LAMPIRAN I

Kuesioner Penelitian

A. KUALITAS LAYANAN

NO	PERNYATAAN	Penilaian				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Driver GO-JEK mengantarkan pelanggan dengan tepat waktu.					
2.	Driver GO-JEK memiliki keterampilan dan handal dalam berkendara.					
3.	Driver GO-JEK mengantarkan pelanggan ketempat tujuan dengan tepat.					
4.	Driver GO-JEK selalu tanggap terhadap berbagai keluhan pelanggan.					
5.	Driver GO-JEK selalu tanggap dalam membantu pelanggan.					
6.	Driver GO-JEK cepat tanggap dalam memperbaiki kendaraannya jika bermasalah.					
7.	Driver GO-JEK memberikan jaminan legalitas sesuai dengan peraturan yang ada di Indonesia.					
8.	Driver GO-JEK menjamin akan mengantarkan pelanggan sampai dengan tujuannya.					
9.	Driver GO-JEK memberikan jaminan rasa aman ketika mengemudi kendaraan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.					
10.	Setiap menggunakan jasa GO-JEK, driver berperilaku ramah.					
11.	Driver GO-JEK menyapa pelanggan saat menjemput.					

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

12.	Driver GO-JEK mengucapkan terima kasih ketika diakhir pelayanan.					
13.	Driver GO-JEK selalu menggunakan seragam dan perlengkapan dari perusahaan dalam bekerja.					
14.	Kendaraan driver yang terlihat bersih dan aman.					
15.	Kondisi kendaraan yang digunakan oleh Driver GO-JEK dalam keadaan baik.					
	TOTAL					

B. KEPUASAN PELANGGAN

NO	PERNYATAAN	Penilaian				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya berminat untuk memakai kembali jasa transportasi GO-JEK.					
2.	Saya merasa puas dengan pelayanan driver GO-JEK yang ramah.					
3.	Saya akan mereferensikan transportasi GO-JEK kepada orang lain.					
4.	Saya merasa nyaman atas keramahan dan etika driver ketika melayani saya.					
5.	Saya merasa puas dengan kondisi kendaraan yang digunakan oleh driver GO-JEK.					
	TOTAL					

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

C. LOYALITAS PELANGGAN

NO	PERNYATAAN	Penilaian				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya bersedia untuk menggunakan jasa transportasi GO-JEK di hari berikutnya.					
2.	Saya tidak akan berpindah pada jasa transportasi lainnya.					
3.	Saya loyal dengan jasa transportasi GO-JEK, sehingga saya menyarankan kepada orang lain untuk menggunakannya.					
4.	Saya menggunakan jasa transportasi GO-JEK untuk mempermudah aktifitas perjalanan saya sehari-hari.					

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

LAMPIRAN II

Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,933	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	55,83	55,178	,764	,925
KL2	55,90	57,197	,581	,931
KL3	55,40	58,524	,650	,929
KL4	56,17	52,764	,802	,924
KL5	55,97	55,620	,694	,927
KL6	55,83	56,695	,622	,929
KL7	55,87	56,671	,700	,927
KL8	55,53	58,533	,513	,932
KL9	55,77	55,289	,707	,927
KL10	55,87	56,878	,741	,927
KL11	55,73	57,375	,542	,932
KL12	55,73	57,306	,588	,930
KL13	55,80	58,166	,547	,931
KL14	56,00	54,690	,815	,924
KL15	55,80	55,200	,787	,925

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

B. Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,843	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	15,80	6,924	,633	,821
KP2	15,97	5,964	,712	,793
KP3	16,10	6,231	,670	,806
KP4	16,17	5,799	,649	,813
KP5	16,37	5,895	,620	,821

C. Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,836	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LP1	10,83	6,075	,639	,813
LP2	11,67	4,575	,666	,804
LP3	11,30	4,424	,855	,700
LP4	11,00	5,862	,568	,834

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

LAMPIRAN III

Uji Deskriptif dan Uji Asumsi Klasik

A. Kualitas Layanan

Descriptive Statistics

	N	Mean
KL1	100	4,18
KL2	100	4,14
KL3	100	4,50
KL4	100	3,96
KL5	100	4,16
KL6	100	4,14
KL7	100	4,14
KL8	100	4,50
KL9	100	4,23
KL10	100	4,08
KL11	100	4,29
KL12	100	4,32
KL13	100	4,24
KL14	100	4,09
KL15	100	4,19
KL	100	4,2107
Valid N (listwise)	100	

B. Kepuasan Pelanggan

Descriptive Statistics

	N	Mean
KP1	100	4,49
KP2	100	4,35
KP3	100	4,26
KP4	100	4,29
KP5	100	4,12
KP	100	4,3020
Valid N (listwise)	100	

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

C. Loyalitas Pelanggan

Descriptive Statistics

	N	Mean
LP1	100	4,39
LP2	100	3,67
LP3	100	4,07
LP4	100	4,37
LP	100	4,1250
Valid N (listwise)	100	

D. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,35646103
Most Extreme Differences	Absolute	,143
	Positive	,089
	Negative	-,143
Kolmogorov-Smirnov Z		1,428
Asymp. Sig. (2-tailed)		,034

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

E. Uji Otokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,837[a]	,701	,695	,36012	1,795

a. Predictors: (Constant), KP, KL

b. Dependent Variable: LP

F. Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,821	,342		-2,403	,018		
	KL	,167	,117	,122	1,434	,155	,424	2,360
	KP	,986	,114	,741	8,683	,000	,424	2,360

a. Dependent Variable: LP

G. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,474	,213		2,227	,028
	KL	,037	,073	,079	,513	,609
	KP	-,082	,071	-,180	-1,166	,247

a. Dependent Variable: ABSRES

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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 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 IV

Uji Kesesuaian Model dan Uji Koefisien Regresi

A. Uji Kesesuaian Model

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	29,483	2	14,742	113,673	,000[b]
	Residual	12,579	97	,130		
	Total	42,063	99			

a. Dependent Variable: LP

b. Predictors: (Constant), KP, KL

B. Uji Koefisien Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,821	,342		-2,403	,018		
	KL	,167	,117	,122	1,434	,155	,424	2,360
	KP	,986	,114	,741	8,683	,000	,424	2,360

a. Dependent Variable: LP

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian