

# **LAMPIRAN - LAMPIRAN**

**Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.**

Assalamualaikum Wr.Wb.

Kepada Responden yang terhormatPerkenalkan nama saya Stefiany Agung Purwonegoro Mahasiswa Akhir dari Universitas Muhammadiyah Surabaya Program Studi Manajemen. Pada kesempatan ini saya meminta waktu dengan segala kesibukan saudara/saudari untuk mengisi kuesioner. Dengan Judul "**Financial Tecnology dan Penyedia Layanan terhadap Nilai Pelanggan**" untuk pelanggan yang pernah mengisi bahan bakar di Shell Kota Surabaya. Jadi diharapkan saudara/saudari dapat menjawabnya dengan jujur. Saya berterima kasih atas waktu yang anda berikan untuk mengisi kuesioner ini. kuesioner ini hanya untuk penelitian saja dan tidak disebar oleh pihak manapun : Jika memiliki pertanyaan dapat menghubungi :

**Mahasiswa Peneliti**

Nama : Stefiany Agung Purwonegoro

Nomor Telepon : 0822-4034-6034

Email : vivi.stefiany@gmail.com

**Dosen Pembimbing Skripsi**

1. Nama : Dr. Mochamad Mochklas, S.si., MM.

2. Nama : Budi Wahyu Mahardika, SE., ST.,MM.

Demikian atas perhatian dan bantuan saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Hormat Kami,

Stefiany Agung Purwonegoro

### a. Identitas Responden

Jenis Kelamin	:	Laki- Laki	Perempuan		
Usia	:	17-30 Tahun	31-40 Tahun	41-50 Tahun	>50 Tahun
Pekerjaan	:	Mahasiswa	Wiraswasta	Pegawai Negeri Sipil	
Pendapatan	:	<Rp.500.000	Rp. 500.000 - Rp.1.000.000	Rp. 1.000.000- Rp.3.000.000	Rp.3.000.000- Rp. 5.000.000 >Rp.5.000.000
Kendaraan	:	Motor	Mobil		

### b. Cara Mengisi Kuesioner

Untuk setiap pernyataan, pilihlah salah satu alternatif jawaban yang menurut anda sesuai dengan pernyataan dengan memberi tanda (√) atau (X).

Setiap pernyataan terdiri dari 5 pilihan jawaban :

Singkatan		Keterangan	Nilai
STS	:	Sangat Tidak Setuju	1
TS	:	Tidak Setuju	2
KS	:	Kurang Setuju	3
S	:	Setuju	4
SS	:	Sangat Setuju	5

### c. Pernyataan Variabel Independen *Financial Technonology* (X1)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
<i>Perceived Usefulness</i>						
1	bagi saya mudah dalam memahami transaksi penggunaan					
2	bagi saya tidak memerlukan waktu yang panjang					

3	bagi saya menjadikan lebih efisien					
4	bagi saya dapat ditemukan di mana saja.					
<b><i>Perceived ease of use</i></b>						
1	bagi saya penggunaannya lebih mudah dan praktis					
2	bagi saya dapat mempersingkat waktu					
3	bagi saya penggunaannya tidak merepotkan					
	bagi saya dapat di gunakan di mana saja.					
<b><i>Attitude Toward Using</i></b>						
1	Bagi saya penggunaannya menarik.					
2	bagi saya dalam penggunaannya nyaman digunakan.					
3	bagi saya menggunakan fintech ide yang baik					
4	saya menyukai penggunaan fintech.					
<b><i>Behavioral Intention to Use</i></b>						
1	bagi saya menjadi lebih efisien					

2	saya ingin selalu mencoba dalam pembayaran					
3	bagi saya penggunaan fintech dapat digunakan dimasa yang akan datang					

**d. Pernyataan Variabel Independen Penyedia Layanan (X2)**

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Bagi saya Petugas Pertamina memberikan pelanggan pada Pom Bensin lengkap dan memadai					
2	Staf/pegawai secara pribadi memberikan perhatian dan akrab pada konsumen.					
3	Penyedia jasa mengutamakan kepentingan pengguna jasa.					
4	Informasi yang disampaikan oleh Pom Bensin jelas dan akurat					
5	Sikap dan kesopanan pegawai pada Pom Bensin sangatlah baik terhadap pelanggan.					

6	keramahan dalam bersikap dan baik terhadap pelanggan.					
---	---	--	--	--	--	--

**e. Pernyataan Variabel Dependen Nilai Pelanggan (Y)**

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	saya merasa senang dan puas dalam membeli bahan bakar di Pom Bensin.					
2	Produk yang di berikan di Pom Bensin tersebut membuat saya ingin membelinya lagi.					
3	Kualitas yang di berikan sangatlah baik kepada konsumen di Pom Bensin.					
4	Pada Pom Bensin memiliki harga yang lebih efisien.					

**Lampiran 2 Tabulasi Data**

***Financial Technology***

***Perceived Usefulness***

No	PU1	PU2	PU3	PU4
1	2	3	3	4
2	4	4	4	4
3	5	4	4	4
4	4	4	4	4
5	3	4	4	3
6	5	5	5	5

7	4	4	4	4
8	4	4	3	4
9	4	3	3	2
10	3	3	3	3
11	5	3	1	1
12	3	3	3	2
13	2	4	2	2
14	3	3	4	3
15	2	2	2	4
15	4	3	5	2
17	4	5	5	5
18	4	4	4	3
19	4	4	5	4
20	4	3	3	4
21	3	5	5	5
22	4	5	4	5
23	3	3	4	5
24	4	5	5	3
25	4	4	4	3
26	4	4	4	4
27	4	4	4	3
28	4	4	4	3
29	3	3	3	3
30	4	4	4	4
31	3	3	3	4
32	5	4	4	4
33	4	3	4	3
34	4	4	3	3
35	5	5	4	3
36	4	4	5	3
37	3	3	3	3
38	2	2	2	2
39	4	4	4	3
40	3	4	2	1
41	5	5	5	4
42	4	4	4	4
43	5	5	5	5
44	2	2	4	2
45	3	4	3	2
46	4	5	5	4
47	4	5	4	3
48	4	4	3	3
49	5	5	5	4
50	4	5	4	5
51	2	2	2	2
52	3	3	3	4
53	4	4	4	4
54	5	5	5	5
55	1	2	3	3
56	2	2	3	3

57	2	3	4	5
58	4	4	4	5
59	4	4	4	2
60	3	3	3	3
61	4	4	4	3
62	4	5	5	3
63	3	3	3	4
64	5	5	5	4
65	5	4	5	4
66	4	4	4	4
67	3	3	3	3
68	4	2	4	4
69	4	5	4	4
70	4	4	4	3
71	3	3	3	3
72	5	5	5	5
73	4	4	4	3
74	5	5	5	4
75	2	2	3	3
76	2	2	2	2
77	3	4	3	3
78	5	4	4	4
79	4	4	4	2
80	4	4	4	4
81	3	3	3	3
82	5	4	5	4
83	5	5	4	5
84	5	4	5	4
85	3	4	2	3
86	4	4	3	5
87	4	4	4	4

*Perceived Ease of Use*

No	PEOU1	PEOU2	PEOU3	PEOU4
1	3	3	3	3
2	4	5	4	4
3	4	3	3	4
4	4	4	4	4
5	4	4	4	3
6	5	5	5	5
7	4	3	4	4
8	3	3	3	4
9	3	3	4	3
10	3	3	3	3
11	1	2	2	3
12	4	3	4	3
13	2	2	2	2
14	3	2	2	3
15	3	2	2	4



15	4	4	5	2
17	4	5	5	5
18	4	4	3	2
19	5	5	5	5
20	4	3	3	4
21	5	5	5	5
22	4	5	5	4
23	4	4	4	4
24	4	4	4	3
25	4	4	4	3
26	3	4	4	3
27	4	4	4	3
28	4	4	4	3
29	3	2	2	2
30	4	4	4	4
31	3	3	3	4
32	4	4	4	4
33	4	3	3	3
34	3	3	3	3
35	5	4	5	3
36	5	4	4	3
37	3	3	3	3
38	2	2	2	2
39	4	4	4	4
40	3	3	3	1
41	4	4	4	4
42	4	4	4	4
43	5	5	5	5
44	4	4	3	2
45	4	3	4	2
46	4	5	5	4
47	4	4	5	3
48	3	3	3	4
49	4	4	4	4
50	4	4	5	4
51	4	2	2	2
52	3	3	3	3
53	4	3	4	4
54	5	5	5	4
55	2	4	4	4
56	4	4	4	4
57	4	4	3	3
58	5	4	5	4
59	3	4	4	1
60	3	3	3	3
61	5	4	4	3
62	5	5	5	3
63	4	4	3	4
64	4	5	5	5
65	5	5	5	4
66	3	4	3	4
67	2	2	2	2
68	4	4	3	4

69	4	4	3	3
70	2	2	4	4
71	3	3	3	3
72	4	5	4	5
73	4	3	3	3
74	4	5	4	5
75	4	4	3	5
76	3	3	3	3
77	3	4	4	4
78	3	4	5	3
79	4	4	4	2
80	4	3	4	4
81	3	3	3	3
82	4	5	4	5
83	5	5	5	4
84	5	4	5	4
85	3	4	4	5
86	4	5	4	4
87	4	5	4	5

*Attitude of Toward*

No	ATT1	ATT2	ATT3	ATT4
1	4	4	4	3
2	4	5	4	5
3	4	4	5	4
4	4	5	4	4
5	4	4	4	4
6	5	5	5	5
7	4	3	3	3
8	4	3	3	3
9	4	4	4	4
10	3	3	3	3
11	1	2	1	4
12	3	3	3	3
13	2	2	3	2
14	4	3	4	3
15	3	3	4	2
15	4	4	5	3
17	4	5	5	4
18	4	3	5	3
19	5	5	5	5
20	4	3	3	3
21	4	4	5	4
22	4	5	5	5
23	4	4	4	5
24	4	4	5	4
25	4	4	4	4
26	4	3	4	3
27	4	3	5	2
28	4	4	4	3
29	3	3	4	3

30	4	4	5	4
31	4	3	4	3
32	4	4	5	4
33	4	4	4	4
34	3	3	3	3
35	4	5	5	5
36	4	4	5	5
37	3	3	3	3
38	2	2	2	2
39	4	4	4	4
40	3	3	3	3
41	4	5	5	4
42	4	4	4	4
43	3	4	3	4
44	4	4	3	3
45	4	2	4	4
46	4	5	4	5
47	4	4	4	4
48	4	3	3	4
49	5	4	4	4
50	4	4	5	4
51	2	2	3	3
52	3	3	3	3
53	3	3	4	3
54	5	4	4	4
55	3	4	3	3
56	4	2	3	3
57	3	2	1	2
58	5	4	5	4
59	2	2	3	3
60	3	3	3	3
61	4	4	4	4
62	5	5	5	5
63	4	3	4	3
64	5	5	5	5
65	5	5	5	5
66	4	4	4	4
67	3	3	3	3
68	2	4	4	4
69	4	4	4	5
70	4	4	3	4
71	4	3	4	3
72	5	5	5	5
73	4	3	3	3
74	4	4	4	4
75	3	3	2	2
76	3	3	3	2
77	3	3	4	5
78	3	4	4	5
79	4	4	4	4
80	4	4	4	4
81	3	3	3	2
82	5	5	4	5

83	5	5	5	4
84	5	4	5	5
85	5	3	4	3
86	4	4	5	5
87	5	4	5	5

*Behaviour Intention to Use*

No	BITU1	BITU2	BITU3
1	3	2	4
2	4	4	4
3	4	4	4
4	4	4	5
5	4	4	4
6	5	4	4
7	4	3	4
8	3	2	3
9	4	3	4
10	3	3	3
11	3	1	4
12	3	4	4
13	2	2	2
14	3	3	3
15	3	3	4
15	4	5	5
17	4	4	5
18	4	3	4
19	5	5	5
20	3	3	4
21	4	4	5
22	5	4	5
23	5	5	5
24	4	4	5
25	4	4	4
26	4	3	4
27	4	4	5
28	4	4	5
29	3	3	4
30	5	4	4
31	3	4	4
32	4	4	4
33	4	4	4
34	3	3	4
35	4	4	5
36	4	4	5
37	3	3	3
38	2	2	2
39	4	4	4
40	3	4	4
41	5	4	4
42	4	4	4
43	4	3	3

44	4	4	4
45	3	3	4
46	5	4	4
47	4	3	5
48	5	4	3
49	4	4	4
50	4	3	3
51	3	3	3
52	3	4	4
53	3	3	5
54	5	5	5
55	4	2	1
56	5	5	5
57	3	2	2
58	4	4	4
59	3	4	4
60	3	3	3
61	4	4	4
62	5	5	5
63	4	4	3
64	5	5	5
65	5	4	5
66	4	4	4
67	3	3	4
68	4	4	4
69	5	5	4
70	3	4	3
71	3	3	4
72	5	5	5
73	3	3	4
74	5	5	4
75	4	3	2
76	3	2	4
77	4	4	4
78	3	4	3
79	4	4	4
80	4	4	4
81	2	3	2
82	4	5	4
83	5	5	5
84	4	4	5
85	4	3	3
86	5	4	4
87	4	4	4

### Penyedia Layanan

No	SP1	SP2	SP3	SP4	SP5	SP6
1	4	4	4	4	3	2
2	3	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4

4	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	5
6	4	5	5	4	4	4
7	4	3	3	3	3	3
8	3	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4
10	5	5	4	4	5	4
11	3	3	1	1	1	3
12	4	3	3	3	3	3
13	3	4	4	4	4	4
14	3	4	4	3	4	4
15	4	2	3	4	4	4
15	3	4	4	4	4	4
17	5	4	4	5	5	5
18	4	3	4	3	3	3
19	5	5	5	5	5	5
20	3	3	3	3	3	3
21	4	3	4	3	4	5
22	5	5	5	5	4	4
23	5	5	5	4	4	4
24	4	4	4	4	5	4
25	4	4	4	4	4	4
26	3	4	4	3	4	4
27	3	4	4	4	5	5
28	4	4	4	3	4	4
29	3	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	3	4	4
32	3	4	4	3	4	4
33	4	4	4	3	4	4
34	4	4	4	3	4	4
35	4	4	4	4	5	5
36	4	4	5	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3
39	4	4	4	4	4	4
40	3	3	4	4	3	3
41	5	5	4	4	4	4
42	4	4	4	3	3	4
43	4	4	4	4	4	5
44	4	4	3	3	4	4
45	4	3	4	4	3	3

46	4	4	5	4	5	5
47	5	5	5	4	4	4
48	3	3	4	4	3	3
49	4	4	5	5	5	5
50	5	4	3	4	4	5
51	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	3
53	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	5	4
55	3	5	5	4	4	3
56	2	2	3	3	4	4
57	3	3	2	4	4	4
58	5	4	5	4	4	5
59	3	3	3	3	4	4
60	5	5	5	3	5	5
61	3	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	5	5
63	4	4	3	3	4	4
64	5	5	5	5	5	5
65	4	2	5	5	5	5
66	4	4	4	4	5	5
67	3	4	4	4	4	4
68	4	4	4	5	4	4
69	4	4	5	4	5	4
70	3	3	3	2	4	4
71	3	4	4	4	4	4
72	5	5	5	5	4	4
73	3	4	3	3	3	4
74	5	4	5	5	4	5
75	2	3	2	2	2	2
76	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	5	3
78	4	4	4	5	4	4
79	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	5	4
81	3	3	3	3	3	3
82	5	4	5	4	4	4
83	5	5	5	5	4	5
84	5	4	5	4	4	4
85	2	4	5	5	5	5
86	5	4	5	4	5	5
87	4	4	4	4	5	4

**Nilai Pelanggan**

No	CV1	CV2	CV3	CV4
1	4	4	4	4
2	4	4	4	4
3	4	5	4	5
4	3	4	2	4
5	4	3	4	5
6	3	4	3	4
7	4	4	4	4
8	5	5	5	5
9	4	4	4	4
10	4	4	4	4
11	1	5	4	3
12	3	4	4	3
13	4	4	4	4
14	4	4	3	4
15	4	4	4	4
15	4	2	3	4
17	5	4	4	4
18	4	3	4	4
19	5	5	5	5
20	4	4	4	4
21	5	5	5	4
22	5	5	5	5
23	4	5	5	5
24	5	5	4	4
25	5	5	4	4
26	4	4	4	4
27	5	5	5	4
28	4	4	4	4
29	4	4	4	4
30	4	4	3	4
31	4	3	4	4
32	3	3	3	4
33	4	3	3	4
34	4	4	4	3
35	5	5	5	4
36	5	5	4	5
37	4	3	4	4



38	3	3	3	3
39	4	4	4	4
40	5	5	4	5
41	5	5	5	4
42	4	4	4	4
43	4	3	4	4
44	4	4	4	4
45	4	4	4	4
46	4	4	4	4
47	4	4	4	4
48	3	3	3	3
49	5	4	4	5
50	4	3	4	4
51	4	3	4	4
52	3	4	4	3
53	4	4	4	3
54	5	5	5	5
55	5	2	3	3
56	3	4	3	2
57	2	3	3	3
58	4	4	5	5
59	3	4	3	4
60	5	5	5	3
61	4	4	4	4
62	5	5	5	5
63	4	3	3	3
64	5	5	5	5
65	5	5	5	4
66	4	4	4	4
67	3	3	3	2
68	4	4	4	4
69	4	5	5	5
70	4	3	4	4
71	4	4	4	3
72	5	5	5	4
73	4	3	3	4
74	5	5	5	4
75	4	4	5	5
76	4	3	4	2
77	4	4	4	2
78	4	5	4	4
79	4	4	4	3

80	4	4	4	4
81	3	3	3	3
82	4	4	4	5
83	4	5	5	4
84	4	5	5	4
85	2	2	2	1
86	4	4	5	4
87	5	5	5	4

### Lampiran 3

#### HASIL UJI DISTRIBUSI VARIABEL

#### UJI NORMALITAS SETELAH TRANSFORMASI

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test					
		FINANCIAL TECHNOLOGY	PENYEDIA LAYANAN	NILAI PELANGGAN	
N		87	87	87	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	55.9885	23.6437	15.9885	
	Std. Deviation	10.14946	3.29191	2.51273	
Most Extreme Differences	Absolute	.079	.135	.142	
	Positive	.053	.065	.142	
	Negative	-.079	-.135	-.111	
Test Statistic		.079	.135	.142	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>	.000 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.620 <sup>e</sup>	.077 <sup>e</sup>	.055 <sup>e</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.607	.071	.049
		Upper Bound	.633	.084	.061
a. Test distribution is Normal.					
b. Calculated from data.					
c. Lilliefors Significance Correction.					
d. This is a lower bound of the true significance.					
e. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1502173562.					

## UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.655	1.660		4.008	.000		
	FINANCIAL TECHNOLOGY	.103	.029	.416	3.517	.001	.579	1.727
	PENYEDIA LAYANAN	.151	.090	.198	1.669	.099	.579	1.727

a. Dependent Variable: NILAI PELANGGAN

## UJI AUTOKORELASI

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.565 <sup>a</sup>	.319	.303	2.09820	1.854

a. Predictors: (Constant), PENYEDIA LAYANAN, FINANCIAL TECHNOLOGY  
b. Dependent Variable: NILAI PELANGGAN

## UJI HETEROKEDASTISITAS

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.447	1.115		2.195	.031
	FINANCIAL TECHNOLOGY	.000	.020	.003	.020	.984
	PENYEDIA LAYANAN	-.040	.061	-.094	-.660	.511

a. Dependent Variable: Abs\_RES

## UJI VALIDITAS

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
FINANCIAL TECHNOLOGY	39.6322	24.886	.702	.495	.622
PENYEDIA LAYANAN	71.9770	137.092	.663	.440	.405
NILAI PELANGGAN	79.6322	157.212	.563	.319	.552

## UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.661	1.652		4.033	.000
	FINANCIAL TECHNOLOGY	.102	.029	.414	3.517	.001
	PENYEDIA LAYANAN	.152	.090	.200	1.697	.093

a. Dependent Variable: NILAI PELANGGAN

## UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.594	3

### UJI STATISTIK-T

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.655	1.660		4.008	.000		
	FINANCIAL TECHNOLOGY	.103	.029	.416	3.517	.001	.579	1.727
	PENYEDIA LAYANAN	.151	.090	.198	1.669	.099	.579	1.727

a. Dependent Variable: NILAI PELANGGAN

### Uji Statistik-F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	173.184	2	86.592	19.669	.000 <sup>b</sup>
	Residual	369.805	84	4.402		
	Total	542.989	86			

a. Dependent Variable: NILAI PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), PENYEDIA LAYANAN, FINANCIAL TECHNOLOGY

## Lampiran 4

TABEL T-HITUNG

dk	$\alpha$ untuk Uji Satu Pihak ( <i>one tail test</i> )					
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
	$\alpha$ untuk Uji Dua Pihak ( <i>two tail test</i> )					
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
$\infty$	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576

## Lampiran 5

## F TABEL

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.48	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

## Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78



## Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

## Lampiran 6

## SK DOSEN PEMBIMBING



Surabaya, 25 Oktober 2021

Nomor : 713/IL3.AU/FEB/A/2021

Lamp. :-

Hal : Dosen Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping

Kepada Yth,

1. Dr. Mochamad Mochklas, MM
2. Budi Wahyu Mahardhika, SE., MM

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan telah dipenuhinya persyaratan penulisan skripsi, sebagai mana diatur dalam :

1. Peraturan Rektor no:566.1/PRN/IL3.AU/F/2014-03.09.2014, tentang pedoman Akademik Tahun 2014/2015 Universitas Muhammadiyah Surabaya, perihal penilaian hasil belajar point 4.5 (Tugas Akhir)
2. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi& Bisnis UMSurabaya No:68/IL3.AU/A/Fak. Ekonomi/IX/2013 Tentang Pedoman Akademik Pelaksanaan Pendidikan Program Sarjana (S-1), Bab IV Point C.4 (Prosedur Penilaian Skripsi).

Maka dimohon perkenannya untuk menjadi pembimbing terhadap mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Stefiany Agung Purwonegoro  
 NIM : 20181221107  
 Prodi : Manajemen  
 Judul Skripsi : " Leveraging Technology for Service Provision and Customer Experience"

Pembimbing Utama : Dr. Mochamad Mochklas, MM

Pembimbing Pendamping : Budi Wahyu Mahardhika, SE., MM

Demikian, atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Kaprosdi Manajemen,



Rina Maretasari, SM., M.SM

Tembusan Yth, (Tanpa Lampiran):

1. Dekan
2. Kaprosdi Manajemen
3. Mahasiswa Yang Bersangkutan.

## Lampiran 7

### SURAT IZIN PENELITIAN



Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis

Surabaya, 1 November 2021

Nomor : 746/IL.3.AU/FEB/A/2021  
Lamp : -  
Hal : **PERMOHONAN IZIN PENELITIAN UNTUK SKRIPSI**

Kepada :  
Yth. Pimpinan SPBU KENJERAN PERTAMINA 54.601.15  
Jl. Kenjeran No. 661 , Dukuh Sutorejo. Kec. Mulyorejo, Kota Surabaya

Di Tempat

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kekuatan kepada kita untuk dapat melaksanakan tugas dan kewajiban kita sebagai hamba Allah SWT. Kami selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya mengajukan permohonan agar mahasiswa kami dengan identitas dibawah ini mendapatkan kesempatan untuk mengadakan penelitian di Lembaga/Institusi yang Bapak/Ibu pimpin.

Adapun maksud dari penelitian tersebut adalah untuk memperoleh informasi/data sesuai dengan judul skripsi yang telah kami setujui.

Identitas mahasiswa yang akan meneliti :

Nama	: Stefiany Agung Purwonegoro
NIM	: 20181221107
Fakultas/Prodi	: Ekonomi & Bisnis/Manajemen
Alamat	: Jl. Setro Baru 3 No. 77 Surabaya
No. Handphone	: 0822 4034 6034
Judul Skripsi	: " Leveraging Technology for Service Provision and Customer Experience "

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan perkenannya disampaikan banyak terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Dekan FEB UMSurabaya,



Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM.

Surabaya, 29 Oktober 2021

Nomor : 737/II.3.AU/FEB/A/2021  
 Lamp : -  
 Hal : **PERMOHONAN IJIN PENELITIAN UNTUK SKRIPSI**

Kepada :  
 Yth. Pimpinan SPBU SHELL KENJERAN  
 Jl. Kenjeran No. 591, Kalijudan. Kec. Mulyorejo, Kota Surabaya

Di Tempat

*Assalamu 'alaikum W/ Wb.*

Dengan hormat, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kekuatan kepada kita untuk dapat melaksanakan tugas dan kewajiban kita sebagai hamba Allah SWT. Kami selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya mengajukan permohonan agar mahasiswa kami dengan identitas dibawah ini mendapatkan kesempatan untuk mengadakan penelitian di Lembaga/Institusi yang Bapak/Ibu pimpin.

Adapun maksud dari penelitian tersebut adalah untuk memperoleh informasi/data sesuai dengan judul skripsi yang telah kami setuju.

Identitas mahasiswa yang akan meneliti :

Nama	: Stefany Agung Purwonegoro
NIM	: 20181221107
Fakultas/Prodi	: Ekonomi & Bisnis/Manajemen
Alamat	: Jl. Setro Baru 3 No. 77 Surabaya
No. Handphone	: 0822 4034 6034
Judul Skripsi	: " Leveraging Technology for Service Provision and Customer Experience "

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan perkenannya disampaikan banyak terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum W/ Wb.*

Dekan FEB UMSurabaya,



Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM.



Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis

Surabaya, 29 Oktober 2021

Nomor : 737/IL.3.AU/FEB/A/2021  
Lamp : -  
Hal : **PERMOHONAN IJIN PENELITIAN UNTUK SKRIPSI**

Kepada :  
Yth. Pimpinan SPBU British Petroleum GUBENG  
Jl. Raya Gubeng No.39 A - 41Kec. Gubeng, Kota SBY, Jawa Timur

Di Tempat

*Assalamu 'alaikum Wz. Wz.*

Dengan hormat, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kekuatan kepada kita untuk dapat melaksanakan tugas dan kewajiban kita sebagai hamba Allah SWT. Kami selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya mengajukan permohonan agar mahasiswa kami dengan identitas dibawah ini mendapatkan kesempatan untuk mengadakan penelitian di Lembaga/Institusi yang Bapak/Ibu pimpin.

Adapun maksud dari penelitian tersebut adalah untuk memperoleh informasi/data sesuai dengan judul skripsi yang telah kami setuju.  
Identitas mahasiswa yang akan meneliti :

Nama	: Stefiany Agung Purwonegoro
NIM	: 20181221107
Fakultas/Prodi	: Ekonomi & Bisnis/Manajemen
Alamat	: Jl. Setro Baru 3 No. 77 Surabaya
No. Handphone	: 0822 4034 6034
Judul Skripsi	: " Leveraging Technology for Service Provision and Customer Experience "

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan perkenannya disampaikan banyak terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wz. Wz.*

Dekan FEB UMSurabaya,



Dr. Mochamad Mochlikas, S.Si., MM.

