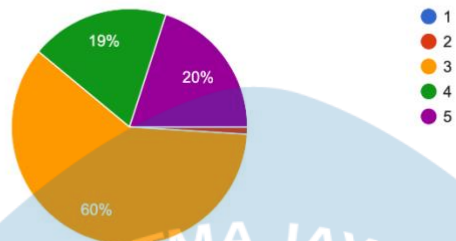
Gojek memiliki driver yang ramah
100 jawaban



Lampiran 135 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Kualitas Layanan

Driver Gojek mengutamakan keselamatan pelanggan

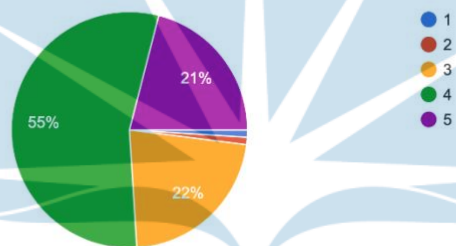
100 jawaban



Lampiran 136 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Kualitas Layanan

Informasi data yang disampaikan Gojek akurat dengan yang tertera pada aplikasi

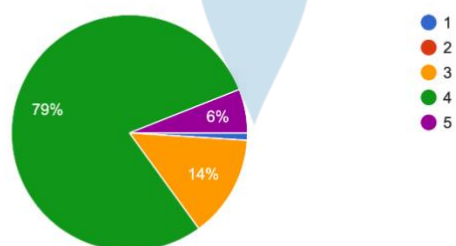
100 jawaban



Lampiran 137 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Kualitas Layanan

Aplikasi gojek memiliki tampilan yang memudahkan semua orang untuk mengoperasikan

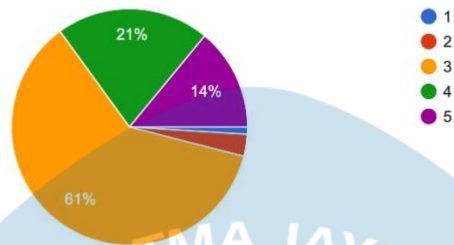
100 jawaban



Lampiran 138 Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Harga

Aplikasi Gojek menawarkan banyak voucher promo dan diskon

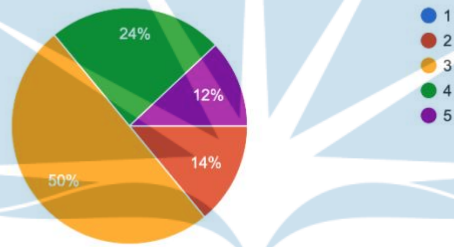
100 jawaban



Lampiran 139 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Harga

Promo yang ditawarkan tergolong besar

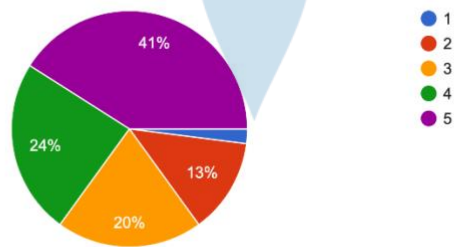
100 jawaban



Lampiran 140 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Harga

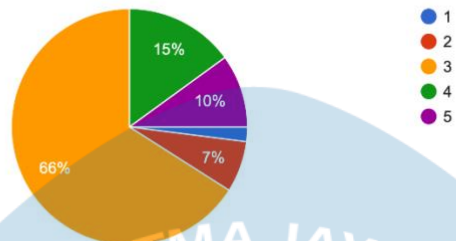
Saya menggunakan gojek karena banyaknya promo yang ditawarkan

100 jawaban



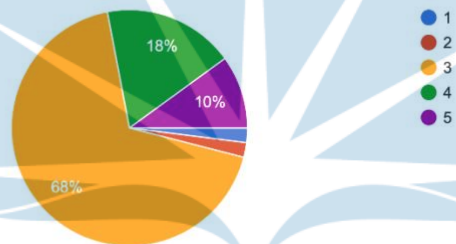
Lampiran 141 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Harga

Tarif yang diberikan gojek lebih murah dibandingkan ojek online lainnya
100 jawaban



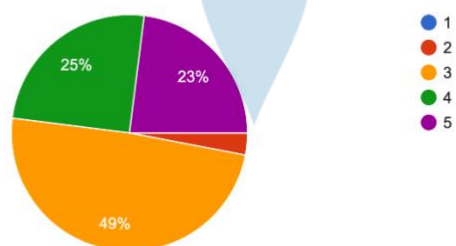
Lampiran 142 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Harga

Saya puas dengan tarif yang diberikan gojek
100 jawaban



Lampiran 143 Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Kepuasan

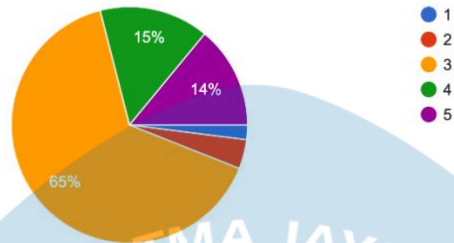
Saya merasa puas memakai layanan aplikasi gojek
100 jawaban



Lampiran 144 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Kepuasan

Saya bisa mengandalkan gojek dalam kegiatan sehari - hari

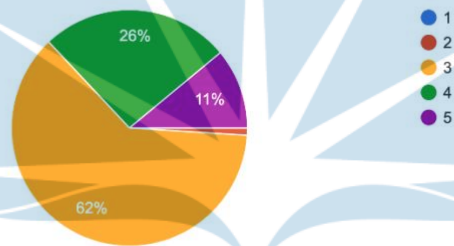
100 jawaban



Lampiran 145 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Kepuasan

Harga yang diberikan sebanding dengan layanan yang disediakan Gojek

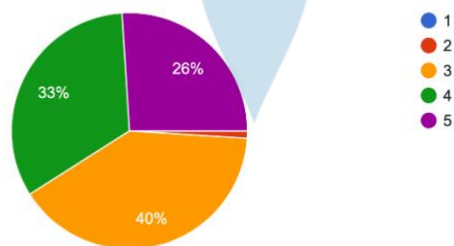
100 jawaban



Lampiran 146 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Kepuasan

Saya merasa puas dengan layanan para driver

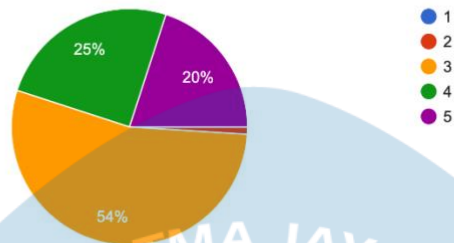
100 jawaban



Lampiran 147 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Kepuasan

Saya merasa puas dengan segala fitur yang diberikan gojek

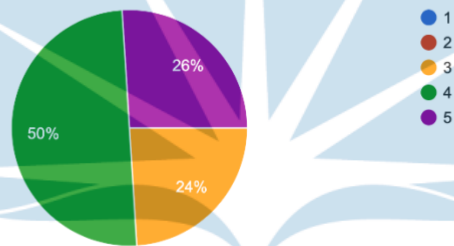
100 jawaban



Lampiran 148 Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Word of Mouth

Saya tidak keberatan untuk menceritakan hal-hal positif tentang layanan Gojek

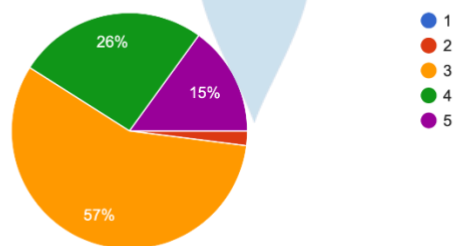
100 jawaban



Lampiran 149 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Word of Mouth

Saya tidak keberatan menceritakan hal-hal positif tentang tarif layanan Gojek

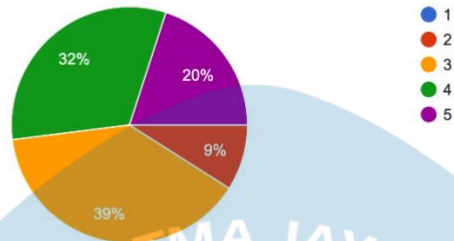
100 jawaban



Lampiran 150 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Word of Mouth

Saya tidak keberatan menceritakan tentang mudahnya memesan Gojek

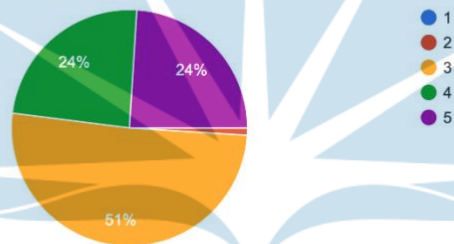
100 jawaban



Lampiran 151 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Word of Mouth

Saya tidak keberatan menceritakan tentang keramahan dari driver Gojek

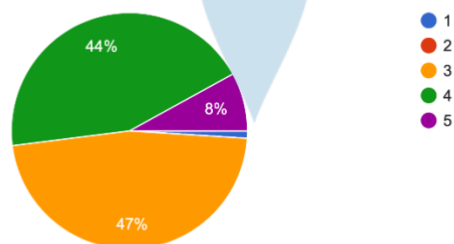
100 jawaban



Lampiran 152 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Gojek Mengenai Word of Mouth

