





8.	<i>Driver</i> siap siaga menanggapi permintaan konsumen					
9.	Perilaku <i>Driver</i> yang membuat konsumen percaya					
10.	Asuransi jaminan kecelakaan dan legalitas					
11.	<i>Driver</i> melayani dengan sikap sopan santun					
12.	<i>Driver</i> memiliki pengetahuan yang luas dibidangnya					
13.	Perhatian <i>driver</i> secara personal kepada konsumen					
14.	Perhatian perusahaan secara personal kepada konsumen					
15.	Fleksibilitas waktu operasional memberikan kenyamanan bagi setiap konsumen					
16.	<i>Driver</i> memahami kebutuhan konsumen					
17.	<i>Driver</i> berpenampilan rapi					
18.	Tersedianya kendaraan yang layak dan nyaman					
19.	Tersedianya fasilitas penunjang (shower cap, helm SNI dan masker)					
20.	<i>Platform</i> (Aplikasi) secara visual menarik					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

Lampiran 2  
KUESIONER  
KUESIONER

Responden Yth,

Saya adalah mahasiswa dari kampus Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang mengambil jurusan manajemen pemasaran yang sedang ingin melakukan penelitian untuk tugas akhir saya yang berjudul “Analisis Keunggulan Bersaing Go-Jek dan Grab Di Wilayah Kelapa Gading, Jakarta Utara”. Oleh karena itu saya mengharapkan kesediaan saudara – saudara untuk membantu melancarkan penelitian ini dengan mengisi setiap pertanyaan yang tersedia di dalam kuesioner ini dengan baik dan benar. Semua data yang diberikan saudara-saudari kepada saya semata mata hanya untuk penelitian saya saja dan tidak untuk kepentingan lainnya. Semoga Tuhan memberkati saudara-saudari atas kesediaan saudara-saudari untuk membantu pengisian kuesioner ini. Atas perhatiannya saya mengucapkan terimakasih.

**I Data Responden**

Beri tanda ( ✓ ) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan jawaban anda

1. Jenis Kelamin

Pria

Wanita

2. Usia

≤23 tahun

31-39 tahun

24-30 tahun

≥ 40 tahun





3. Tingkat Pendidikan Terakhir

4. Jenis pekerjaan

5. Rata-rata pengeluaran perbulan

## II. Tingkat Kepentingan

Beri tanda ( ✓ ) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan jawaban anda

Keterangan :

1 = Sangat Tidak Setuju

4 = Setuju

2 = Tidak Setuju

5 = Sangat Setuju

3 = Netral

2. Menurut anda, seberapa penting kepentingan atribut dibawah ini yang menjadi pertimbangan anda dalam memilih transportasi berbasis online?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang menyalin atau seluruhnya atau sebagian karya tulis ini tanpa mengizinkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



No	Variabel yang diuji	Tingkat Kepentingan				
		1	2	3	4	5
1	Menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan					
2	Menyediakan layanan yang bebas dari kesalahan					
3	Keakuratan estimasi waktu <i>driver</i> tiba					
4	Respon yang cepat terhadap keluhan konsumen					
5	<i>Driver</i> cepat dalam melayani konsumen					
6	Tersedianya sistem <i>tracking</i>					
7	<i>Driver</i> selalu bersedia membantu konsumen					
8	<i>Driver</i> siap siaga menanggapi permintaan konsumen					
9	Perilaku <i>Driver</i> yang membuat konsumen percaya					
10	Asuransi jaminan kecelakaan dan legalitas					
11	<i>Driver</i> melayani dengan sikap sopan santun					
12	<i>Driver</i> memiliki pengetahuan yang luas dibidangnya					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



13.	Perhatian <i>driver</i> secara personal kepada konsumen					
14.	Perhatian perusahaan secara personal kepada konsumen					
15.	Fleksibilitas waktu operasional memberikan kenyamanan bagi setiap konsumen					
16.	<i>Driver</i> memahami kebutuhan konsumen					
17.	<i>Driver</i> berpenampilan rapi					
18.	Tersedianya kendaraan yang layak dan nyaman					
19.	Tersedianya fasilitas penunjang (shower cap, helm SNI dan masker)					
20.	<i>Platform</i> (Aplikasi) secara visual menarik					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Institusi Bisnis dan Informasika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

### III. Variabel Penelitian

Beri tanda ( ✓ ) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan jawaban anda

#### 1. *Perceived Quality*

Bagaimana kinerja Go-Jek dan Grab dibawah ini:

1 Menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan

Perusahaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Go-Jek					
Grab					



2. Menyediakan layanan yang bebas dari kesalahan

Perusahaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Go-Jek					
Grab					

3. Keakuratan estimasi waktu *driver* tiba (sesuai dengan aplikasi)

Perusahaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Go-Jek					
Grab					

4. Respon yang cepat terhadap keluhan konsumen

Perusahaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Go-Jek					
Grab					

5. *Driver* cepat dalam melayani konsumen

Perusahaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Go-Jek					
Grab					

6. Tersedianya sistem *tracking driver* melalui GPS secara akurat

Perusahaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Go-Jek					
Grab					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



7. *Driver* selalu bersedia membantu konsumen

Perusahaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Go-Jek					
Grab					

8. *Driver* siap siaga menanggapi permintaan konsumen

Perusahaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Go-Jek					
Grab					

9. Perilaku *driver* yang membuat konsumen percaya

Perusahaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Go-Jek					
Grab					

10. Adanya asuransi jaminan kecelakaan dan legalitas (SIM, dan STNK)

Perusahaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Go-Jek					
Grab					

11. *Driver* melayani dengan sikap sopan santun

Perusahaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Go-Jek					
Grab					

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





12. *Driver* memiliki pengetahuan yang luas dibidangnya ( peraturan lalu lintas dan jalan)

Perusahaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Go-Jek					
Grab					

13. Perhatian *driver* secara personal kepada konsumen

Perusahaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Go-Jek					
Grab					

14. Perhatian perusahaan secara personal kepada konsumen

Perusahaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Go-Jek					
Grab					

15. Fleksibilitas waktu operasional memberikan kenyamanan bagi setiap konsumen

Perusahaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Go-Jek					
Grab					

16. *Driver* memahami kebutuhan konsumen

Perusahaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Go-Jek					
Grab					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



17. Driver berpenampilan rapi

Perusahaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Go-Jek					
Grab					

18. Kendaraan yang layak dan nyaman

Perusahaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Go-Jek					
Grab					

19. Tersedianya fasilitas penunjang (shower cap, helm dan masker)

Perusahaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Go-Jek					
Grab					

20. Platform (Aplikasi) secara visual menarik

Perusahaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Go-Jek					
Grab					

2. Perceived Value

Keterangan : Perhitungan tarif pada keadaan normal (non rush hour)

a. Menurut perkiraan anda, berapakah harga yang sesuai untuk tarif minimum layanan Go-Ride dan GrabBike ?

(Rp 4.000 – Rp 7.000)

Go-Ride = Rp .....

GrabBike = Rp .....

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



b. Menurut perkiraan anda, berapakah harga yang sesuai untuk layanan Go-Ride dan GrabBike per kilometer ?

(Rp 1.000 – Rp 3.000)

Go-Ride = Rp .....

GrabBike = Rp .....

c. Menurut perkiraan anda, berapakah harga yang sesuai untuk tarif minimum layanan Go-Car dan GrabCar ?

(Rp 8.000 – Rp 12.000)

Go-Car = Rp .....

GrabCar = Rp .....

d. Menurut perkiraan anda, berapakah harga yang sesuai untuk Go-Car dan GrabCar per kilometer ?

(Rp 2.000 – Rp 5.000)

Go-Car = Rp .....

GrabCar = Rp .....

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Paraf Responden

  
  

.....

(Nama)

### Lampiran 3

#### Data pra kuesioner validitas dan reliabilitas

Re sp o n d e n	q 1	q 2	q 3	q 4	q 5	q 6	q 7	q 8	q 9	q 1 0	q 1 1	q 1 2	q 1 3	q 1 4	q 1 5	q 1 6	q 1 7	q 1 8	q 1 9	q 2 0	S k o r
1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	7 1
2	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	1	4	6 2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 0
4	4	2	3	5	4	5	4	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	8 6
5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	5	8 8
6	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	9 6
7	5	3	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	3	5	8 1
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 0
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 0
10	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	5	4	4	5	4	4	7 5
11	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	6 8
12	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5 9
13	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	9 1
14	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	2	3	2	4	7 3
15	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	9 4
16	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	8 9
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1 0 0
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 0

©

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
2. Penguji tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
3. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	
20	5	3	3	4	4	2	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	3	5	80
21	3	5	5	4	4	2	4	4	5	3	5	4	1	3	4	5	5	5	5	3	79
22	5	5	5	5	4	3	4	3	5	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	78
23	5	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	79
24	4	3	3	3	4	4	5	5	3	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	78
25	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	3	3	4	3	5	4	3	81
26	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
27	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	5	4	3	68
28	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	68
29	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	84
30	4	2	3	2	3	5	4	4	3	5	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	68

Scale: ALL VARIABLES

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	20

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

1. Dilarang menyalin atau seluruhnya atau sebagian karya ilmiah ini tanpa izin IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Correlations

	q_1	q_2	q_3	q_4	q_5	q_6	q_7	q_8	q_9	q_10	q_11	q_12	q_13	q_14	q_15	q_16	q_17	q_18	q_19	q_20	Skor_ Total	
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Dengan hanya mendaftarkan sumbernya untuk kepentingan penulisan, penelitian, pendidikan, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	Pearson Correlation	1	.353	.158	.229	.297	.363	.429	.236	.232	.197	.171	.304	.405	.159	.006	.061	.015	.455	.045	.411	.458
	Sig. (2-tailed)		.055	.406	.223	.111	.049	.018	.209	.216	.298	.367	.102	.026	.401	.976	.751	.939	.012	.813	.024	.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: b. Penulisan tidak merujuk keperguruan tinggi yang wajar IBIKKG. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	Pearson Correlation	.353	1	.778	.448	.469	.391	.375	.685	.403	.378	.397	-.055	.085	-.021	.366	.080	.384	.362	.206	.588	
	Sig. (2-tailed)	.055		.000	.013	.009	.895	.033	.041	.000	.027	.040	.030	.772	.657	.913	.047	.675	.036	.050	.275	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.158	.778	1	.565	.652	.429	.345	.748	.464	.565	.467	.024	.188	.029	.390	.226	.362	.439	.243	.676	
	Sig. (2-tailed)	.406	.000		.001	.000	.853	.018	.062	.000	.010	.001	.009	.900	.321	.878	.033	.231	.050	.015	.196	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.229	.448	.565	1	.647	.479	.260	.614	.092	.593	.512	.429	.276	.349	.400	.451	.432	.573	.366	.763	
	Sig. (2-tailed)	.223	.013	.001		.000	.193	.007	.166	.000	.629	.001	.004	.018	.140	.059	.028	.012	.017	.001	.047	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.297	.469	.652	.647	1	.693	.482	.536	.163	.545	.494	.286	.414	.059	.489	.202	.385	.269	.213	.686	
	Sig. (2-tailed)	.111	.009	.000	.000		.487	.000	.007	.002	.390	.002	.005	.126	.023	.758	.006	.284	.036	.150	.259	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.363	-.025	.035	.245	.132	1	.203	.039	-.134	.265	.148	.134	.500	.215	.642	.235	.233	.162	.451	.123	.459
	Sig. (2-tailed)	.049	.895	.853	.193	.487		.281	.839	.479	.156	.435	.479	.005	.254	.000	.211	.215	.391	.012	.518	.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.429	.391	.429	.479	.693	.203	1	.774	.252	.076	.303	.300	.402	.217	.013	.583	.375	.515	.223	.252	.646
	Sig. (2-tailed)	.018	.033	.018	.007	.000	.281		.000	.179	.688	.103	.107	.028	.250	.944	.001	.041	.004	.237	.180	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30



	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
q_8	Pearson Correlation	.236	.375	.345	.260	.482	.039	.774	1	.218	.184	.160	.176	.162	.149	-.048	.341	.196	.364	.090	.133	.453
	Sig. (2-tailed)	.209	.041	.062	.166	.007	.839	.000		.247	.329	.398	.353	.393	.431	.801	.065	.298	.048	.638	.484	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
q_9	Pearson Correlation	.232	.685	.748	.614	.536	-.134	.252	.218	1	.360	.734	.581	.027	.183	.144	.265	.071	.343	.302	.335	.608
	Sig. (2-tailed)	.216	.000	.000	.000	.002	.479	.179	.247		.051	.000	.001	.889	.332	.449	.157	.708	.064	.104	.071	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
q_10	Pearson Correlation	.197	.403	.464	.092	.163	.265	.076	.184	.360	1	.117	.263	.209	.330	.265	.328	-.023	.183	.250	.476	.481
	Sig. (2-tailed)	.298	.027	.010	.629	.390	.156	.688	.329	.051		.536	.160	.267	.075	.157	.077	.902	.334	.183	.008	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
q_11	Pearson Correlation	.171	.378	.565	.593	.545	.148	.303	.160	.734	.117	1	.741	.117	.333	.225	.308	.169	.352	.402	.266	.619
	Sig. (2-tailed)	.367	.040	.001	.001	.002	.435	.103	.398	.000	.536		.000	.539	.072	.233	.098	.373	.057	.028	.156	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
q_12	Pearson Correlation	.304	.397	.467	.512	.494	.134	.300	.176	.581	.263	.741	1	.382	.669	.291	.399	.117	.391	.262	.634	.697
	Sig. (2-tailed)	.102	.030	.009	.004	.005	.479	.107	.353	.001	.160	.000		.037	.000	.119	.029	.537	.032	.162	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
q_13	Pearson Correlation	.405	-.055	.024	.429	.286	.500	.402	.162	.027	.209	.117	.382	1	.457	.537	.180	.543	.311	.352	.543	.603
	Sig. (2-tailed)	.026	.772	.900	.018	.126	.005	.028	.393	.889	.267	.539	.037		.011	.002	.342	.002	.094	.057	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
q_14	Pearson Correlation	.159	.085	.188	.276	.414	.215	.217	.149	.183	.330	.333	.669	.457	1	.270	.315	.123	.104	.104	.648	.515
	Sig. (2-tailed)	.401	.657	.321	.140	.023	.254	.250	.431	.332	.075	.072	.000	.011		.149	.090	.516	.583	.583	.000	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
q_15	Pearson Correlation	.006	-.021	.029	.349	.059	.642	.013	-.048	.144	.265	.225	.291	.537	.270	1	.321	.363	.190	.548	.224	.493

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Dengan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pertukaran karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengecualian tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG. 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



	Sig. (2-tailed)	.976	.913	.878	.059	.758	.000	.944	.801	.449	.157	.233	.119	.002	.149		.083	.049	.313	.002	.234	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
q16	Pearson Correlation	.061	.366*	.390*	.400*	.489*	.235	.583*	.341	.265	.328	.308	.399*	.180	.315	.321	1	.336	.462*	.332	.380*	.616**
	Sig. (2-tailed)	.751	.047	.033	.028	.006	.211	.001	.065	.157	.077	.098	.029	.342	.090	.083		.070	.010	.073	.038	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
q17	Pearson Correlation	.015	.080	.226	.451*	.202	.233	.375*	.196	.071	-.023	.169	.117	.543*	.123	.363*	.336	1	.536*	.687*	.188	.530**
	Sig. (2-tailed)	.939	.675	.231	.012	.284	.215	.041	.298	.708	.902	.373	.537	.002	.516	.049	.070		.002	.000	.319	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
q18	Pearson Correlation	.455*	.384*	.362*	.432*	.385*	.162	.515*	.364*	.343	.183	.352	.391*	.311	.104	.190	.462*	.536*	1	.573*	.358	.658**
	Sig. (2-tailed)	.012	.036	.050	.017	.036	.391	.004	.048	.064	.334	.057	.032	.094	.583	.313	.010	.002		.001	.052	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
q19	Pearson Correlation	.045	.362*	.439*	.573*	.269	.451*	.223	.090	.302	.250	.402*	.262	.352	.104	.548*	.332	.687*	.573*	1	.051	.658**
	Sig. (2-tailed)	.813	.050	.015	.001	.150	.012	.237	.638	.104	.183	.028	.162	.057	.583	.002	.073	.000	.001		.787	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
q20	Pearson Correlation	.411*	.206	.243	.366*	.213	.123	.252	.133	.335	.476*	.266	.634*	.543*	.648*	.224	.380*	.188	.358	.051	1	.584**
	Sig. (2-tailed)	.024	.275	.196	.047	.259	.518	.180	.484	.071	.008	.156	.000	.002	.000	.234	.038	.319	.052	.787		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Skor Total	Pearson Correlation	.458*	.588*	.676*	.763*	.686*	.459*	.646*	.608*	.481*	.619*	.697*	.603*	.515*	.493*	.616*	.530*	.658*	.658*	.584*	1	
	Sig. (2-tailed)	.011	.001	.000	.000	.000	.011	.000	.012	.000	.007	.000	.000	.000	.004	.006	.000	.003	.000	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak cipta, milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



## Lampiran 4 Persentase Profil Responden

© Hak cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	60	60.0	60.0	60.0
Wanita	40	40.0	40.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ≤ 23 tahun	81	81.0	81.0	81.0
24-30 tahun	15	15.0	15.0	96.0
31-39 tahun	3	3.0	3.0	99.0
≥ 40 tahun	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	4	4.0	4.0	4.0
SMA	72	72.0	72.0	76.0
S1	13	13.0	13.0	89.0
Lainnya	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Belajar/Mahasiswa	78	78.0	78.0	78.0
Pegawai Negeri	2	2.0	2.0	80.0
Pegawai Swasta	9	9.0	9.0	89.0
Wiraswasta	9	9.0	9.0	98.0
Lainnya	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Rata-rata pengeluaran per bulan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Rp 1.000.000	40	40.0	40.0	40.0
Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000	34	34.0	34.0	74.0
Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	13	13.0	13.0	87.0
Rp 3.000.001	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Dengan cara yang tidak mempergunakan pendirian, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 5

Data Tingkat Kepentingan Atribut

Responden	q 1	q 2	q 3	q 4	q 5	q 6	q 7	q 8	q 9	q 10	q 11	q 12	q 13	q 14	q 15	q 16	q 17	q 18	q 19	q 20
1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
2	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	1	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	2	3	5	4	5	4	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	5
6	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	3	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	3	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	5	4	4	5	4	4
11	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3
12	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
13	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
14	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	2	3	2	4
15	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4
16	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	3	3	4	4	2	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	3	5

© Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pendidikan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



21	3	5	5	4	4	2	4	4	5	3	5	4	1	3	4	5	5	5	5	3
22	5	5	5	5	4	3	4	3	5	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4
23	5	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5
24	4	3	3	3	4	4	5	5	3	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3
25	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	3	3	4	3	5	4	3
26	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	5	4	3
28	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
29	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
30	4	2	3	2	3	5	4	4	3	5	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4
31	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4
32	4	2	2	4	2	4	2	3	4	2	3	2	4	2	3	2	2	4	2	4
33	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3
34	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	2	3	3	4	4
35	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
36	5	5	4	2	4	4	4	3	3	1	4	4	2	3	4	4	4	5	2	4
37	5	5	4	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5
38	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4
39	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5
40	3	3	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	3
41	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
42	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3
43	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4
44	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5

Instytut Biznesu i Informatyki Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



45	4	4	4	3	5	3	4	5	4	3	5	3	4	4	4	5	5	3	5	5
46	3	2	2	5	2	5	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	2	2	4	5
47	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	5	5	5	5	5	5
48	2	3	2	4	3	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4
49	5	5	1	5	5	5	1	1	5	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5
50	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	2	5	4	3	3	4	3
51	4	3	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2	4	5
52	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	5	4	3	2	3	3	3	4	5	3
53	4	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4
54	3	3	1	1	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3
55	4	2	3	4	3	4	3	2	1	4	2	2	3	2	5	3	3	4	4	4
56	4	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
57	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3	3
58	1	3	5	3	5	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
60	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
61	5	1	4	1	5	5	4	5	4	2	4	4	2	1	5	4	2	2	4	3
62	4	3	4	1	4	5	3	5	5	5	5	4	2	5	5	5	2	5	5	4
63	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4
64	4	4	2	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	3	4	5	3	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	4	3	3	5	5
67	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
68	5	5	4	3	4	2	3	2	3	4	5	4	5	5	5	5	1	2	1	3

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



69	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
70	5	5	1	1	1	5	1	1	1	5	3	1	3	5	3	5	4	5	3	5
71	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
72	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	2	4	3
73	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	3	5	3	2	2	4	4	2	5
74	5	4	4	3	4	3	5	5	5	3	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5
75	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4	5
76	5	3	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	4
77	1	1	2	3	2	1	2	4	1	2	1	2	3	2	3	3	4	4	3	1
78	4	2	4	4	5	4	1	5	4	5	5	4	3	4	2	4	1	5	5	4
79	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5
80	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	2
81	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	3	4	4	3	3	5	4	2
82	5	2	3	2	3	2	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	5
83	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
84	3	3	2	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	1
85	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
86	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
87	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4
88	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
89	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
90	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
91	3	4	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4
92	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Penutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
Dilarang hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

93	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
94	4	4	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	2	4	
95	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	2	4	4	2	2	4	2	3	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4
97	4	4	4	2	4	4	2	2	4	2	5	3	3	2	5	4	3	3	5	4	4
98	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4
99	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	3	3	3	4	3	5	4	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4

Frequency Table

q1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	2	2.0	2.0	4.0
3	11	11.0	11.0	15.0
4	51	51.0	51.0	66.0
5	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	17	17.0	17.0	19.0
3	37	37.0	37.0	56.0
4	27	27.0	27.0	83.0
5	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



©

Hak Cipta Milik IBI Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

q3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.0	3.0	3.0
2	10	10.0	10.0	13.0
3	29	29.0	29.0	42.0
4	41	41.0	41.0	83.0
5	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	5.0	5.0	5.0
2	12	12.0	12.0	17.0
3	30	30.0	30.0	47.0
4	26	26.0	26.0	73.0
5	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	7	7.0	7.0	9.0
3	19	19.0	19.0	28.0
4	46	46.0	46.0	74.0
5	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Dengan cara yang tidak penting bagi kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





q6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	5	5.0	5.0	7.0
3	24	24.0	24.0	31.0
4	37	37.0	37.0	68.0
5	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.0	3.0	3.0
2	5	5.0	5.0	8.0
3	31	31.0	31.0	39.0
4	39	39.0	39.0	78.0
5	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	9	9.0	9.0	11.0
3	19	19.0	19.0	30.0
4	40	40.0	40.0	70.0
5	30	30.0	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

©

Hak Cipta Milik IBI Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Dengan cara yang tidak mempergunakan hak cipta.
  - b. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - c. Dengan cara yang tidak mempergunakan hak cipta.
  - d. Dengan cara yang tidak mempergunakan hak cipta.
  - e. Dengan cara yang tidak mempergunakan hak cipta.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



q9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dianggap penting sebagai Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	3	3.0	3.0	3.0
2. Dianggap penting sebagai Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	1	1.0	1.0	4.0
3. Dianggap penting sebagai Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	24	24.0	24.0	28.0
4. Dianggap penting sebagai Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	50	50.0	50.0	78.0
5. Dianggap penting sebagai Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dianggap penting sebagai Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	2	2.0	2.0	2.0
2. Dianggap penting sebagai Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	12	12.0	12.0	14.0
3. Dianggap penting sebagai Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	30	30.0	30.0	44.0
4. Dianggap penting sebagai Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	32	32.0	32.0	76.0
5. Dianggap penting sebagai Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dianggap penting sebagai Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	1	1.0	1.0	1.0
2. Dianggap penting sebagai Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	3	3.0	3.0	4.0
3. Dianggap penting sebagai Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	22	22.0	22.0	26.0
4. Dianggap penting sebagai Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	40	40.0	40.0	66.0
5. Dianggap penting sebagai Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

1. Dianggap penting sebagai Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
  2. Dianggap penting sebagai Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
  3. Dianggap penting sebagai Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
  4. Dianggap penting sebagai Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
  5. Dianggap penting sebagai Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
- penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- a. Penguji tidak meragukan kepentingan yang wajar IBIKKG.
  - b. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

q12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	11	11.0	11.0	13.0
3	31	31.0	31.0	44.0
4	39	39.0	39.0	83.0
5	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	4.0	4.0	4.0
2	5	5.0	5.0	9.0
3	46	46.0	46.0	55.0
4	31	31.0	31.0	86.0
5	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	10	10.0	10.0	12.0
3	32	32.0	32.0	44.0
4	38	38.0	38.0	82.0
5	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan sumber:  
a. Dengan cara hanya untuk kepentingan penelitian, penulisan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian)

q15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	3	3.0	3.0	4.0
3	26	26.0	26.0	30.0
4	44	44.0	44.0	74.0
5	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	8	8.0	8.0	8.0
3	23	23.0	23.0	31.0
4	44	44.0	44.0	75.0
5	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.0	3.0	3.0
2	12	12.0	12.0	15.0
3	29	29.0	29.0	44.0
4	33	33.0	33.0	77.0
5	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Dengan cara yang tidak tepat, sehingga menimbulkan kerugian, penyalahgunaan, atau pelanggaran;
  - b. penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian)

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

q18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	8	8.0	8.0	8.0
3	20	20.0	20.0	28.0
4	33	33.0	33.0	61.0
5	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	9	9.0	9.0	11.0
3	19	19.0	19.0	30.0
4	42	42.0	42.0	72.0
5	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	3	3.0	3.0	5.0
3	24	24.0	24.0	29.0
4	42	42.0	42.0	71.0
5	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

1. Dilarang penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - a. Dengan cara yang tidak penting atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
  - b. Penguji tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 6

Persepsi Kualitas Go-Jek dan Grab

C

Revisi	q1		q2		q3		q4		q5		q6		q7		q8		q9		q10		q11		q12		q13		q14		q15		q16		q17		q18		q19		q20			
	G	O	G	O	G	O	G	O	G	O	G	O	G	O	G	O	G	O	G	O	G	O	G	O	G	O	G	O	G	O	G	O	G	O	G	O	G	O	G	O		
1	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4		
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	3	4	2	2	3	4	3	4	3	5	3	5	3	5	3	5	4	4	3	4	4	4	3	5	
3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4		
4	3	3	2	2	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	3	4	3	3	3	4	2	5	3	4	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3		
6	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	
7	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	
8	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	
9	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
13	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
14	4	4	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	4	
15	4	4	5	4	4	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	
16	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
17	4	5	4	5	4	5	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	5	4	2	2	4	1	4	4	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	1	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
20	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	
21	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	4	4	2	2	2	2	1	1	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	5	5	3	3	
22	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4		
23	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	5	4	4		

1. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Penguji tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



24	4	2	4	1	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	1	4	4	4	3	4	5	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	3	2		
25	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	
26	1	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	2	4	2	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	
27	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
28	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5		
30	4	4	2	2	4	3	2	1	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	2	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	4	4	4		
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
32	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4	2	2	4	4	3	2	3	4	2	2	3	4	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	
33	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
34	4	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	5	5	4	5	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	5	5	2	3	3	3	2	4	3	5	5	4	4	
36	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	
37	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	1	1	2	3	3	
38	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
39	4	5	2	5	2	4	3	3	4	4	2	2	4	5	3	3	4	4	3	5	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	5	3	3	
40	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
41	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
43	4	4	3	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
44	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	
45	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	
47	2	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	1	1	5	5	2	2	1	1	1	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	
48	4	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	4	4	
49	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
50	3	5	3	4	4	5	2	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	2	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	5	4	5	3	3	3	
51	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3
52	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
53	4	3	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	4	4		

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Penguji/panit tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.







84	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
85	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	5	3	4	4	5	4	5	2	4	1	5	4	4	3	4	5	4	5	4	1	
87	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
89	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4		
90	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	
91	3	5	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	4	
92	5	4	4	3	4	5	5	5	3	3	2	1	4	4	3	3	4	3	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	
93	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
94	4	4	4	5	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	4
97	5	5	3	3	2	2	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	2	3	2	5
98	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	5	5	2	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	2	5	3	3	3	5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	5	4	3	3	3	5	
100	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	

\*GO = Go-Jek  
\*GR = Grab

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Penguitian tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## Lampiran 7

### Frekuensi Persepsi Kualitas Go- Jek

© Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**q1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	2	2.0	2.0	4.0
3	17	17.0	17.0	21.0
4	63	63.0	63.0	84.0
5	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**q2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	12	12.0	12.0	13.0
3	43	43.0	43.0	56.0
4	38	38.0	38.0	94.0
5	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**q3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	14	14.0	14.0	15.0
3	28	28.0	28.0	43.0
4	47	47.0	47.0	90.0
5	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang menyalin, menjiplak, atau membuat tiruan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
 a. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Penggunaan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.





©

Hak Cipta Milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

q4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7	7.0	7.0	7.0
2	38	38.0	38.0	45.0
3	40	40.0	40.0	85.0
4	15	15.0	15.0	100.0
5				
Total	100	100.0	100.0	

q5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6	6.0	6.0	6.0
2	31	31.0	31.0	37.0
3	47	47.0	47.0	84.0
4	16	16.0	16.0	100.0
5				
Total	100	100.0	100.0	

q6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	10.0	10.0	10.0
2	26	26.0	26.0	36.0
3	46	46.0	46.0	82.0
4	18	18.0	18.0	100.0
5				
Total	100	100.0	100.0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber; a. Mengutip hanya untuk kepentingan penelitian, pendidikan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.





© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

q10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	10	10.0	10.0	11.0
3	37	37.0	37.0	48.0
4	34	34.0	34.0	82.0
5	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.0	3.0	3.0
2	23	23.0	23.0	26.0
3	51	51.0	51.0	77.0
4	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	13	13.0	13.0	14.0
3	35	35.0	35.0	49.0
4	31	31.0	31.0	80.0
5	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Dengan cara hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



q13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.0	3.0	3.0
2	5	5.0	5.0	8.0
3	38	38.0	38.0	46.0
4	45	45.0	45.0	91.0
5	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	9	9.0	9.0	10.0
3	40	40.0	40.0	50.0
4	35	35.0	35.0	85.0
5	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	3	3.0	3.0	4.0
3	34	34.0	34.0	38.0
4	43	43.0	43.0	81.0
5	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

©

Hak Cipta Milik IBI Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Dengan cara yang tidak memperburuk kepentingan penulis karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



q16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	9.0	9.0	9.0
2	34	34.0	34.0	43.0
3	40	40.0	40.0	83.0
4	17	17.0	17.0	100.0
5				
Total	100	100.0	100.0	

q17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	8	8.0	8.0	9.0
3	39	39.0	39.0	48.0
4	40	40.0	40.0	88.0
5	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	6	6.0	6.0	7.0
3	30	30.0	30.0	37.0
4	44	44.0	44.0	81.0
5	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



q19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.0	3.0	3.0
2	8	8.0	8.0	11.0
3	29	29.0	29.0	40.0
4	42	42.0	42.0	82.0
5	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	4.0	4.0	4.0
2	33	33.0	33.0	37.0
3	44	44.0	44.0	81.0
4	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Dengan cara yang dapat memperbanyak atau merugikan penulisannya, seperti fotokopi, penyalinan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





## Lampiran 8 Frekuensi Persepsi Kualitas Grab

©

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan dan menyebutkan sumber:

a. Dengan cara apapun untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

q1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	5	5.0	5.0	6.0
3	22	22.0	22.0	28.0
4	51	51.0	51.0	79.0
5	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.0	3.0	3.0
2	11	11.0	11.0	14.0
3	39	39.0	39.0	53.0
4	39	39.0	39.0	92.0
5	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	11	11.0	11.0	13.0
3	30	30.0	30.0	43.0
4	43	43.0	43.0	86.0
5	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



C Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

q4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	9	9.0	9.0	11.0
3	35	35.0	35.0	46.0
4	37	37.0	37.0	83.0
5	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	2	2.0	2.0	3.0
3	32	32.0	32.0	35.0
4	53	53.0	53.0	88.0
5	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	9	9.0	9.0	11.0
3	24	24.0	24.0	35.0
4	40	40.0	40.0	75.0
5	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

q7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	4	4.0	4.0	5.0
3	32	32.0	32.0	37.0
4	48	48.0	48.0	85.0
5	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	4	4.0	4.0	5.0
3	39	39.0	39.0	44.0
4	41	41.0	41.0	85.0
5	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	6	6.0	6.0	7.0
3	29	29.0	29.0	36.0
4	49	49.0	49.0	85.0
5	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritikan dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



q10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	8	8.0	8.0	10.0
3	30	30.0	30.0	40.0
4	38	38.0	38.0	78.0
5	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.0	3.0	3.0
2	4	4.0	4.0	7.0
3	21	21.0	21.0	28.0
4	48	48.0	48.0	76.0
5	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	16	16.0	16.0	18.0
3	32	32.0	32.0	50.0
4	33	33.0	33.0	83.0
5	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

©

Hak Cipta Milik IBI Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Dengan cara yang dapat memperbanyak atau merugikan penulisannya.
  - b. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - c. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian GIE

q13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3.0	3.0	3.0
2	5	5.0	5.0	8.0
3	43	43.0	43.0	51.0
4	37	37.0	37.0	88.0
5	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	4.0	4.0	4.0
2	9	9.0	9.0	13.0
3	38	38.0	38.0	51.0
4	36	36.0	36.0	87.0
5	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1.0	1.0	1.0
2	5	5.0	5.0	6.0
3	27	27.0	27.0	33.0
4	49	49.0	49.0	82.0
5	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKGI

q16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	10	10.0	10.0	12.0
3	29	29.0	29.0	41.0
4	44	44.0	44.0	85.0
5	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	8	8.0	8.0	9.0
3	33	33.0	33.0	42.0
4	37	37.0	37.0	79.0
5	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

q18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	7	7.0	7.0	8.0
3	20	20.0	20.0	28.0
4	49	49.0	49.0	77.0
5	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKGG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKGG.



© Hak Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

q19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2.0	2.0	2.0
1	16	16.0	16.0	18.0
2	31	31.0	31.0	49.0
3	37	37.0	37.0	86.0
4	14	14.0	14.0	100.0
5				
Total	100	100.0	100.0	

q20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3.0	3.0	3.0
1	5	5.0	5.0	8.0
2	38	38.0	38.0	46.0
3	40	40.0	40.0	86.0
4	14	14.0	14.0	100.0
5				
Total	100	100.0	100.0	

1. Dilengkapi dengan kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritikan dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## Lampiran 9

### Persepsi Harga Go-Jek dan Grab

(Dalam Rupiah)

Responden	Tarif Minimum				Tarif Per Kilometer			
	Go-Ride	GrabBike	Go-Car	GrabCar	Go-Ride	GrabBike	Go-Car	GrabCar
1	6000	4000	10000	11000	3500	3000	4000	5000
2	7000	7000	10000	10000	3000	3000	5000	5000
3	7000	6000	10000	10000	3000	3000	5000	5000
4	5000	4000	10000	8000	3000	1000	5000	3500
5	6000	5000	12000	10000	2500	1000	5000	3000
6	6000	5000	10000	9000	1500	1000	3000	4000
7	5000	5000	10000	10000	2000	2000	5000	5000
8	7000	6000	10000	10000	3000	3000	5000	5000
9	7000	6000	10000	10000	3000	3000	5000	5000
10	6000	5000	9000	8000	2000	1000	4000	3000
11	5000	5000	12000	8000	3000	2000	4000	3000
12	4000	5000	8000	10000	1000	2000	2000	4000
13	4000	5000	9000	10000	1000	2000	3000	4000
14	7000	6000	12000	10000	1500	1000	2500	2000
15	5000	6000	10000	8000	2000	3500	4000	3000
16	6000	5000	10000	8000	3000	2000	3000	2000
17	4000	4000	8000	8000	1000	1000	2000	2000
18	5000	7000	10000	8000	3000	1500	2000	2000
19	5000	4000	9000	10000	2000	2000	3000	4000
20	5000	5000	10000	10000	2000	2000	5000	5000
21	4000	4000	10000	10000	3000	3000	4000	4000
22	4000	5000	8000	10000	1500	2000	2000	2500
23	6000	5000	10000	8000	2000	1500	3000	2000
24	4000	4000	9000	8000	1500	1000	4000	3000
25	4000	4500	9000	8000	2000	1500	3000	2500
26	5000	7000	11000	12000	2000	3000	3000	5000
27	6000	5000	10000	10000	1000	1000	2000	2000
28	7000	4000	12000	8000	3000	1000	5000	2000
29	5000	5000	10000	10000	2000	2000	4000	4000
30	5000	4000	9000	8000	2000	1000	3000	3500
31	4000	4000	8000	8000	2000	2000	3500	3500
32	5000	5000	10000	10000	1500	1500	2500	2500
33	5000	5000	8000	8000	1000	1000	2000	2000
34	4000	5000	8000	10000	2000	3000	4000	5000



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.





35	6000	7000	11000	11000	1000	1000	3500	3500
36	4000	5000	8000	9000	1500	2000	3000	3500
37	5000	5000	8000	9000	1500	1000	3500	3000
38	4000	4000	9000	8000	1000	1000	2500	2000
39	6000	6000	11000	11000	2000	2000	3500	3500
40	7000	7000	12000	12000	2500	2500	5000	5000
41	4000	4000	8000	8000	2000	2000	2500	2500
42	5000	5000	8000	8000	2000	2000	2500	2500
43	5000	5000	9000	8000	1500	1500	3000	2000
44	4000	4000	10000	10000	1000	1000	3000	3000
45	4500	4500	10000	9000	1500	1250	4000	3000
46	5000	6000	10000	10000	2000	2000	3000	3000
47	6000	5000	8000	8000	3000	2000	3000	3000
48	5000	4000	10000	12000	2000	1000	3000	2500
49	5000	5000	10000	10000	2000	2000	2500	3000
50	5000	4000	10000	8000	2000	1000	3000	2000
51	5000	5000	10000	9500	3000	2000	4000	3000
52	5000	5000	7000	6000	1000	2000	3000	2000
53	4000	4500	10000	8000	2000	2500	3000	2500
54	7000	4000	10000	10000	2500	2500	3500	3500
55	5000	5000	10000	10000	1500	1500	3000	3000
56	4000	4000	8000	8000	1000	1000	2000	2000
57	5000	4000	9000	8500	2500	1500	3000	2000
58	5000	5000	10000	11000	2500	2500	3500	4000
59	5000	6000	10000	12000	2000	2500	3000	2500
60	5000	4000	8000	8000	1000	1500	2000	2500
61	4000	7000	10000	12000	2000	3000	3500	4500
62	5000	6000	10000	10000	2000	2500	2500	3500
63	4000	4500	8000	8500	1000	1500	3000	2500
64	5000	6000	8000	12000	1000	2000	4000	5000
65	4000	5000	8000	10000	2000	3000	2500	4000
66	4000	4000	8000	8000	1000	1500	2000	2000
67	4000	5000	8500	9000	1000	1200	2000	3500
68	4000	4000	8500	9000	1000	1500	2000	3000
69	6000	6000	10000	10000	2000	2000	3000	3000
70	5000	5000	12000	12000	3000	3000	5000	5000
71	5000	4000	10000	10000	2000	2000	4000	3500
72	6000	7000	8000	10000	1000	2000	3000	4000
73	7000	5000	11000	8000	2500	2000	3000	2000
74	7000	6000	10000	10000	1500	1500	3000	3000
75	4500	4000	8000	9000	2000	1000	3000	3500
76	5000	7000	10000	10000	2000	2500	3000	3500

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip, mendistribusikan, atau menggunakan kembali isi dari publikasi ini tanpa izin IBI KKG.

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI KKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI KKG.



77	5000	5500	9000	10500	2000	3000	3000	3500
78	5000	4500	9000	10000	1200	1000	2500	3000
79	4000	6000	10000	10000	2000	2000	4000	4000
80	5000	5500	10000	10000	1500	1000	5000	5000
81	4000	4000	8000	8000	1500	1500	2500	2500
82	7000	7000	10000	10000	3000	3000	5000	5000
83	7000	7000	11000	11000	2000	2000	4000	4000
84	5000	7000	10000	10000	1000	2000	3000	3000
85	5000	5000	10000	12000	2000	2000	2000	3000
86	4500	5000	9000	9000	2000	2500	3000	3000
87	4000	6000	10000	12000	1000	2000	3000	3000
88	7000	7000	10000	10000	2000	2000	4000	4000
89	5000	7000	10000	9000	3000	2500	4000	3500
90	5000	5000	9000	8000	3000	2000	3000	3000
91	4200	4000	11500	12000	2000	3000	3000	4500
92	4500	6000	11000	12000	1500	2000	3000	5000
93	6000	5000	11000	12000	1500	2000	4000	5000
94	5000	5000	10000	10000	2000	2000	3000	3000
95	4000	4000	10000	10000	2000	1000	2000	2000
96	6000	6000	10000	10000	2000	2000	3000	3000
97	4000	7000	8000	8000	2000	2000	2500	2500
98	5000	6000	10000	10000	1000	2000	3000	3000
99	4000	5000	10000	10000	1500	1500	2000	2000
100	5000	4000	8000	8000	3000	2000	3000	2000

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

1. Ditinjau dari segi hak cipta, sebagai penulis, saya telah melakukan penelitian dan penyusunan karya ilmiah, penyusunan laporan, dan penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## Lampiran 10

### Bobot Untuk Setiap Atribut Kualitas Layanan

Skor	Total Skor Atribut	Bobot
413	7545	0.054738
340	7545	0.045063
359	7545	0.047581
358	7545	0.047449
387	7545	0.051292
392	7545	0.051955
372	7545	0.049304
387	7545	0.051292
387	7545	0.051292
364	7545	0.048244
403	7545	0.053413
358	7545	0.047449
346	7545	0.045858
360	7545	0.047714
391	7545	0.051822
386	7545	0.05116
361	7545	0.047846
403	7545	0.053413
385	7545	0.051027
393	7545	0.052087

Cara Perhitungan Bobot adalah :  $\text{Bobot} = \frac{\text{Skor Atribut}}{\text{Total Skor Atribut}}$

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Penelitian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andri Kurniawan  
NIM : 24130390  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Alamat lengkap : Jl. Raya Bukit Kencono No.63 RT. 05/08  
Jaeimakmur, Pondok Gede, Bekasi  
Kode Pos : 17413  
Telp Kantor : \_\_\_\_\_  
Telp Rumah : \_\_\_\_\_  
No. HP : 0812 8282 0672

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

1. Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.
2. Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas karya akhir adalah diluar tanggung jawab Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala risiko sanksi yang dikeluarkan Institusi dan gugatan yang diajukan oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum.

Jakarta, 5 September 2017

Yang membuat pernyataan,

Andri Kurniawan

(Nama Lengkap)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.