**Honesty, Intellectuality and Entrepreneurship**

FAKULTAS ADIWIJAYA | FAKULTAS KESEHATAN DAN SAINS PEROKERAN | FAKULTAS TEKNIK  
FAKULTAS DESAIN DAN BANGUNAN | FAKULTAS HUKUM | FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
FAKULTAS FARMASI | FAKULTAS TEKNOLOGI | PROGRAM MANAJEMEN

**ADDRESS**

Jl. Sukorejo No. 59 Kota Surabaya  
Provinsi Jawa Timur 60132  
www.um-surabaya.ac.id

**CONTACT**

phone : 031 501994  
fax : 031 503006  
email : info@um-surabaya.ac.id

## Lampiran 8

### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Kartu Kendali Bimbingan Skripsi UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA				
Tahun semester : Ganjil 2021/2022		Prodi : S1 Manajemen		
NIM : 20181221107		Pembimbing 1 : Dr. MOCHAMAD MOCHKLAS, S.Si.MM.		
Nama Mahasiswa : STEFIANY AGUNG PURWONEGORO		Pembimbing 2 : Asyidatur Rosmaniar		
No.	Tanggal	Topik	Saran / Komentar	Pembimbing
1	2021-10-22	Leveraging Teknologi For Service Provision	Tambahan variabel untuk penelitian	Dr. MOCHAMAD MOCHKLAS, S.Si.
2	2021-10-29	Leveraging Teknologi For Service Provision	Revisi kuesioner dan tambahan untuk jurnal	Dr. MOCHAMAD MOCHKLAS, S.Si.
3	2021-11-26	Leveraging Technology for Service Provision	bimbingan terkait hasil olah data menggunakan PLS dan bimbingan terkait bab 4. pada bab 4 ditambahkan uji validitas dan reliabilitas.	Dr. MOCHAMAD MOCHKLAS, S.Si.
4	2021-11-29	Leveraging Teknologi For Service Provision	revisi bab 4 dan 5, terdapat tambahan barcode	Dr. MOCHAMAD MOCHKLAS, S.Si.
5	2021-12-13	Leveraging Technology for Service Provision	pembenaran judul	Dr. MOCHAMAD MOCHKLAS, S.Si.
6	2021-12-20	Pengaruh Financial Technology dan Penyedia Layanan terhadap Nilai Pelanggan	Pemfixan judul skripsi	Dr. MOCHAMAD MOCHKLAS, S.Si.
7	2021-12-20	Leveraging Teknologi For Service Provision	revisi judul dan pemfixan judul, mengganti kerangka konseptual	Dr. MOCHAMAD MOCHKLAS, S.Si.
8	2021-12-21	Pengaruh Financial Technology dan Penyedia Layanan terhadap Nilai Pelanggan	Memyarankan kerangka konseptual	Asyidatur Rosmaniar
9	2021-12-22	Pengaruh Financial Technology dan Penyedia Layanan terhadap Nilai Pelanggan	Tata tulis menggunakan mendeley, kutip buku atau jurnal internasional	Asyidatur Rosmaniar
10	2021-12-22	Pengaruh Financial Technology dan Penyedia Layanan terhadap Nilai Pelanggan	Revisi kerangka konseptual	Asyidatur Rosmaniar
11	2021-12-24	Pengaruh Financial Technology dan Penyedia Layanan terhadap Nilai Pelanggan	ACC SEMPRO	Asyidatur Rosmaniar
12	2021-12-24	Pengaruh Financial Technology dan Penyedia Layanan terhadap Nilai Pelanggan	ACC SEMPRO	Dr. MOCHAMAD MOCHKLAS, S.Si.
13	2022-02-02	Pengaruh Financial Technology dan Penyedia Layanan terhadap Nilai Pelanggan	revisi olah data	Dr. MOCHAMAD MOCHKLAS, S.Si.
14	2022-02-08	Pengaruh Financial Technology dan Penyedia Layanan terhadap Nilai Pelanggan	saran terkait uji normalitas	Asyidatur Rosmaniar
15	2022-02-22	Pengaruh Financial Technology dan Penyedia Layanan terhadap Nilai Pelanggan	pembimbing menyarankan untuk Bab 4	Asyidatur Rosmaniar
16	2022-03-02	Pengaruh Financial Technology dan Penyedia Layanan terhadap Nilai Pelanggan	pembimbing memberi arahan terhadap penulisan pada bab 4	Dr. MOCHAMAD MOCHKLAS, S.Si.
17	2022-03-09	Pengaruh Financial Technology dan Penyedia Layanan terhadap Nilai Pelanggan	- mencari populasi sampel, penjelasan tentang outlier	Asyidatur Rosmaniar
18	2022-03-09	Pengaruh Financial Technology dan Penyedia Layanan terhadap Nilai Pelanggan	mencari tahu terkait uji normalitas monte carlo	Asyidatur Rosmaniar
19	2022-03-21	Pengaruh Financial Technology dan Penyedia Layanan terhadap Nilai Pelanggan	Merevisi bab 4 dan 5	Dr. MOCHAMAD MOCHKLAS, S.Si.
20	2022-03-23	Pengaruh Financial Technology dan Penyedia Layanan terhadap Nilai Pelanggan	mencari referensi sampel	Asyidatur Rosmaniar
21	2022-04-11	Pengaruh Financial Technology dan Penyedia Layanan terhadap Nilai Pelanggan	membenarkan tulisan seperti kata yang kurang tepat	Dr. MOCHAMAD MOCHKLAS, S.Si.
22	2022-04-19	Pengaruh Financial Technology dan Penyedia Layanan terhadap Nilai Pelanggan	memberikan saran terkait tabel yang terpotong pada lembar	Dr. MOCHAMAD MOCHKLAS, S.Si.
23	2022-04-26	Pengaruh Financial Technology dan Penyedia Layanan terhadap Nilai Pelanggan	Acc sidang skripsi	Dr. MOCHAMAD MOCHKLAS, S.Si.
24	2022-04-29	Pengaruh Financial Technology dan Penyedia Layanan terhadap Nilai Pelanggan	tulisan disesuaikan dengan buku panduan	Asyidatur Rosmaniar
25	2022-05-11	Pengaruh Financial Technology dan Penyedia Layanan terhadap Nilai Pelanggan	Acc sidang skripsi	Asyidatur Rosmaniar

## Lampiran 9

## SURAT KETERANGAN BUKTI PLAGIASI



Perpustakaan

**ASLI**

FM-009 PERPUS-07

**SURAT KETERANGAN BUKTI BEBAS PLAGIASI**

Naskah tugas akhir / skripsi / karya tulis / tesis\*) yang diserahkan atas :

N a m a : STEFIANY AGUNG PURWONEGORO  
 N I M : 20181221107  
 Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi (S1) Manajemen  
 Alamat : Setro Baru 3 no 77 Surabaya  
 Judul : Financial Technology (FINTECH) dan Penyedia Layanan terhadap Nilai Pelanggan (Studi pada pelanggan Pom Bensin yang terdapat di Kota Surabaya)  
 telah **diserahkan dan memenuhi kriteria** batas maksimal yang sudah ditentukan.

Petugas perpustakaan

Putri Rokhmawati

Surabaya, 19 Mei 2022  
Mahasiswa,

STEFIANY AGUNG P

Mengetahui,  
Kepala Perpustakaan

Drs. Yarno, M.Pd.

**\*) DILARANG KERAS MENYEBARLUASKAN FORM INI**

## Lampiran 10

### ENDORSEMENT LETTER



Pusat  
Bahasa

#### ENDORSEMENT LETTER

456/PB-UMS/EL/V/2022

This letter is to certify that the abstract of the thesis below:

Title : The Effect of Financial Technology (FINTECH) and Service Providers on Customers' Value..  
Student's name : Stefiany Agung Purwonegoro  
Student ID Number : 20181221107  
Study Program : Management, Undergraduate Study, Faculty of Economics and Business, Universitas Muhammadiyah Surabaya, Indonesia.

has been endorsed by Pusat Bahasa *UMSurabaya* for further approval by the examining committee of the Study Program.

Surabaya, June 10, 2022

Chair person,

A handwritten signature in black ink that reads 'Hamsia' is written over a blue circular official stamp of Universitas Muhammadiyah Surabaya. The stamp contains the university's name and logo.

Dr. Waode Hamsia, M.Pd






## Lampiran 11

## LEMBAR PERSETUJUAN REVISI

**PANITIA UJIAN SKRIPSI TINGKAT SARJANA (S-1)**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**  
**PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Stefiany Agung Purwonegoro  
 NIM : 20181221107  
 Jurusan : Manajemen  
 Judul : Pengaruh *Financial Technology* dan  
 Penyedia Layanan terhadap Nilai  
 Pelanggan.

Kami telah menyetujui perbaikan /revisi atas skripsi mahasiswa tersebut diatas :

No	Nama Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr.Didin Fatihudin, SE.,M.Si		20/6-2022
2.	Dr. Mochamad Mochklas, S.si., MM.		20/6/22
3.	Budi Wahyu Mahardhika, SE., ST.,MM.		20-6-22

Surabaya, 10 Juni 2022

Dekan / Kaprodi

(Dr. Mochamad Mochklas, S.si., MM.)