Saya tidak keberatan menceritakan tentang ketepatan driver dalam mengantarkan ke tempat tujuan

100 jawaban



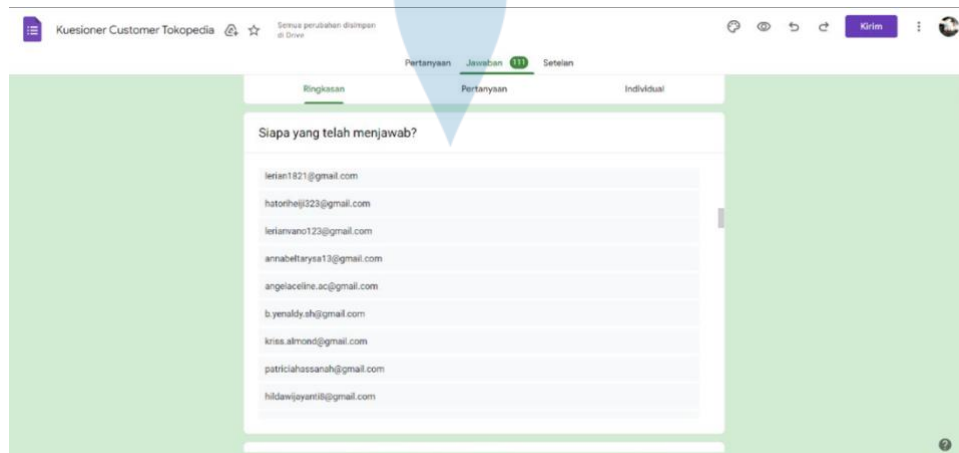
Lampiran 153 Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia



Lampiran 154 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia



Lampiran 155 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia



Lampiran 156 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia



Lampiran 157 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia



Lampiran 158 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia



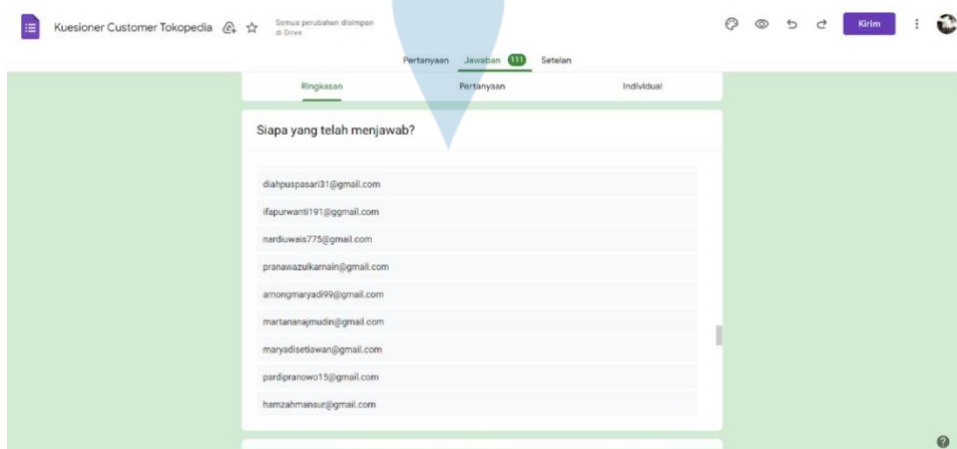
Lampiran 159 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia



Lampiran 160 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia



Lampiran 161 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia



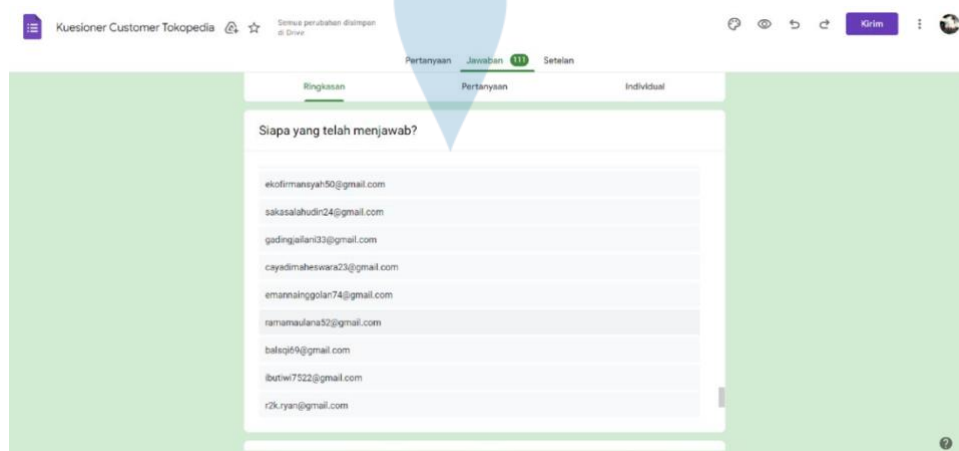
Lampiran 162 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia



Lampiran 163 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia



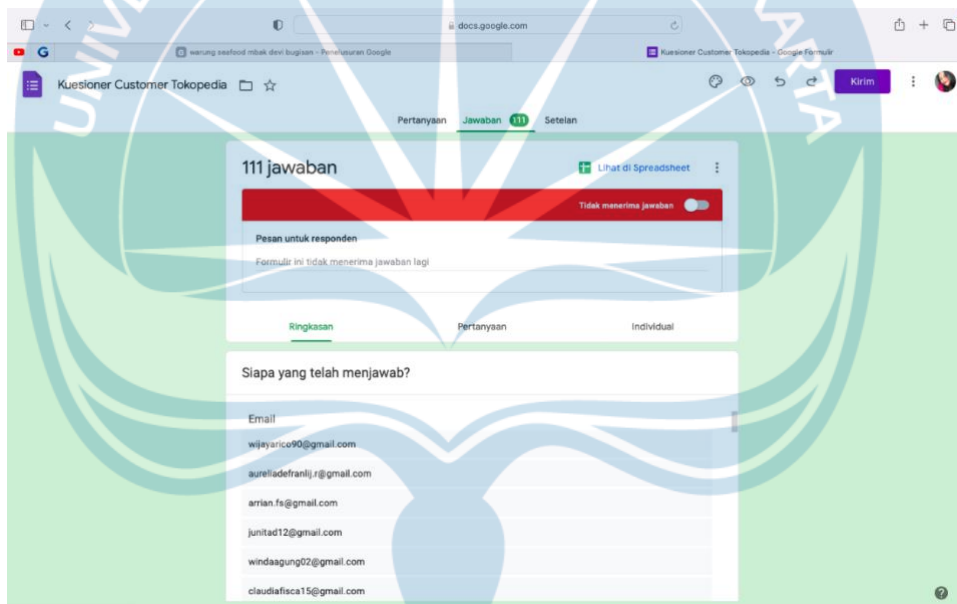
Lampiran 164 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia



Lampiran 165 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia



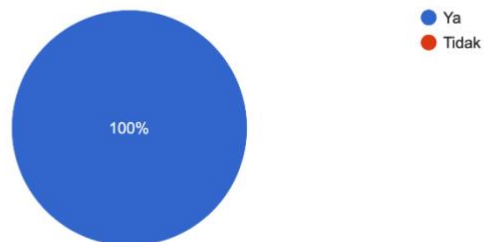
Lampiran 166 Lanjutan Daftar Responden Kuesioner Customer Tokopedia



Lampiran 167 Syarat Responden Kuesioner Customer Tokopedia

Apakah anda berusia 17 tahun keatas?

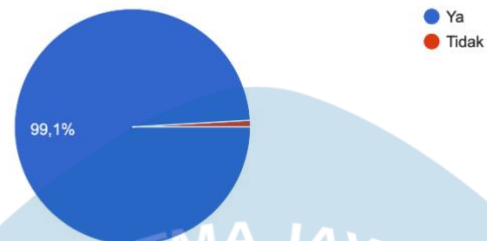
111 jawaban



Lampiran 168 Lanjutan Syarat Responden Kuesioner Customer Tokopedia

Apakah anda mengetahui produk/layanan Tokopedia?

111 jawaban



Lampiran 169 Lanjutan Syarat Responden Kuesioner Customer Tokopedia

Apakah anda pernah menggunakan layanan Tokopedia?

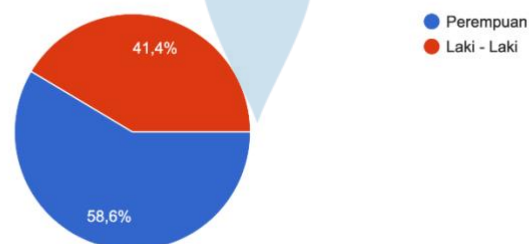
111 jawaban



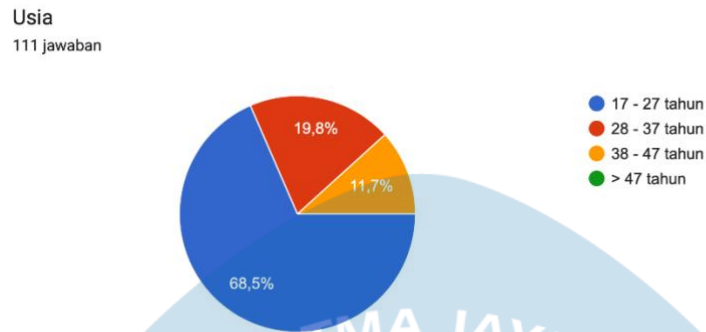
Lampiran 170 Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Identitas Responden

Jenis Kelamin

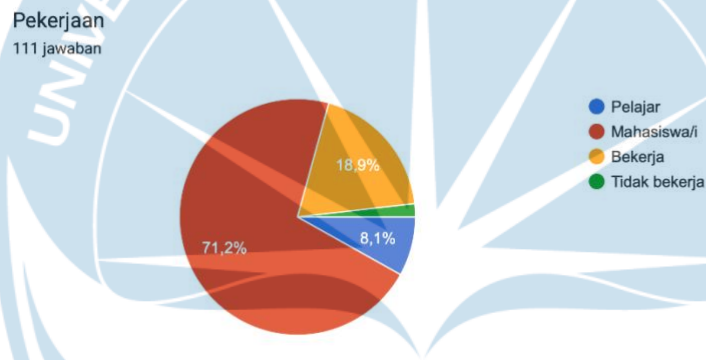
111 jawaban



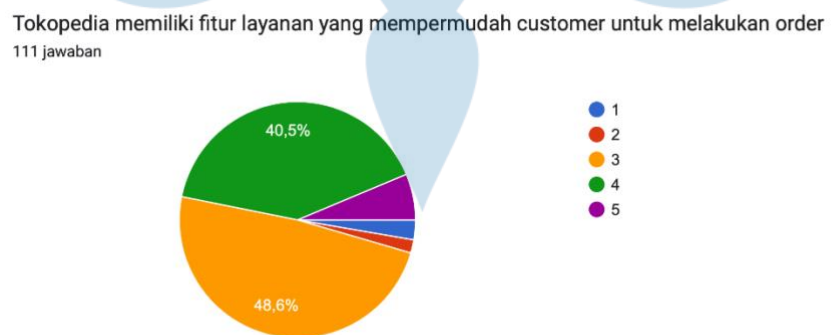
Lampiran 171 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Identitas Responden



Lampiran 172 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Identitas Responden



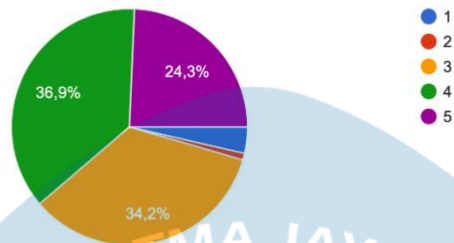
Lampiran 173 Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Kualitas Layanan



Lampiran 174 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Kualitas Layanan

Informasi yang disediakan diaplikasi lengkap dan relate

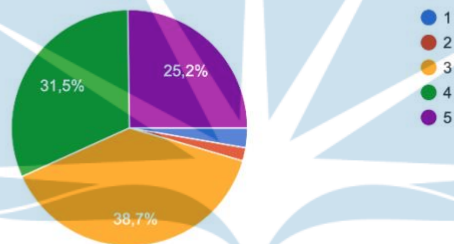
111 jawaban



Lampiran 175 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Kualitas Layanan

