



Lampiran 1
PRA KUESIONER

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Jakarta sedang menyusun skripsi. Untuk itu, saya mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini. Atas bantuan dan kerjasama dari Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Berilah tanda checklist (✓) pada jawaban Anda untuk tabel di bawah ini.

Keterangan :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

Menurut Anda, faktor – faktor di bawah ini yang menjadi pertimbangan dalam menggunakan jasa layanan ojek online di Jakarta :

No	INDIKATOR KUALITAS LAYANAN	Pernyataan				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1.	Menyediakan aplikasi layanan yang mudah digunakan dan menu layanan yang tersedia mudah dipahami (praktis)					
2.	Selalu memberikan layanan sesuai waktu yang ditentukan (tepat waktu)					
3.	Pengemudi merespon dengan cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan					
4.	Pengemudi memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan					
5.	Memiliki jam operasional yang fleksibel					

No	INDIKATOR KEPUASAN KONSUMEN	Pernyataan				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1.	Anda merasa puas dengan layanan ojek online karena pengemudi selalu merespon dengan cepat					
2.	Anda merasa puas dengan penyediaan fasilitas dari layanan ojek online					
3.	Anda merasa puas dengan ide kreatif perusahaan yang menambahkan fitur untuk meningkatkan layanan					
4.	Anda merasa puas dengan semua pelayanan yang diberikan dan ingin menggunakan jasa ojek online lagi					

No	INDIKATOR LOYALITAS KONSUMEN	Pernyataan				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1.	Mengikuti perkembangan pelayanan yang diberikan Gojek atau Grabbike					
2.	Kembali menggunakan jasa Gojek atau Grabbike karena tarif murah					
3.	Akan mengulang menggunakan jasa layanan yang disediakan oleh Gojek atau Grabbike					
4.	Akan menyebarluaskan informasi jasa layanan Gojek atau Grabbike ke keluarga, teman – teman, dan masyarakat					
5.	Setelah mendapatkan jasa layanan dari Gojek atau Grabbike, Anda akan menganjurkan keluarga atau teman – teman untuk menggunakan layanan ojek online tersebut					
6.	Setelah mendapatkan jasa layanan dari Gojek atau Grabbike, Anda akan menganjurkan masyarakat luas untuk menggunakan layanan ojek online tersebut					

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

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.



Lampiran 2

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Saya Sally Guinea selaku mahasisiwi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Jakarta program studi Marketing Management sedang melakukan penelitian untuk pembuatan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online di Jakarta.

Oleh karena itu, saya mohon kesediaan dan kesungguhan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Atas kesediaan Saudara/i untuk meluangkan waktunya, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon angket diisi oleh Saudara/i untuk menjawab seluruh pernyataan yang telah disediakan.
2. Berilah tanda checklist (✓) pada jawaban yang telah tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Wajib menjawab seluruh pernyataan yang disediakan.

Profil Responden

1. Jenis kelamin :
 - Pria
 - Wanita
2. Usia Anda :
 - < 17 tahun
 - 17 – 30 tahun
 - >30 tahun
3. Apakah Anda pernah menggunakan jasa ojek online Gojek atau Grabbike di Jakarta?
 - Ya
 - Tidak

(Jika jawaban Anda *tidak* ,silahkan abaikan kuesioner ini. Terima kasih.)

1. Dilarang menjiplak atau menyalin atau melakukan tindakan lain yang mungkin akan merugikan hak kekayaan intelektual tanpa izin IBIKKG.

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 Gie



Berilah tanda checklist (✓) pada jawaban Anda untuk tabel di bawah ini.

Keterangan :

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

A. KUALITAS LAYANAN

No	INDIKATOR KUALITAS LAYANAN	Pernyataan				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1.	Gojek atau Grabbike menyediakan aplikasi layanan yang mudah digunakan dan menu layanan yang tersedia mudah dipahami (praktis)					
2.	Gojek atau Grabbike selalu memberikan layanan sesuai waktu yang ditentukan (tepat waktu)					
3.	<i>Driver</i> Gojek atau Grabbike merespon dengan cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan					
4.	<i>Driver</i> Gojek atau Grabbike memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan					
5.	Gojek atau Grabbike memiliki jam operasional yang fleksibel					

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Penguutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



B. KEPUASAN KONSUMEN

No	INDIKATOR KEPUASAN KONSUMEN	Pernyataan				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya puas dengan layanan Gojek atau Grabbike karena <i>driver</i> selalu merespon dengan cepat					
2.	Saya puas dengan penyediaan fasilitas dari layanan Gojek atau Grabbike					
3.	Saya puas dengan ide kreatif Gojek atau Grabbike yang menambahkan fitur untuk meningkatkan layanan					
4.	Saya puas dengan semua pelayanan yang diberikan dan ingin menggunakan lagi jasa layanan Gojek atau Grabbike					

C. LOYALITAS KONSUMEN

No	INDIKATOR LOYALITAS KONSUMEN	Pernyataan				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya selalu mengikuti perkembangan pelayanan yang diberikan Gojek atau Grabbike					
2.	Saya kembali menggunakan jasa Gojek atau Grabbike karena tarif murah					
3.	Saya akan mengulang menggunakan jasa layanan yang disediakan oleh Gojek atau Grabbike					
4.	Saya akan menyebarluaskan informasi jasa layanan Gojek atau Grabbike ke keluarga, teman – teman, dan masyarakat					
5.	Setelah mendapatkan jasa layanan dari Gojek atau Grabbike, saya akan menganjurkan keluarga atau teman – teman saya untuk menggunakan Gojek atau Grabbike					
6.	Setelah mendapatkan jasa layanan dari Gojek atau Grabbike, saya akan menganjurkan masyarakat luas untuk menggunakan Gojek atau Grabbike					

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

Lampiran 3

DATA PRA KUESIONER KUALITAS LAYANAN

Responden	Pernyataan					Total
	P1	P2	P3	P4	P5	
1	4	5	5	5	5	24
2	5	4	4	4	5	22
3	2	2	3	4	2	13
4	4	4	4	4	5	21
5	4	3	3	4	3	17
6	5	3	3	4	4	19
7	5	4	4	5	3	21
8	4	2	4	3	4	17
9	4	4	4	4	4	20
10	3	5	5	5	5	23
11	5	5	5	4	4	23
12	4	4	4	4	4	20
13	3	4	3	3	3	16
14	4	4	4	4	4	20
15	3	4	4	4	4	19
16	5	4	3	3	4	19
17	3	3	4	4	4	18
18	4	4	4	4	4	20
19	3	4	2	3	2	14
20	5	3	3	4	3	18
21	5	5	4	4	5	23
22	5	4	4	4	4	21
23	5	4	4	4	4	21
24	5	3	3	4	4	19
25	4	2	1	4	4	15
26	2	2	2	2	4	12
27	4	2	2	2	4	14
28	4	4	4	4	4	20
29	5	5	4	4	4	22
30	3	3	3	3	4	16

©

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



1. 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.

Lampiran 4

DATA PRA KUESIONER KEPUASAN KONSUMEN

Responden	Pernyataan				Total
	P1	P2	P3	P4	
1	4	5	3	4	16
2	5	4	5	5	19
3	3	3	2	3	11
4	3	3	2	3	11
5	3	4	5	4	16
6	4	5	5	4	18
7	3	3	2	3	11
8	2	4	3	4	13
9	4	4	5	4	17
10	5	5	5	5	20
11	5	4	5	4	18
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	3	15
14	4	4	4	4	16
15	4	3	4	4	15
16	2	2	3	3	10
17	4	3	5	5	17
18	4	4	4	4	16
19	5	4	3	3	15
20	4	3	5	4	16
21	5	4	2	5	16
22	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	16
24	4	4	4	3	15
25	1	3	3	2	9
26	2	3	4	2	11
27	2	3	4	4	13
28	4	4	4	4	16
29	4	4	4	4	16
30	4	3	2	3	12

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.



Lampiran 5

DATA PRA KUESIONER LOYALITAS KONSUMEN

Responden	Pernyataan						Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	2	4	4	4	4	4	22
2	5	5	5	3	5	4	27
3	2	5	4	3	5	3	22
4	2	4	4	2	2	2	16
5	4	5	4	4	4	4	25
6	3	4	4	3	3	3	20
7	3	3	3	4	4	3	20
8	4	4	4	4	4	4	24
9	3	4	4	4	4	4	23
10	5	5	5	5	5	5	30
11	5	5	5	4	4	5	28
12	4	3	4	4	5	4	24
13	2	2	3	3	3	3	16
14	4	3	4	4	4	4	23
15	4	5	4	3	5	4	25
16	4	4	4	3	3	3	21
17	3	2	4	4	4	4	21
18	4	4	4	4	4	4	24
19	2	3	3	2	3	2	15
20	3	3	3	3	3	3	18
21	3	3	5	3	3	3	20
22	4	5	4	4	4	4	25
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	5	4	4	4	4	25
25	4	4	2	2	2	2	16
26	2	4	3	4	2	2	17
27	2	2	4	2	2	2	14
28	4	4	4	2	4	2	20
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	4	4	4	3	4	23



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



Lampiran 6

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DARI DATA PRA KUESIONER

1. Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	14.8667	7.223	.389	.799
p2	15.2667	5.857	.693	.690
p3	15.3667	5.895	.714	.683
p4	15.1000	7.266	.584	.738
p5	15.0000	7.586	.445	.775

2. Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.761	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	11.2000	4.028	.602	.684
p2	11.1667	5.178	.593	.702
p3	11.1000	4.507	.448	.779
p4	11.1333	4.671	.672	.655

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (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. 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.

3. Loyalitas Konsumen

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	18.8333	11.523	.619	.857
p2	18.4000	12.110	.546	.869
p3	18.3667	13.137	.620	.857
p4	18.3000	11.872	.721	.838
p5	18.6000	11.007	.766	.828
p6	18.8333	11.109	.774	.826

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.

Lampiran 7

DATA KUESIONER KUALITAS LAYANAN

Responden	Pernyataan					Total
	P1	P2	P3	P4	P5	
1	4	4	4	5	4	21
2	3	4	4	4	4	19
3	5	4	5	4	4	22
4	4	3	3	4	3	17
5	5	4	4	4	4	21
6	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	4	5	21
8	4	4	4	4	4	20
9	3	4	4	5	5	21
10	5	5	5	4	4	23
11	4	4	4	4	3	19
12	4	3	4	4	3	18
13	5	5	5	5	5	25
14	3	4	4	4	2	17
15	5	5	4	5	5	24
16	5	4	5	3	4	21
17	5	2	4	5	5	21
18	4	4	5	5	5	23
19	5	4	4	4	4	21
20	5	5	4	4	4	22
21	4	4	4	4	4	20
22	5	5	4	5	5	24
23	5	5	4	4	4	22
24	5	4	5	4	5	23
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	5	5	5	23
29	5	4	4	4	4	21
30	4	5	5	5	5	24
31	2	3	3	5	4	17
32	4	4	3	4	4	19
33	4	4	4	4	5	21

1. Disorang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan 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 IBIKKG.



34	5	4	4	4	4	21
35	5	4	4	4	4	21
36	4	4	4	4	4	20
37	5	3	4	5	5	22
38	5	4	4	4	3	20
39	5	4	4	3	3	19
40	5	4	5	5	5	24
41	4	4	4	3	3	18
42	4	4	4	3	3	18
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	5	4	21
45	3	2	3	4	3	15
46	4	5	3	5	4	21
47	5	4	4	5	4	22
48	5	4	4	5	4	22
49	4	3	4	4	4	19
50	5	5	4	5	4	23
51	4	4	4	4	4	20
52	5	5	5	4	4	23
53	5	4	3	5	5	22
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	4	20
58	3	4	4	3	4	18
59	4	3	4	3	4	18
60	5	4	5	5	5	24
61	4	4	4	4	4	20
62	5	4	4	4	4	21
63	3	2	3	3	3	14
64	4	5	4	5	5	23
65	5	3	2	3	3	16
66	5	3	5	5	4	22
67	4	3	4	4	4	19
68	4	4	4	4	4	20
69	4	4	4	4	3	19
70	5	4	3	3	4	19
71	4	4	4	5	5	22
72	4	4	4	4	4	20

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

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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.



73	5	3	4	4	2	18
74	4	3	3	4	3	17
75	4	4	4	3	4	19
76	5	3	4	4	4	20
77	4	5	5	5	5	24
78	5	3	5	5	5	23
79	4	4	5	5	3	21
80	4	4	4	4	3	19
81	5	4	4	5	4	22
82	4	3	3	4	3	17
83	4	5	5	5	5	24
84	4	3	4	5	5	21
85	4	5	5	3	4	21
86	4	4	3	4	4	19
87	4	3	5	4	5	21
88	5	4	4	4	4	21
89	4	4	4	4	4	20
90	4	4	5	5	4	22
91	4	5	5	5	5	24
92	4	4	4	4	4	20
93	5	4	4	4	4	21
94	5	3	4	3	3	18
95	5	4	5	5	4	23
96	5	5	5	5	5	25
97	4	4	4	5	4	21
98	5	3	3	4	4	19
99	5	3	5	5	4	22
100	5	5	5	5	5	25
101	5	4	4	4	4	21
102	4	5	4	3	4	20
103	5	5	5	5	5	25
104	5	4	5	2	4	20
105	5	4	4	4	4	21
106	4	5	4	4	5	22
107	5	4	5	4	4	22
108	3	3	4	3	4	17
109	4	4	3	4	4	19
110	5	5	5	5	5	25
111	4	3	3	3	3	16

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

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak 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.



112	5	4	4	4	4	21
113	5	5	5	5	5	25
114	4	3	4	4	4	19
115	5	5	5	5	5	25
116	3	5	4	5	4	21
117	5	3	5	5	3	21
118	3	4	4	4	3	18
119	5	5	5	4	5	24
120	4	4	5	5	4	22
121	4	4	4	4	5	21
122	4	4	4	4	4	20
123	4	4	4	4	4	20
124	4	4	5	5	5	23
125	4	4	4	5	5	22
126	4	4	3	4	4	19
127	4	4	5	5	5	23
128	5	4	4	5	4	22
129	5	5	5	5	5	25
130	4	4	4	4	4	20
131	4	4	3	4	4	19
132	5	4	5	4	5	23
133	5	4	4	5	4	22
134	5	5	5	3	5	23
135	4	3	4	4	4	19
136	4	4	4	5	4	21
137	5	3	4	5	3	20
138	4	4	4	4	4	20
139	5	5	5	3	4	22
140	4	3	3	3	3	16
141	4	3	3	3	3	16
142	5	5	5	5	5	25
143	5	4	4	5	4	22
144	5	5	5	5	5	25
145	5	5	5	5	5	25
146	5	3	4	4	4	20
147	5	4	4	4	4	21
148	3	4	5	3	5	20
149	4	4	4	4	2	18
150	3	3	2	3	3	14

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.



151	4	5	3	4	4	20
152	5	4	4	4	3	20
153	4	4	5	5	5	23
154	3	2	3	3	2	13
155	5	4	4	4	4	21
156	2	3	2	3	2	12
157	4	3	5	4	4	20
158	2	2	3	3	2	12
159	1	3	4	2	2	12
160	4	1	4	2	4	15
161	2	1	3	3	3	12
162	2	3	4	3	1	13
163	2	2	4	2	2	12
164	3	1	3	1	3	11
165	4	5	5	5	5	24
166	5	4	4	4	5	22
167	2	2	3	4	2	13
168	4	4	4	4	5	21
169	4	3	3	4	3	17
170	5	3	3	4	4	19
171	5	4	4	5	3	21
172	4	2	4	3	4	17
173	4	4	4	4	4	20
174	3	5	5	5	5	23
175	5	5	5	4	4	23
176	4	4	4	4	4	20
177	3	4	3	3	3	16
178	4	4	4	4	4	20
179	3	4	4	4	4	19
180	5	4	3	3	4	19
181	3	3	4	4	4	18
182	4	4	4	4	4	20
183	3	4	2	3	2	14
184	5	3	3	4	3	18
185	5	5	4	4	5	23
186	5	4	4	4	4	21
187	5	4	4	4	4	21
188	5	3	3	4	4	19
189	4	2	1	4	4	15

d. 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.



190	2	2	2	2	4	12
191	4	2	2	2	4	14
192	4	4	4	4	4	20
193	5	5	4	4	4	22
194	3	3	3	3	4	16
195	2	4	3	4	4	17
196	3	2	3	3	3	14
197	4	4	4	4	3	19
198	3	2	2	3	3	13
199	2	5	4	5	3	19
200	1	3	3	4	3	14

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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.



Lampiran 8

DATA KUESIONER KEPUASAN KONSUMEN

Responden	Pernyataan				Total
	P1	P2	P3	P4	
1	4	4	5	5	18
2	4	4	3	4	15
3	4	5	5	5	19
4	3	3	3	4	13
5	4	4	4	5	17
6	4	5	5	5	19
7	5	5	4	4	18
8	4	4	4	5	17
9	5	4	4	4	17
10	4	5	5	5	19
11	3	3	4	3	13
12	3	4	3	4	14
13	5	4	5	5	19
14	2	2	2	3	9
15	5	3	5	5	18
16	4	4	5	4	17
17	5	5	5	5	20
18	5	4	5	5	19
19	4	4	3	3	14
20	4	5	4	4	17
21	4	4	4	4	16
22	5	5	3	5	18
23	4	4	5	5	18
24	5	4	5	3	17
25	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	16
27	4	4	4	4	16
28	5	4	4	4	17
29	4	4	5	4	17
30	5	5	4	4	18
31	4	2	5	5	16
32	4	4	4	4	16
33	5	4	4	4	17

© Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang
 Hak Cipta Ditindungi 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 IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	4	4	5	4	17
37	5	4	5	4	18
38	3	3	5	5	16
39	3	3	4	3	13
40	5	4	5	5	19
41	3	4	5	3	15
42	3	4	4	4	15
43	4	4	4	4	16
44	4	5	5	5	19
45	3	3	3	3	12
46	4	4	5	5	18
47	4	4	4	5	17
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	4	16
50	4	3	4	4	15
51	4	4	4	4	16
52	4	4	4	4	16
53	5	3	4	4	16
54	4	4	4	4	16
55	4	4	4	4	16
56	4	4	4	4	16
57	4	3	3	3	13
58	4	3	3	3	13
59	4	4	3	4	15
60	5	4	5	5	19
61	4	4	4	4	16
62	4	4	4	4	16
63	3	3	5	3	14
64	5	5	4	5	19
65	3	1	4	3	11
66	4	3	4	4	15
67	4	4	4	4	16
68	4	3	4	3	14
69	3	3	3	3	12
70	4	3	4	4	15
71	5	3	5	5	18
72	4	4	4	4	16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©

Hak cipta milik IBI KKG (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. 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.



73	2	5	3	4	14
74	3	3	4	3	13
75	4	4	4	4	16
76	4	4	5	5	18
77	5	5	5	5	20
78	5	5	4	5	19
79	3	4	4	4	15
80	3	3	4	3	13
81	4	5	5	5	19
82	3	4	4	4	15
83	5	3	5	4	17
84	5	2	5	4	16
85	4	5	5	5	19
86	4	4	5	5	18
87	5	3	5	3	16
88	4	4	4	5	17
89	4	5	5	5	19
90	4	3	5	4	16
91	5	5	5	5	20
92	4	3	4	4	15
93	4	4	5	5	18
94	3	3	4	3	13
95	4	4	5	5	18
96	5	5	5	5	20
97	4	5	4	5	18
98	4	4	3	4	15
99	4	5	3	5	17
100	5	5	5	5	20
101	4	4	5	5	18
102	4	3	4	3	14
103	5	5	5	5	20
104	4	4	3	4	15
105	4	4	4	4	16
106	5	4	3	5	17
107	4	4	4	5	17
108	4	3	3	4	14
109	4	3	4	4	15
110	5	4	5	5	19
111	3	3	3	3	12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C

Hak cipta milik IBI KKG (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. 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.



112	4	4	5	5	18
113	5	5	5	5	20
114	4	3	3	4	14
115	5	5	5	5	20
116	4	3	4	4	15
117	3	5	3	5	16
118	3	3	3	3	12
119	5	5	4	4	18
120	4	4	4	5	17
121	5	4	4	4	17
122	4	4	4	4	16
123	4	4	4	4	16
124	5	5	5	5	20
125	5	4	4	4	17
126	4	4	4	4	16
127	5	5	5	5	20
128	4	4	4	4	16
129	5	5	5	5	20
130	4	3	4	4	15
131	4	4	4	4	16
132	5	5	5	5	20
133	4	4	5	5	18
134	5	4	5	5	19
135	4	4	5	5	18
136	4	4	5	4	17
137	3	5	5	5	18
138	4	4	4	4	16
139	4	5	4	4	17
140	3	3	5	4	15
141	3	3	5	4	15
142	5	4	5	5	19
143	4	4	5	5	18
144	5	4	5	5	19
145	5	4	5	5	19
146	4	3	4	4	15
147	4	5	5	5	19
148	5	4	4	4	17
149	2	2	4	4	12
150	3	3	3	3	12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak cipta milik IBI KKG (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. 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.



