

# LAMPIRAN



## **LAMPIRAN 1. SKALA UJI COBA**

**1-1 Skala Uji Coba Kepuasan Konsumen**

**1-2 Skala Uji Coba Kualitas Pelayanan**



## Skala Penelitian (Try Out)

Section 1 of 3

### SKALA PENELITIAN PSIKOLOGI

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan saya Muhammad Syah Jalal Lubis, mahasiswa S1 Fakultas Psikologi Unissula angkatan 2016. Saat ini saya sedang melakukan tugas akhir sebagai syarat kelulusan. Penelitian ini berkaitan dengan mahasiswa Unissula yang menjadi konsumen grab.

Dengan begitu saya membutuhkan responden dengan kriteria:

1. Mahasiswa aktif Universitas Islam Sultan Agung 2017
2. Memiliki aplikasi Grab
3. Pernah setidaknya dua kali menggunakan layanan aplikasi Grab

Mohon kesediannya untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Perlu diketahui bahwa kerahasiaan data diri teman-teman dalam mengisi kuesioner akan terjaga. Nama responden dan identitas diri yang disertakan dalam kuesioner ini tidak akan tersebar ke pihak yang tidak berkepentingan. Skala kuesioner ini dibuat murni untuk kepentingan akademik.

Oleh karena itu, besar harapan saya bagi teman-teman untuk dapat mengisi tanggapan dari pernyataan-pernyataan yang tersedia. atas kesediaannya untuk berpartisipasi dan menyebar informasi ini saya ucapkan terima kasih.

Nama/Inisial \*

---

Jenis Kelamin \*

- Laki-laki
- Perempuan

Fakultas \*

---

Angkatan \*

---

Section 2 of 3

Skala 1

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan dan bacalah pernyataan-pernyataan tersebut dengan seksama. Saudara/i diminta untuk memberikan jawaban terhadap pernyataan yang sesuai atau tidak dengan diri saudara/i.

Keterangan Jawaban

SS = Sangat Sesuai

S = Sesuai

TS = Tidak Sesuai

STS = Sangat Tidak Sesuai

**1-1 Skala Uji Coba Kepuasan Konsumen**

1. Saya berharap motor yang digunakan *driver* baik-baik saja \*
- SS
- S
- TS
- STS
2. Saya merasa *driver* paham akan keselamatan konsumen \*
- SS
- S
- TS
- STS
3. Harapan yang saya inginkan sesuai dengan kecepatan berkendara *driver* \*
- SS
- S
- TS
- STS
4. Saya merasa apa yang akan dilakukan *driver* tidak mempengaruhi saya \*
- SS
- S
- TS

- STS
5. *Driver* sering ugal-ugalan selama mengemudi \*
- SS  
 S  
 TS  
 STS
6. Saya yakin *driver* pasti paham pesanan \*
- SS  
 S  
 TS  
 STS
7. Saya merasa pelayanan jasa grab selalu lebih baik dari sebelumnya \*
- SS  
 S  
 TS  
 STS
8. Saya memberikan bintang yang lima jika *driver* bekerja dengan baik \*
- SS  
 S  
 TS  
 STS
9. Pelayanan jasa grab yang saya gunakan tidak berkembang \*
- SS  
 S  
 TS  
 STS
10. Saya merasa memberikan nilai kepadad*river* hanya membuang waktu saya \*
- SS  
 S  
 TS  
 STS

11. Saya berharap *driver* grab bau wangi \*

- SS
- S
- TS
- STS

12. *Driver* datang tepat waktu ketika menjemput saya. \*

- SS
- S
- TS
- STS

13. *Driver* datang tepat waktu sesuai dengan yang saya inginkan \*

- SS
- S
- TS
- STS

14. Saya rasa tidak masalah jika nanti motor *driver* mogok \*

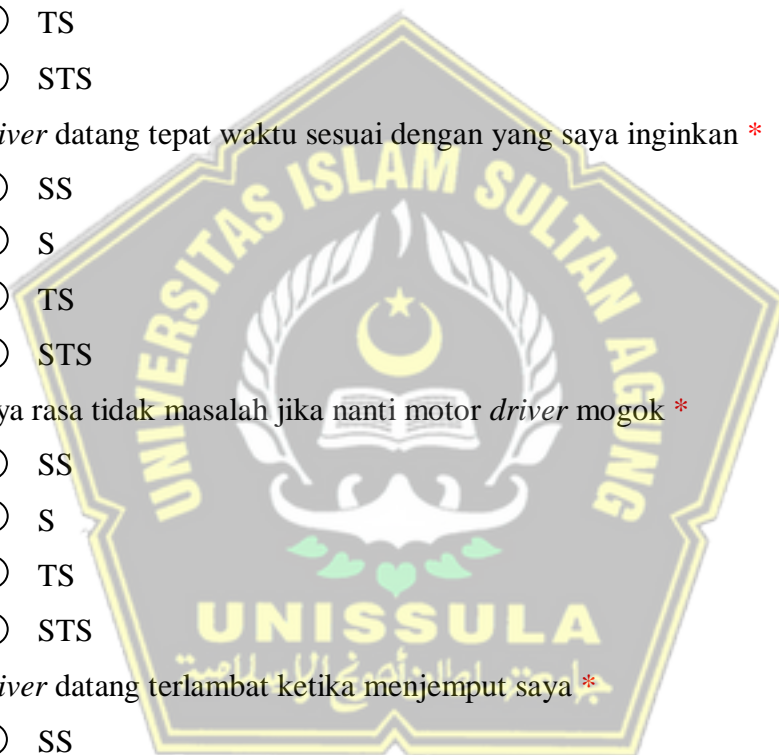
- SS
- S
- TS
- STS

15. *Driver* datang terlambat ketika menjemput saya \*

- SS
- S
- TS
- STS

16. Saya yakin *driver* berkendara sesuai dengan protokol keselamatan \*

- SS
- S
- TS
- STS



17. Ketika saya menggunakan layanan jasa grab, saya tidak merasakan keluhan yang teman saya rasakan \*

- SS
- S
- TS
- STS

18. Saya memprotes *driver* jika *driver* terlalu lambat \*

- SS
- S
- TS
- STS

19. Saya merasa tidak ada bedanya layanan jasa grab dengan layanan jasa ojek online yang lain \*

- SS
- S
- TS
- STS

20. Saya merasa protes kepada *driver* ketika *driver* terlalu lambat/cepat bukanlah hal yang penting \*

- SS
- S
- TS
- STS

21. Aplikasi grab memberikan banyak kemudahan dalam kehidupan saya \*

- SS
- S
- TS
- STS

22. *Driver* menuruti arahan jalan dari saya \*

- SS
- S

TS

STS

23. Pesanan yang saya inginkan sesuai dengan apa yang *driver* beli. \*

SS

S

TS

STS

24. Saya rasa tidak masalah jika saya terlambat \*

SS

S

TS

STS

25. Saya merasa *driver* terlalu lambat ketika mengemudi \*

SS

S

TS

STS

26. Saya mempercayakan keselamatan saya pada *driver* . \*

SS

S

TS

STS

27. Saya merasa layanan grab lebih baik daripada layanan jasa ojek online yang lain \*

SS

S

TS

STS

28. Saya memuji *driver* ketika *driver* melayani saya dengan baik \*

SS

S





- TS
- STS

29. Keluhan teman ketika menjadi konsumen grab tidak mempengaruhi saya \*

- SS
- S
- TS
- STS

30. Saya tidak pernah mengucapkan terimakasih kepada *driver* \*

- SS
- S
- TS
- STS

Section 3 of 3

Skala 2

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan dan bacalah pernyataan-pernyataan tersebut dengan seksama. Saudara/i diminta untuk memberikan jawaban terhadap pernyataan yang sesuai atau tidak dengan diri saudara/i.

Keterangan Jawaban

SS = Sangat Sesuai

S = Sesuai

TS = Tidak Sesuai

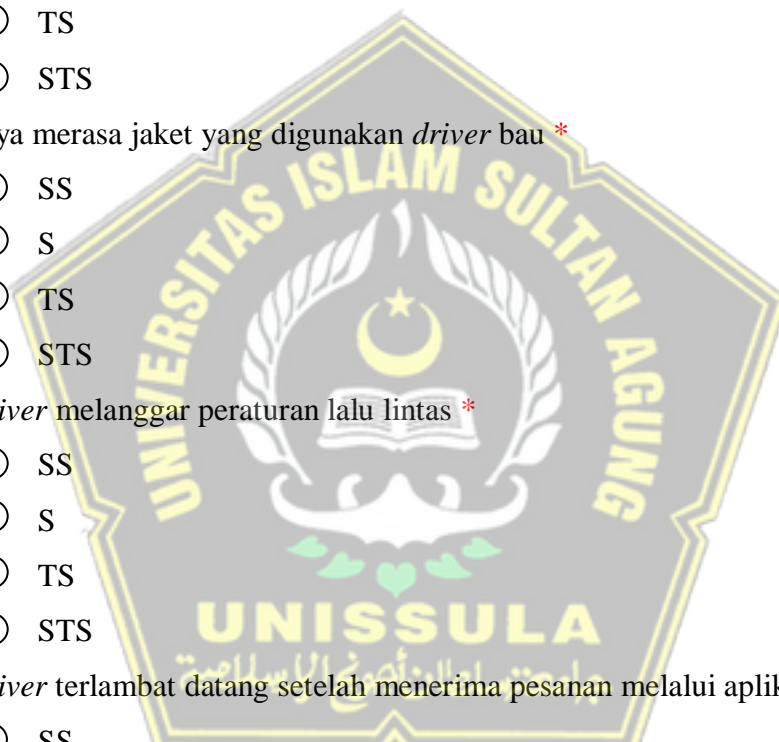
STS = Sangat Tidak Sesuai

### 1-2 Skala Uji Coba Kualitas Pelayanan

1. *Driver* berpakaian rapi saat melakukan pelayanan \*

- SS
- S
- TS
- STS

2. Saya merasa *driver* selalu tersedia ketika dibutuhkan \*
- SS
- S
- TS
- STS
3. *Driver* segera datang setelah menerima pesanan melalui aplikasi \*
- SS
- S
- TS
- STS
4. Saya merasa jaket yang digunakan *driver* bau \*
- SS
- S
- TS
- STS
5. *Driver* melanggar peraturan lalu lintas \*
- SS
- S
- TS
- STS
6. *Driver* terlambat datang setelah menerima pesanan melalui aplikasi \*
- SS
- S
- TS
- STS
7. *Driver* memiliki pengetahuan tentang alamat yang akan dituju \*
- SS
- S
- TS
- STS
8. *Driver* sopan dalam memberikan pelayanan \*



- SS
- S
- TS
- STS

9. *Driver* ugal-ugalan ketika mengendarai sepeda motor \*

- SS
- S
- TS
- STS

10. *Driver* diam saja ketika konsumen membawa barang bawaan yang banyak \*

- SS
- S
- TS
- STS

11. *Driver* memberikan helm dan masker sebelum saya naik motor \*

- SS
- S
- TS
- STS

12. Apabila akan terjadi keterlambatan. Maka *driver* segera memberitahukan \*

- SS
- S
- TS
- STS

13. *Driver* cepat dalam menanggapi keluhan konsumen \*

- SS
- S
- TS
- STS

14. Saya merasa kendaraan yang digunakan *driver* tidak layak pakai \*

- SS
- 



S

- TS
- STS

15. *Driver* tidak memberitahu ketika akan datang terlambat saya \*

- SS
- S
- TS
- STS

16. *Driver* lambat dalam menanggapi keluhan konsumen \*

- SS
- S
- TS
- STS

17. Aplikasi grab memiliki layanan pengaduan \*

- SS
- S
- TS
- STS

18. *Driver* ramah dalam memberikan pelayanan \*

- SS
- S
- TS
- STS

19. Saya merasa *driver* buta map atas alamat yang dituju \*

- SS
- S
- TS
- STS

20. *Driver* tidak tersenyum kepada saya \*

- SS
- S



- TS
- STS

21. *Driver* berpakaian bersih dan wangi \*

- SS
- S
- TS
- STS

22. *Driver* mengemudi dengan mematuhi peraturan lalu lintas \*

- SS
- S
- TS
- STS

23. *Driver* mengonfirmasi order dengan menghubungi konsumen untuk memastikan pesanan dan tempat tujuan konsumen \*

- SS
- S
- TS
- STS

24. *Driver* langsung tancap gas tanpa memberikan saya helm atau masker \*

- SS
- S
- TS
- STS

25. Saya merasa *driver* tidak selalu ada ketika saya membutuhkan \*

- SS
- S
- TS
- STS

26. *Driver* tidak bertanya terlebih dahulu untuk memastikan pesanan dan tempat tujuan konsumen \*

- SS
- 



S

TS

STS

27. *Driver* dapat mengemudikan sepeda motor dengan baik \*

SS

S

TS

STS

28. *Driver* membantu konsumen dalam mengangkat barang baik \*

SS

S

TS

STS

29. Saya merasa layanan pengaduan grab hanya formalitas semata \*

SS

S

TS

STS

30. *Driver* sulit didapatkan ketika saya sedang membutuhkan \*

SS

S

TS

STS

**Terima kasih atas partisipasinya. Semoga Allah membalas kebaikan anda.**

## **LAMPIRAN 2. TABULASI DATA UJI COBA**

**2-1 Tabulasi Data Uji Coba Kepuasan Konsumen**

**2-2 Tabulasi Uji Coba Kualitas Pelayanan**



2-1 Tabulasi Data Uji Coba Kepuasan Konsumen

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	
4	4	4	4	1	1	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	4	4	1	1	4	4	4	1	3	1	4	4	4	3	
5	4	4	4	1	1	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	4	4	1	1	4	4	4	1	3	1	4	4	4	2	
6	4	4	4	1	3	1	2	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	1	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	
7	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	4	
8	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	4	
9	4	3	2	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	
10	4	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	4	
11	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	
12	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	1	
13	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3	4	
14	3	3	2	2	3	4	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	
15	2	3	2	4	3	2	2	1	3	4	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	
16	2	3	2	2	3	1	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	4	2	3	2	2	3	3	2	
17	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	1	2	2	3	2	4	4	4	3	3	2	3	2	3	4	
18	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	1	3	3	2	3	4	3	4	3	3	1	2	3	3	4	
19	4	4	3	1	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	1	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	
20	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	
21	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
22	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	1	2	4	3	4	
23	4	4	4	3	3	1	3	4	3	3	4	4	4	3	3	1	4	2	1	3	3	4	4	3	3	1	4	4	2	3	
24	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	4	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
25	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
26	4	4	3	4	3	1	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
27	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
28	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
29	4	3	4	4	4	1	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
30	4	4	4	1	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	1	1	3	1	2	4	4	4	4	4	2	1	1	1	3	4



31	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	
32	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4		
33	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3		
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4
35	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
36	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	
37	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	
38	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	4	3	4	2	3	1	3	3	3	4	
39	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	1	3	4	4	4	
40	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	
41	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	
42	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
43	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	
44	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
45	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	
46	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
48	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	
49	4	4	4	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	1	4	4	1	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3
50	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
51	4	4	4	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	1	3	1	4	3	2	1	4	4	4	4	1	2	2	3	3	3	
52	4	4	3	1	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	4	4	2	3	
53	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	4	
54	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	
55	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	1	3	3	4	3	3	4	4	4	
56	4	4	4	1	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	2	4	1	2	2	4	3	4	4	3	2	3	3	2	4	
57	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	4	
58	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	1	3	2	4	2	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	
59	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4		
60	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	1	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4		
61	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
62	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	1	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3
63	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	

64	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4		
65	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4		
66	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4			
67	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4		
68	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4		
69	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4		
70	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3		
71	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4		
72	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
73	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4		
74	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3		
75	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4		
76	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3		
77	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4		
78	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
79	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
80	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	1	3	4	3	4	3	3	3		
81	2	4	4	1	1	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	4	4	1	1	4	4	4	1	3	1	4	4	2	3		
82	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4		
83	1	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	1	4	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4		
84	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	4	3	4	
85	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
86	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	
87	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	
88	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	
89	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	
90	4	2	4	2	1	3	2	4	2	3	1	2	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	2	1	2	3
91	3	1	4	2	1	3	1	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	3	
92	3	1	4	2	1	3	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	1	4	4	
93	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3		
94	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	
95	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	1	3	3	1	2		
96	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3		

97	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
98	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	1
99	4	3	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3
100	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	1
101	3	1	3	2	1	3	2	4	2	3	1	3	3	2	2	3	4	1	2	1	1	2	1	3	2	1	3	2	2	2
102	3	2	3	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	1	2	4	2	2	1	1	3	3	2	2	4	1	3	2	2	3
103	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	1	3	2	1	3	3	1	3	2	3	4	3	4	2	3
104	3	1	4	2	1	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	2	2	4	3	1	2	3	1	2	3	3	1	2	2	3
105	3	3	4	2	3	4	3	4	3	2	4	2	4	4	2	3	3	2	1	4	3	2	1	2	3	3	4	3	2	3
106	3	2	3	2	1	1	3	4	3	2	2	3	4	3	4	1	3	2	1	2	1	2	4	2	3	4	4	1	2	3
107	4	2	3	2	4	3	4	2	4	2	4	2	3	2	1	2	2	4	3	1	3	2	4	3	3	3	4	2	2	3
108	3	4	4	2	1	1	3	4	4	3	3	4	3	3	1	2	3	2	1	2	4	2	4	2	2	3	4	2	4	3
109	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	4	4	2	1	2	4	3	4	4	2	3	3	4	2	4	2	2	3
110	4	2	3	2	1	1	2	4	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3
111	3	1	4	2	1	1	2	4	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3
112	3	2	4	2	2	1	1	4	3	3	1	3	3	1	1	1	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4
113	3	1	4	2	1	3	1	4	2	4	2	3	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	3	4	2	3
114	4	1	3	1	1	1	1	4	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
115	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
116	4	1	3	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
117	4	1	3	2	2	3	2	2	3	3	1	3	3	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
118	3	2	3	2	2	3	1	4	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3
119	3	1	3	1	2	3	2	4	2	3	2	2	3	1	2	1	2	1	3	1	2	2	4	3	4	3	3	4	2	4
120	3	1	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	3
121	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
122	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
123	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
124	4	4	4	1	1	4	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	1	1	3	2	4
125	4	3	4	3	1	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	1	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
127	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4
128	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4
129	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2

130	3	2	4	2	1	1	2	3	2	3	4	2	3	3	2	4	4	2	2	3	4	1	3	4	3	4	3	2	2	3
131	3	4	4	2	4	1	2	3	3	3	2	3	2	1	3	1	1	3	3	1	1	3	2	4	3	3	3	2	3	4
132	4	2	4	3	2	4	4	2	2	4	4	2	3	4	1	3	4	1	2	3	4	1	3	3	3	4	4	2	4	1
133	4	3	3	2	2	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	
134	4	4	4	1	4	1	4	4	4	3	3	4	4	3	4	1	4	2	2	2	4	4	4	4	3	1	3	4	3	4
135	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
136	3	2	3	4	1	3	3	4	2	4	3	2	4	4	2	3	4	1	2	3	4	2	3	3	2	3	4	1	2	4
137	3	4	4	2	4	3	2	3	4	2	2	4	2	2	4	1	2	3	4	2	1	4	2	2	4	1	2	3	3	3
138	3	2	3	3	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	4	1	2	3	1	2	3	3	4
139	3	2	4	4	2	3	4	2	2	4	3	3	4	3	2	4	4	2	2	3	4	1	3	3	3	3	4	2	4	2
140	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	1	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	1	2	4	2	3
141	3	3	4	2	3	4	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	4	4	1	1	4	1	1	4	1	1	4	4	3
142	3	4	4	2	3	4	4	2	3	3	3	2	4	3	1	3	3	4	2	1	2	4	1	2	3	1	2	3	2	3
143	3	1	3	3	1	4	3	4	3	3	4	2	4	3	2	4	4	2	2	1	1	2	4	2	3	1	2	4	3	3
144	3	2	4	4	2	1	4	4	2	3	4	3	4	3	1	3	3	1	2	3	4	2	4	4	2	4	4	2	3	3
145	4	1	3	4	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	1	2	3	1	4	1	2	3	2	4	1	4	3
146	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	2	4	2	2	4	1	2	3	4	1	2	3	1	1	3	2	1	4	4	3
147	4	1	3	3	1	1	3	2	3	3	3	3	4	3	2	1	1	3	1	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3
148	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
149	3	4	4	2	1	3	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	4	2	2	2	4	1	2	2	3	3	3	1	2	3
150	4	2	3	3	1	4	3	4	3	3	3	2	2	1	3	2	1	4	3	1	2	4	1	2	2	3	4	2	2	3
151	3	1	4	2	1	1	3	2	3	3	2	3	2	2	4	1	2	3	4	2	2	1	4	3	2	4	3	2	4	3
152	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	2	4	4	3	2	3	2	4	3	1	2	3
153	3	4	4	2	4	3	2	4	3	2	4	2	3	2	1	3	3	2	1	3	3	1	3	3	2	1	2	1	2	3
154	3	3	3	2	1	4	3	4	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3
155	3	3	4	1	3	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1	2	3	2	2	4	2	3
156	3	2	3	3	4	1	2	3	4	2	4	2	3	2	3	2	2	3	4	2	2	3	1	2	4	1	2	3	2	3
157	4	3	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	2	1	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3
158	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	4	1	4	2	2	4	3	2	4	2	3	4	2	1	2	1	4	3
159	3	2	3	3	1	3	3	4	2	3	4	2	1	4	1	3	3	2	2	3	3	4	2	2	4	1	2	3	4	3
160	3	1	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	2	1	3	4
161	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	2	4	2	2	2	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3
162	3	2	3	2	1	3	3	2	2	4	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	1	3

163	3	3	4	2	4	3	2	2	3	3	3	4	2	2	4	2	2	3	3	1	2	1	3	1	3	2	2	3	3	3
164	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	2	2	4	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3
165	3	2	3	4	2	3	2	4	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	1	3	1	3	2	2	3	3	4
166	3	1	4	1	2	4	3	2	2	4	4	2	2	3	1	3	1	1	2	1	3	2	1	2	3	1	2	3	3	3
167	3	1	3	3	1	4	3	4	2	3	2	3	4	2	3	4	4	2	2	4	2	3	2	4	2	1	2	3	2	3
168	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	1	3	2	1	1	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3
169	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	1	3	2	1	3	3	1	2	1	3	3	2	3	3	4	2	3
170	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	1	3	2	3
171	3	3	4	3	4	4	4	2	2	3	1	3	1	3	2	4	2	4	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3



2-2 Tabulasi Data Uji Coba Kualitas Pelayanan

no	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	1	3	4	3	4	3	1	2	4	
2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	1	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	1	1	1	3	4	4	1	2	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	3	1	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	1	1	1	3	4	4	1	2	3	3	
6	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	1	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	4	2	3	3	3	2	3	
8	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	4	2	3	3	3	2	3	
9	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
10	1	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	
11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
12	3	4	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	
14	3	4	3	1	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
15	3	3	3	2	2	3	3	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3
16	3	4	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	4	4	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	
19	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	1	3	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	4	4	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	
23	4	4	4	3	2	2	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	1	4	4	3	4	3	4	2	3	3	1	2	
24	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
25	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
26	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	
27	4	3	4	4	4	4	4	3	3	1	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
28	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	

29	4	4	3	4	3	4	4	3	4	1	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
30	4	3	4	3	4	3	4	4	3	1	4	4	4	4	1	3	4	4	3	4	3	4	4	3	1	3	4	4	3	3	3			
31	4	3	4	4	3	4	4	3	4	1	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3			
32	3	3	3	2	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2			
33	3	3	3	1	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3			
34	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2			
35	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3			
36	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3			
37	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2			
38	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4			
39	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	1	3	4	4	3	3	4	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3			
40	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2			
41	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2			
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3			
43	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4			
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2			
45	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3	4	3			
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3			
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3			
49	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	1	3			
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3			
51	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3			
52	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3			
53	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3			
54	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	4	3	3
55	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3		
56	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4	3	3	3			
57	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2			
58	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2		
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3			
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2		
61	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4		

62	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	1	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	3	4	4	3	2	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3		
64	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
65	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
66	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	
67	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
68	4	3	4	3	3	3	3	1	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	1	3	4	
69	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
70	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	
71	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
72	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
73	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	
74	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
75	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
76	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
77	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
78	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
79	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
80	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
81	4	4	4	3	1	1	4	4	1	4	4	4	4	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	1	1	1	4	4	1	2
82	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
83	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
84	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	
85	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	
87	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
88	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
90	3	1	3	3	2	2	3	1	3	4	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	1	3	1	2	1	2	1	1	2	
91	3	3	1	3	2	1	3	1	2	3	3	3	3	2	2	1	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	1	2	1	2	
92	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	3	1	2	2	2	2	1	2	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	



95	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	1	4	4	4	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
98	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3
99	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	1	2	3	2	3	3	2
100	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	3	4	4	4	3	4	4	3	1	3	4	4	3	3
101	3	3	1	3	2	1	3	4	2	4	3	3	3	2	1	4	3	3	2	3	3	4	3	1	3	1	3	1	2	1
102	3	3	4	4	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	1	3	1	2
103	3	3	4	3	1	2	3	3	2	4	3	4	1	2	3	1	3	1	2	3	3	4	3	3	4	2	4	1	2	4
104	3	1	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	2	2	3	3	1
105	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3	1	4	3	3	4	1	3	3	1	3	3	1	3	2	1	2	2	1	1	2
106	3	4	1	3	3	1	3	3	1	3	3	4	1	2	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3	2	1	2	3	1	2
107	3	4	3	3	1	2	3	1	1	3	4	3	1	2	1	4	4	3	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2
108	4	3	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	1	1	3	3	3	1	3	3	4	3	3	1	2	2	1	2	4
109	4	3	3	3	3	1	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	1	2	4	1	4	1	2	1	4	3	2	2	3
110	3	1	3	3	1	2	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	1	2	3	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2
111	3	1	3	3	2	1	3	1	2	4	3	3	3	1	2	1	3	1	2	3	3	1	3	2	1	2	2	1	1	2
112	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	1	3	1	1	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1
113	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
114	3	1	1	3	1	1	3	1	1	4	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
115	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
116	3	3	3	3	1	1	3	1	2	3	3	3	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	1	2	1	2	1	1	2
117	3	1	1	3	1	1	3	1	1	4	3	3	3	2	2	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
118	3	3	3	3	1	2	3	1	2	4	3	3	3	1	2	1	3	3	1	3	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1
119	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2
120	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	1	4	2	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
122	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
124	4	4	4	3	1	1	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	1	3	4	4	4	1	1	1	4	4	1	1
125	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	1	1
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
127	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3



161	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3	3	1	2	3	2	1	3	1	2
162	3	3	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3
163	3	3	3	4	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3
164	4	3	3	4	2	3	3	1	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	4	3	2	2	4
165	3	3	1	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	1	4	2	2	3	3	2	1	3
166	3	1	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3	1	3	3	4	3	3	4	3	4	2	1	2	1	2	3
167	3	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	3	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	1	2	1	2	1
168	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	3	1	1	3	3	3	1	2	3	1	2	3	2	3
169	3	1	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	2	2	2
170	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	2	1	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	2
171	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	1	2	2	1	2	3	4	2



## **LAMPIRAN 3. RELIABILITAS DAN DAYA BEDA AITEM SKALA UJI COBA**

**3-1 Reliabilitas dan Daya Beda Aitem Skala Kepuasan Konsumen**

**3-2 Reliabilitas dan Daya Beda Aitem Skala Kualitas Pelayanan**



**3-1 Reliabilitas dan Daya Beda Aitem Skala Kepuasan Konsumen****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.886	.884	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	82.95	135.215	.271	.259	.885
A2	83.50	127.193	.547	.650	.880
A3	83.08	138.271	.050	.266	.888
A4	83.83	130.106	.446	.511	.882
A5	83.71	125.973	.549	.538	.880
A6	83.56	136.118	.124	.244	.889
A7	83.57	128.270	.615	.656	.879
A8	83.01	134.553	.229	.377	.887
A9	83.49	136.098	.247	.384	.886
A10	83.22	131.288	.532	.501	.881
A11	83.29	126.064	.644	.639	.878
A12	83.42	133.480	.362	.564	.884
A13	83.32	131.796	.397	.473	.883
A14	83.65	127.968	.513	.534	.881
A15	83.73	127.257	.508	.568	.881
A16	84.17	131.248	.323	.599	.885
A17	83.64	129.574	.463	.508	.882
A18	83.88	131.257	.351	.454	.884
A19	83.99	130.135	.415	.459	.883
A20	83.87	126.783	.539	.619	.880
A21	83.26	125.345	.651	.713	.877
A22	83.57	130.623	.409	.487	.883
A23	83.47	127.745	.500	.584	.881
A24	83.65	128.780	.516	.520	.881
A25	83.40	131.936	.473	.472	.882
A26	84.16	131.004	.350	.578	.885
A27	83.67	131.174	.403	.451	.883
A28	83.51	129.746	.436	.467	.882

A29	83.60	129.688	.516	.396	.881
A30	83.02	134.482	.345	.338	.884

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
86.42	139.257	11.801	30

### 3-2 Reliabilitas dan Daya Beda Aitem Skala Kualitas Pelayana

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.876	.875	30

#### Item-Total Statistics

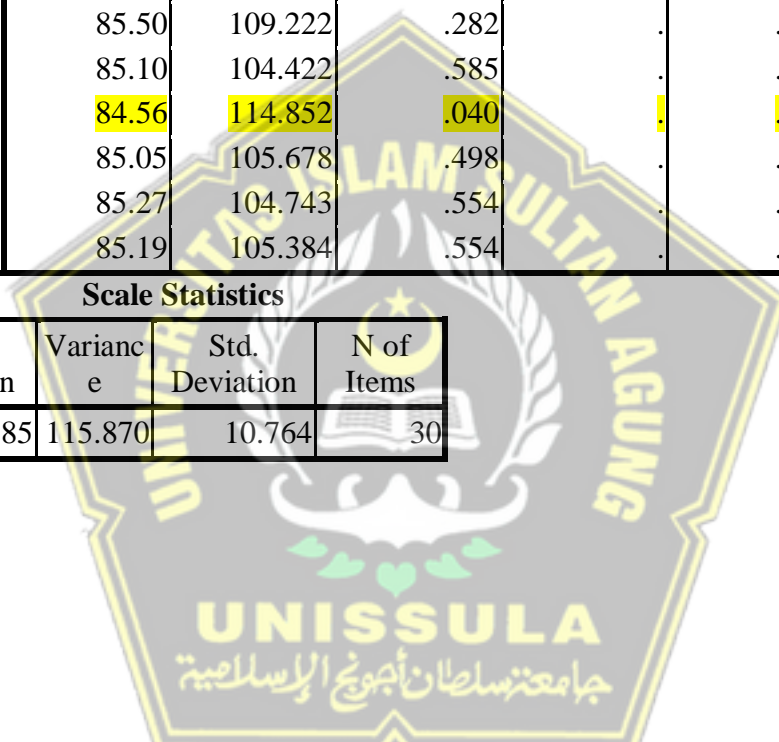
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	84.56	109.951	.513	.	.871
A2	84.90	110.895	.296	.	.875
A3	84.74	108.148	.477	.	.871
<b>A4</b>	<b>84.80</b>	<b>113.451</b>	<b>.200</b>	.	<b>.876</b>
A5	85.11	105.189	.585	.	.868
A6	85.12	105.778	.508	.	.870
A7	84.63	113.146	.290	.	.875
A8	84.89	106.703	.450	.	.871
A9	85.21	106.377	.528	.	.870
<b>A10</b>	<b>84.69</b>	<b>116.001</b>	<b>-.046</b>	.	<b>.884</b>
A11	84.61	108.677	.520	.	.871
<b>A12</b>	<b>84.64</b>	<b>114.681</b>	<b>.118</b>	.	<b>.877</b>
A13	84.74	110.042	.380	.	.873
A14	84.98	105.627	.556	.	.869
A15	85.55	109.681	.267	.	.877
A16	84.94	108.056	.417	.	.872
A17	84.62	112.508	.305	.	.875
A18	84.85	107.026	.516	.	.870

**3-2 Reliabilitas dan Daya Beda Aitem Skala Kualitas Pelayana****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha		Cronbach's Alpha Based on Standardized Items		N of Items
A19	85.16	106.493	.506	.870
A20	84.66	110.830	.414	.873
A21	84.72	105.849	.627	.868
A22	84.92	111.070	.279	.875
A23	84.79	106.334	.473	.871
A24	85.06	105.275	.531	.869
A25	85.50	109.222	.282	.876
A26	85.10	104.422	.585	.868
A27	84.56	114.852	.040	.880
A28	85.05	105.678	.498	.870
A29	85.27	104.743	.554	.869
A30	85.19	105.384	.554	.869

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
87.85	115.870	10.764	30





## **LAMPIRAN 4. SKALA PENELITIAN**

**4-1 Skala Kepuasan Konsumen**

**4-2 Skala Kualitas Pelayanan**



## Skala Penelitian

Section 1 of 3

### SKALA PENELITIAN PSIKOLOGI

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan saya Muhammad Syah Jalal Lubis, mahasiswa S1 Fakultas Psikologi Unissula angkatan 2016. Saat ini saya sedang melakukan tugas akhir sebagai syarat kelulusan. Penelitian ini berkaitan dengan mahasiswa Unissula yang menjadi konsumen grab.

Dengan begitu saya membutuhkan responden dengan kriteria:

1. Mahasiswa aktif Universitas Islam Sultan Agung 2017
2. Memiliki aplikasi Grab
3. Pernah setidaknya dua kali menggunakan layanan aplikasi Grab

Mohon kesediannya untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Perlu diketahui bahwa kerahasiaan data diri teman-teman dalam mengisi kuesioner akan terjaga. Nama responden dan identitas diri yang disertakan dalam kuesioner ini tidak akan tersebar ke pihak yang tidak berkepentingan. Skala kuesioner ini dibuat murni untuk kepentingan akademik.

Oleh karena itu, besar harapan saya bagi teman-teman untuk dapat mengisi tanggapan dari pernyataan-pernyataan yang tersedia. Atas kesediaannya untuk berpartisipasi dan menyebar informasi ini saya ucapkan terima kasih.

Nama/Inisial \*

---

Jenis Kelamin \*

- Laki-laki
- Perempuan

Fakultas \*

---

Angkatan \*

---

Section 2 of 3

Skala 1

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan dan bacalah pernyataan-pernyataan tersebut dengan seksama. Saudara/i diminta untuk memberikan jawaban terhadap pernyataan yang sesuai atau tidak dengan diri saudara/i.

Keterangan Jawaban

SS = Sangat Sesuai

S = Sesuai

TS = Tidak Sesuai

STS = Sangat Tidak Sesuai

**4-1 Skala Penelitian Kepuasan Konsumen**

1. Saya berharap *driver* grab bau wangi \*
- SS
- S
- TS
- STS
2. *Driver* datang tepat waktu ketika menjemput saya \*
- SS
- S
- TS
- STS
3. *Driver* datang tepat waktu sesuai dengan yang saya inginkan \*
- SS
- S
- TS
- STS
4. Saya rasa tidak masalah jika nanti motor *driver* mogok \*
- SS
- S
- TS
- STS

5. *Driver* datang terlambat ketika menjemput saya \*
- SS
- S
- TS
- STS
6. Saya yakin *driver* berkendara sesuai dengan protokol keselamatan \*
- SS
- S
- TS
- STS
7. Aplikasi grab memberikan banyak kemudahan dalam kehidupan saya \*
- SS
- S
- TS
- STS
8. *Driver* menuruti arahan jalan dari saya \*
- SS
- S
- TS
- STS
9. Saya merasa *driver* paham akan keselamatan konsumen \*
- SS
- S
- TS
- STS
10. Saya rasa tidak masalah jika saya terlambat \*
- SS
- S
- TS
- STS
11. Saya merasa *driver* terlalu lambat ketika mengemudi \*

- SS
- S
- TS
- STS

12. *Driver* sering ugal-ugalan selama mengemudi \*

- SS
- S
- TS
- STS

13. Saya berharap motor yang digunakan *driver* baik-baik saja \*

- SS
- S
- TS
- STS

14. Pesanan yang saya inginkan sesuai dengan apa yang *driver* beli \*

- SS
- S
- TS
- STS

15. Saya merasa apa yang akan dilakukan *driver* tidak mempengaruhi saya \*

- SS
- S
- TS
- STS

16. Saya mempercayakan keselamatan saya pada *driver* \*

- SS
- S
- TS
- STS

17. Saya merasa pelayanan jasa grab selalu lebih baik dari sebelumnya \*

- SS
-

S

- TS
- STS

18. Ketika saya menggunakan layanan jasa grab, saya tidak merasakan keluhan yang teman saya rasakan lambat \*

- SS
- S
- TS
- STS

19. Saya memprotes *driver* jika *driver* terlalu lambat \*

- SS
- S
- TS
- STS

20. Saya merasa tidak ada bedanya layanan jasa grab dengan layanan jasa ojek online yang lain \*

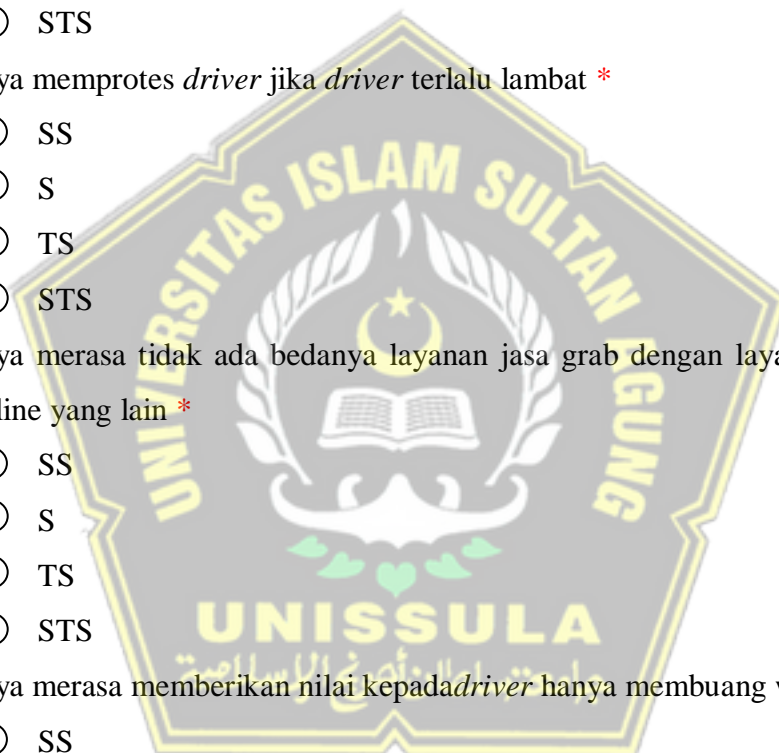
- SS
- S
- TS
- STS

21. Saya merasa memberikan nilai kepadadriver hanya membuang waktu saya \*

- SS
- S
- TS
- STS

22. Saya merasa layanan grab lebih baik daripada layanan jasa ojek online yang lain \*

- SS
- S
- TS
- STS



23. Saya memuji *driver* ketika *driver* melayani saya dengan baik \*

- SS
- S
- TS
- STS

24. Keluhan teman saya ketika menjadi konsumen grab tidak mempengaruhi saya

\*

- SS
- S
- TS
- STS

25. Saya merasa protes kepada *driver* ketika *driver* terlalu lambat/cepat bukanlah hal yang penting \*

- SS
- S
- TS
- STS

26. Saya tidak pernah mengucapkan terimakasih kepada *driver*. \*

- SS
- S
- TS
- STS



Section 3 of 3

Skala 2

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan dan bacalah pernyataan-pernyataan tersebut dengan seksama. Saudara/i diminta untuk memberikan jawaban terhadap pernyataan yang sesuai atau tidak dengan diri saudara/i.

Keterangan Jawaban

SS = Sangat Sesuai

S = Sesuai

TS = Tidak Sesuai

STS = Sangat Tidak Sesuai

**4-2 Skala Penelitian Kualitas Pelayanan**

1. *Driver* memberikan helm dan masker sebelum saya naik motor \*

  - SS
  - S
  - TS
  - STS

2. Saya merasa *driver* selalu tersedia ketika dibutuhkan \*

  - SS
  - S
  - TS
  - STS

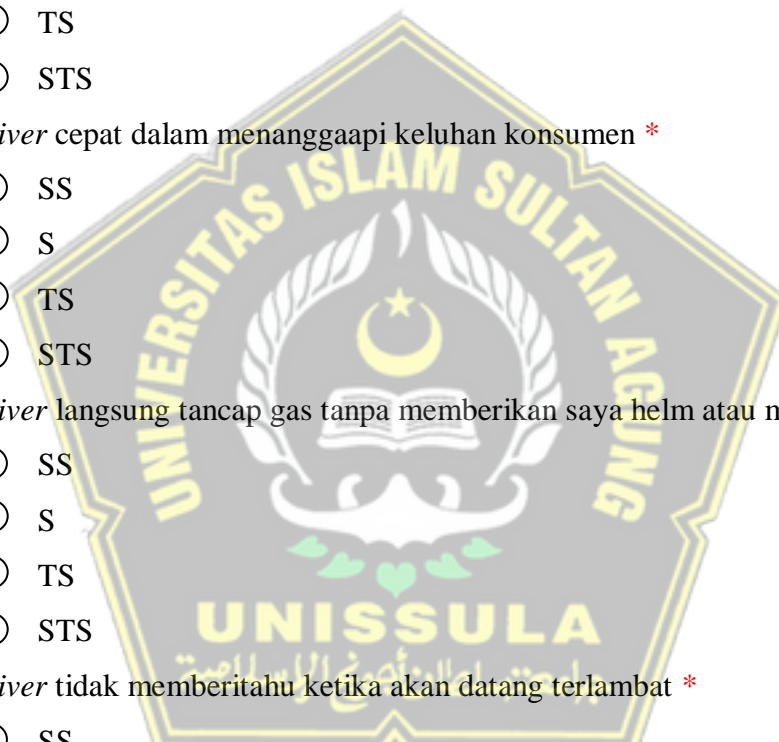
3. *Driver* segera datang setelah menerima pesanan melalui aplikasi \*