Tokopedia merespon segala komplain dengan baik dan cepat

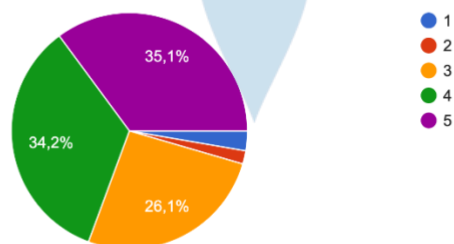
111 jawaban



Lampiran 176 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Kualitas Layanan

Tokopedia mengutamakan keamanan pembayaran customer dalam berbelanja

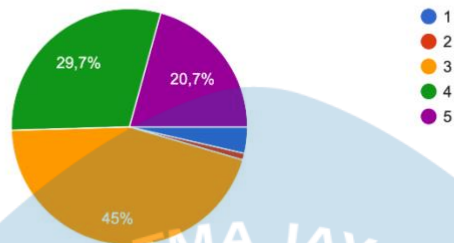
111 jawaban



Lampiran 177 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Kualitas Layanan

Tokopedia selalu memastikan bahwa barang yg diorder selalu aman sampai tangan customer

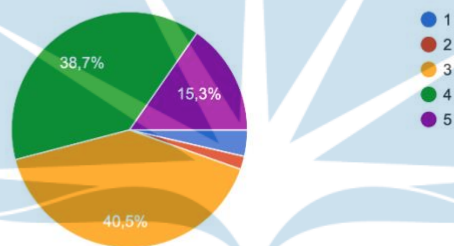
111 jawaban



Lampiran 178 Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Harga

Produk yang ditawarkan di tokopedia memiliki harga yang sesuai dengan pasaran

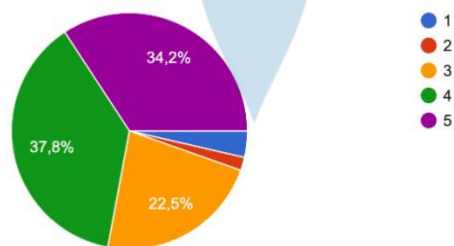
111 jawaban



Lampiran 179 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Harga

Tokopedia banyak menawarkan voucher & diskon

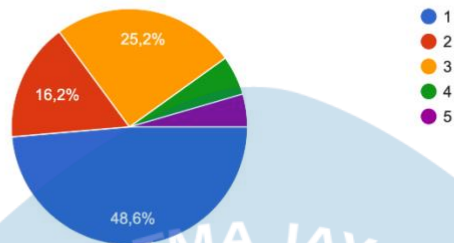
111 jawaban



Lampiran 180 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Harga

Tokopedia memberikan biaya pengiriman yang relatif tinggi

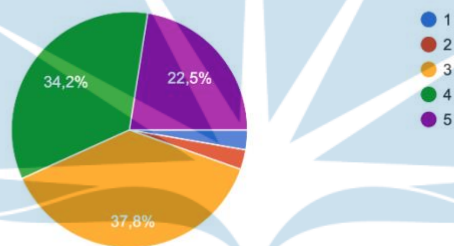
111 jawaban



Lampiran 181 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Harga

Harga yang diberikan selalu sesuai dengan kualitas produk yang dijual

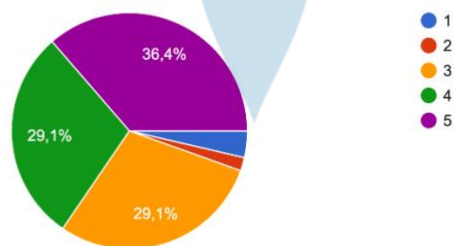
111 jawaban



Lampiran 182 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Harga

Harga yang ditawarkan jauh lebih murah dibandingkan dengan offline store

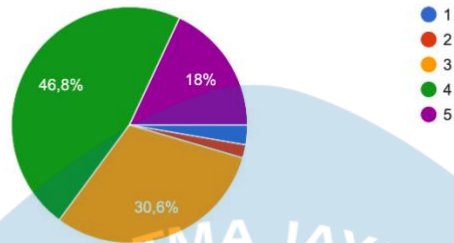
110 jawaban



Lampiran 183 Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Kepuasan

Saya merasa senang berbelanja di tokopedia

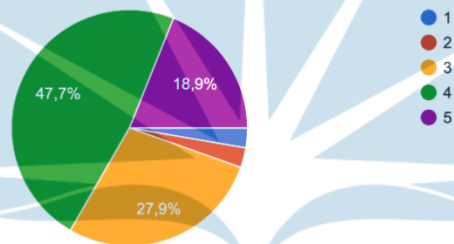
111 jawaban



Lampiran 184 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Kepuasan

Saya lebih memilih berbelanja melalui tokopedia dibandingkan dengan ke offline store

