

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN *DRIVER GRABBIKE*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

SKRIPSI

Oleh:

NADYA TRIA RACHMAWATI

201610515144



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
BEKASI
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan *Driver Grabbike* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Nama Mahasiswa : Nadya Tria Rachmawati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610515144

Program Studi/Fakultas : Psikologi

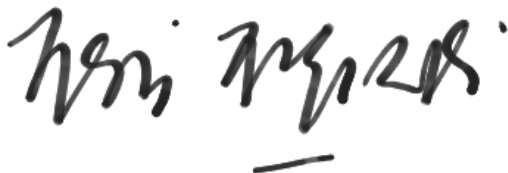
Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2021

Bekasi, 22 Juli 2021

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Netty Merdiaty, MM., M.Si

NIDN : 031126303

Kus Hanna Rahmi, M.Psi.,
Psikolog

NIDN : 0326107706





LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan *Driver*
GrabBike Terhadap Kepuasan
Pelanggan Pada Mahasiswa
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Nama Mahasiswa : Nadya Tria Rachmawati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610515144

Program Studi/Fakultas : Psikologi/Psikologi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2021

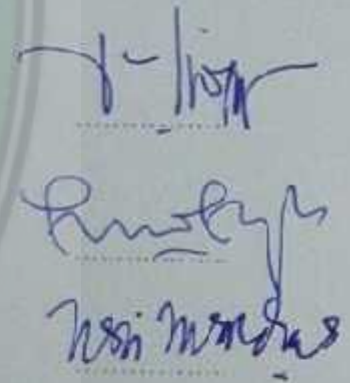
Bekasi, 23 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Mira Sekar Arumi, M.Psi., Psikolog
NIDN : 0317128504

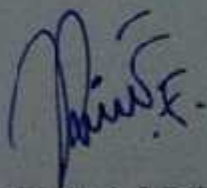
Penguji I : Kus Hanna Rahmi, M.Psi., Psikolog
NIDN : 0326107706

Penguji II : Dr. Netty Merdiaty, M.M., M.Si
NIDN : 0321126303



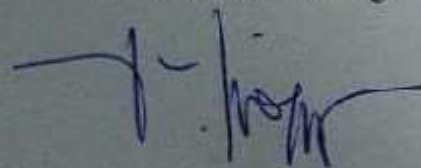
MENGETAHUI

Ketua Program Studi Psikologi



Yulia Fitriani, S.Psi., M.A
NIDN : 0314078503

Dekan Fakultas Psikologi



Mira Sekar Arumi, M.Psi., Psikolog
NIDN : 031712850

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan *Driver Grabbike* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya ini adalah benar-benar hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 23 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Nadya Tria Rachmawati

201610515144

ABSTRACT

Nadya Tria Rachmawati. 201610515144. *The Relationship between Grabbike Driver Service Quality and Customer Satisfaction Among Bhayangkara Jakarta Raya University Students.*

*Customer satisfaction is a feeling of happiness or disappointment that arises after comparing the performance of a product or service that is thought to be against the expected performance. Customer satisfaction is something that is most closely related to quality. Quality can provide an impetus to customers to establish a strong relationship with the company. The purpose of this study was to see the relationship between grabbike driver service quality and customer satisfaction at Bhayangkara University, Jakarta Raya. The subjects in this study were students of the economics faculty of Bhayangkara University as many as 336 students with non-probability sampling technique. The data analysis technique in this study used the Pearson Product Moment. Based on the results of the correlation test, it shows that there is a positive relationship with a correlation coefficient value of 0.735** for customer satisfaction and service quality with a significance level of 0.000 (<0.05).*

Keyword : Service Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Nadya Tria Rachmawati. 201610515144. Hubungan Kualitas Pelayanan *Driver Grabbike* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan bahagia atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja dari suatu hasil produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pelanggan adalah suatu hal yang paling berhubungan dengan kualitas. Kualitas dapat memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat Hubungan kualitas pelayanan *driver grabbike* terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa universitas bhayangkara jakarta raya. Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas ekonomi universitas bhayangkara sebanyak 336 mahasiswa dengan teknik non probability sampling. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Pearson Product Moment. Berdasarkan hasil uji korelasi menunjukkan bahwa adanya hubungan positif dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,735** untuk kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 (<0.05).

Keyword : Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmat dan ridha-Nya. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi prasyarat sebagai Sarjan Psikologi di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam penyusunan Skripsi ini, peneliti memperoleh dukungan, semangat serta bimbingan dan berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materi. Oleh karenanya, peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol.(Purn) Drs. H. Bambang Karsono, SH, MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Mira Sekar Arumi, M.Psi., Psikolog Dekan Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Netty Merdiaty, MM., M.Si selaku Dosen pembimbing skripsi saya yang telah memberikan bimbingan, arahan, waktu, pikiran, dan sangat membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi.
4. Ibu Sandra Adetya Syarif, M.Psi., Psikolog selaku Dosen pembimbing akademik yang telah membimbing memberikan masukan-masukan untuk kelanjutan skripsi saya.
5. Ibu Kus Hanna Rahmi, M.Psi., Psikolog selaku Dosen penguji yang telah meluluskan skripsi saya.
6. Bapak Brigjen Pol (Purn) Drs. Antonius Sitanggang, SH., MH yang telah memberikan support dalam pengerjaan skripsi baik secara moril maupun materi.
7. Seluruh Staff Fakultas Psikologi dan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah membantu pelaksanaan skripsi dan dalam usaha memperoleh data yang diperlukan.
8. Athanasius O.Sitanggang (orangtua penulis), beserta keluarga besar Op.Sihol Sitanggang dan Op.Andrian Situmorang, yang selalu memberikan doa serta dukungan dalam berbagai bentuk kepada saya.
9. Teman seperjuangan skripsi Chris Andre Bisna S.Psi, Mudrisa Difa Islami S.Psi, Siti Naimah S.Psi, Herdin Ramadhan, S.Psi, Futriwati Marbun S.Ak, Sintaria Nainggolan S.Iikom, selalu memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi.

Bekasi, 22 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



NADYA TRIA RACHMAWATI



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.5 Keaslian Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	12
2.1.2 Aspek Kepuasan Pelanggan	12
2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	16
2.2.2 Aspek - Aspek Kualitas Pelayanan.....	17
2.3 Hubungan antara Kualitas Pelayanan <i>DriverGrabbike</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.4 Kerangka Berpikir.....	19
2.4.1 Hipotesis Penelitian.....	20
2.4.1.1 Hipotesis Alternatif (Ha).....	20
2.4.1.2 Hipotesis Nul (H0)	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Tipe Penelitian	21

3.2	Identifikasi Variabel.....	21
3.3	Definisi Operasional.....	22
3.3.1	Definisi Operasional Kepuasan Pelanggan	22
3.3.2	Definisi Operasional Kualitas Pelayanan.....	22
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.4.1	Populasi Penelitian.....	22
3.4.2	Sampel Penelitian.....	22
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	23
3.5	Teknik pengumpulan data.....	23
3.5.1	Instrumen Penelitian.....	23
3.5.1.1	Skala Kepuasan Pelanggan	24
3.5.1.2	Skala Kualitas Pelayanan	25
3.5.2	Validitas dan Reliabilitas	26
3.5.2.1	Validitas	26
3.5.2.2	Reliabilitas	26
3.6	Analisis Data	27
3.7	Hasil Uji Instrumen Data	28
3.7.1	Hasil Uji Validitas Data	28
3.7.1.1	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	28
3.7.1.2	Uji Validitas Skala Kualitas Pelayanan.....	29
	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1	Gambaran Konteks atau Ruang Lingkup Penelitian	31
4.2	Pelaksanaan Penelitian	32
4.2.1	Persiapan Penelitian	32
4.2.2	Pelaksanaan Penelitian.....	32
4.3	Hasil Penelitian	33
4.3.1	Uji Asumsi Penelitian	33
4.3.1.1	Uji Normalitas.....	33
4.3.2	Kategorisasi Subjek Penelitian.....	35
4.3.2.1	Kepuasan Pelanggan	35
4.3.2.2	Kategorisasi Kualitas Pelayanan.....	36
4.3.3	Uji Hipotesis	38
4.3.3.1	Uji Korelasi.....	38
4.4	Pembahasan.....	39
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1	Kesimpulan	40

5.2	Saran.....	40
5.2.1	Saran praktis.....	40
5.2.2	Saran bagi peneliti selanjutnya.....	41
DAFTAR PUSTAKA.....		42
LAMPIRAN.....		45



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keashian Penelitian.....	10
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	24
Tabel 3. 2 Blueprint Kepuasan Pelanggan.....	24
Tabel 3. 3 Blueprint Kualitas Pelayanan.....	25
Tabel 3. 4 Klasifikasi Indeks Daya Beda Item.....	26
Tabel 3. 5 Klasifikasi Skor Reliabilitas.....	27
Tabel 3. 6 Aitem Gugur Skala Kepuasan Pelanggan.....	28
Tabel 3. 7 Aitem Gugur Skala Kualitas Pelayanan.....	29
Tabel 3. 8 Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	30
Tabel 3. 9 Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	30
Tabel 4. 1 Uji Normalitas Kepuasan Pelanggan.....	33
Tabel 4. 2 Uji Normalitas Kualitas Pelayanan.....	34
Tabel 4. 3 Uji Linieritas.....	34
Tabel 4. 4 Kategorisasi Kepuasan Pelanggan.....	36
Tabel 4. 5 Kategorisasi Kualitas Pelayananan.....	38
Tabel 4. 6 Uji Korelasi.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Survei	3
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	20



LAMPIRAN

SURAT AMBIL DATA MAHASISWA



UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jl. Harsono RM No 67 Ragunan Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12550
Telepon : 021. 27808882, 27808121
Kampus II : Jl Perjuangan Raya Bekasi Utara Telp : 021. 88955882

Bekasi, 6 April 2021

Nomor : B/008/IV/2021/PSI-UBJ
Perihal : Permohonan Ijin Mengambil Data

Kepada Yth,
Ka. Biro Administrasi Akademik UBJ

Dengan hormat,

Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dengan ini mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin kepada mahasiswa kami, atas nama:

Nama : NADYA TRIA RACHMAWATY
NPM : 201610515144

Untuk mengambil data awal di **Biro Administrasi Akademik UBJ**. Dalam rangka penyusunan latar belakang mata kuliah **Skripsi**. Mohon kiranya mahasiswa yang bersangkutan dapat diterima dan difasilitasi untuk kepentingan tersebut.

Demikian untuk menjadi maklum, atas kesediaan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Dekan Fakultas Psikologi


Mira Sekar Arubi., M.Psi., Psikolog
NIP : 1801312

KARTU BIMBINGAN



**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
FAKULTAS PSIKOLOGI**

Kampus I : Jl. Harsono RM No. 67 Ragunan Pasar Minggu Jakarta Selatan
12550

Telepon : 021.27808882.27808121

Kampus II : Jl. Perjuangan Raya Bekasi Utara Telp. 021.88955882

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Nadya Tria Rachmawaty
NPM : 201610515144
PEMBIMBING 1 : Dr.Netty Merdiaty, MM., M.Si

No.	Tanggal	Pembahasan	Paraf
1.	30 Maret 2021	Draft bab 1	
2.	5 April 2021	Revisi bab 1	
3.	5 April 2021.	Lanjut bab 2.	
4.	7 April 2021	Revisi kembali bab I	
5.	10 April 2021	Revisi kembali bab I	
6.	10 April 2021.	Revisi bab II	
7.	14 April 2021.	lanjut bab III	
8.	16 April 2021.	Revisi bab III	
9.	16 April 2021.	lanjut bab IV	
10.	21 April 2021.	revisi bab III	

Scanned by TapScanner

11.	6 Mei 2021	Draft bab <u>IV</u>	lu
12.	6 Mei 2021 16:00 wib	Pertajaman bab <u>I</u>	lu
13.	11 Mei 2021 11:30 Wib	Bimbingan dikampus - Revisi Bab <u>I-IV</u>	lu lu
14.	25 Mei 2021	ACC daftar Seminar Hasil Skripsi (sibang)	lu

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Netty Merdiaty

Dr. Netty Merdiaty, MM., M.Si
NIP.051901043

Mengetahui,
Dekan Fakultas Psikologi

Mira Sekar Arumi

Mira Sekar Arumi, M.Psi., Psikolog

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

A. Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,920	28

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	102,13	280,963	,531	,918
VAR00002	102,09	280,702	,503	,918
VAR00003	102,21	284,052	,360	,920
VAR00004	102,23	285,217	,377	,919
VAR00005	101,85	283,208	,581	,918
VAR00006	102,11	281,679	,517	,918
VAR00007	102,15	282,092	,493	,918
VAR00008	103,15	269,554	,575	,917
VAR00009	102,64	269,042	,580	,917
VAR00010	103,26	271,660	,481	,919
VAR00011	102,70	267,369	,674	,915
VAR00012	103,26	270,275	,579	,917
VAR00013	102,66	264,536	,723	,914
VAR00014	102,72	267,630	,675	,915
VAR00015	102,15	282,246	,589	,917
VAR00016	102,68	288,722	,201	,922
VAR00017	102,34	284,152	,363	,920
VAR00018	102,21	286,052	,416	,919
VAR00019	102,28	282,168	,494	,918
VAR00020	102,08	279,417	,518	,918
VAR00021	102,64	283,542	,298	,921
VAR00022	102,91	266,318	,665	,915
VAR00023	103,11	277,641	,519	,918
VAR00024	102,77	268,486	,614	,916
VAR00025	102,94	268,670	,632	,916
VAR00026	102,79	267,168	,702	,914

VAR00027	103,08	271,071	,546	,917
VAR00028	103,55	268,060	,483	,919

B. Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,936	36

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	131,58	415,901	,529	,935
VAR00002	131,60	414,475	,624	,934
VAR00003	131,68	413,414	,559	,934
VAR00004	131,77	412,986	,551	,934
VAR00005	131,94	411,593	,504	,935
VAR00006	131,77	414,255	,545	,934
VAR00007	132,49	400,524	,652	,933
VAR00008	132,32	400,837	,673	,933
VAR00009	132,70	404,830	,579	,934
VAR00010	132,13	403,463	,717	,933
VAR00011	132,36	396,619	,695	,933
VAR00012	132,43	407,135	,501	,935
VAR00013	132,38	427,701	,088	,939
VAR00014	132,02	417,288	,350	,936
VAR00015	131,94	415,170	,478	,935
VAR00016	131,66	415,959	,545	,934
VAR00017	131,62	414,509	,605	,934
VAR00018	131,85	408,938	,523	,934
VAR00019	132,68	398,645	,608	,934
VAR00020	132,64	408,427	,501	,935
VAR00021	132,19	403,156	,630	,933
VAR00022	132,32	403,991	,612	,933
VAR00023	131,94	403,631	,584	,934
VAR00024	132,30	397,292	,732	,932

VAR00025	131,70	418,869	,459	,935
VAR00026	131,70	416,561	,431	,935
VAR00027	132,06	419,439	,346	,936
VAR00028	131,70	413,638	,557	,934
VAR00029	131,72	416,668	,457	,935
VAR00030	132,02	410,557	,585	,934
VAR00031	132,74	405,583	,577	,934
VAR00032	132,42	399,555	,618	,933
VAR00033	132,32	400,261	,747	,932
VAR00034	133,26	458,967	-,592	,945
VAR00035	132,23	399,140	,707	,932
VAR00036	131,85	398,361	,713	,932

HASIL UJI ASUMSI

Hasil Uji Normalitas Kepuasan Pelanggan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan
N		336
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	97.30
	Std. Deviation	14.286
Most Extreme Differences	Absolute	.028
	Positive	.028
	Negative	-.027
Test Statistic		.028
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Hasil Uji Normalitas Kualitas Pelayanan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan
N		336
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	129.31
	Std. Deviation	19.252

Most Extreme Differences	Absolute	.027
	Positive	.027
	Negative	-.023
Test Statistic		.027
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Uji Linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	43630.264	71	614.511	6.557	.000
		Linearity	36935.437	1	36935.437	394.099	.000
		Deviation from Linearity	6694.827	70	95.640	1.020	.443
		Within Groups	24742.375	264	93.721		
		Total	68372.640	335			

HASIL UJI KORELASI

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.735**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	336	336
Kepuasan	Pearson Correlation	.735**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	336	336

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

30	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
31	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
32	5	5	5	5	5	5	4	3	1	1	2	3	1	1	5	3	3	3	3	5	4	1	3	2	4	1	1	3				
33	4	4	3	3	4	4	4	3	2	5	2	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	4	2	2	5				
34	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	4	2	2	5				
35	4	4	2	3	4	4	4	4	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	5	4	4	4				
36	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2				
37	5	5	5	5	5	5	5	2	1	4	1	3	1	1	5	3	4	5	5	4	4	2	3	1	1	3	1	1				
38	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	5				
39	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	2	1				
40	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	2	2	3	3				
41	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	2	1	1	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	1				
42	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	2	1	1	5	3	5	5	5	5	5	2	1	1	2	1	2	1				
43	5	5	4	5	5	5	5	2	3	5	1	2	1	1	5	5	5	5	5	4	3	1	1	1	1	2	5	5				
44	3	4	4	4	5	5	5	1	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4				
45	4	4	4	3	4	4	4	2	1	4	2	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2	4				
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
47	4	4	4	4	5	5	5	4	2	1	1	1	1	1	5	3	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	3				
48	4	4	4	4	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	3	1				
49	5	5	2	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	2	3	5				
50	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	3	2	4	1	3	5	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4				

3	0	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
3	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
3	2	3	4	4	3	3	5	2	1	3	3	2	3	5	4	5	4	4	5	1	3	2	2	2	3	5	5	3	5	3	3	3	2	3	4	2	3	4	2	1	
3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2			
3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3		
3	5	3	5	5	5	4	4	3	3	2	2	1	1	1	4	4	4	5	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	
3	6	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	2	2	2	3	1	2	5	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2		
3	7	5	5	5	4	4	4	2	1	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2		
3	8	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
3	9	5	5	5	5	5	5	2	2	3	1	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	1	1	1	1	4	5	5	5	5	5	3	1	2	2	2	2	2	2		
4	0	5	5	5	5	5	5	2	2	3	2	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
4	1	5	5	5	5	5	5	1	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1		
4	2	5	5	5	5	5	5	1	2	1	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	2	1			
4	3	5	5	5	5	5	5	1	1	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1	1	1		
4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3		
4	5	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	5	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2		
4	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	7	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	3	3	5	5	5	5	5	1	1	1	5	1	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
4	8	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	3	2	2	2	2	1	1	4	4	4	4	5	4	3	2	2	2	2	2	1			
4	9	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	2	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	3	2	2	2	2		
5	0	5	5	5	5	5	5	2	2	4	2	4	3	4	3	4	5	4	4	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	1	1	1			

HASIL DATA PENELITIAN KEPUASAN PELANGGAN

N O	I T	I T	I T	I T	I T	I T	I T	I T	I T	I T	I T	I T	I T	I T	I T	I T	I T	I T	I T	I T	I T	I T	I T	I T	I T		
1	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	
2	1	5	5	2	2	2	5	5	1	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	1	5	5	5	
3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	5	5	5	2	2	5	5	5	5	1	
4	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	2	1	1	5	5	5	5	4	1	3	1	1	1	1	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	3	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	1	3	1	1	1	
6	5	4	5	5	4	3	5	3	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	4	4	3	4	3	4	2	1	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	
8	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3	2	3	1	3	5	5	5	4	5	3	3	2	2	1	3	3	
9	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	
10	4	4	4	4	5	4	4	1	1	2	1	3	2	3	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	4	5	
11	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	1	2	2	2	5	5	5	5	5	1	3	2	2	1	2	5	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	4	
14	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	3	2	1	2	5	5	5	5	5	2	2	1	1	1	1	5	
15	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	1	3	2	1	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	
16	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	
17	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
18	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	3	1	1	3	1	
19	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	5	1	1	1	1	1	1	4	
21	4	4	5	3	5	4	4	1	3	4	1	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	5	
22	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	
23	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	4	4	4	4	3	5	5	5	2	2	3	2	3	2	2	4	3	4	4	5	2	3	3	2	1	2	2
25	4	4	2	5	5	5	5	1	1	4	2	1	2	2	5	4	5	5	2	1	1	5	5	1	5	5	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

132	5	5	5	5	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	4	4	4	4	3	2	3	2	4	1	3	5
133	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	3	3	5	5	5	5	5	1	2	2	1	1	1	1
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	5	3	5	5	5	3	2	3	1	1	1	2	5	5	5	5	5	2	2	2	2	3	2	1
136	5	4	5	4	5	4	4	3	2	1	2	4	1	3	3	3	4	4	4	1	2	2	2	1	2	1
137	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	1	2	1	1	4	4	4	4	5	1	2	1	1	1	1	1
138	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	1	2	1	2	5	5	5	5	5	1	2	2	2	2	1	1
139	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4	1	1	1	1	4	4	4	5	5	1	3	1	1	1	3	2
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
141	3	3	3	5	5	3	3	1	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	5	1	3	1	1	1	1	1
142	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	1	4	3	2	4	3	4	5	5	2	3	2	2	2	1	1
143	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2
144	4	4	4	3	5	4	3	3	2	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4
145	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	1	4	4	2	4	3	4	5	5	2	2	2	2	2	2	1
146	4	4	3	3	5	4	4	3	2	5	3	3	2	2	4	3	4	4	4	1	3	2	3	2	3	5
147	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5
148	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2	4	2	2	4	3	4	4	5	2	3	2	2	2	2	4

181	5	5	4	3	5	5	4	2	2	4	2	3	2	2	4	4	4	5	2	2	4	2	2	2	3	5
182	5	5	4	4	4	5	5	2	2	3	2	3	1	3	5	4	4	5	5	2	3	2	1	1	2	3
183	4	4	4	4	4	4	4	2	1	5	1	3	2	2	4	5	5	3	5	2	3	2	2	3	3	2
184	4	4	4	4	5	5	4	5	1	5	1	3	1	1	4	3	5	5	4	1	1	1	1	1	1	4
185	5	5	2	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	3	2	2	2	2	1	3
186	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	1	5	2	2	5	4	5	3	5	2	3	2	3	2	2	5
187	4	4	4	3	5	4	4	3	2	4	3	2	2	2	4	4	4	3	5	2	3	2	4	2	1	5
188	5	5	4	4	5	2	5	1	2	4	2	4	2	4	5	2	5	2	3	5	2	5	2	5	2	4
189	3	3	3	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3
190	3	4	3	4	5	4	5	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	4	3	2	3	1	2	3	4	2
191	3	4	3	5	2	4	2	5	3	5	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	5	3	2	4	3	4
192	4	3	4	2	5	3	4	3	4	3	4	2	4	2	3	3	5	3	3	4	2	4	4	3	4	3
193	4	4	4	4	5	4	4	2	2	1	2	2	2	2	4	3	4	5	3	2	2	2	2	2	2	1
194	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5
195	4	5	5	4	5	5	5	5	2	4	4	2	2	2	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
196	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4
197	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	5	3	5

230	2	5	4	2	5	5	5	2	3	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5
231	4	4	4	2	5	5	3	4	1	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	5	3	5	5	
232	5	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	5	
233	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	
234	3	4	4	5	4	3	3	1	2	4	2	4	2	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	2	3	
235	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	1	3	2	3	4	4	4	4	3	1	2	2	2	1	1	4	
236	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	4	
237	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	1	1	1	2	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	2	
238	2	2	3	4	3	4	3	3	2	4	1	1	1	1	2	3	2	1	3	4	4	4	4	1	4	5	
239	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	2	5	3	3	4	4	4	4	5	2	4	3	4	3	3	3	
240	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	1	1	
241	4	4	4	5	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	3	5	
242	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
243	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	4	
244	5	5	5	5	5	5	4	3	2	2	1	1	2	1	4	3	3	3	4	2	3	2	3	1	1	5	
245	5	5	5	5	5	5	4	3	2	2	1	1	2	1	4	3	3	3	4	2	3	2	3	1	1	5	
246	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	2	3	2	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	2	3	4	

279	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	2	2	1	4	4	5	5	5	3	3	2	2	1	3	3
280	3	3	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	1	4	4	4	4	5	2	2	1	1	1	2	3
281	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3	3	4
282	5	5	5	4	5	5	5	4	2	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2	4	1	5	1	3	5
283	5	5	4	3	5	5	4	5	1	3	1	3	1	2	5	3	5	5	5	1	1	2	2	2	1	2
284	4	5	5	5	5	5	4	2	1	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	3	4
285	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2
286	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1
287	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	1	3	1	2	3	4	4	4	4	2	1	1	1	2	1	1
288	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	1	3	5	3	1	1	1
289	4	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	3
290	2	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	1	1	1	1	5	4	4	4	4	1	3	2	2	2	2	5
292	4	4	5	4	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	3	1	1	1	2	1
293	4	4	4	5	5	4	4	4	1	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	5
294	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	3	2	2	5	5	5	5	5	1	2	1	2	1	1	2
295	5	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	1	2	1	5	5	5	4	4	2	3	2	2	2	2	1

328	4	5	4	5	5	4	2	4	4	5	1	2	1	1	4	3	4	5	4	4	1	3	4	1	2	1
329	4	4	4	4	4	4	3	4	2	1	1	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4
330	5	5	4	5	4	5	5	2	2	4	2	2	3	2	4	4	4	4	5	3	3	2	2	3	3	4
331	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	5
332	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	2	3	1	5	5	4	4	2	2	2	5	4	4	2	4
333	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	2	4
334	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
335	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4	4	5	2	2	2	2	2	1	3

HASIL DATA PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN

N	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I								
O	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T								
1	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	
2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	4	5	2	1	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5
3	1	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	5	2	3	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	
4	5	5	4	5	3	4	2	1	2	2	1	1	5	5	5	5	5	1	2	2	2	1	1	5	5	3	4	4	4	1	1	1	1	1	
5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	2	2	5	5	5	5	5	1	2	1	2	1	1	5	5	5	5	5	5	2	1	1	2	4	
6	2	5	5	4	4	4	3	3	3	2	1	1	5	5	5	4	3	4	3	3	2	4	1	5	5	5	5	3	5	1	4	5	5	3	
7	4	4	4	3	3	5	2	2	2	3	2	3	4	4	5	5	4	3	2	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	
8	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	
9	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	
10	5	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	5	5	5	5	5	2	4	1	2	1	1	4	4	4	5	4	5	2	1	1	1	1	
11	5	5	5	5	5	5	3	4	4	2	3	2	4	5	5	5	5	2	3	5	1	1	3	5	5	3	5	4	5	3	2	3	5	2	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

155	5	5	4	5	2	5	2	1	2	2	1	2	5	5	5	5	5	2	2	3	4	1	2	5	5	4	5	5	5	2	1	1	1	1
156	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	1	2	1	2	4	5	4	4	3	4	4	2	2	2	2
157	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
158	3	3	4	4	1	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	4	3	3	5	3	4	5	5	3	4	3	3	3	2
159	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	5	4	5	5	5	2	2	3	2	1	2	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1
160	4	4	3	3	3	4	4	3	4	1	1	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	1
161	5	5	5	5	5	5	2	5	2	1	2	1	5	5	5	5	5	5	2	1	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	1
162	5	5	5	5	5	5	3	2	3	2	2	3	4	4	5	5	5	3	2	2	3	2	2	4	5	4	5	5	4	3	2	2	2	1
163	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	1
164	5	3	3	3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	5	4	3	4	4	5	3	2	3	2	2	2	3	4	4	4	4	2	3	1	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	1	3	3	2
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	5	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	2	3	3	3	5	4	3	4	4	3	3	2	3	3	1
168	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	1	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	4	2	1	1	1	1
169	5	4	5	5	4	5	4	2	1	2	1	2	5	4	4	5	5	1	2	2	3	1	1	5	5	3	5	5	5	2	5	1	2	1
170	5	4	5	5	5	4	1	1	4	1	1	4	3	4	3	4	4	2	3	1	4	1	1	5	5	3	5	5	5	2	1	3	1	2
171	5	3	5	5	3	5	1	1	3	1	1	3	5	5	5	5	5	3	1	1	1	1	1	5	5	3	5	5	5	3	2	2	2	2

204	5	5	5	4	2	5	4	2	5	5	2	3	4	4	5	5	5	2	1	2	3	2	2	4	5	5	5	5	4	3	1	2	2	2	
205	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	4	4	5	5	4	3	2	1	1	1	
206	5	5	3	4	4	4	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4	3	2	2	2	3	1	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	
207	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1
208	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
209	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	
210	4	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	3	2	3	5	3	3	4	3	5	3	3	3	4	2	
211	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	1	1	5	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	
212	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	2	4	4	3	5	5	4	3	5	3	5	5	5	4	4	
213	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	1	3	3	3	4	2	5	1	5	3	3	5	4	
214	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	3	1	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1	1	5	5	4	5	5	5	5	1	1	1	1
215	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	2	5	5	5	5	5	2	2	1	2	1	2	4	5	4	5	4	5	2	1	1	4	1	
216	5	5	5	5	3	4	1	2	1	1	2	3	4	4	5	5	5	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	2	1	1	1	
217	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
219	5	5	5	3	5	5	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
220	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2	3	5	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	4	4	4	5	4	4	2	2	2	2	2	

302	5	5	4	4	3	5	3	1	1	2	3	3	3	4	5	5	5	1	2	1	1	1	2	4	4	5	5	5	5	3	1	2	3	2	
303	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
304	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	4	4	5	5	5	1	3	1	2	1	1	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	1	
305	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	1	5	1	1	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	
306	4	4	3	3	2	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2
307	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	1	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2
308	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
310	5	5	5	4	4	4	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3
311	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	2	3	4	5	5	4	2	3	2	3	1	2	4	5	4	4	4	4	3	2	2	2	3	
312	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	2	1	3	2	2	3	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	
313	5	5	5	5	5	5	1	1	2	1	1	2	4	4	5	5	5	3	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	3	1	1	1	1	
314	5	5	5	5	5	5	4	2	1	1	3	1	5	5	5	5	3	3	2	2	1	1	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	4		
315	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	5	5	4	3	3	3	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	2	
316	2	4	4	4	4	3	1	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	1	2	4	4	5	4	4	3	1	3	2	3		
317	5	5	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	2	
318	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	4	5	5	4	3	2	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	2	3	3	2	

KUESIONER PENELITIAN

Kepuasan pelanggan

1. Saya menerima pelayanan Grab sesuai dengan harapan saya *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

2. Saya senang menggunakan layanan Grab, karena sesuai dengan harapan saya *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

3. Jasa yang diberikan Grab sesuai dengan keyakinan saya *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

4. Saya merasa Sampai ke tempat tujuan tepat waktu ketika menggunakan layanan Grab *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

5. Grab membuat bepergian menjadi lebih mudah *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

6. Saya puas dengan layanan Grab, karena pelayanannya sesuai dengan kegunaannya *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

6. Saya puas dengan layanan Grab, karena pelayanannya sesuai dengan kegunaannya dibanding yang saya pikirkan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

8. Kode promo Grab tidak dapat digunakan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

10. Saya merasa kecewa ketika tidak mendapatkan promo dari Grab *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

11. Saya merasa kesulitan dalam memesan Grab *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

12. Saya merasa lebih boros ketika menggunakan layanan Grab *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

13. Pelayanan yang diberikan oleh Grab, kurang berguna untuk saya *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

14. Pelayanan yang diberikan Grab tidak sesuai dengan tarif yang saya bayar *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

15. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

16. Saya merasa puas karena pelayanan dan tarif yang diberikan sesuai harapan saya *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

17. Saya merasa nyaman menggunakan layanan Grab *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

18. Saya akan menggunakan layanan Grab lagi *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

19. Saya selalu Memberikan bintang lima untuk pelayanan Grab yang diberikan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

19. Saya selalu Memberikan bintang lima untuk pelayanan Grab yang diberikan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

20. Saya tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh Grab *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

21. Aplikasi transportasi online lain lebih bagus dibanding aplikasi Grab *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

22. Saya merasa bahwa kinerja yang diberikan oleh Grab tidak sesuai harapan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

23. Saya merasa kecewa karena pengemudi Grab tidak sesuai dengan yang ada pada aplikasi *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

24. Saya tidak merekomendasikan menggunakan Grab kepada orang lain *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

25. Saya sering memberikan kritik mengenai pelayanan yang diberikan oleh pengemudi Grab *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

26. Saya memberikan bintang satu kepada pengemudi Grab yang tidak sopan dan usil kepada saya *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ○○○○○ Sangat Setuju

Kembali Berikutnya

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. Laporan Penyalahgunaan - Privasi dan Layanan - Kebijakan Izin

Kualitas pelayanan

<p>1. Driver Grab menjemput sayasesuai yang tertera di aplikasi *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Sesuai <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Sesuai</p> <p><small>Pertanyaan ini wajib diisi</small></p>	<p>4. Kendaraan yang digunakan pengemudi Grab bersih dan nyaman *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>7. Saya mendapatkan driver yang tidak sesuai dengan aplikasi *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>10. kendaraan yang digunakan pengemudi Grab kurang layak *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>2. Pelayanan yang diberikan Grab terpercaya *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>5. pengemudi grab menawarkan bantuan tanpa diminta *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>8. Pelayanan yang diberikan Grab meragukan *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>11. Pengemudi Grab tidak membantu saya saat barang bawaan saya banyak *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>3. Pengemudi Grab mengantarkan saya ke tempat tujuandengan tepat waktu *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>6. pegemudi grab menanggapi pesanan dengan cepat *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>9. Pengemudi Grab datang lebih lama dibandingkan perkiraan waktu yang terdapat pada aplikasi *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>12. Saya merasa kesulitan dalam mendapatkan pengemudi Grab *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>13. PengemudiGrab mengetahui rute perjalanan *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>7. Saya mendapatkan driver yang</p> <p>16. Pengemudi Grab bersikap sopan terhadap saya *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>10. kendaraan yang digunakan</p> <p>19. Pengemudi Grab kurang menguasai rute Perjalanan *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>13. PengemudiGrab mengetahui rute</p> <p>22. Pengemudi Grab bersikap kasar terhadap saya *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>14. Pengemudi Grab memiliki kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>17. Pengemudi Grab mencari jalan yang lebih cepat, ketikasaya terburu-buru *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>20. Pengemudi Grab membawa kendaraan dengan menggebut dan tidak menaati rambu lalu lintas *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>23. Pengemudi Grab tidak mengerti kebutuhan penumpang *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>15. Pengemudi Grab bersikap ramah terhadap saya *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>18. Pengemudi Grab enggan menerima kritik *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>21. Pengemudi Grab bersikap cuek terhadap saya *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>24. Saya senang ketika pengemudi Grab memahami kebutuhan saya *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>25. Pengemudi Grab menggunakan bahasa yang baik ketika berbicara *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>28. Pengemudi Grab menggunakan atribut berkendara yang lengkap *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>27. Danamudi (Grab) bersikap kasar</p> <p>26. Danamudi (Grab) menggunakan</p>	
<p>26. Pengemudi Grab memberikan perhatian secara individual kepada penumpang *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>29. Grab mempunyai website yang berisikan informasi yang lengkap *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>		
<p>27. Grab mengoperasikan kendaraan yang layak pakai *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>30. Kebanyakan pengemudi Grab Kurang memahami kesulitan penumpang *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>		