

# **LAMPIRAN**

## Lampiran 1 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suryo  
Kampus Universitas Diponegoro  
Tembalang Semarang, Kode Pos 50275  
Tel./Faks. (024) 74605407  
www.fkip.unidip.ac.id |  
| email : fkip@unidip.ac.id

### SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

**No.:**

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro Semarang, menerangkan bahwa :

Nama	: Elisabeth Siki Ayu Priyamitra
NIM	: 14020217140039
Departemen	: Administrasi Bisnis
Waktu Penelitian	: Januari 2023
Lokasi Penelitian	: Semarang
Judul	: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PENGGUNA JASA LAYANAN GRABBIKE DI KOTA SEMARANG)

Benar nama diatas telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi/tugas akhir dengan judul “ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PENGGUNA JASA LAYANAN GRABBIKE DI KOTA SEMARANG) ”.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, agar selanjutnya dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang,

Ketua Program Studi Administrasi Bisnis

Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si  
NIP 197603302003122001

## Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

#### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN *PERCEIVED USEFULNESS* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA GRABBIKE DI KOTA SEMARANG

Kepada Yth,  
Responden  
Di Tempat

Saya yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elisabeth Siki Ayu P  
NIM : 14020217140039  
Status : Mahasiswa Strata 1 (S-1), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, UNDIP  
No. HP : 082225172116

Dalam rangka untuk penelitian skripsi program sarjana (S-1), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, saya memerlukan informasi untuk mendukung penelitian yang saya lakukan. Untuk itu saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuisisioner yang terlampir.

Perlu Bapak/Ibu/Saudara/I ketahui sesuai dengan etika dalam penelitian, data yang saya peroleh akan dijaga kerahasiaanya dan digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian. Penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat yang dapat merugikan bagi responden. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I meluangkan waktu mengisi kuisisioner tersebut, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,



(Elisabeth Siki Ayu P)

## I. Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner

- a. Bacalah daftar pertanyaan dengan teliti sebelum menjawab
- b. Jawaban dapat dinyatakan dengan cara :
  - Mengisi jawaban pada kolom yang disediakan
  - Memberikan tanda silang (x) pada huruf jawaban yang sesuai
  - Mencoret yang tidak perlu apabila ada tanda (\*)
- c. Isilah jawaban menurut keadaan yang sebenarnya dan menurut pendapat pribadi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari.

## II. Identitas Responden

- a. Tanggal Pengisian :  
.....
- b. Nama Responden :  
.....
- c. Alamat :  
.....
- d. Telepon/HP :  
.....
- e. Usia :
 

a. $\leq 20$ tahun	c. $> 30 - 40$ tahun
b. $21 - 30$ tahun	d. $> 40$ tahun
- f. Jenis Kelamin : Pria / Wanita \*
- g. Pendidikan Terakhir :
 

a. SD	c. SMA	e. Pasca Sarjana
b. SMP	d. Sarjana	
- h. Pekerjaan :
 

a. TNI/POLRI/ PNS	c. Karyawan Swasta	e. Ibu Rumah Tangga
b. Wiraswasta	d. Pelajar/Mahasiswa	f. Lainnya.....(Sebutkan)
- i. Penghasilan :
  - $\leq$  Rp 2.000.000,-
  - $>$ Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000
  - $>$ Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000
  - $>$  Rp 10.000.000
- h. Layanan Ojek Online apa yang sering anda gunakan selain Grabbike ?  
.....

### III. Pertanyaan Kuesioner

#### ➤ KUALITAS PELAYANAN

##### A. Bukti Fisik ( *Tangible* )

1. Driver Grabbike menggunakan atribut Grabbike seperti helm dan jaket lengkap sebagai identitas.

- a. Sangat Setuju                      c. Kurang Setuju                      e. Sangat Tidak Setuju  
b. Setuju                                  d. Tidak Setuju

Alasan :.....

2. Driver Grabbike memberikan perlengkapan keamanan berkendara seperti helm kepada pelanggan.

- a. Sangat Setuju                      c. Kurang Setuju                      e. Sangat Tidak Setuju  
b. Setuju                                  d. Tidak Setuju

Alasan :.....

##### B. Keandalan ( *Reliability* )

1. Driver Grabbike menjemput tepat waktu sesuai dengan estimasi yang tercantum pada Aplikasi Grabbike.

- a. Sangat Setuju                      c. Kurang Setuju                      e. Sangat Tidak Setuju  
b. Setuju                                  d. Tidak Setuju

Alasan :.....

2. Driver Grabbike menjemput & mengantarkan pelanggan ke tempat tujuan sesuai dengan titik lokasi pada aplikasi

- a. Sangat Setuju                      c. Kurang Setuju                      e. Sangat Tidak Setuju  
b. Setuju                                  d. Tidak Setuju

Alasan :.....

3. Pemesanan layanan Grabbike dapat dilakukan kapan saja

- a. Sangat Setuju                      c. Kurang Setuju                      e. Sangat Tidak Setuju  
b. Setuju                                  d. Tidak Setuju

Alasan :.....

**C. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

1. Grabbike merespon keluhan pelanggan dengan tanggap

- |                  |                  |                        |
|------------------|------------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Kurang Setuju | e. Sangat Tidak Setuju |
| b. Setuju        | d. Tidak Setuju  |                        |

Alasan : .....

2. Driver Grabbike mengkonfirmasi kepada pelanggan secara cepat dengan menelpon pelanggan untuk memastikan orderan.

- |                  |                  |                        |
|------------------|------------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Kurang Setuju | e. Sangat Tidak Setuju |
| b. Setuju        | d. Tidak Setuju  |                        |

Alasan : .....

**D. Jaminan (*Assurance*)**

1. Driver Grabbike mengendarai kendaraan dengan memperhatikan keamanan dan keselamatan ketika melakukan pelayanan.

- |                  |                  |                        |
|------------------|------------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Kurang Setuju | e. Sangat Tidak Setuju |
| b. Setuju        | d. Tidak Setuju  |                        |

Alasan : .....

2. Grabbike memberikan jaminan kecelakaan bagi setiap penggunanya yang mengalami kecelakaan ketika menggunakan layanan Grabbike.

- |                  |                  |                        |
|------------------|------------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Kurang Setuju | e. Sangat Tidak Setuju |
| b. Setuju        | d. Tidak Setuju  |                        |

Alasan : .....

**E. Empati (*Empathy*)**

1. Driver Grabbike bersedia membantu pelanggan ketika pelanggan kesusahaan saat hendak menaiki kendaraan driver Grabbike.

- |                  |                  |                        |
|------------------|------------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Kurang Setuju | e. Sangat Tidak Setuju |
| b. Setuju        | d. Tidak Setuju  |                        |

Alasan : .....

2. Driver Grabbike melayani dengan ramah ketika melayani pelanggan.

- |                  |                  |                        |
|------------------|------------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Kurang Setuju | e. Sangat Tidak Setuju |
| b. Setuju        | d. Tidak Setuju  |                        |

Alasan : .....



2. Grabbike memperlancar saya dalam melakukan aktivitas bepergian ke suatu tempat.

- a. Sangat Setuju                      c. Kurang Setuju                      e. Sangat Tidak Setuju  
b. Setuju                                      d. Tidak Setuju

Alasan :.....

3. Grabbike mempermudah saya saat hendak melakukan aktivitas bepergian ke suatu tempat.

- a. Sangat Setuju                      c. Kurang Setuju                      e. Sangat Tidak Setuju  
b. Setuju                                      d. Tidak Setuju

Alasan :.....

➤ **KEPUASAN PELANGGAN**

1. Saya merasa senang dengan pelayanan Grabbike yang diberikan.

- a. Sangat Setuju                      c. Kurang Setuju                      e. Sangat Tidak Setuju  
b. Setuju                                      d. Tidak Setuju

Alasan :.....

2. Saya akan memilih menggunakan Grabbike sebagai pilihan utama saat ingin menggunakan jasa ojek online dibanding jasa ojek online pesaing lainnya.

- a. Sangat Setuju                      c. Kurang Setuju                      e. Sangat Tidak Setuju  
b. Setuju                                      d. Tidak Setuju

Alasan :.....

3. Saya bersedia merekomendasikan jasa ojek online Grabbike kepada orang lain.

- a. Sangat Setuju                      c. Kurang Setuju                      e. Sangat Tidak Setuju  
b. Setuju                                      d. Tidak Setuju

Alasan :.....

4. Saya merasa jasa Grabbike yang diberikan sesuai dengan apa yang saya harapkan.

- a. Sangat Setuju                      c. Kurang Setuju                      e. Sangat Tidak Setuju  
b. Setuju                                      d. Tidak Setuju

Alasan :.....



### Lampiran 3 Identitas Responden

Nama Lengkap	Alamat	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Penghasilan	Layanan Ojek Online apa yang sering anda gunakan selain Grabbike ?
duvan agung	manyaran	21 – 30 tahun	Pria	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	gojek
Lutfi Iffanul M	Tembalang, Semarang	21 – 30 tahun	Pria	SARJANA	Wiraswasta	> Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	Gojek
Agustina Ekra	Genuk	21 – 30 tahun	Wanita	SMA	Wiraswasta	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	maxim
Edwin A	Genuk	> 30 – 40 tahun	Pria	PASCA SARJANA	Wiraswasta	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	maxim
Setiawan Amin	Genuk	> 30 – 40 tahun	Pria	SARJANA	Karyawan Swasta	> Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	Gojek
Nadia Ayu	Genuk	> 30 – 40 tahun	Wanita	SARJANA	Karyawan Swasta	> Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	Gojek
ayuniar nita	tembalang	21 – 30 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	Maxim, Gojek
nita	tembalang	21 – 30 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	maxim
Salsabila Nita	Tembalang	21 – 30 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	Maxim
Janitra Dian	Tembalang	21 – 30 tahun	Pria	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	Maxim
Vinata M	Tembalang	21 – 30 tahun	Wanita	SARJANA	Karyawan Swasta	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Gojek, Maxim
Maharani Diandra	Tembalang	21 – 30 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Gojek
Edwin N	Genuk	21 – 30 tahun	Pria	SMA	Wiraswasta	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Gojek
Fitriyah	Genuk	21 – 30 tahun	Wanita	SMA	Ibu Rumah Tangga	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Maxim, Gojek
Sriyanti	Genuk	> 40 tahun	Wanita	SARJANA	TNI/POLRI/ PNS	> Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	Gojek

Asmi	Genuk	> 30 – 40 tahun	Wanita	SARJANA	Karyawan Swasta	> Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	Maxim
Jihan S	Genuk	> 30 – 40 tahun	Wanita	SARJANA	TNI/POLRI/ PNS	> Rp 10.000.000	Gojek
Arin Kharisma	Tembalang	21 – 30 tahun	Wanita	SARJANA	Karyawan Swasta	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Maxim
Kevin Surya	Tembalang	21 – 30 tahun	Pria	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	Maxim
Jessica Audina	Banyumanik	≤ 20 tahun	Wanita	SMP	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	Gojek, Maxim
Sasa Kumalsari	Banyumanik	≤ 20 tahun	Wanita	SMP	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	Gojek
Nia caroline	Banyumanik	≤ 20 tahun	Wanita	SMP	Karyawan Swasta	≤ Rp 2.000.000,-	Maxim
Yosua Tom	Banyumanik	21 – 30 tahun	Pria	PASCA SARJANA	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	Maxim
Victor A	Banyumanik	21 – 30 tahun	Pria	SARJANA	Guru	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Gojek
Aditya Dandy	Banyumanik	> 30 – 40 tahun	Pria	SARJANA	TNI/POLRI/ PNS	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Maxim
Dicky	Banyumanik	21 – 30 tahun	Pria	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	Gojek
Hida	Banyumanik	21 – 30 tahun	Wanita	PASCA SARJANA	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Maxim
maria k	banyumanik	≤ 20 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	Gojek, Maxim
Dila	Pedurungan	≤ 20 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	Gojek
Diana citra	Pedurungan	21 – 30 tahun	Wanita	SARJANA	Karyawan Swasta	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Gojek, Maxim
Aditya Fauzan	Pedurungan	21 – 30 tahun	Pria	SARJANA	Karyawan Swasta	> Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	Gojek
Dianti Rahma	Pedurungan	≤ 20 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	Maxim
Michele	Halmahera	≤ 20 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Maxim
Anisa meiriam	Halmahera	21 – 30 tahun	Wanita	SARJANA	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Maxim

Natasya hn	Tanah Mas	21 – 30 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	Gojek, Maxim
Erlita	Tanah Mas	21 – 30 tahun	Wanita	SARJANA	Karyawan Swasta	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Gojek, Maxim
Monica Ayu	Pedurungan	21 – 30 tahun	Wanita	SMA	Karyawan Swasta	> Rp 10.000.000	Gojek
Mentari Kristy	Telaga Bodas	21 – 30 tahun	Wanita	SARJANA	Wiraswasta	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Gojek
Stephanie nafta	Ngaliyan	21 – 30 tahun	Wanita	SARJANA	Karyawan Swasta	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Maxim
Amy	Ngaliyan	21 – 30 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	Maxim
Keyza Aurel	Ngaliyan	≤ 20 tahun	Wanita	SMA	Karyawan Swasta	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Gojek
Mutia ayu	Manyaran	> 30 – 40 tahun	Wanita	SARJANA	TNI/POLRI/ PNS	> Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	Gojek
Mutia Andini Putri	Kalipancur, Ngaliyan	21 – 30 tahun	Wanita	SARJANA	Karyawan Swasta	> Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	Gojek
Aisyah Nuraini	Tambakaji	21 – 30 tahun	Wanita	SARJANA	Wiraswasta	> Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	Maxim
Muhamad Fadli	BSB	> 30 – 40 tahun	Pria	SARJANA	Karyawan Swasta	> Rp 10.000.000	Gojek
Kevin Sinu	BSB	21 – 30 tahun	Pria	SARJANA	Wiraswasta	> Rp 10.000.000	Gojek
Yoshua Pattiselanno	BSB	> 30 – 40 tahun	Pria	SARJANA	Dokter	> Rp 10.000.000	Gojek
Komang Bakti Dharma	BSB	21 – 30 tahun	Pria	SARJANA	Pilot	> Rp 10.000.000	Gojek
Puspita Ayu Ningrum	BSB	21 – 30 tahun	Wanita	SARJANA	Karyawan Swasta	> Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	Maxim
Rosa Lianti	BSB	21 – 30 tahun	Pria	SARJANA	Karyawan Swasta	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Gojek, Maxim
Tanaya Putri Khairunisa	BSB	21 – 30 tahun	Wanita	SARJANA	Karyawan Swasta	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Gojek, Maxim
Yulita Kurniasari	BSB	21 – 30 tahun	Wanita	SARJANA	Karyawan Swasta	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Maxim,Gojek

Kiki Kurniawan	BSB Ivy	21 – 30 tahun	Pria	SARJANA	Karyawan Swasta	> Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	Maxim
Fakhrani Sastro	BSB Mijen	21 – 30 tahun	Wanita	SARJANA	Karyawan Swasta	> Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	Gojek
Septa Wulandari	Pedurungan	≤ 20 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	maxim, gojek
Felix Cahyadi Putra	Beruang, Gayamsari	≤ 20 tahun	Pria	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	Maxim
Didit Maulana Putro	Gayamsari	> 40 tahun	Pria	PASCA SARJANA	Karyawan Swasta	> Rp 10.000.000	Gojek
Putra Aidan M	Gayamsari	≤ 20 tahun	Pria	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	Maxim
Mufli Oktavianus	Gayamsari	21 – 30 tahun	Pria	PASCA SARJANA	Karyawan Swasta	> Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	Gojek,maxim
Andra Putranto	Gayamsari	> 30 – 40 tahun	Pria	SARJANA	Karyawan Swasta	> Rp 10.000.000	Gojek
Maya Wulandari	Gayamsari	21 – 30 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	gojek, maxim
Narulita	Bulusan, Tembalang, Semarang	21 – 30 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Gojek, Maxim
adela anggi cyntia	jln. waru timur no.36b, banyumanik, semarang	21 – 30 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Gojek
Evita Rosa	Jl. Siwungu No.1A Tembalang Semarang	21 – 30 tahun	Wanita	SARJANA	Belum bekerja	≤ Rp 2.000.000,-	Gojek dan Maxim
Nadia Ariva Kurniasari	tanah mas	21 – 30 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	maxim, gojek

Thomas Anggoro	Tanah mas	21 – 30 tahun	Pria	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	gojek
Bimo Susanto	Puri anjasmoro	21 – 30 tahun	Pria	SMA	Wiraswasta	> Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	gojek
Mutiara Andini R	Tanah mas	21 – 30 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	maxim
Kirana Mutiasari	Tanah mas	21 – 30 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	gojek, maxim
Galih Sudarjo	Candi Golf	≤ 20 tahun	Pria	SARJANA	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	gojek
Devi Widiarsari Tambun	Jangli	21 – 30 tahun	Wanita	SARJANA	TNI/POLRI/ PNS	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	maxim
Maria Nabilla Arvina	Jangli	≤ 20 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	Gojek
Adivna Putri	Jangli Perbalan	21 – 30 tahun	Wanita	SMA	Karyawan Swasta	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	gojek, maxim
Kurnia Hanum	jl. Jangli Perbalan no. 30	≤ 20 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	Maxim
Jacqueline Gabrielle Pasaribu	Jl. Majapahit no. 115 B	≤ 20 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	gojek, maxim
Riyanti Himawan	Jl. Tegalsari	21 – 30 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	gojek
Pita	Jl. Tegal wareng III	21 – 30 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	maxim
Amin Perwari	Tlogo indah	21 – 30 tahun	Pria	SARJANA	TNI/POLRI/ PNS	> Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	gojek
Tinggoy marbun	Tlogo indah	21 – 30 tahun	Pria	SARJANA	TNI/POLRI/ PNS	> Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	gojek
Dara	Jl. Tegalsari iii	21 – 30 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	maxim, gojek

Mita	Jl. TambakMas	21 – 30 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	maxim dan gojek
Prabowo aditia	Jl. Muara mas barat 366	> 30 – 40 tahun	Pria	SARJANA	Wiraswasta	> Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	gojek
Latifah	Halmahera raya	21 – 30 tahun	Wanita	SMA	Karyawan Swasta	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	gojek, maxim
Azizah	Jl. Kelengan Kecil 25	≤ 20 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	Gojek
Julio	Jl. Parang Klitik 2 no. 4	21 – 30 tahun	Pria	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	Maxim
William Theodore	Jl. Seruni XII no. 22	21 – 30 tahun	Pria	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	maxim dan gojek
Amelia Kwek	Jl. Dr. Cipto 117	21 – 30 tahun	Wanita	SARJANA	Guru TK	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Gojek, Maxim
Indra Mihardja	jl. Malang Sari Raya	21 – 30 tahun	Pria	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	maxim
Faisal Ahmad Murdani	Jl. Tlogosari II	21 – 30 tahun	Pria	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Gojek, Maxim
Isna	Jl. Parang Baris 3	≤ 20 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	Gojek dan maxim
Budi Ikhsan	Majapahit	21 – 30 tahun	Pria	SARJANA	Karyawan Swasta	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Gojek
Khansa	Siliwangi	≤ 20 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000,-	Gojek/maxim
Rajendra	Pamularsih	21 – 30 tahun	Pria	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Gojek dan maxim
Fajrina Hanani	Mijen	≤ 20 tahun	Wanita	SMA	Karyawan Swasta	> Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	Maxim
Niken	Mijen	21 – 30 tahun	Wanita	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	Gojek, maxim
Indriana	Jl. Tegal wareng ii no 56	21 – 30 tahun	Wanita	SARJANA	Karyawan Swasta	> Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	Gojek

### Lampiran 4 Tabel Induk

Kualitas Pelayanan												Harga				<i>Perceived Usefulness</i>				Kepuasan Pelanggan						
X1 .1	X1 .2	X1 .3	X1 .4	X1 .5	X1 .6	X1 .7	X1 .8	X1 .9	X1 .10	X1 .11	X1 .12	Tot al	X2 .1	X2 .2	X2 .3	X2 .4	Tot al	X3 .1	X3 .2	X3 .3	Tot al	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	Tot al
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	3	3	3	<b>9</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	<b>47</b>	4	4	4	5	<b>17</b>	5	5	5	<b>15</b>	4	5	4	4	<b>17</b>
4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	<b>41</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	3	4	<b>11</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
3	4	3	5	5	4	2	4	4	4	3	5	<b>43</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	3	3	3	<b>9</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	<b>42</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	5	5	<b>14</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	<b>41</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	5	5	5	<b>15</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>43</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	3	4	4	<b>11</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	5	5	5	<b>15</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	5	5	5	<b>15</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	<b>40</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	4	3	4	<b>11</b>	3	3	3	3	<b>12</b>
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>43</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	5	5	5	<b>15</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	<b>41</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	5	5	<b>14</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	<b>40</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	4	3	4	<b>11</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	<b>40</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	5	5	5	<b>15</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	<b>38</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	4	3	4	<b>11</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
3	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	4	<b>43</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	3	3	4	<b>10</b>	3	3	3	3	<b>12</b>
3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	<b>41</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	5	5	<b>14</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	3	4	4	<b>11</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	<b>42</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	4	3	4	<b>11</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>43</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	4	3	4	<b>11</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	4	5	5	<b>14</b>	4	4	4	4	<b>16</b>

2	4	3	4	5	4	3	2	4	3	3	4	<b>39</b>	3	3	4	3	<b>13</b>	3	4	3	<b>10</b>	3	3	3	3	<b>12</b>
3	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>40</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>16</b>
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	3	4	<b>11</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
3	4	4	4	5	3	4	4	4	2	3	4	<b>41</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	4	3	4	<b>11</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
3	3	2	4	4	3	2	3	4	4	3	4	<b>36</b>	3	3	3	4	<b>13</b>	3	3	4	<b>10</b>	3	3	3	3	<b>12</b>
2	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	<b>43</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	2	2	3	<b>7</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	<b>40</b>	3	3	4	3	<b>13</b>	4	3	4	<b>11</b>	4	3	3	3	<b>13</b>
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	<b>36</b>	4	3	3	4	<b>14</b>	4	3	4	<b>11</b>	3	3	3	3	<b>12</b>
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	<b>43</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	5	5	4	<b>14</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	<b>38</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	4	5	5	<b>14</b>	4	3	4	3	<b>14</b>
4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	<b>40</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	4	3	3	<b>10</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
2	4	2	4	5	3	2	3	4	4	3	4	<b>38</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	3	4	4	<b>11</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	5	5	<b>14</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
2	3	3	4	5	2	3	2	4	4	3	4	<b>37</b>	3	3	3	4	<b>13</b>	3	4	4	<b>11</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	<b>39</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	2	3	3	<b>8</b>	4	2	4	4	<b>14</b>
2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	<b>37</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	3	4	4	<b>11</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	<b>41</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	3	3	4	<b>10</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	<b>39</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	5	4	5	<b>14</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	<b>40</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	3	4	4	<b>11</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	<b>40</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	3	4	<b>11</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	<b>44</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	5	4	4	<b>13</b>	5	5	4	4	<b>18</b>
2	4	2	4	4	2	2	3	4	4	2	4	<b>35</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	2	3	4	<b>9</b>	4	3	3	3	<b>13</b>
2	4	3	4	4	3	2	2	4	4	3	4	<b>37</b>	4	3	3	4	<b>14</b>	2	3	3	<b>8</b>	3	3	3	3	<b>12</b>
2	4	4	4	5	3	2	3	4	4	4	4	<b>41</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	3	4	4	<b>11</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	<b>42</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	3	4	4	<b>11</b>	4	3	4	4	<b>15</b>



4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	4	5	5	<b>14</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	3	4	<b>11</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
3	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>39</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>12</b>
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	2	2	3	<b>7</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>33</b>	4	3	3	4	<b>14</b>	4	3	3	<b>10</b>	3	3	3	3	<b>12</b>
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	<b>42</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	3	4	4	<b>11</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
4	5	3	5	4	5	3	3	4	4	3	4	<b>43</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	4	3	4	<b>11</b>	4	3	3	4	<b>14</b>
3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	<b>37</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	2	3	4	<b>9</b>	3	2	3	3	<b>11</b>
2	5	3	4	5	3	2	3	4	4	2	3	<b>38</b>	4	3	3	4	<b>14</b>	4	3	4	<b>11</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	5	4	5	<b>14</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
2	4	4	4	5	2	2	3	3	4	2	4	<b>37</b>	4	4	4	5	<b>17</b>	4	3	4	<b>11</b>	5	4	4	5	<b>18</b>
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	5	5	5	<b>15</b>	5	5	4	5	<b>19</b>
3	4	2	4	5	3	4	3	4	3	3	4	<b>39</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	5	5	5	<b>15</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>55</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	5	4	5	<b>14</b>	4	5	5	5	<b>19</b>
2	4	3	4	4	2	2	1	4	3	2	4	<b>33</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	4	5	4	<b>13</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	<b>52</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	5	5	5	<b>15</b>	5	4	5	5	<b>19</b>
5	5	3	5	5	4	3	5	5	3	4	4	<b>46</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	3	4	4	<b>11</b>	4	3	3	5	<b>15</b>
5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	<b>52</b>	4	4	5	4	<b>17</b>	5	5	5	<b>15</b>	5	5	5	5	<b>20</b>
3	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	<b>41</b>	4	3	5	5	<b>17</b>	5	4	5	<b>14</b>	4	3	3	3	<b>13</b>
3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	<b>45</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	4	5	5	<b>14</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
4	4	3	5	4	4	2	2	3	4	2	4	<b>37</b>	4	3	4	5	<b>16</b>	4	5	5	<b>14</b>	4	3	3	4	<b>14</b>
5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	5	<b>41</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	3	4	<b>11</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	<b>44</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	5	5	<b>14</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	<b>45</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	5	5	<b>14</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
3	4	3	4	5	4	3	2	4	4	5	5	<b>43</b>	4	3	4	5	<b>16</b>	5	5	5	<b>15</b>	4	3	3	4	<b>14</b>

3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	<b>44</b>	4	4	4	5	<b>17</b>	5	5	4	<b>14</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	<b>46</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	3	4	4	<b>11</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	2	3	4	<b>9</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
3	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>37</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>11</b>
3	4	3	4	5	3	2	3	4	4	4	4	<b>40</b>	3	2	5	4	<b>14</b>	2	3	4	<b>9</b>	3	2	3	3	<b>11</b>
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	<b>42</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	2	3	3	<b>8</b>	3	2	3	3	<b>11</b>
4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	<b>48</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	5	5	<b>14</b>	3	2	3	3	<b>11</b>
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>43</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	5	5	<b>14</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	<b>41</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	3	3	<b>10</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	1	4	<b>38</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	5	4	5	<b>14</b>	3	3	3	3	<b>12</b>
3	5	4	4	5	4	3	2	4	4	3	4	<b>42</b>	4	4	5	5	<b>18</b>	4	4	5	<b>13</b>	3	3	3	3	<b>12</b>
4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	<b>43</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	5	5	<b>14</b>	4	3	4	3	<b>14</b>
3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	<b>41</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	4	4	5	<b>13</b>	3	3	3	3	<b>12</b>
2	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	<b>42</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	4	4	5	<b>13</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	<b>43</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	5	5	4	<b>14</b>	3	3	4	4	<b>14</b>
3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	<b>45</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	3	5	5	<b>13</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	<b>41</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	3	4	4	<b>11</b>	3	3	4	3	<b>13</b>
4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	<b>40</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	3	3	4	<b>10</b>	3	3	3	3	<b>12</b>
3	3	4	4	5	4	2	3	4	4	3	4	<b>40</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	4	5	5	<b>14</b>	3	3	3	3	<b>12</b>
3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	<b>43</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	3	5	5	<b>13</b>	3	3	3	3	<b>12</b>
2	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	4	<b>38</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	4	5	5	<b>14</b>	3	3	3	4	<b>13</b>
3	5	4	5	4	4	3	3	4	5	2	5	<b>44</b>	5	3	3	4	<b>15</b>	2	2	2	<b>6</b>	3	3	2	3	<b>11</b>
2	4	3	4	5	4	3	3	4	3	2	4	<b>39</b>	4	3	3	4	<b>14</b>	4	5	5	<b>14</b>	3	3	3	2	<b>11</b>
3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	<b>39</b>	4	3	3	4	<b>14</b>	5	4	5	<b>14</b>	3	3	3	3	<b>12</b>
3	5	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	<b>46</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	4	5	5	<b>14</b>	4	3	4	3	<b>14</b>

**Lampiran 5 Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	Kualitas Pelayanan
X1.1	Pearson Correlation	1	.383**	.283**	.428**	-.035	.394**	.413**	.436**	.182*	.265**	.422**	.318**	.585**
	Sig. (1-tailed)		.000	.003	.000	.369	.000	.000	.000	.038	.005	.000	.001	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.383**	1	.223*	.456**	.078	.163	.079	.233*	.154	.217*	.185*	.271**	.456**
	Sig. (1-tailed)	.000		.015	.000	.226	.056	.223	.011	.067	.017	.036	.004	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	.283**	.223*	1	.197*	.159	.312**	.487**	.417**	.025	.190*	.392**	.204*	.641**
	Sig. (1-tailed)	.003	.015		.027	.061	.001	.000	.000	.404	.032	.000	.023	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.4	Pearson Correlation	.428**	.456**	.197*	1	.305**	.235*	.047	.293**	.182*	.285**	.249**	.423**	.533**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.027		.001	.011	.324	.002	.038	.002	.007	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

X1.5	Pearson Correlation	-.035	.078	.159	.305**	1	-.061	-.038	.106	.182*	.008	.163	.217*	.295**
	Sig. (1-tailed)	.369	.226	.061	.001		.278	.357	.152	.038	.470	.057	.017	.002
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.6	Pearson Correlation	.394**	.163	.312**	.235*	-.061	1	.422**	.316**	.298**	.231*	.285**	.270**	.576**
	Sig. (1-tailed)	.000	.056	.001	.011	.278		.000	.001	.002	.012	.002	.004	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.7	Pearson Correlation	.413**	.079	.487**	.047	-.038	.422**	1	.436**	.170*	.132	.451**	.146	.629**
	Sig. (1-tailed)	.000	.223	.000	.324	.357	.000		.000	.049	.101	.000	.078	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.8	Pearson Correlation	.436**	.233*	.417**	.293**	.106	.316**	.436**	1	.258**	.260**	.521**	.191*	.722**
	Sig. (1-tailed)	.000	.011	.000	.002	.152	.001	.000		.006	.005	.000	.031	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.9	Pearson Correlation	.182*	.154	.025	.182*	.182*	.298**	.170*	.258**	1	.061	.246**	.227*	.382**
	Sig. (1-tailed)	.038	.067	.404	.038	.038	.002	.049	.006		.277	.008	.013	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

X1.10	Pearson Correlation	.265**	.217*	.190*	.285**	.008	.231*	.132	.260**	.061	1	.339**	.427**	.496**
	Sig. (1-tailed)	.005	.017	.032	.002	.470	.012	.101	.005	.277		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.11	Pearson Correlation	.422**	.185*	.392**	.249**	.163	.285**	.451**	.521**	.246**	.339**	1	.312**	.741**
	Sig. (1-tailed)	.000	.036	.000	.007	.057	.002	.000	.000	.008	.000		.001	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.12	Pearson Correlation	.318**	.271**	.204*	.423**	.217*	.270**	.146	.191*	.227*	.427**	.312**	1	.526**
	Sig. (1-tailed)	.001	.004	.023	.000	.017	.004	.078	.031	.013	.000	.001		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.585**	.456**	.641**	.533**	.295**	.576**	.629**	.722**	.382**	.496**	.741**	.526**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

### Lampiran 6 Uji Validitas Harga

#### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Harga
X2.1	Pearson Correlation	1	.393**	.141	.403**	.675**
	Sig. (1-tailed)		.000	.085	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	.393**	1	.465**	.305**	.822**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.001	.000
	N	96	96	96	96	96
X2.3	Pearson Correlation	.141	.465**	1	.385**	.685**
	Sig. (1-tailed)	.085	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X2.4	Pearson Correlation	.403**	.305**	.385**	1	.659**
	Sig. (1-tailed)	.000	.001	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
Harga	Pearson Correlation	.675**	.822**	.685**	.659**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

### Lampiran 7 Uji Validitas *Perceived Usefulness*

#### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Perceived Usefulness
X3.1	Pearson Correlation	1	.370**	.508**	.742**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
X3.2	Pearson Correlation	.370**	1	.738**	.864**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96
X3.3	Pearson Correlation	.508**	.738**	1	.889**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96
Perceived Usefulness	Pearson Correlation	.742**	.864**	.889**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

### Lampiran 8 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

#### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Kepuasan Pelanggan
Y.1	Pearson Correlation	1	.596**	.752**	.800**	.896**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
Y.2	Pearson Correlation	.596**	1	.569**	.573**	.813**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
Y.3	Pearson Correlation	.752**	.569**	1	.737**	.871**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
Y.4	Pearson Correlation	.800**	.573**	.737**	1	.890**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.896**	.813**	.871**	.890**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## Lampiran 9 Hasil – Hasil Uji Reliabilitas

### Kualitas Pelayanan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	12

### Harga

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.667	4

### *Perceived Usefulness*

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	3

### Kepuasan Pelanggan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	4



### Lampiran 10 Hasil – Hasil Uji Koefisien Korelasi

#### Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

##### Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.489**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	96	96
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.489**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

#### Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

##### Correlations

		Kepuasan Pelanggan	Harga
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	1	.559**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	96	96
Harga	Pearson Correlation	.559**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

#### Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pelanggan

##### Correlations

		Perceived Usefulness	Kepuasan Pelanggan
Perceived Usefulness	Pearson Correlation	1	.303**
	Sig. (1-tailed)		.001
	N	96	96
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.303**	1
	Sig. (1-tailed)	.001	
	N	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Kualitas Pelayanan, Harga dan *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pelanggan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.642	2.132		-.301	.764
	Kualitas Pelayanan	.129	.057	.233	2.275	.025
	Harga	.556	.147	.389	3.776	.000
	Perceived Usefulness	.105	.079	.116	1.318	.191

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Lampiran 11 Hasil – Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Kualitas Pelayanan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.489 <sup>a</sup>	.239	.231	1.760

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Harga

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.559 <sup>a</sup>	.313	.305	1.674

a. Predictors: (Constant), Harga

*Perceived Usefulness*

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.303 <sup>a</sup>	.092	.082	1.923

a. Predictors: (Constant), Perceived Usefulness

Kualitas Pelayanan, Harga dan *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pelanggan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.606 <sup>a</sup>	.367	.346	1.624

a. Predictors: (Constant), Perceived Usefulness, Kualitas Pelayanan, Harga

## Lampiran 12 Hasil – Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

### Kualitas Pelayanan

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.310	2.084		1.588	.116
	Kualitas Pelayanan	.272	.050	.489	5.439	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### Harga

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.237	1.900		1.178	.242
	Harga	.798	.122	.559	6.537	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### Perceived Usefulness

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.316	1.084		10.438	.000
	Perceived Usefulness	.273	.088	.303	3.084	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### Lampiran 13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.642	2.132		-.301	.764
	Kualitas Pelayanan	.129	.057	.233	2.275	.025
	Harga	.556	.147	.389	3.776	.000
	Perceived Usefulness	.105	.079	.116	1.318	.191

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### Lampiran 14 Hasil Uji Signifikansi Simultan (F)

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	140.446	3	46.815	17.760	.000 <sup>b</sup>
	Residual	242.512	92	2.636		
	Total	382.958	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Perceived Usefulness, Kualitas Pelayanan, Harga