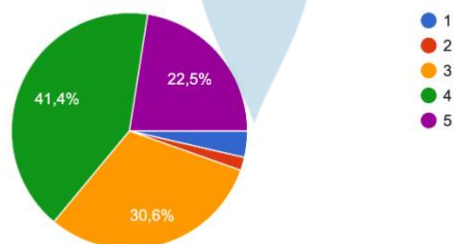
111 jawaban



Lampiran 185 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Kepuasan

Saya merasa puas dengan fitur yang disediakan oleh tokopedia

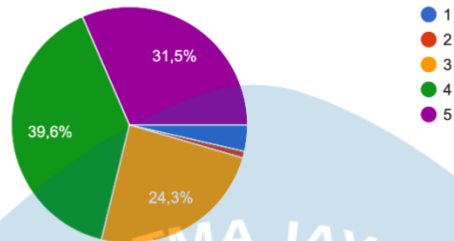
111 jawaban



Lampiran 186 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Kepuasan

Saya merasa puas dengan voucher & diskon yang ditawarkan di tokopedia

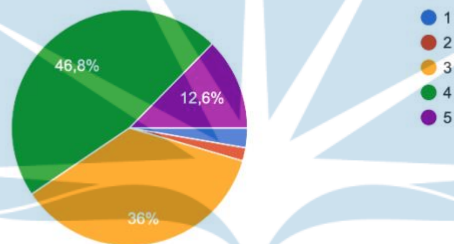
111 jawaban



Lampiran 187 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Kepuasan

Saya merasa puas dengan layanan para seller tokopedia

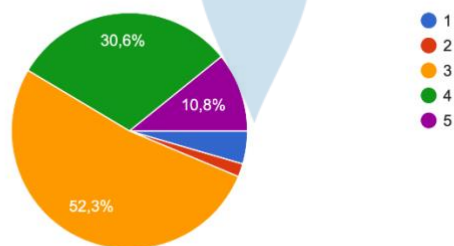
111 jawaban



Lampiran 188 Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Word of Mouth

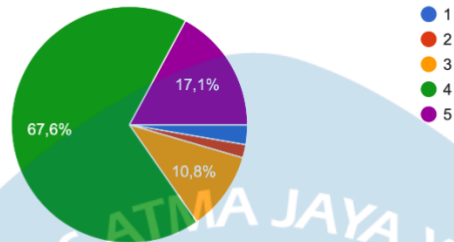
Saya mengetahui tokopedia dari teman/keluarga/saudara

111 jawaban



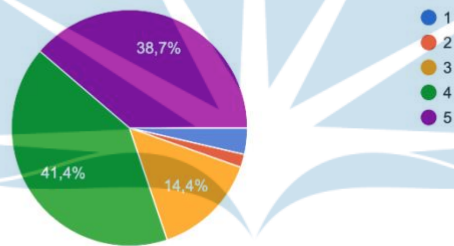
Lampiran 189 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Word of Mouth

Saya tidak keberatan merekomendasikan orang sekitar saya untuk menggunakan layanan tokopedia
111 jawaban



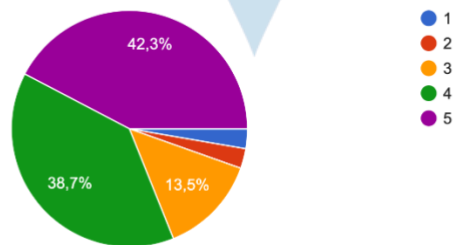
Lampiran 190 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Word of Mouth

Saya sering berbelanja di tokopedia karena rekomendasi dari orang sekitar
111 jawaban