151	4	3	4	3	14
152	3	2	5	4	14
153	5	5	4	5	19
154	2	2	3	3	10
155	4	4	5	5	18
156	2	1	4	3	10
157	4	1	1	4	10
158	2	3	4	3	12
159	2	3	2	4	11
160	4	1	2	3	10
161	3	1	2	3	9
162	1	2	2	3	8
163	2	1	2	3	8
164	3	1	2	3	9
165	4	5	3	4	16
166	5	4	5	5	19
167	3	3	2	3	11
168	3	3	2	3	11
169	3	4	5	4	16
170	4	5	5	4	18
171	3	3	2	3	11
172	2	4	3	4	13
173	4	4	5	4	17
174	5	5	5	5	20
175	5	4	5	4	18
176	4	4	4	4	16
177	4	4	4	3	15
178	4	4	4	4	16
179	4	3	4	4	15
180	2	2	3	3	10
181	4	3	5	5	17
182	4	4	4	4	16
183	5	4	3	3	15
184	4	3	5	4	16
185	5	4	2	5	16
186	4	4	4	4	16
187	4	4	4	4	16
188	4	4	4	3	15
189	1	3	3	2	9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©

Hak cipta milik IBI KKG (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. 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.

190	2	3	4	2	11
191	2	3	4	4	13
192	4	4	4	4	16
193	4	4	4	4	16
194	4	3	2	3	12
195	3	4	4	4	15
196	2	3	3	3	11
197	3	3	4	3	13
198	2	3	3	4	12
199	4	4	3	4	15
200	2	3	4	3	12

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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





Lampiran 9

DATA KUESIONER LOYALITAS KONSUMEN

Responden	Pernyataan						Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	4	2	5	4	5	3	23
2	2	3	4	4	4	3	20
3	4	5	5	5	5	4	28
4	3	4	4	3	3	3	20
5	2	4	4	5	5	4	24
6	4	4	4	4	5	4	25
7	4	4	5	5	5	5	28
8	2	2	4	4	4	4	20
9	3	4	5	3	4	4	23
10	4	5	5	5	5	5	29
11	4	3	4	3	4	4	22
12	3	3	4	4	4	3	21
13	5	5	5	4	4	5	28
14	3	4	2	3	4	3	19
15	5	5	5	5	3	3	26
16	3	4	5	3	4	3	22
17	5	5	5	5	5	5	30
18	4	5	4	3	4	3	23
19	3	4	4	4	4	4	23
20	4	4	5	5	5	5	28
21	4	4	4	4	4	4	24
22	2	4	3	4	5	5	23
23	4	3	4	3	4	3	21
24	3	4	4	3	4	3	21
25	4	5	4	3	3	3	22
26	3	4	4	3	4	4	22
27	4	4	4	4	4	4	24
28	3	4	4	4	4	4	23
29	3	4	4	3	4	4	22
30	4	5	5	5	5	5	29
31	4	5	4	2	3	3	21
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	4	4	4	24

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

1. Dilindungi Undang-Undang. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang.

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.



34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	4	4	4	4	4	24
36	3	4	4	3	4	4	22
37	5	5	4	4	4	5	27
38	4	5	5	3	3	3	23
39	3	3	3	3	3	3	18
40	4	5	5	5	4	4	27
41	3	3	3	4	4	4	21
42	4	4	4	4	3	4	23
43	3	4	4	3	4	3	21
44	4	5	5	4	5	4	27
45	3	2	3	3	3	3	17
46	5	5	5	4	4	4	27
47	4	4	5	4	4	4	25
48	3	5	4	3	4	3	22
49	4	4	4	3	4	3	22
50	3	4	3	4	3	3	20
51	4	4	4	4	4	4	24
52	3	3	4	3	4	3	20
53	3	2	3	3	3	3	17
54	4	4	4	4	4	4	24
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	3	4	4	4	4	23
57	3	3	3	3	3	3	18
58	3	3	3	3	3	3	18
59	2	2	2	4	4	4	18
60	5	4	4	4	4	4	25
61	4	4	4	3	4	4	23
62	3	4	4	4	4	4	23
63	3	3	3	3	3	3	18
64	1	3	4	3	5	2	18
65	1	3	3	1	1	1	10
66	3	2	4	3	3	3	18
67	3	4	3	3	3	3	19
68	3	4	4	3	3	3	20
69	2	2	3	3	3	2	15
70	4	4	4	3	3	3	21
71	4	5	5	3	4	3	24
72	4	3	4	4	4	4	23

©

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menyalin atau memperbanyak 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.



73	5	3	4	5	5	4	26
74	2	3	3	3	3	4	18
75	4	4	4	4	4	4	24
76	3	4	4	3	4	4	22
77	5	5	5	5	5	5	30
78	5	5	5	5	5	5	30
79	3	3	4	3	4	3	20
80	3	4	3	3	3	3	19
81	3	3	4	4	5	4	23
82	4	4	4	3	4	4	23
83	4	4	4	3	3	3	21
84	3	3	4	1	2	1	14
85	3	3	5	5	4	4	24
86	4	4	4	3	4	5	24
87	1	4	4	2	3	3	17
88	4	5	4	4	3	4	24
89	4	5	4	5	5	5	28
90	2	1	4	4	3	3	17
91	5	4	5	5	5	5	29
92	2	3	4	3	4	3	19
93	3	2	4	4	4	4	21
94	4	5	5	3	3	3	23
95	5	4	5	5	5	4	28
96	4	5	5	3	5	3	25
97	5	5	5	5	5	5	30
98	2	3	3	3	4	4	19
99	5	5	3	5	5	5	28
100	5	5	5	5	5	5	30
101	5	2	4	4	4	4	23
102	3	3	3	3	4	2	18
103	3	4	5	5	5	5	27
104	2	2	5	4	4	4	21
105	4	4	4	3	4	3	22
106	3	3	5	3	4	3	21
107	4	4	4	4	4	3	23
108	4	4	4	4	4	4	24
109	3	4	4	2	3	1	17
110	5	5	5	3	5	3	26
111	3	3	3	2	2	2	15

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dilindungi Undang-Undang.

