

**LAMPIRAN 1**  
**MATRIKS PENELITIAN**

NO	VARIABEL	INDIKATOR	PERTANYAAN	TOLOK UKUR
1.	<b>Terpaan social media marketing Go-Pay</b>  (Skala data: Ordinal)	Responden mampu menyebutkan <i>platform</i> media sosial yang digunakan oleh Go-Pay.	Sebutkan <i>platform</i> media sosial yang digunakan oleh Go-Pay?	Bisa menyebutkan <u>Facebook, Instagram, dan Twitter</u> sebagai <i>platform</i> media sosial yang digunakan oleh Go-Pay.
		Responden mampu menyebutkan jenis-jenis konten yang diunggah melalui media sosial Go-Pay selama bulan Oktober-Desember 2019.	Dari beberapa pilihan berikut ini, apa saja jenis konten yang diunggah melalui media sosial Go-Pay selama bulan Oktober-Desember 2019?	Bisa menyebutkan satu atau lebih jenis konten yang ada di media sosial Go-Pay, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Konten tips dan trik</u></li> <li>2. <u>Konten penjelasan fitur Go-Pay</u></li> <li>3. <u>Konten penawaran promo</u></li> <li>4. <u>Konten quiz</u></li> <li>5. <u>Konten meme</u></li> <li>6. <u>Konten informasi perusahaan</u></li> </ol>
		Responden mampu menyebutkan <i>campaign</i> Go-Pay yang dilakukan melalui media sosial Go-Pay selama bulan Oktober-Desember 2019.	Dari beberapa pilihan berikut ini, apa saja <i>campaign</i> yang dilakukan Go-Pay melalui media sosialnya selama bulan Oktober-Desember 2019?	Bisa menyebutkan satu atau lebih jenis <i>campaign</i> Go-Pay yang dilakukan melalui media sosialnya, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>#GOSIP (Go-Pay Sahabat Ibu Pintar)</u></li> <li>2. <u>#Gebyar (Gemar Belanja Nggak Takut Bayar)</u></li> <li>3. <u>#Semangat (Semua Senang Karena Hemat)</u></li> <li>4. <u>#HajatanAkhirTahun</u></li> <li>5. <u>#GoPayOnlineFestival</u></li> </ol>
		Responden	Apakah <i>tagline</i>	Bisa menyebutkan tagline

		mampu menyebutkan <i>tagline</i> yang digunakan Go-Pay dalam setiap postingan di media sosial.	yang digunakan Go-Pay dalam setiap postingannya di media sosial?	yang digunakan dalam setiap postingan Go-Pay di media sosial yaitu <u>#LebihBaikPakaiGoPay.</u>
NO	VARIABEL	INDIKATOR	PERTANYAAN	TOLOK UKUR
2.	<b>Terpaan sales promotion Go-Pay</b>  (Skala data: Ordinal)	Responden mampu menyebutkan bentuk <i>sales promotion</i> yang ditawarkan oleh Go-Pay pada saat Go-Pay PayDay.	Dari beberapa pilihan berikut ini, apa saja bentuk promosi penjualan yang ditawarkan saat promo Go-Pay PayDay?	Bisa menyebutkan satu atau lebih jenis promosi penjualan saat Go-Pay PayDay, yaitu: 1. <u>Cashback 50%</u> 2. <u>Voucher Cashback Go-Food Festival</u> 3. <u>Kode promo Go-Life</u> 4. <u>Potongan harga</u> 5. <u>Hadiah undian</u>
		Responden mampu menyebutkan kapan promo Go-Pay PayDay diselenggarakan .	Kapan promo Go-Pay PayDay diselenggarakan?	Bisa menyebutkan kapan Go-Pay PayDay diselenggarakan yaitu <u>setiap akhir bulan selama dua hari.</u>
		Responden mampu menyebutkan syarat dan ketentuan promo Go-Pay PayDay.	Dari beberapa pilihan berikut ini, apa saja syarat dan ketentuan yang berlaku pada saat promo Go-Pay PayDay?	Bisa menyebutkan satu atau lebih syarat dan ketentuan promo Go-Pay PayDay yaitu: 1. <u>Khusus pembayaran di tempat menggunakan Go-Pay</u> 2. <u>PayLater dapat digunakan sebagai metode pembayaran bagi pengguna terpilih</u> 3. <u>Tanpa minimum transaksi</u> 4. <u>Pengguna baru mendapatkan cashback 50%</u>

				<p><u>maksimum</u> <u>Rp25.000/transaksi</u></p> <p>5. <u>Pengguna setia</u> <u>mendapatkan</u> <u>cashback 50%</u> <u>maksimum</u> <u>Rp15.000/transaksi +</u> <u>voucher cashback</u> <u>senilai 50% hingga</u> <u>Rp10.000 untuk</u> <u>transaksi berikutnya</u></p>
		<p>Responden mampu menyebutkan kota-kota besar di Indonesia di mana promo Go-Pay PayDay diselenggarakan</p>	<p>Dari beberapa pilihan berikut ini, di kota mana saja promo Go-Pay PayDay diselenggarakan?</p>	<p>Bisa menyebutkan salah satu atau lebih kota besar di Indonesia di mana Go-Pay PayDay diselenggarakan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Jabodetabek</u></li> <li>2. <u>Bandung</u></li> <li>3. <u>Surabaya</u></li> <li>4. <u>Semarang</u></li> <li>5. <u>Yogyakarta</u></li> <li>6. <u>Bali</u></li> <li>7. <u>Medan</u></li> <li>8. <u>Lampung</u></li> <li>9. <u>Makassar</u></li> <li>10. <u>Palembang</u></li> </ol>
NO	VARIABEL	INDIKATOR	PERTANYAAN	TOLOK UKUR
3.	<p><b>Terpaan Inovasi Go-Pay</b></p> <p>(Skala data: Ordinal)</p>	<p>Responden mampu menyebutkan apa saja fitur yang dirasa baru dari layanan Go-Pay di tahun 2019.</p>	<p>Menurut Saudara/i, apakah ada fitur yang dirasa baru dari layanan Go-Pay di tahun 2019? Jika iya, sebutkan.</p>	<p>Bisa menyebutkan salah satu atau lebih fitur yang dirasa baru dari layanan Go-Pay di tahun 2019, yaitu: <u>splitbill</u>, <u>PayLater</u>, dan <u>Go-Pay Diary</u>.</p>
		<p>Responden mampu menjelaskan apa kegunaan dari fitur yang dirasa baru dari layanan Go-Pay di tahun 2019.</p>	<p>Apa kegunaan dari fitur yang telah Saudara/i sebutkan pada pertanyaan sebelumnya?</p>	<p>Bisa <u>menjelaskan kegunaan</u> dari tiap-tiap <u>fitur</u> yang dirasa baru dari layanan Go-Pay di tahun 2019.</p>

NO	VARIABEL	INDIKATOR	PERTANYAAN	TOLOK UKUR
4.	<b>Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Layanan Go-Pay</b>  <b>(Skala data: Ordinal)</b>	Responden mempertimbangkan Go-Pay sebagai pilihan pertama ketika melakukan pembayaran digital.	Apa saja alat pembayaran digital yang Saudara/i miliki?	Responden <u>memiliki Go-Pay</u> sebagai alat untuk melakukan pembayaran digital.
			Mana di antara alat pembayaran digital di atas yang paling sering Saudara/i gunakan?	Responden <u>menggunakan Go-Pay</u> saat melakukan pembayaran digital.
		Responden mengatakan keunggulan Go-Pay kepada orang lain.	Apakah Saudara/i pernah mengatakan keunggulan Go-Pay kepada orang lain?	Responden <u>mengatakan keunggulan Go-Pay kepada orang lain.</u>
		Responden merekomendasikan Go-Pay kepada orang lain.	Apakah Saudara/i pernah merekomendasikan Go-Pay kepada orang lain?	Responden <u>merekomendasikan Go-Pay kepada orang lain.</u>
		Responden melakukan lebih banyak transaksi digital dengan Go-Pay di kemudian hari.	Apakah Saudara/i akan melakukan lebih banyak transaksi digital dengan Go-Pay di kemudian hari?	Responden <u>melakukan lebih banyak transaksi digital dengan Go-Pay di kemudian hari.</u>

## LAMPIRAN 2

### KUESIONER PENELITIAN

Nama : .....

Usia : ..... tahun

No. Handphone : .....

---

Dengan hormat,

Dalam rangka melaksanakan penelitian untuk memenuhi tugas akhir, bersama ini saya, Nikita Putri Mahardhika mahasiswi S1 Ilmu Komunikasi Universitas Diponegoro, telah menyiapkan kuesioner yang akan digunakan sebagai sumber data dalam penelitian. Kuesioner ini memuat pertanyaan-pertanyaan yang disusun untuk mengukur pengetahuan Saudara/i mengenai strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh alat pembayaran digital atau *digital payment*. Saya mengharapkan kesediaan Saudara/i untuk membantu penelitian ini dengan cara mengisi kuesioner yang terlampir.

