

LAMPIRAN

Lampiran 01

KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth.

Saudara/i

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Undiksha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Grab di Kota Singaraja"**

Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan bantuan Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Singaraja, 13 Januari 2022

Peneliti

I Kadek Agus Dana

NIM 1817041193

A. Identitas Responden

(Beri tanda(✓) pada kotak jawaban)

Nama :

Usia : Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Pernah menggunakan layanan Grab : Ya Tidak

B. Petunjuk Pengisian Angket

Silahkan berikan tanda centang (✓) pada kolom jawaban SS, S, R, TS, dan STS yang Saudara/i anggap paling cocok atau sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

C. Daftar Pernyataan

Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	<i>Driver</i> Grab berpenampilan rapi dengan atribut dan ramah.					
2.	Prosedur pelayanan dilayani dengan cepat dan tidak berbelit-belit.					
3.	Selalu ada <i>driver</i> yang tersedia saat hendak menggunakan layanan dari Grab.					
4.	<i>Driver</i> Grab paham tata krama serta taat protokol kesehatan Covid-19.					
5.	Tampilan antarmuka aplikasi Grab mudah dipahami.					

Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Saya merasa puas setelah menggunakan jasa transportasi Grab di Kota Singaraja.					
2.	Dibandingkan aplikasi lain yang memberikan jasa serupa saya lebih puas dengan layanan dari Grab.					
3.	Harapan dan keinginan saya terpenuhi saat menggunakan layanan dari jasa transportasi Grab.					
4.	Saya tidak ragu menggunakan jasa transportasi Grab kembali ketika saya membutuhkannya.					
5.	Saya tidak keberatan merekomendasikan jasa transportasi Grab kepada kerabat saya.					

Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Saya menggunakan jasa transportasi Grab secara rutin ketika saya membutuhkan.					
2.	Saya tidak ragu untuk menggunakan layanan lainnya dari Grab selain layanan antar.					
3.	Saya tidak ragu merekomendasikan jasa transportasi Grab kepada orang lain.					
4.	Saya tidak akan beralih ke jasa layanan transportasi lain selama Grab masih tersedia.					

Lampiran 02

Tabulasi Data Kuesioner

No	X1						X2						Y				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	T.X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	T.X2	Y1	Y2	Y3	Y4	T.Y
1	4	5	4	4	5	22	5	5	4	5	4	23	5	4	3	4	16
2	4	4	5	4	5	22	3	4	5	4	4	20	5	3	4	3	15
3	5	4	5	4	5	23	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	19
4	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	5	4	3	16
5	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22	4	4	4	5	17
6	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25	3	5	5	3	16
7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
9	5	4	3	4	5	21	3	4	5	4	3	19	4	5	4	3	16
10	5	5	5	5	5	25	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16
11	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
12	4	5	5	4	3	21	4	4	4	5	5	22	3	5	4	3	15
13	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16
14	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	20
15	4	4	4	3	4	19	4	4	5	4	4	21	4	4	4	3	15
16	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	18
17	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	5	22	5	5	4	4	18
18	3	4	5	3	4	19	5	3	4	5	3	20	4	5	3	4	16
19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20

20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
21	3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	14
22	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
23	3	4	5	4	3	19	4	5	4	3	4	20	5	4	3	4	16
24	5	4	3	4	5	21	4	3	4	5	4	20	3	4	5	4	16
25	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	14
26	4	4	4	3	3	18	3	5	5	5	4	22	4	4	3	3	14
27	5	5	4	3	5	22	4	3	5	4	5	21	5	5	5	4	19
28	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	15
29	5	4	5	4	3	21	4	4	5	4	4	21	4	5	4	5	18
30	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	4	22	5	5	5	5	20
31	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	5	22	5	5	4	5	19
32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
33	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	3	4	5	5	17
34	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	16
35	4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17
36	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19
37	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
38	4	4	3	5	4	20	4	3	5	4	3	19	4	4	3	5	16
39	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15
40	4	4	4	3	3	18	4	3	4	4	4	19	3	4	5	3	15
41	5	4	5	5	5	24	4	5	5	3	5	22	3	5	4	4	16
42	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	14
43	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
44	4	5	5	4	4	22	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	16

45	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
46	4	3	4	3	3	17	4	4	3	5	4	20	3	4	3	4	14
47	5	4	4	5	5	23	4	4	5	4	4	21	5	5	4	5	19
48	5	4	4	5	3	21	4	5	3	4	4	20	5	5	4	5	19
49	4	4	5	3	4	20	4	4	3	5	4	20	4	4	5	5	18
50	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
51	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17
52	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
53	5	5	3	4	5	22	5	3	5	5	4	22	5	5	4	5	19
54	4	4	4	3	5	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
55	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
56	4	3	4	5	5	21	4	4	3	5	4	20	4	3	3	3	13
57	4	4	4	3	4	19	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16
58	5	4	4	5	4	22	4	5	5	4	4	22	4	4	5	5	18
59	4	4	5	4	4	21	3	5	4	4	5	21	4	4	5	4	17
60	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	5	22	4	3	5	5	17
61	5	4	5	5	4	23	4	4	5	4	5	22	4	4	4	5	17
62	4	5	4	4	4	21	5	4	5	4	4	22	3	5	5	4	17
63	4	4	4	5	4	21	4	5	4	5	5	23	5	4	5	5	19
64	4	4	5	4	5	22	5	4	3	5	5	22	5	4	4	4	17
65	4	4	4	5	4	21	5	4	5	4	5	23	4	4	5	4	17
66	4	4	5	5	5	23	4	4	4	3	4	19	5	5	4	4	18
67	4	5	5	4	4	22	5	5	4	3	4	21	5	5	4	5	19
68	4	5	5	5	4	23	3	4	4	5	4	20	4	5	5	4	18
69	4	4	4	4	5	21	3	4	5	5	5	22	4	4	3	4	15

70	4	4	4	5	4	21	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	18
71	4	4	4	4	5	21	3	5	4	4	5	21	4	5	4	5	18
72	4	5	5	5	4	23	3	4	4	4	4	19	5	5	4	4	18
73	4	4	5	5	3	21	4	4	5	5	4	22	5	4	5	4	18
74	4	5	4	5	4	22	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18
75	5	5	4	4	5	23	4	5	5	4	4	22	5	5	5	4	19
76	5	4	4	5	4	22	4	3	4	4	5	20	4	4	4	5	17
77	5	4	4	4	5	22	5	4	5	4	5	23	4	4	5	5	18
78	4	5	4	4	5	22	5	4	4	3	4	20	5	5	4	5	19
79	4	4	4	5	5	22	4	4	3	4	4	19	4	4	5	5	18
80	5	5	4	4	3	21	5	5	4	4	4	22	5	4	5	5	19
81	4	5	4	5	3	21	4	5	5	4	4	22	4	5	4	5	18
82	4	4	5	4	3	20	4	5	5	4	4	22	4	5	5	4	18
83	4	5	5	5	3	22	4	5	4	4	5	22	5	4	5	4	18
84	5	4	5	5	3	22	4	5	4	4	5	22	4	5	4	5	18
85	5	5	4	4	3	21	4	4	5	5	5	23	4	4	5	4	17
86	4	4	4	4	3	19	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	17
87	4	4	4	4	3	19	5	4	4	5	4	22	5	5	4	4	18
88	4	4	4	5	3	20	5	4	4	4	5	22	4	4	5	4	17
89	4	4	5	4	3	20	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	17
90	4	4	5	4	3	20	4	5	4	4	5	22	4	3	4	5	16
91	4	4	4	5	3	20	5	5	4	4	5	23	4	4	4	5	17
92	4	4	5	4	3	20	5	4	5	4	3	21	4	5	4	4	17
93	4	5	5	4	3	21	4	4	5	4	4	21	5	3	4	5	17
94	4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	4	22	3	4	4	5	16

95	4	5	5	5	4	23	4	4	4	5	4	21	3	4	4	5	16
96	4	4	5	4	3	20	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	17
97	4	4	5	4	5	22	5	4	4	5	4	22	5	4	4	4	17
98	4	4	5	5	4	22	5	4	4	4	5	22	4	3	4	4	15
99	4	5	5	4	4	22	5	4	5	3	4	21	4	5	4	5	18
100	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	3	20	4	5	5	5	19



Lampiran 03

Hasil Output SPSS

Regression

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.678 ^a	.459	.448	1.29327

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	137.803	2	68.901	41.196	.000 ^b
	Residual	162.237	97	1.673		
	Total	300.040	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	2.751	1.605		1.713	.090			
	Kualitas Pelayanan	.420	.084	.470	4.991	.000	.641	.452	.373
	Kepuasan Pelanggan	.251	.085	.279	2.957	.004	.566	.288	.221

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Collinearity Diagnostics ^a						
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
1	1	2.993	1.000	.00	.00	.00
	2	.004	26.279	1.00	.23	.16
	3	.003	30.911	.00	.77	.84

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Residuals Statistics^a

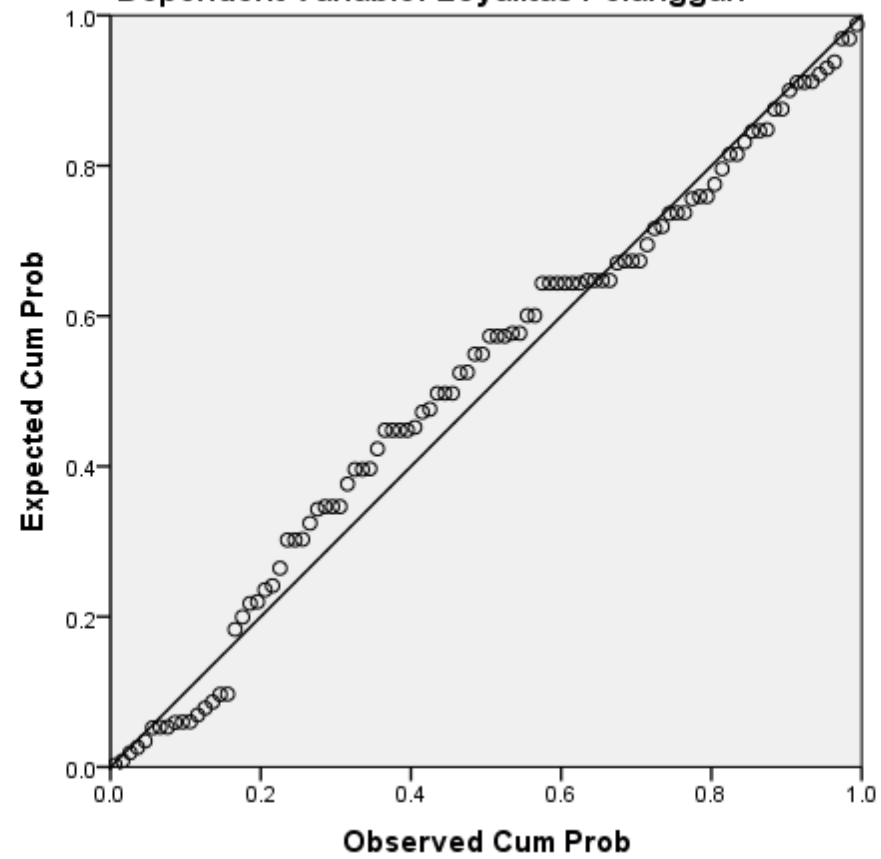
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12.8143	19.5235	17.1400	1.17981	100
Std. Predicted Value	-3.666	2.020	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.134	.499	.212	.073	100
Adjusted Predicted Value	12.9567	19.5521	17.1466	1.17652	100
Residual	-3.58912	2.90942	.00000	1.28014	100
Std. Residual	-2.775	2.250	.000	.990	100
Stud. Residual	-2.800	2.264	-.002	1.005	100
Deleted Residual	-3.65224	2.94711	-.00657	1.32016	100
Stud. Deleted Residual	-2.905	2.314	-.005	1.016	100
Mahal. Distance	.073	13.741	1.980	2.302	100
Cook's Distance	.000	.152	.011	.021	100
Centered Leverage Value	.001	.139	.020	.023	100

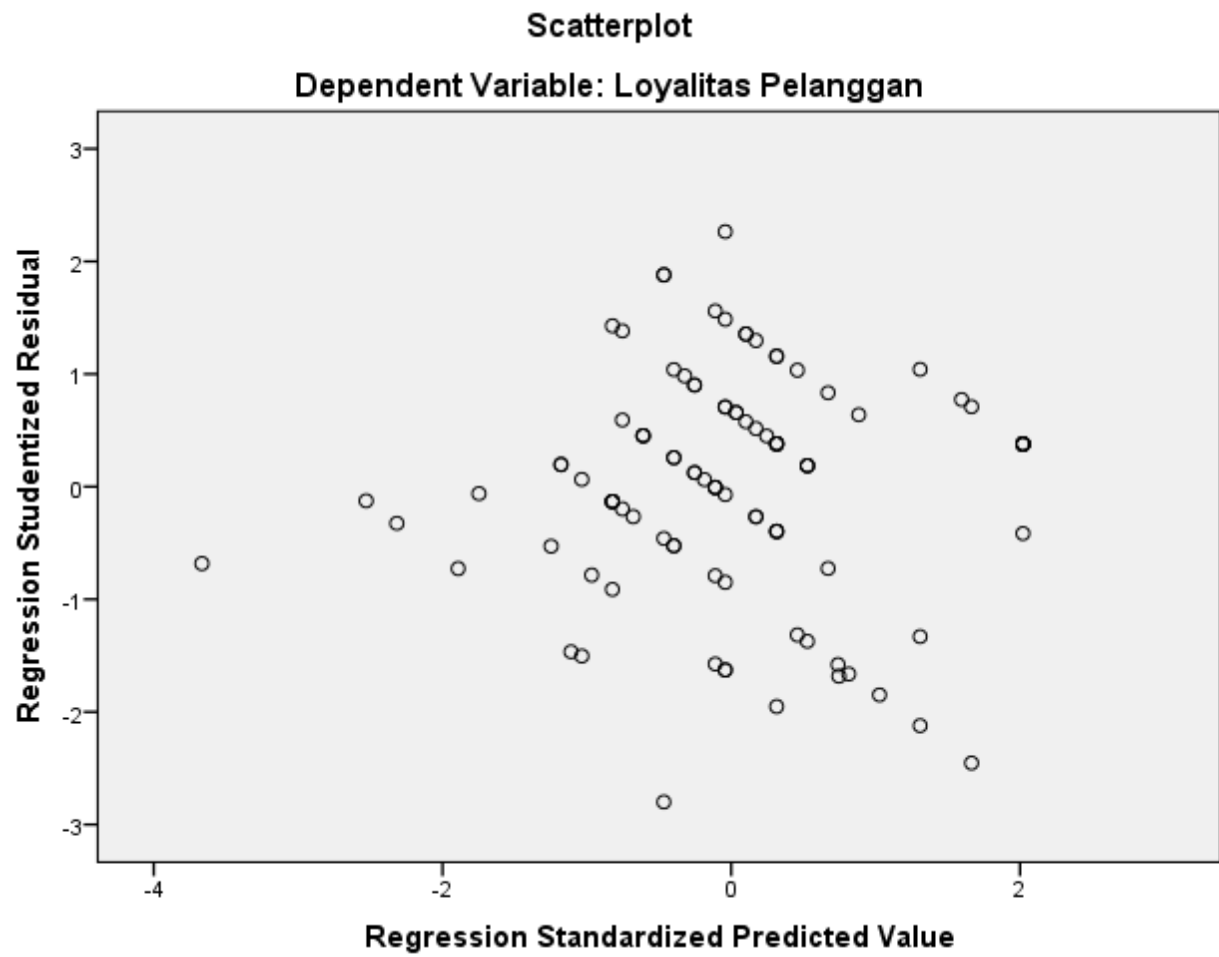
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan





Lampiran 04**RIWAYAT HIDUP**

I Kadek Agus Dana, lahir di Desa Busungbiu pada tanggal 21 Februari 1999. Penulis lahir sebagai anak dari pasangan I Ketut Supatra dan Ni Luh Sukerti. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis berasal dari Desa Busungbiu, Kecamatan Busungbiu, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis pertama kali menempuh pendidikan di SDN 4 Busungbiu hingga tamat, dan melanjutkan Pendidikan di SMPN 4 Busungbiu hingga lulus. Kemudian penulis menempuh Pendidikan di SMAN 1 Busungbiu pada jurusan Bahasa. Setelah lulus SMA, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja dengan mengambil jurusan Manajemen.