1. Dilarang menyalin, memperbanyak, atau menyalin 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.



112	4	4	5	3	5	3	24
113	5	5	5	5	5	5	30
114	4	4	3	3	3	3	20
115	5	5	5	5	5	5	30
116	2	3	3	3	4	4	19
117	5	5	5	5	5	4	29
118	3	3	3	3	3	3	18
119	4	4	4	5	5	5	27
120	5	5	4	4	4	4	26
121	3	5	4	5	4	4	25
122	3	3	4	4	3	4	21
123	4	5	5	4	4	4	26
124	5	5	5	5	5	5	30
125	2	3	4	2	3	4	18
126	3	4	4	4	4	4	23
127	5	5	5	5	5	5	30
128	3	3	4	4	4	4	22
129	5	5	5	5	5	5	30
130	4	4	4	3	3	3	21
131	4	5	4	4	4	4	25
132	5	5	5	3	5	3	26
133	5	1	5	3	4	3	21
134	2	2	4	3	4	4	19
135	3	3	4	3	5	4	22
136	4	4	4	3	4	3	22
137	3	3	5	3	5	3	22
138	2	4	4	4	4	4	22
139	3	2	4	5	5	5	24
140	4	4	4	3	3	3	21
141	4	4	4	3	3	3	21
142	4	4	5	4	4	4	25
143	4	5	5	4	4	4	26
144	5	4	5	3	5	3	25
145	5	4	5	3	5	3	25
146	3	3	2	3	2	2	15
147	3	4	5	5	5	5	27
148	2	5	5	4	4	4	24
149	4	4	4	2	2	3	19
150	3	3	3	3	1	5	18

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.



151	3	3	4	4	4	3	21
152	5	2	4	4	4	3	22
153	4	4	4	4	5	4	25
154	2	1	3	3	3	2	14
155	4	3	5	4	4	3	23
156	4	1	3	3	3	2	16
157	5	2	4	4	5	4	24
158	2	3	3	3	2	1	14
159	3	4	3	4	4	3	21
160	4	4	4	5	4	3	24
161	5	1	4	5	5	4	24
162	4	2	4	3	3	1	17
163	2	4	4	4	4	3	21
164	3	2	3	3	3	2	16
165	2	4	4	4	4	4	22
166	5	5	5	3	5	4	27
167	2	5	4	3	5	3	22
168	2	4	4	2	2	2	16
169	4	5	4	4	4	4	25
170	3	4	4	3	3	3	20
171	3	3	3	4	4	3	20
172	4	4	4	4	4	4	24
173	3	4	4	4	4	4	23
174	5	5	5	5	5	5	30
175	5	5	5	4	4	5	28
176	4	3	4	4	5	4	24
177	2	2	3	3	3	3	16
178	4	3	4	4	4	4	23
179	4	5	4	3	5	4	25
180	4	4	4	3	3	3	21
181	3	2	4	4	4	4	21
182	4	4	4	4	4	4	24
183	2	3	3	2	3	2	15
184	3	3	3	3	3	3	18
185	3	3	5	3	3	3	20
186	4	5	4	4	4	4	25
187	4	4	4	4	4	4	24
188	4	5	4	4	4	4	25
189	4	4	2	2	2	2	16

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.

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



190	2	4	3	4	2	2	17
191	2	2	4	2	2	2	14
192	4	4	4	2	4	2	20
193	4	4	4	4	4	4	24
194	4	4	4	4	3	4	23
195	3	3	4	4	4	3	21
196	2	3	2	2	2	1	12
197	3	3	4	4	4	3	21
198	3	2	4	4	4	4	21
199	4	4	4	4	4	3	23
200	2	4	3	3	4	4	20

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menjual 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.

Lampiran 10

TABEL FREKUENSI PROFIL RESPONDEN

Frequency Table

	Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	73	36.5	36.5
Valid Wanita	127	63.5	100.0
Total	200	100.0	

	Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid < 17 yo	3	1.5	1.5
Valid 17-30 yo	192	96.0	97.5
Valid > 30 yo	5	2.5	100.0
Total	200	100.0	

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian





sq4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	5	2.5	2.5	2.5
3.00	30	15.0	15.0	17.5
4.00	116	58.0	58.0	75.5
5.00	49	24.5	24.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

sq5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	.5	.5	.5
2.00	6	3.0	3.0	3.5
3.00	35	17.5	17.5	21.0
4.00	98	49.0	49.0	70.0
5.00	60	30.0	30.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang.
 - a. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipannya 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.



Lampiran 12

TABEL FREKUENSI KEPUASAN KONSUMEN

Frequency Table

sat1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	2	1.0	1.0	1.0
2.00	15	7.5	7.5	8.5
3.00	32	16.0	16.0	24.5
4.00	103	51.5	51.5	76.0
5.00	48	24.0	24.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

sat2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	7	3.5	3.5	3.5
2.00	16	8.0	8.0	11.5
3.00	61	30.5	30.5	42.0
4.00	75	37.5	37.5	79.5
5.00	41	20.5	20.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

sat3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	.5	.5	.5
2.00	12	6.0	6.0	6.5
3.00	30	15.0	15.0	21.5
4.00	87	43.5	43.5	65.0
5.00	70	35.0	35.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta milik IBI KIAN GIE (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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



sat4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
2.00	2	1.0	1.0	1.0
3.00	41	20.5	20.5	21.5
4.00	92	46.0	46.0	67.5
5.00	65	32.5	32.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipannya 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.