  - SS
  - S
  - TS
  - STS

4. Saya merasa kendaraan yang digunakan *driver* tidak layak pakai \*

  - SS
  - S
  - TS
  - STS

5. *Driver* melanggar peraturan lalu lintas \*
- SS
- S
- TS
- STS
6. *Driver* berpakaian bersih dan wangi \*
- SS
- S
- TS
- STS
7. *Driver* cepat dalam menanggapi keluhan konsumen \*
- SS
- S
- TS
- STS
8. *Driver* langsung tancap gas tanpa memberikan saya helm atau masker \*
- SS
- S
- TS
- STS
9. *Driver* tidak memberitahu ketika akan datang terlambat \*
- SS
- S
- TS
- STS
10. *Driver* terlambat datang setelah menerima pesanan melalui aplikasi \*
- SS
- S
- TS
- STS
11. *Driver* berpakaian rapi saat melakukan pelayanan \*





- SS
- S
- TS
- STS

12. *Driver* mengemudi dengan mematuhi peraturan lalu lintas \*

- SS
- S
- TS
- STS

13. *Driver* mengonfirmasi order dengan menghubungi konsumen untuk memastikan pesanan dan tempat tujuan konsumen \*

- SS
- S
- TS
- STS

14. Saya merasa *driver* tidak selalu ada ketika saya membutuhkan \*

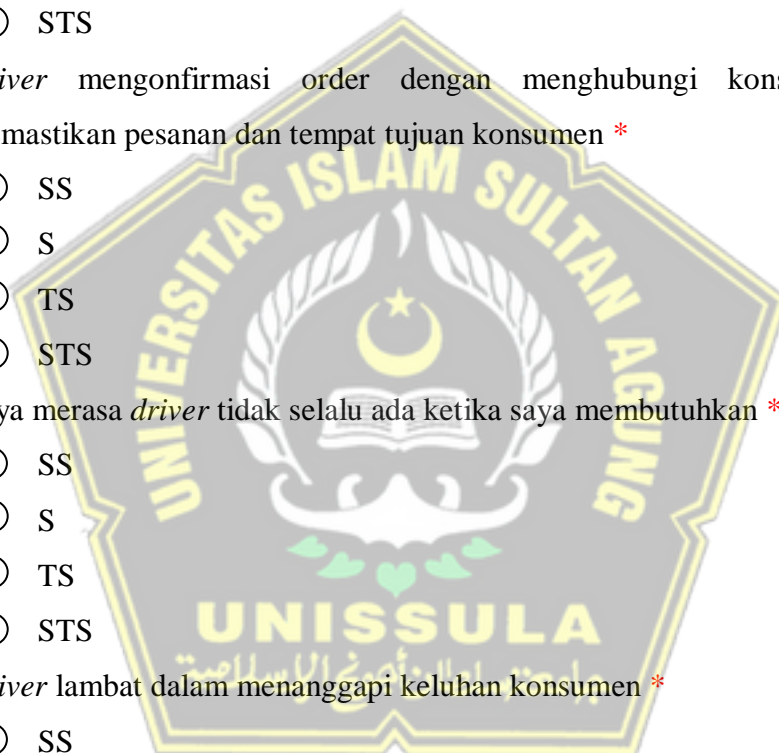
- SS
- S
- TS
- STS

15. *Driver* lambat dalam menanggapi keluhan konsumen \*

- SS
- S
- TS
- STS

16. *Driver* tidak bertanya terlebih dahulu untuk memastikan pesanan dan tempat tujuan konsumen \*

- SS
- S
- TS
- STS



17. A *Driver* memiliki pengetahuan tentang alamat yang akan dituju \*

- SS
- S
- TS
- STS

18. *Driver* ramah dalam memberikan pelayanan \*

- SS
- S
- TS
- STS

19. *Driver* ugal-ugalan ketika mengendarai sepeda motor \*

- SS
- S
- TS
- STS

20. Saya merasa *driver* buta map atas alamat yang dituju \*

- SS
- S
- TS
- STS

21. *Driver* tidak tersenyum kepada saya \*

- SS
- S
- TS
- STS

22. Aplikasi grab memiliki layanan pengaduan \*

- SS
- S
- TS
- STS

23. *Driver* ramah dalam memberikan pelayanan \*

- SS
- S
- TS
- STS

- SS
- S
- TS
- STS

24. *Driver* membantu konsumen dalam mengangkat barang \*

- SS
- S
- TS
- STS

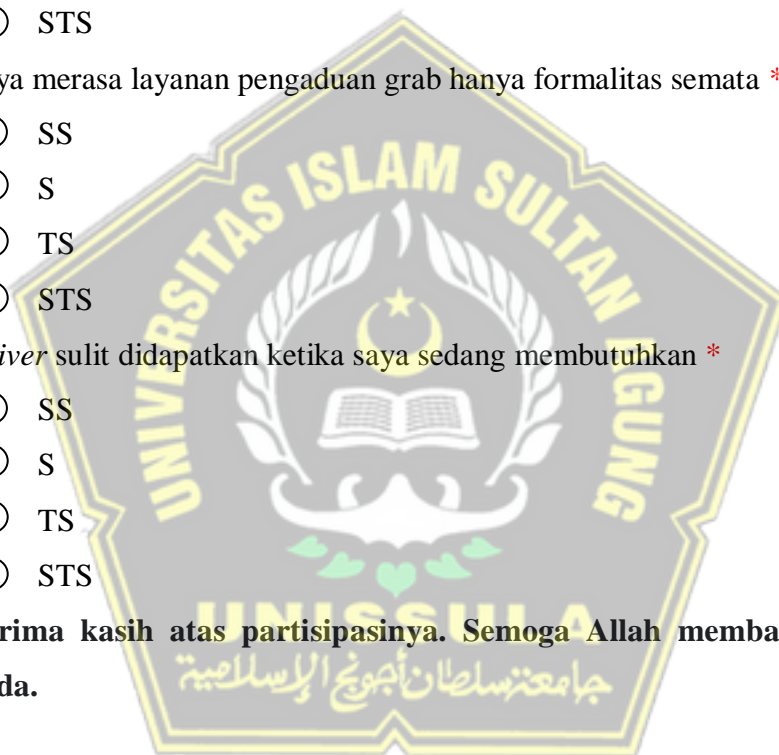
25. Saya merasa layanan pengaduan grab hanya formalitas semata \*

- SS
- S
- TS
- STS

26. *Driver* sulit didapatkan ketika saya sedang membutuhkan \*

- SS
- S
- TS
- STS

Terima kasih atas partisipasinya. Semoga Allah membalas kebaikan anda.



## **LAMPIRAN 5. TABULASI DATA PENELITIAN**

**5-1 Tabulasi Data Penelitian Kepuasan Konsumen**

**5-2 Tabulasi Data Penelitian Kualitas Pelayanan**



### 5-1 Tabulasi Data Penelitian Kepuasan Konsmen

NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	Y25	Y26	N
1	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	67
2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	77
3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	80
4	3	4	4	2	4	1	2	4	4	3	3	3	3	4	1	1	4	3	3	2	2	3	4	3	2	4	76
5	4	4	4	1	4	4	1	3	4	3	2	4	3	4	1	1	4	4	3	1	1	3	3	2	2	3	73
6	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	75
7	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	1	2	4	3	4	4	4	79
8	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	81
9	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	4	75
10	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	1	3	2	1	1	3	4	2	1	2	4	64
11	4	2	1	2	1	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	1	1	4	1	2	3	4	1	2	2	1	64
12	1	2	4	2	3	4	4	2	3	3	1	4	4	3	3	1	3	2	3	4	2	2	4	2	4	1	71
13	1	1	3	2	4	1	3	2	4	2	1	4	3	2	2	4	4	1	3	2	4	4	2	1	3	2	65
14	4	3	2	4	1	2	1	3	2	1	2	3	1	3	1	3	4	1	3	1	4	4	3	4	2	1	63
15	2	3	3	4	2	4	3	1	4	2	3	1	1	3	1	3	4	3	2	3	1	2	3	1	3	1	63
16	4	2	1	1	3	1	1	3	1	1	2	3	1	3	3	1	2	4	3	4	2	4	2	1	3	3	59
17	2	4	2	4	1	3	3	1	3	4	1	3	4	2	3	1	2	3	4	2	3	2	4	3	1	4	69
18	2	4	3	4	2	3	2	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	1	76
19	3	1	4	3	1	3	4	1	3	2	1	3	1	4	3	4	4	1	3	2	1	1	4	3	2	1	63
20	2	1	3	2	4	2	3	1	3	3	4	1	3	2	2	1	3	2	4	3	1	3	2	1	2	1	59
21	3	4	2	1	3	1	3	2	1	2	4	3	4	2	2	1	2	3	4	4	2	4	1	2	1	4	65
22	4	3	1	2	3	1	2	4	1	3	1	2	2	1	1	2	2	4	2	1	3	2	3	4	3	4	61
23	3	4	2	3	4	3	3	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	2	2	4	4	3	3	4	3	80
24	3	2	4	3	3	2	4	2	1	2	1	3	1	3	1	3	1	3	4	4	3	3	1	1	2	3	63
25	3	4	3	3	4	2	4	3	2	4	3	1	2	3	2	4	3	4	2	2	1	2	1	2	3	4	71
26	3	2	3	4	3	2	3	4	2	4	1	2	2	1	2	1	2	2	3	1	3	1	3	1	3	3	61
27	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	1	2	3	1	3	2	4	2	4	3	2	76
28	3	2	4	3	4	2	4	2	1	1	2	3	1	3	1	3	1	3	2	4	1	3	2	4	3	4	66
29	2	3	4	3	4	2	2	1	4	2	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	2	4	80
30	3	1	2	1	3	2	2	1	4	3	2	3	1	4	3	2	1	2	4	3	2	4	2	4	2	4	65

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

64	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	4	3	1	3	2	4	2	1	2	3	4	2	4	2	3	69
65	2	1	2	2	1	3	1	3	2	1	3	3	3	3	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	4	52
66	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	1	3	3	2	4	2	1	2	3	3	1	2	3	4	58
67	3	2	1	2	1	3	3	1	3	3	2	1	2	1	3	2	4	2	3	4	2	1	4	2	2	3	60
68	3	3	1	3	2	1	2	3	4	3	4	2	2	3	1	3	1	3	2	1	3	3	2	4	2	3	64
69	2	3	2	2	4	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	1	3	2	1	3	3	1	2	3	4	61
70	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	63
71	3	2	1	1	2	3	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	4	2	1	2	3	3	1	2	3	2	56
72	3	1	2	2	1	3	3	4	2	4	2	2	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	2	1	3	54
73	3	2	1	2	3	1	2	3	1	3	2	1	2	1	2	1	2	3	1	3	2	4	2	2	4	3	56
74	2	3	3	3	3	1	2	3	1	2	1	3	3	1	3	2	4	2	1	2	3	3	1	3	2	4	61
75	3	1	2	2	4	3	3	4	2	4	2	3	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	2	3	2	72
76	3	1	2	2	1	3	1	3	4	3	4	2	1	2	2	1	2	1	3	3	1	2	1	2	3	4	57
77	3	1	2	2	1	3	1	3	2	4	2	1	2	1	2	3	1	3	4	3	4	3	2	4	1	3	61
78	3	2	4	3	4	2	4	2	1	2	3	1	2	1	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3	2	2	69
79	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	2	4	2	3	3	3	4	81
80	4	4	4	4	3	1	2	3	4	4	3	3	4	4	3	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	77
81	3	4	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	66
82	2	3	4	4	2	1	3	3	4	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	67
83	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	2	3	76
84	2	3	3	3	2	2	3	3	2	1	1	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	1	2	3	66
85	4	2	3	3	2	3	3	2	1	2	3	1	4	1	3	1	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	68
86	4	4	4	4	3	1	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	2	3	75
87	3	2	3	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	4	4	2	1	4	1	3	1	2	63
88	2	3	3	3	2	2	2	4	4	2	1	1	4	1	3	1	3	3	4	4	2	2	3	3	2	3	67
89	2	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	1	4	4	4	3	2	69
90	4	4	4	4	3	1	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	2	3	75
91	4	3	3	1	4	1	4	4	1	3	3	2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	1	1	2	66
92	4	4	4	4	3	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	1	2	3	2	2	3	2	75
93	3	1	2	2	1	3	1	3	2	1	3	4	3	4	1	3	3	1	2	2	1	2	1	2	1	3	55
94	2	3	2	4	3	2	2	4	2	2	4	2	2	1	2	1	2	3	1	2	4	3	2	1	3	4	63
95	3	2	1	2	1	3	3	1	2	2	1	3	1	3	3	1	2	3	1	2	3	2	2	2	1	3	53

### 5-2 Tabulasi Data Penelitian Kualitas Pelayanan

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	N
1	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	78
2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	76
4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	84
5	4	4	4	1	1	4	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	1	4	2	3	2	2	76
6	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	81
7	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
8	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	69
9	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	3	79
10	3	4	2	2	3	4	3	3	1	3	4	2	4	3	1	2	2	4	3	2	1	2	4	3	1	1	67
11	2	3	1	2	4	4	2	2	3	1	2	4	2	2	4	1	2	4	2	4	1	2	4	2	1	3	64
12	3	2	1	1	2	2	3	3	1	2	2	3	1	1	2	3	3	2	2	4	1	3	2	3	4	2	58
13	1	3	1	2	4	3	4	3	4	2	4	2	1	1	3	2	4	2	2	1	4	4	1	3	1	3	65
14	4	2	3	4	2	4	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	1	4	3	2	4	3	4	2	2	4	68
15	4	3	2	2	1	2	4	3	1	2	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	1	3	2	1	1	2	64
16	3	3	4	4	3	3	2	1	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	4	73
17	3	1	3	3	1	2	4	3	2	1	2	2	4	3	4	2	2	2	1	3	3	3	4	2	2	1	63
18	3	1	1	2	3	3	1	1	3	2	4	2	1	3	2	1	2	3	1	4	1	2	3	2	1	2	54
19	2	3	2	4	1	2	1	2	3	4	4	2	2	1	2	4	3	4	2	3	4	4	2	1	2	3	67
20	2	3	4	3	3	3	4	2	4	2	3	2	4	4	2	1	2	1	3	2	1	2	3	4	2	1	67
21	3	1	2	1	3	4	2	4	1	2	2	3	1	2	3	2	1	4	2	3	1	3	3	1	2	1	57
22	4	2	3	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	4	1	2	2	4	3	2	1	3	1	4	2	3	70
23	3	4	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	4	2	3	1	2	3	1	3	4	2	3	4	3	2	63
24	4	2	2	1	3	1	3	1	3	4	3	4	2	3	1	3	3	2	4	1	2	2	3	4	3	4	68
25	3	1	3	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	4	2	3	1	3	1	3	4	3	4	2	2	4	67
26	3	4	2	4	2	4	2	4	3	2	4	2	1	2	1	4	2	3	1	3	4	2	3	3	3	4	72
27	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	2	1	2	1	3	1	3	1	3	4	2	3	4	3	4	74
28	4	2	3	4	3	3	4	3	4	2	2	4	2	3	4	1	3	2	4	1	3	3	2	1	2	3	72
29	3	2	4	4	3	3	4	3	4	2	4	2	1	3	1	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	78



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

63	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	4	2	3	1	3	4	2	3	3	4	2	4	2	2	3	3	64
64	4	3	2	4	2	4	2	4	2	3	4	2	1	2	3	1	2	1	2	3	4	4	2	3	2	4	70
65	3	2	1	2	1	2	1	2	3	4	3	4	2	4	2	3	1	3	3	4	2	2	4	2	4	2	66
66	3	2	4	3	2	2	3	1	3	4	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	66
67	1	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	4	2	2	1	4	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	58
68	4	3	2	4	3	3	4	3	4	2	2	3	1	3	2	1	2	3	4	2	3	1	3	2	2	3	69
69	3	2	1	2	3	3	1	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	1	2	1	3	4	2	3	4	2	63
70	1	2	3	1	3	3	1	2	3	2	4	2	3	1	3	4	3	2	2	1	3	3	4	2	2	4	64
71	3	1	2	3	1	2	1	2	4	2	4	2	1	2	3	2	4	2	4	2	3	1	3	4	3	4	65
72	3	3	1	3	2	4	2	4	2	1	2	1	3	1	3	2	1	2	2	1	3	3	4	2	4	2	61
73	3	3	1	3	1	2	3	4	3	2	4	2	1	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	4	3	2	71
74	3	1	2	2	1	2	1	2	3	4	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	2	4	2	58
75	4	2	3	4	2	2	4	3	4	2	2	1	3	1	3	4	2	3	1	3	2	1	2	3	3	4	68
76	3	4	2	4	2	2	4	3	4	2	2	1	3	1	3	4	3	2	4	1	3	3	1	3	2	2	68
77	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	3	4	2	2	1	3	3	1	77
78	3	1	2	2	1	2	3	4	3	2	4	2	1	3	2	3	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	56
79	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	85
80	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	95
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	73
82	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	72
83	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	61
84	4	4	4	4	3	4	3	2	1	4	2	3	3	3	2	2	2	4	1	2	2	2	3	2	2	3	71
85	2	4	4	2	2	2	3	3	2	3	1	2	3	3	1	1	4	1	3	1	2	3	4	1	3	2	62
86	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	56
87	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	74
88	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	1	1	4	1	3	1	2	3	4	1	3	2	63
89	3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	4	4	4	4	3	1	3	3	1	4	3	3	3	2	2	3	71
90	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	2	1	1	65
91	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	2	3	64
92	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	2	3	66
93	2	3	1	1	3	3	1	1	3	2	2	3	3	4	1	3	3	1	3	2	3	1	3	4	3	2	61
94	3	1	2	2	1	2	1	2	2	3	1	4	2	2	4	2	3	1	3	2	1	2	3	1	3	2	55
95	4	2	3	4	2	4	2	2	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	4	2	2	2	1	4	3	2	75