Lampiran 191 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Word of Mouth

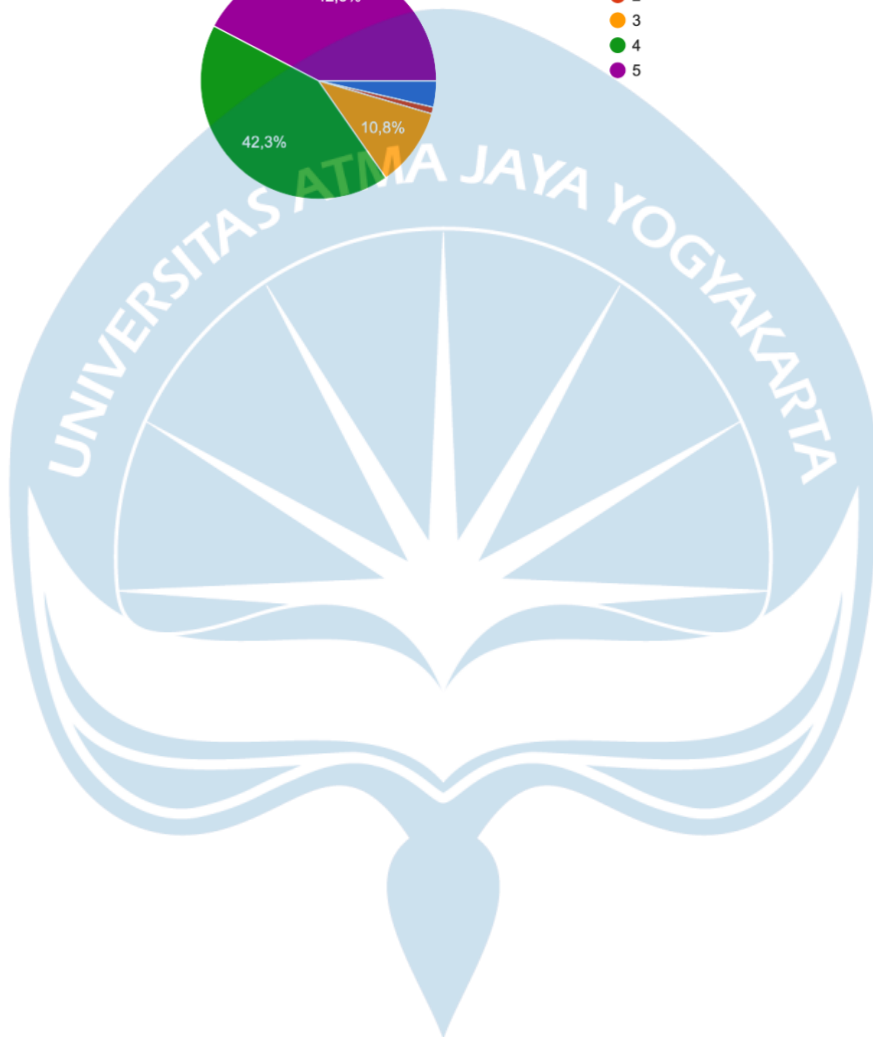
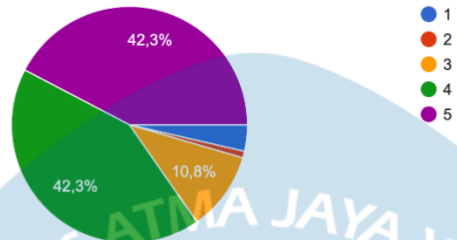
Saya tidak keberatan menceritakan pengalaman belanja saya menggunakan tokopedia kepada orang sekitar
111 jawaban



Lampiran 192 Lanjutan Jawaban Responden Kuesioner Customer Tokopedia Mengenai Word of Mouth

Saya tidak keberatan merekomendasikan promo & diskon yang disediakan tokopedia kepada orang sekitar

111 jawaban



Lampiran 193 Hasil Tes Turnitin

Skripsi Natasya Versi Lengkap

ORIGINALITY REPORT

26%
SIMILARITY INDEX

25%
INTERNET SOURCES

12%
PUBLICATIONS

11%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	assets.tokopedia.net Internet Source	3%
2	ejurnalunsam.id Internet Source	3%
3	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	2%
4	Sari Khalidya Putri, Erwin Harun. "ANALISIS LAPORAN KEUANGAN SEBAGAI BUKTI PENGUKURAN KINERJA PADA PT GOTO GOJEK TOKOPEDIA TBK TAHUN 2021", VALUE, 2022 Publication	1%
5	www.scribd.com Internet Source	1%
6	repository.unpas.ac.id Internet Source	1%
7	123dok.com Internet Source	1%
8	docplayer.info Internet Source	1%