Lampiran 13

TABEL FREKUENSI LOYALITAS KONSUMEN

Frequency Table

cl1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	3	1.5	1.5	1.5
2.00	28	14.0	14.0	15.5
3.00	61	30.5	30.5	46.0
4.00	75	37.5	37.5	83.5
5.00	33	16.5	16.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

cl2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	5	2.5	2.5	2.5
2.00	20	10.0	10.0	12.5
3.00	46	23.0	23.0	35.5
4.00	82	41.0	41.0	76.5
5.00	47	23.5	23.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

cl3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	5	2.5	2.5	2.5
3.00	33	16.5	16.5	19.0
4.00	110	55.0	55.0	74.0
5.00	52	26.0	26.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta milik IBI KIAN GIE (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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



c14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	.5	.5	.5
2.00	6	3.0	3.0	3.5
3.00	49	24.5	24.5	28.0
4.00	95	47.5	47.5	75.5
5.00	49	24.5	24.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

c15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	2	1.0	1.0	1.0
2.00	9	4.5	4.5	5.5
3.00	43	21.5	21.5	27.0
4.00	98	49.0	49.0	76.0
5.00	48	24.0	24.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

c16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	6	3.0	3.0	3.0
2.00	14	7.0	7.0	10.0
3.00	70	35.0	35.0	45.0
4.00	82	41.0	41.0	86.0
5.00	28	14.0	14.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari penulisan karya ilmiah, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritikan dan tinjauan suatu masalah.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari penulisan karya ilmiah, penulisan kritikan dan tinjauan suatu masalah.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari penulisan karya ilmiah, penulisan kritikan dan tinjauan suatu masalah.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari penulisan karya ilmiah, penulisan kritikan dan tinjauan suatu masalah.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari penulisan karya ilmiah, penulisan kritikan dan tinjauan suatu masalah.



Lampiran 14

TABEL HASIL ANALISIS REGRESI

Regression

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.807 ^a	.651	.649	1.63191

a. Predictors: (Constant), layanan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	984.093	1	984.093	369.523	.000 ^b
Residual	527.302	198	2.663		
Total	1511.395	199			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), layanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.462	.755		1.936	.054
layanan	.719	.037	.807	19.223	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

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



Regression

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

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	.662 ^a	.438	.432	2.99080

a. Predictors: (Constant), kepuasan, layanan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1371.436	2	685.718	76.660	.000 ^b
Residual	1762.144	197	8.945		
Total	3133.580	199			

a. Dependent Variable: loyalitas

b. Predictors: (Constant), kepuasan, layanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1) (Constant)	6.468	1.397		4.630	.000
layanan	.173	.116	.135	1.493	.137
kepuasan	.789	.130	.548	6.056	.000

a. Dependent Variable: loyalitas

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.



Lampiran 15

TEKS HASIL WAWANCARA

Tujuan utama dilakukan kegiatan wawancara agar peneliti mendapatkan informasi dari responden yang berguna untuk melengkapi pembahasan dalam skripsi, terkait dengan kondisi layanan sebenarnya yang mereka terima. Wawancara digunakan sebagai salah satu metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada responden. Kegiatan ini dilakukan untuk mengetahui opini para konsumen pengguna layanan ojek online dan mendapatkan solusi atau masukan yang berguna untuk meningkatkan kinerja layanan ojek online di Jakarta.

Wawancara tersebut dilaksanakan di kampus Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie pada hari Rabu, 17 Februari 2016. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa konsumen pengguna dari layanan ojek online yang berbeda, yang berstatus mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie di Jakarta.

Wawancara pertama dengan

Narasumber 1 (N1) : Silvia

Mahasiswi Jurusan Akuntansi (angkatan tahun 2011-2012).

Isi deskripsi hasil wawancara

P : Layanan ojek online apa yang biasanya kamu gunakan?

N1 : Gojek

P : Sudah berapa kali kamu menggunakan layanan Gojek ?

N1 : Sudah lebih dari 5 kali

P : Layanan Gojek yang mana yang paling sering kamu pakai ?

N1 : Go-Ride

P : Menurut kamu, bagaimana fasilitas yang disediakan dari layanan Go-Ride? Apakah sudah termasuk kriteria yang baik dan memuaskan ?



N1

: Menurut saya, fasilitas masker dan headcover sampai helm yang disediakan dari pihak Gojek memang sudah memenuhi standar. Tapi, secara personal saya belum sangat puas

karena beberapa kali saya pernah menemukan driver Gojek yang tidak menawarkan masker dan headcover kepada saya, sampai akhirnya saya yang harus minta fasilitas tersebut kepada driver. Kebanyakan dari mereka yang tidak menawarkan headcover.

: Selain masalah fasilitas fisik tersebut, apakah kamu pernah menemukan masalah fasilitas Gojek lainnya ?

: Ya. Saya merasa fasilitas pembayaran dengan Gojek Credit tidak efektif, karena untuk top up saldo pada Gojek Credit harus menunggu 2 x 24jam. Saat itu, saya ingin menggunakan Gojek Credit untuk melakukan pembayaran non tunai. Tapi, ternyata fasilitas ini tidak semudah praktis yang saya pikir. Setelah saya mentransfer sejumlah uang dan melakukan sesuai prosedur tertulis. Saldo masih belum juga terisi dalam Gojek Credit. Saya menelepon Call Center berulang kali untuk mengatasi masalah saya itu. Saya di-suruh menunggu 2 x 24 jam sampai saldo terisi. Karena tidak sesuai yang saya harapkan, akhirnya saya memutuskan untuk meminta refund dan dana dikembalikan.