## LAMPIRAN 6. UJI ASUMSI

6-1 Uji Normalitas

6-2 Uji Linieritas

6-3 Uji Hipotesis

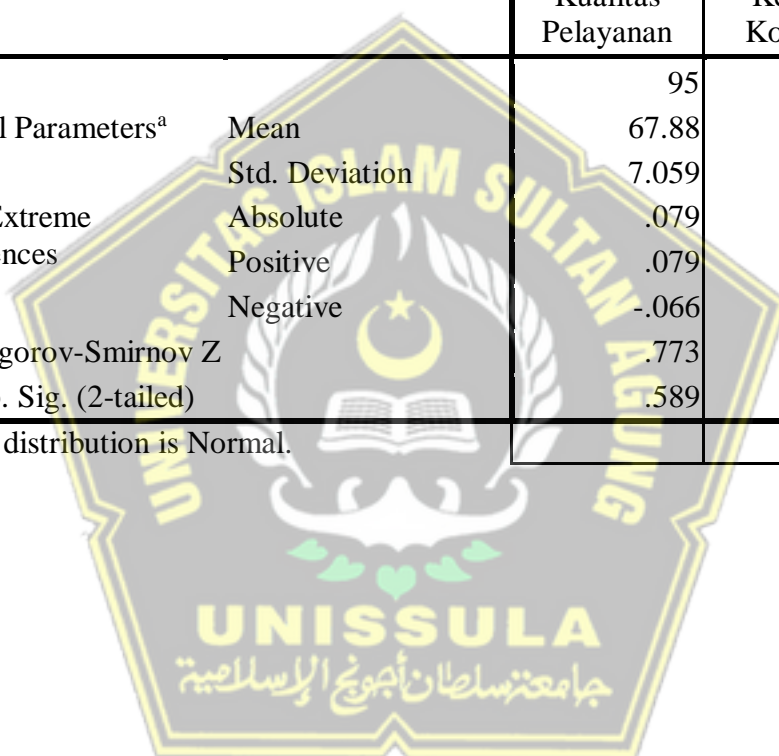
## 6-1 Uji Normalitas

### NPAR Test

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kualitas Pelayanan	95	67.88	7.059	54	95
Kepuasan Konsumen	95	66.42	7.370	52	81

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen
N		95	95
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	67.88	66.42
	Std. Deviation	7.059	7.370
Most Extreme Differences	Absolute	.079	.092
	Positive	.079	.092
	Negative	-.066	-.088
Kolmogorov-Smirnov Z		.773	.899
Asymp. Sig. (2-tailed)		.589	.394
a. Test distribution is Normal.			



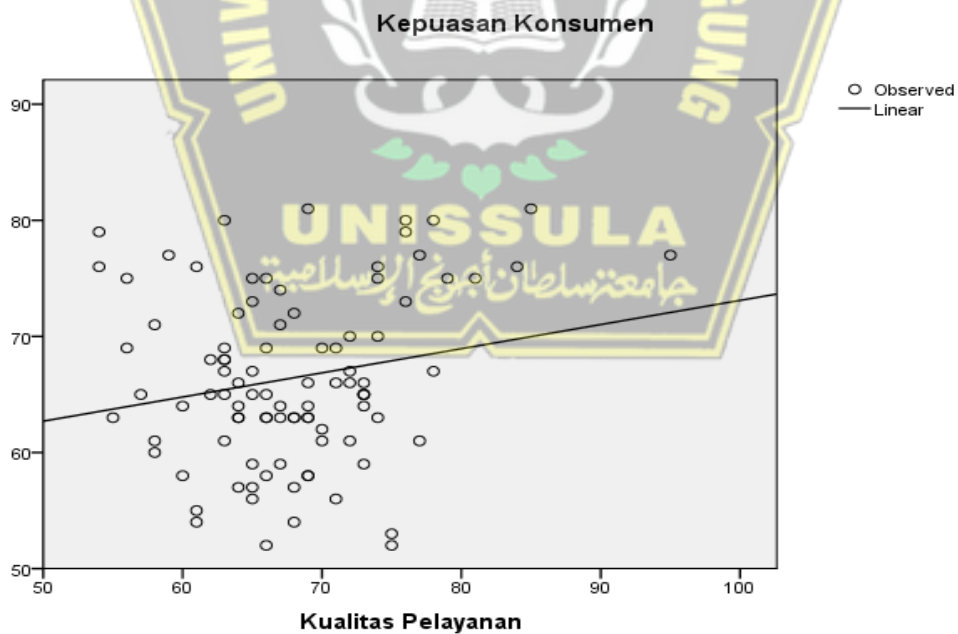
## 6-2 Uji Linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Konsumen * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	2422.439	29	83.532	2.024	.010
		Linearity	202.810	1	202.810	4.914	.030
		Deviation from Linearity	2219.629	28	79.272	1.921	.016
	Within Groups		2682.719	65	41.273		
	Total		5105.158	94			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan Konsumen * Kualitas Pelayanan	.199	.040	.689	.475



### 6-3 Uji Hipotesis

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas Pelayanan	67.88	7.059	95
Kepuasan Konsumen	66.42	7.370	95

#### Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.199*
	Sig. (1-tailed)		.026
	Sum of Squares and Cross-products	4683.726	974.632
	Covariance	49.827	10.368
	N	95	95
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.199*	1
	Sig. (1-tailed)	.026	
	Sum of Squares and Cross-products	974.632	5105.158
	Covariance	10.368	54.310
	N	95	95

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

## LAMPIRAN 7. SURAT IZIN

### 7-1 Surat Izin Penelitian LPKA



## 7-1 Surat Izin Penelitian LPKA



YAYASAN BADAN WAKAF SULTAN AGUNG  
**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)**  
 Jl. Raya Kaligawe Km.4 Semarang 50112 Telp. (024) 6583584 (8 Sal) Fax.(024) 6582455  
 email : informasi@unissula.ac.id web : www.unissula.ac.id

FAKULTAS PSIKOLOGI

Bismillah Membangun Generasi Khaira Ummah

Nomor : 840/A.2/Psi-SA/VIII/2020 Semarang, 29 Dzulhijjah 1441 H  
 Lampiran : - 19 Agustus 2020 M  
 Hal : Permohonan data mahasiswa dan izin penyebaran angket

Kepada Yth. : Rektor  
 Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA)  
 Jl. Raya Kaligawe km. 4  
 Semarang

Assalamualaikum wr. wb.

Pimpinan Fakultas Psikologi UNISSULA dengan hormat memohonkan izin untuk mahasiswa berikut

Nama : Muhammad Syah Jalal Lubis  
 Nim : 30701601917  
 Nomor Telepon/HP : 085869474292  
 Alamat : Jl Mulawarman utara 1 no 40 b, Tembalang, Kota Semarang  
 Keperluan : Permohonan data dan izin penyebaran angket  
 Judul/Tema : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Grab Pada Mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung  
 Subyek/Data : Mahasiswa yang menjadi konsumen Grab  
 Dosen Pembimbing : Abdurrohman S.Psi, M.Si  
 Waktu Pelaksanaan : Agustus-September 2020  
 Keterangan lainnya : Surat ini diajukan dalam rangka menyelesaikan penelitian skripsi

Demikian, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Dekan  
 Fakultas Psikologi UNISSULA

Ruseno Arjangi, S.Psi., M.A  
 NIK. 210700010



## LAMPIRAN 8. DOKUMENTASI

### 8-1 Dokumentasi Screenshot



## 8-1 Dokumentasi Screenshot

