

Lampiran 1. Lembar Konsultasi

9/14/2020

Print Log Bimbingan Skripsi



STIE (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi) Malangkuçeçwara

Jl. Terusan Candi Kalasan, Malang, Jawa Timur
phone +62 0341 481913, fax +62 0341 495619
email info@stie-mce.ac.id, www.stie-mce.ac.id

printed:
2020-09-14 09:34:19
verification:
8854cc1

Log Bimbingan Skripsi

Nama Mahasiswa : SUTRISNO
NPK : K.2016.5.33964
Nama Dosen : Dra.SRI INDRAWATI, MM
NIK : 202.710.070

No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Maret 2020
1	1	30-03-2020	Konsultasi judul skripsi	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	April 2020
2	1	22-04-2020	Konsultasi bab I...revisi latar belakang, tujuan penelitian dan manfaat penelitian	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Juni 2020
3	1	19-06-2020	Konsultasi bab 2 ...revisi penelitian terdahulu bab 3...revisi penambahan variabel dan revisi metode penelitian	
4	2	27-06-2020	Konsultasi responden dan kuesioner	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Juli 2020
5	2	03-07-2020	Revisi kuesioner	
6	2	20-07-2020	Konsultasi bab 4..revisi hasil penelitian	
7	2	27-07-2020	Revisi hasil print out statistik	
8	2	29-07-2020	Revisi pembahasan hasil penelitian	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Agustus 2020
9	2	01-08-2020	ACC bab 4 dan revisi bab 5	
10	2	03-08-2020	ACC bab 4 dan bab 5	

Keterangan: Tahap 1 (Bab 1-3) dan Tahap 2 (Bab 4-5)

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Saya mohon partisipasi dan kesediaan Saudara/i dalam menjawab kuesioner ini. Dalam rangka pengumpulan data untuk sebuah penelitian dan kepentingan ilmiah. Atas ketersediaan Saudara/i yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini, maka saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian

Pilih salah satu jawaban dari setiap pernyataan yang telah disediakan sesuai dengan jawaban dan kenyataan yang Saudara/i alami. kejujuran sangat berarti bagi peneliti demi hasil survei yang akurat dan optimal.

Keterangan :

Angka 1 : Sangat Tidak Setuju

Angka 2 : Tidak Setuju

Angka 3 : Ragu-ragu/Netral

Angka 4 : Setuju

Angka 5 : Sangat Setuju

IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden :

Nama :

Jenis Kelamin :

Jurusan :

DAFTAR PERTANYAAN

Harga

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Menurut saya, tarif Gojek dapat dijangkau oleh masyarakat					
2	Menurut saya, pada saat menggunakan jasa Gojek tarif yang ditetapkan sesuai dengan layanan yang diberikan.					
3	Menurut saya, tarif Gojek yang ditetapkan sesuai dengan fasilitas yang tersedia					
4	Tarif Gojek sangat bersaing dengan ojek pangkalan maupun dengan Grab					
5	Tarif Gojek sesuai dengan manfaat yang saya harapkan pada saat menggunakannya					

Kualitas Layanan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Menurut saya Driver Gojek melengkapi pakaian dan atribut kendaraan sesuai SOP					
2	Menurut saya Driver Gojek mengantarkan pelanggan ketempat tujuan dengan tepat					
3	Menurut saya kemampuan layanan Driver Gojek dapat dipercaya dalam menjaga keselamatan berkendara					
4	Menurut saya Driver Gojek menjemput dan mengantarkan pelanggan dengan tepat waktu					
5	Menurut saya Driver Gojek memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan					

Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Layanan yang diberikan Driver Gojek sesuai dengan keinginan saya	Service quality				
2	Kinerja layanan Driver Gojek yang diterima oleh pelanggan sangat baik	Kualitas				
3	Layanan yang diberikan Driver Gojek cepat dan tepat sesuai dengan harapan saya	Service quality				
4	Saya merasa puas dengan kondisi kendaraan yang digunakan Driver Gojek	emotiobnal				
5	Harga yang di tampilkan di aplikasi jelas, sesuai dengan harapan saya	Harga				

Lampiran 3. Hasil Analisa Data

No	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	total x	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	total x2	y1	y2	y3	y4	y5	total y	total
1	1	1	1	2	2	7	5	5	5	5	4	24	4	5	4	5	3	21	52
2	3	4	4	4	3	18	5	4	4	5	5	23	5	4	4	5	3	21	62
3	3	4	4	4	3	18	4	5	4	5	5	23	4	4	5	5	3	21	62
4	1	1	1	1	2	6	3	4	3	3	3	16	4	4	3	3	2	16	38
5	3	4	4	4	4	19	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	3	22	64
6	3	4	4	4	4	19	4	5	4	5	4	22	4	5	5	4	3	21	62
7	1	1	1	1	2	6	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	4	23	53
8	1	1	2	1	2	7	4	5	4	5	5	23	5	5	5	4	3	22	52
9	3	4	4	3	4	18	4	5	5	5	5	24	5	5	4	4	3	21	63
10	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	3	22	66
11	3	4	4	3	4	18	4	5	5	4	5	23	4	5	4	5	3	21	62
12	4	4	3	4	4	19	4	4	4	5	5	22	4	3	4	4	2	17	58
13	1	2	1	2	1	7	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	36
14	4	4	3	3	4	18	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	3	22	63
15	1	1	1	2	1	6	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	2	15	37
16	1	1	1	1	1	5	3	4	3	3	3	16	3	4	4	3	2	16	37
17	3	4	3	3	4	17	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	3	22	62
18	1	2	1	1	2	7	3	4	3	3	4	17	4	4	3	3	2	16	40
19	2	1	1	1	1	6	3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	2	15	38
20	4	3	3	3	4	17	4	4	5	5	4	22	5	4	4	4	2	19	58

21	3	4	3	3	4	17	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	2	18	57
22	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	56
23	3	3	4	3	4	17	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	2	18	59
24	4	3	3	3	4	17	5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	3	21	62
25	4	3	3	3	3	16	4	4	5	5	4	22	4	5	5	4	2	20	58
26	3	4	3	3	4	17	4	5	5	5	5	24	5	5	4	4	3	21	62
27	4	3	3	3	4	17	5	4	5	4	4	22	4	5	4	5	3	21	60
28	1	1	1	2	1	6	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	2	15	36
29	3	4	4	3	3	17	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	3	19	58
30	3	3	4	3	3	16	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	3	23	62
31	2	1	1	1	2	7	3	4	4	3	4	18	4	4	4	3	2	17	42
32	4	3	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	2	16	53
33	3	3	4	3	3	16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	64
34	3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	2	16	53
35	3	4	4	3	4	18	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	3	19	62
36	3	3	2	3	3	14	4	5	4	3	4	20	4	3	4	4	2	17	51
37	4	4	4	3	4	19	5	5	5	4	4	23	3	4	4	5	4	20	62
38	2	1	1	1	2	7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	45
39	1	2	2	1	2	8	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24	56
40	1	1	1	2	2	7	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	2	18	43

Uji Analisis Deskriptif Variabel

X1.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	11	27.5	27.5	27.5
	2	3	7.5	7.5	35.0
	3	16	40.0	40.0	75.0
	4	10	25.0	25.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

X1.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	11	27.5	27.5	27.5
	2	3	7.5	7.5	35.0
	3	9	22.5	22.5	57.5
	4	17	42.5	42.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

X1.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	12	30.0	30.0	30.0
	2	3	7.5	7.5	37.5
	3	10	25.0	25.0	62.5
	4	15	37.5	37.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

X1.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	22.5	22.5	22.5
	2	5	12.5	12.5	35.0
	3	20	50.0	50.0	85.0
	4	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

X1.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	12.5	12.5	12.5
	2	9	22.5	22.5	35.0
	3	7	17.5	17.5	52.5
	4	19	47.5	47.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Descriptive Statistics						
		N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1		40	1	4	2.63	1.148
X1.2		40	1	4	2.80	1.265
X1.3		40	1	4	2.70	1.265
X1.4		40	1	4	2.58	1.010
X1.5		40	1	4	3.00	1.109
Valid N (listwise)		40				

X2.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	22.5	22.5	22.5
	4	21	52.5	52.5	75.0
	5	10	25.0	25.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

X2.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	10.0	10.0	10.0
	4	17	42.5	42.5	52.5
	5	19	47.5	47.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

X2.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	20.0	20.0	20.0
	4	11	27.5	27.5	47.5
	5	21	52.5	52.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

X2.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	22.5	22.5	22.5
	4	11	27.5	27.5	50.0
	5	20	50.0	50.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

X2.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	12.5	12.5	12.5
	4	21	52.5	52.5	65.0
	5	14	35.0	35.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	40	3	5	4.03	.698
X2.2	40	3	5	4.38	.667
X2.3	40	3	5	4.33	.797
X2.4	40	3	5	4.28	.816
X2.5	40	3	5	4.23	.660
Valid N (listwise)	40				

Y1.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	12.5	12.5	12.5
	4	24	60.0	60.0	72.5
	5	11	27.5	27.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Y1.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	10.0	10.0	10.0
	4	21	52.5	52.5	62.5
	5	15	37.5	37.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Y1.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	20.0	20.0	20.0
	4	21	52.5	52.5	72.5
	5	11	27.5	27.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Y1.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	25.0	25.0	25.0
	4	15	37.5	37.5	62.5
	5	15	37.5	37.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Y1.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	19	47.5	47.5	47.5
	3	18	45.0	45.0	92.5
	4	3	7.5	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1.1	40	3	5	4.15	.622
Y1.2	40	3	5	4.28	.640
Y1.3	40	3	5	4.08	.694
Y1.4	40	3	5	4.13	.791
Y1.5	40	2	4	2.60	.632
Valid N (listwise)	40				

Uji Validitas Harga

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.812**	.786**	.788**	.866**	.753**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
X1.2	Pearson Correlation	.812**	1	.891**	.875**	.877**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
X1.3	Pearson Correlation	.786**	.891**	1	.841**	.841**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
X1.4	Pearson Correlation	.788**	.875**	.841**	1	.778**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
X1.5	Pearson Correlation	.866**	.877**	.841**	.778**	1	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40
TOTAL	Pearson Correlation	.753**	.823**	.868**	.764**	.856**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40

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

Uji Validitas Kualitas Layanan

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.530**	.677**	.708**	.545**	.732**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
X2.2	Pearson Correlation	.530**	1	.633**	.512**	.502**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.001	.000
	N	40	40	40	40	40	40
X2.3	Pearson Correlation	.677**	.633**	1	.647**	.540**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
X2.4	Pearson Correlation	.708**	.512**	.647**	1	.692**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
X2.5	Pearson Correlation	.545**	.502**	.540**	.692**	1	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40
TOTAL	Pearson Correlation	.732**	.744**	.772**	.801**	.708**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40

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

Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

		Correlations					
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	TOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	.473**	.448**	.482**	.417**	.542**
	Sig. (2-tailed)		.002	.004	.002	.007	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Y1.2	Pearson Correlation	.473**	1	.530**	.538**	.532**	.540**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Y1.3	Pearson Correlation	.448**	.530**	1	.730**	.596**	.638**
	Sig. (2-tailed)						

	Sig. (2-tailed)	.004	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Y1.4	Pearson Correlation	.482 ^{**}	.538 ^{**}	.730 ^{**}	1	.769 ^{**}	.782 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Y1.5	Pearson Correlation	.417 ^{**}	.532 ^{**}	.596 ^{**}	.769 ^{**}	1	.602 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40
TOTAL	Pearson Correlation	.542 ^{**}	.540 ^{**}	.638 ^{**}	.782 ^{**}	.602 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40

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

Uji Reliabilitas Harga

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.961	5

Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.881	5

Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.861	5

Uji Regresi Berganda

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.883 ^a	.779	.767	1.314
a. Predictors: (Constant), X2, X1				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	225.093	2	112.547	65.187	.000 ^b
	Residual	63.882	37	1.727		
	Total	288.975	39			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.454	1.582		.919	.364
	X1	-.116	.050	-.230	-2.324	.026
	X2	.912	.090	1.008	10.177	.000
a. Dependent Variable: Y						