Hasil dari kuesioner ini hanya akan digunakan sebagaimana mestinya. Seluruh informasi Saudara/i akan terjamin kerahasiaannya. Atas partisipasi dan kerjasama Saudara/i, saya mengucapkan terima kasih.

Peneliti,

Nikita Putri Mahardhika

**INSTRUKSI : Mohon jawab pertanyaan di bawah ini dengan memberikan centang (☑) pada kotak/checkbox yang telah disediakan.**

1. Apa saja alat pembayaran digital yang Saudara/i miliki? **(dapat memilih lebih dari satu)**

- Go-Pay
- OVO
- Dana
- LinkAJa
- Doku
- Lainnya:

2. Mana di antara alat pembayaran digital di atas yang paling sering Saudara/i gunakan?

3. Sebutkan *platform* media sosial yang digunakan oleh Go-Pay?

- .....
- .....
- .....
- .....

4. Dari beberapa pilihan berikut ini, apa saja jenis konten yang diunggah melalui media sosial Go-Pay selama bulan Oktober-Desember 2019? **(dapat memilih lebih dari satu)**

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Konten tips dan trik           | <input type="checkbox"/> Konten penawaran | <input type="checkbox"/> Konten dokumentasi acara     |
| <input type="checkbox"/> Konten live streaming          | <input type="checkbox"/> Konten promo     | <input type="checkbox"/> Konten informasi perusahaan  |
| <input type="checkbox"/> Konten penjelasan fitur Go-Pay | <input type="checkbox"/> Konten quiz      | <input type="checkbox"/> Konten testimoni rekan usaha |

5. Dari beberapa pilihan berikut ini, apa saja *campaign* yang dilakukan Go-Pay melalui media sosialnya selama bulan Oktober-Desember 2019? **(dapat memilih lebih dari satu)**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> #GOSIP (Go-Pay Sahabat Ibu Pintar)    | <input type="checkbox"/> #Menantu (Menunggu Tanggal Tua)           |
| <input type="checkbox"/> #Gantung (Gajian Untung)              | <input type="checkbox"/> #Gebyar (Gemar Belanja Nggak Takut Bayar) |
| <input type="checkbox"/> #Semangat (Semua Senang Karena Hemat) | <input type="checkbox"/> #Rusuh (Raih Untung Sepuluh Ribu)         |
| <input type="checkbox"/> #HajatanAkhirTahun                    | <input type="checkbox"/> #GoPayOnlineFestival                      |

6. Apakah *tagline* yang digunakan Go-Pay dalam setiap postingannya di media sosial?

- #LebihBaikPakaiGoPay
- #LebihMudahPakaiGopay
- #LebihEntengPakaiGoPay
- #LebihHematPakaiGoPay

7. Dari beberapa pilihan berikut ini, apa saja bentuk promosi penjualan yang ditawarkan saat promo Go-Pay PayDay? **(dapat memilih lebih dari satu)**
- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Voucher Cashback Go-Bills         | <input type="checkbox"/> Cashback 50%     |
| <input type="checkbox"/> Voucher Cashback Go-Food Festival | <input type="checkbox"/> Reward Go-Points |
| <input type="checkbox"/> Kode Promo Go-Jek                 | <input type="checkbox"/> Potongan Harga   |
| <input type="checkbox"/> Kode Promo Go-Life                | <input type="checkbox"/> Hadiah Undian    |
8. Kapan promo Go-Pay PayDay diselenggarakan?  
.....
9. Dari beberapa pilihan berikut ini, apa saja syarat dan ketentuan yang berlaku pada saat Go-Pay PayDay? **(dapat memilih lebih dari satu)**
- Khusus pembayaran di tempat menggunakan Go-Pay
  - PayLater dapat digunakan sebagai metode pembayaran bagi pengguna terpilih
  - Tanpa minimum transaksi
  - Pengguna baru mendapatkan *cashback* 50% maksimum Rp25.000/transaksi
  - Pengguna setia mendapatkan *cashback* 50% maksimum Rp15.000/transaksi + voucher *cashback* senilai 50% hingga Rp10.000 untuk transaksi berikutnya
  - Maksimum 5 kali *cashback*/pengguna/rekan usaha/periode
  - Maksimum 3 kali voucher *cashback*/pengguna/periode promo
  - Voucher akan diterima 1x24 jam hari kerja dan berlaku selama 14 hari setelah voucher diterima
10. Dari beberapa pilihan berikut ini, di kota mana saja Go-Pay PayDay diselenggarakan? **(dapat memilih lebih dari satu)**
- |                                      |                                     |                                   |
|--------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Jabodetabek | <input type="checkbox"/> Yogyakarta | <input type="checkbox"/> Bali     |
| <input type="checkbox"/> Bandung     | <input type="checkbox"/> Palembang  | <input type="checkbox"/> Medan    |
| <input type="checkbox"/> Surabaya    | <input type="checkbox"/> Pontianak  | <input type="checkbox"/> Lampung  |
| <input type="checkbox"/> Semarang    | <input type="checkbox"/> Ambon      | <input type="checkbox"/> Makassar |
11. Menurut Saudara/i, apakah ada fitur yang dirasa baru dari layanan Go-Pay di tahun 2019? Jika iya, sebutkan. **(dapat menyebutkan lebih dari satu)**
- .....
  - .....
  - .....
12. Apa kegunaan dari fitur yang telah Saudara/i sebutkan pada pertanyaan sebelumnya?
- .....
  - .....
  - .....
13. Apakah Saudara/i pernah mengatakan keunggulan Go-Pay kepada orang lain?
- Ya
  - Tidak
14. Apakah Saudara/i pernah merekomendasikan Go-Pay kepada orang lain?
- Ya
  - Tidak

15. Apakah Saudara/i akan melakukan lebih banyak transaksi digital dengan Go-Pay di kemudian hari?

Ya

Tidak



**LAMPIRAN 3**  
**TABEL INDUK**

Pengaruh Terpaan *Social Media Marketing* (X1), *Sales Promotion* (X2), Inovasi (X3)  
Terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Layanan Go-Pay (Y)

NO	NAMA	USIA	NO. HP	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	X1	X2	X3	Y
1	Dannia Ayu	26	082246827700	3	4	4	1	3	1	4	6	2	2	2	1	1	1	12	14	4	5
2	Renindyana	21	08979513253	3	2	3	1	3	1	4	5	2	2	2	1	1	1	9	13	4	5
3	Ferisa Nurul K	20	08228727585	1	4	4	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	1	10	8	2	5
4	Azmi Satria	30	087711505015	3	4	3	1	4	1	4	6	2	2	2	1	1	1	11	15	4	5
5	Aldedinda	21	081281101316	1	2	3	1	2	0	3	4	2	2	2	1	1	1	7	9	4	5
6	Teo Eris A	24	081329674698	1	4	3	1	2	1	4	3	2	2	2	1	1	1	9	10	4	5
7	Rafi	21	085781990025	1	2	1	0	3	1	2	4	2	2	2	1	1	1	4	10	4	5
8	Nur Hanna O	23	082226332241	2	5	3	1	3	1	4	6	2	2	2	1	1	1	11	14	4	5
9	Keysha Noer	21	0815651929	2	5	4	1	5	0	5	4	1	1	2	1	1	1	12	14	2	5
10	Minur	20	089699114697	2	2	1	0	2	0	2	2	0	0	2	0	0	0	5	6	0	2
11	Bella Rahmi Dona	21	082306009053	1	1	2	0	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	4	6	2	5
12	Dewi Anisar	30	085213848179	2	4	3	1	2	0	3	3	3	3	2	1	1	1	10	8	6	5
13	Praptining Andari	33	081372835800	3	4	4	0	2	0	3	4	1	1	2	1	1	1	11	9	2	5
14	Puteri Alaya	20	081272908523	1	1	1	0	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	7	2	5
15	Lily	20	087776475849	2	1	1	1	2	0	2	4	0	0	2	1	1	1	5	8	0	5
16	Hilwa Aulia	20	081336724828	2	2	2	0	2	0	2	3	0	0	2	1	1	1	6	7	0	5
17	Ahmad Abdurrahman	21	085793214155	1	2	3	1	2	0	1	1	0	0	2	1	1	1	7	4	0	5
18	Kanan Dwi Supardi	22	081274704405	1	1	1	1	2	0	1	1	1	1	2	1	1	1	4	4	2	5
19	Putri Maharani	29	08161601445	2	3	3	1	2	1	2	4	1	1	2	0	1	0	9	9	2	3
20	Meliska Nur	27	081299135406	1	2	1	0	2	1	2	1	0	0	2	1	1	1	4	6	0	5
21	Erika Dyah Lestari	23	087884117437	2	1	2	0	3	1	2	6	1	1	2	1	1	1	5	12	2	5
22	Putty Elvia Nusdalita	23	081228288153	2	3	2	0	2	1	2	10	1	1	2	1	1	1	7	15	2	5
23	Kaniya Putri	25	08129678242	1	2	3	0	2	1	2	4	1	1	2	1	1	1	6	9	2	5
24	Dian	23	083840902692	1	1	1	0	1	1	3	6	1	1	2	1	1	1	3	11	2	5
25	Arysti	23	087882883751	2	1	2	0	1	1	3	9	0	0	1	1	1	1	5	14	0	4
26	Icha firdaus	23	085887000670	2	2	3	0	2	0	3	7	0	0	2	1	1	1	7	12	0	5

27	Magdianov Putra	21	085880184604	1	1	1	0	2	0	2	5	1	1	2	1	1	1	3	9	2	5
28	Mochaditya	23	081299088792	2	2	2	0	1	0	2	2	1	1	1	1	1	1	6	5	2	4
29	Rafi Ilmansyah	26	081317990012	3	3	2	0	2	0	0	3	1	1	2	0	0	1	8	5	2	3
30	Naufal Hafizh	28	085842583021	1	1	1	0	1	1	1	2	0	0	1	0	0	1	3	5	0	2
31	Linda	23	081219882746	2	2	2	1	2	0	1	1	0	0	1	0	0	0	7	4	0	1
32	Amalia Rizki	23	081219539550	2	4	3	0	3	1	2	7	1	1	1	1	1	1	9	13	2	4
33	Rania	24	082139074163	3	2	0	0	1	1	1	2	0	0	2	1	1	1	5	5	0	5
34	Nurul	23	081219532670	2	1	2	0	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	5	4	2	4
35	Alfain Ramdhan	27	081212783336	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	3	3	0	3
36	Salfarras Aqil	26	087825567310	1	4	1	0	1	0	1	4	0	0	1	0	0	1	6	6	0	2
37	Tito Barudin	23	081210772948	2	2	1	0	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	5	7	2	5
38	M Raafi	31	081384195113	2	6	4	0	1	0	1	6	0	0	1	1	0	0	12	8	0	2
39	Agung Wibowo	22	089665507410	1	1	1	0	1	0	1	3	1	1	2	1	1	1	3	5	2	5
40	Muhammad Nafi'	20	085740725716	2	2	4	0	1	0	1	3	0	0	2	1	1	1	8	5	0	5
41	Feny Yunita	23	081574242728	1	1	1	0	1	1	3	2	1	1	2	1	1	0	3	7	2	4
42	Dionisius Pratama	21	081374579411	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	3	4	0	3
43	Oddie Bagus Saputra	23	089536065513	2	2	4	0	2	0	3	3	0	0	2	0	0	1	8	8	0	3
44	Mutia	23	081320082507	2	3	3	1	1	1	4	5	1	1	2	1	1	1	9	11	2	5
45	Doni Nobel Manurung	28	085345207626	2	1	1	0	2	0	0	2	0	0	2	0	1	1	4	4	0	4
46	Adhitya wisnu	26	085378486868	1	2	1	0	1	0	0	3	0	0	1	0	0	0	4	4	0	1
47	Erlinda Puspita	22	081804512565	2	2	1	0	3	1	3	5	0	0	2	1	1	0	5	12	0	4
48	Kukuh M	23	081225193599	3	4	4	1	4	1	4	5	1	1	2	1	1	1	12	14	2	5
49	Maghfirotn Nisa	28	087871771536	2	4	5	1	2	1	5	6	1	1	2	1	1	1	12	14	2	5
50	Dhilla Zafarina	23	085842226266	1	1	1	0	1	1	1	4	1	1	2	0	0	1	3	7	2	3
51	Agriel	22	081266655209	2	3	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	7	3	2	1
52	Evan Ariella Gumelar	21	081280369649	1	1	0	0	1	0	2	4	0	0	1	0	0	1	2	7	0	2
53	Kevin	23	081329293125	2	2	0	0	3	0	2	4	1	1	2	0	1	1	4	9	2	4
54	Rizky Annisa Ilmi	22	082311053663	3	6	2	1	5	1	2	4	0	0	2	1	1	1	12	12	0	5
55	Saraas Hanin	23	082123929636	1	3	1	0	2	0	3	1	1	1	1	0	1	1	5	6	2	3
56	Dhifa	23	085695716716	1	1	1	0	1	1	2	5	1	1	2	1	1	1	3	9	2	5
57	Ramadhani Zahra	21	081239592132	1	2	1	0	2	0	1	5	1	1	1	1	1	1	4	8	2	4

58	Amelia Devi	23	08111110058	1	2	3	0	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	6	8	2	4
59	Ratu Nur M	22	081932395898	1	1	1	1	2	1	1	6	1	1	2	0	1	1	4	10	2	4
60	Reritari	21	082139950887	2	2	1	0	2	1	3	3	1	1	2	1	1	1	5	9	2	5