: Dari masalah dengan fasilitas layanan yang kamu hadapi, apa yang kamu harapkan kemudian untuk tindakan dari pihak Gojek agar kesalahan tersebut tidak terjadi lagi di masa mendatang ?

: Saya berharap tentunya pihak Gojek agar lebih memperhatikan fasilitas layanannya, mulai dari fasilitas fisik yang dikenakan penumpang hingga fasilitas Gojek Credit yang mestinya efektif, aman dan memudahkan pengguna layanan Gojek dalam pembayaran non tunai. Saya berharap fasilitas Gojek Credit dapat mempercepat proses top up saldo. Setidaknya paling lama 1 – 2 jam atau proses top up bisa dilakukan lebih cepat dari itu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG. 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Wawancara kedua dengan

Narasumber 2 (N2) : Merryana

Mahasiswi Jurusan Manajemen Pemasaran (angkatan tahun 2011-2012).

Isi deskripsi hasil wawancara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBKKG 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.

P : Layanan ojek online apa yang biasanya kamu gunakan?

N2 : Gojek

P : Sudah berapa kali kamu menggunakan layanan Gojek ?

N2 : 3 kali

P : Apakah kamu selalu mengikuti perkembangan (*up to date*) dengan layanan Gojek ?

N2 : Sejauh mana kamu mengikuti perkembangan layanan Gojek ?

N2 : Tidak. Saya hanya mengetahui *update notification* berupa promo itu pun hanya ketika membuka aplikasi layanan Gojek. Issue tentang layanan Gojek kebanyakan yang saya terima melalui media sosial dan perbincangan dari teman – teman. Yang saya tahu perkembangan layanan Gojek secara inovasi memberikan hal positif, tapi ada juga sisi negatifnya yang berasal dari ulah *driver*.

P : Apakah issue tersebut berdampak dan berpengaruh banyak bagi kamu untuk berhenti menggunakan layanan ojek online?

N2 : Ya, issue negatifnya cukup berpengaruh bagi saya, terutama berdampak pada sikap keluarga yang selalu memperingatkan saya untuk berhati – hati dengan layanan ojek online tersebut.

P : Jika ada layanan ojek online baru lainnya yang serupa dengan Gojek menawarkan fasilitas yang sama, apakah akan menjadi pertimbangan kamu untuk beralih ke layanan tersebut ?

N2 : Ya, mungkin saja. Asalkan tarif terjangkau dan aman. Saya pun merasa tidak terikat 100% dengan layanan Gojek.



P : Jika layanan Gojek akan membuat program loyalitas, hal – hal apa saja yang perlu diperhatikan menurut kamu? Apa yang kamu harapkan dari program tersebut ?

P : Program pemasaran tersebut baiknya mengundang banyak perhatian masyarakat supaya mereka menjadi antusias dan akan sangat menguntungkan pihak Gojek itu sendiri. Pihak Gojek bisa saja berkolaborasi dengan Bank, restoran, ataupun usaha lainnya yang terkait dengan memberikan promo – promo yang menarik. Mungkin dengan menjadi member atau konsumen yang setia bisa lebih diuntungkan.

Wawancara ketiga dengan

Narasumber 3 (N3) : Harry

Mahasiswa Jurusan Manajemen Kewirausahaan

(angkatan tahun 2011-2012).

Isi deskripsi hasil wawancara

P : Layanan ojek online apa yang biasanya kamu gunakan?

P : Grabbike

P : Sudah berapa kali kamu menggunakan layanan Grabbike ?

P : 4 kali

P : Apakah kamu pernah mendapatkan pelayanan yang buruk dari Grabbike? Bagaimana penilaianmu terhadap layanan Grabbike secara keseluruhan?

P : Ya, driver Grabbike yang tidak memberikan fasilitas masker kepada saya. Hanya satu itu dari empat kali pelayanan yang saya dapatkan. Tiga kali pelayanan lainnya sangat memuaskan bagi saya. Jadi, secara keseluruhan layanan Grabbike masih oke.

P : Apakah kamu menganjurkan masyarakat untuk menggunakan layanan Grabbike lewat media sosial atau internet ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tulisan ini tanpa mencantumkan sumber.
a. Pengutipan 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.



N2

: Saya personally memang cukup puas dengan layanan Grabbike. Tapi, belum tentu

penilaian dari saya sama dengan para konsumen pengguna lainnya. Mengingat ada satu pengalaman *bad service* yang pernah saya dapatkan. Saya tidak begitu antusias. Jadi, biarlah mereka yang memilih sendiri layanan ojek online yang ingin mereka gunakan. So far, saya hanya menganjurkan teman – teman terdekat untuk menggunakan layanan tersebut bila ada yang menanyakan rekomendasi ojek online kepada saya.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :
NIM :
Program Studi :
Alamat lengkap :
Kode Pos :
No. Kantor :
No. Rumah :
No. HP :

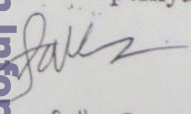
: Sally Guinea
: 28120044
: Manajemen Pemasaran
: Jl. Villa Kapuk Mas II Barat 8 blok I7. No.9,
: Jakarta Utara.
: 14460
:
: 021-93109188
: 085691894289

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, 17 Maret 2016

Yang membuat pernyataan,

Sally Guinea.
(Nama Lengkap)

Hak cipta milik IBI KKG (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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie