



# LAMPIRAN

## Lampiran 01. Hasil Wawancara

Berdasarkan wawancara kepada beberapa pelanggan Grab di Kota Singaraja tentang kepuasan pelanggan dikatakan bahwa "Saya merasa sangat puas dengan layanan Grab. Pengemudi selalu tepat waktu, ramah, dan profesional. Setiap kali saya memesan makanan di *GrabFood*, saya merasa aman karena kendaraan bersih dan pengemudi sangat membantu" kata pelanggan pertama. Pelanggan kedua mengatakan "Aplikasi Grab sangat mudah digunakan dan menawarkan berbagai layanan yang saya butuhkan, seperti *GrabFood*. Saya merasa terbantu karena semua kebutuhan sehari-hari bisa terpenuhi dalam satu aplikasi". Pelanggan ketiga mengatakan "Secara keseluruhan, saya puas dengan Grab, terutama karena kemudahan pembayaran digitalnya. Namun, saya berharap tarif tidak terlalu tinggi saat jam sibuk, karena itu terkadang membuat saya berpikir dua kali untuk memesan". Pelanggan keempat mengatakan "Pengalaman saya dengan Grab sangat baik. Respons pengemudi terhadap pesanan cepat, dan saya jarang mengalami kendala teknis dalam aplikasi. Ini membuat saya percaya untuk terus menggunakan layanan Grab". Pelanggan kelima mengatakan "Saya senang menggunakan Grab karena pengemudi selalu memastikan keselamatan penumpang. Grab sering menawarkan masker atau *hand sanitizer* selama perjalanan, terutama saat pandemi". Pelanggan keenam mengatakan "Menurut saya, Grab memberikan layanan yang memadai, tetapi ada kalanya estimasi waktu penjemputan tidak sesuai. Meski begitu, saya menghargai usaha mereka untuk tetap menjaga komunikasi dengan pelanggan". Pelanggan ketujuh mengatakan "Layanan *GrabFood* sangat membantu saya. Makanan selalu datang tepat waktu, dan pilihan restorannya sangat beragam. Saya merasa pengalaman kuliner saya jadi lebih praktis". Pelanggan kedelapan mengatakan "Saya merasa layanan Grab cukup baik, tetapi saya berharap ada lebih banyak promo atau diskon untuk pengguna setia. Hal ini akan membuat pelanggan merasa lebih dihargai". Pelanggan kesembilan mengatakan "Grab telah menjadi bagian penting dari keseharian saya. Baik untuk transportasi maupun pengantaran barang, saya selalu merasa aman dan nyaman menggunakan layanan Grab". Pelanggan kesepuluh mengatakan "Pengalaman saya dengan Grab cukup memuaskan, tetapi saya berharap layanan pelanggan lebih responsif saat ada masalah. Jika itu diperbaiki, saya yakin Grab akan menjadi lebih baik lagi."

Berdasarkan wawancara kepada beberapa pelanggan Grab di Kota Singaraja mengenai kualitas pelayanan, pelanggan pertama mengatakan bahwa "Kualitas pelayanan Grab sangat baik. Pengemudi selalu ramah dan profesional, serta memastikan perjalanan saya nyaman. Saya merasa sangat dihargai sebagai pelanggan". Pelanggan kedua mengatakan "Menurut saya, pelayanan Grab cukup memuaskan. Namun, ada kalanya pengemudi sulit ditemukan di lokasi tertentu, terutama saat jam sibuk. Saya berharap hal ini bisa diperbaiki". Pelanggan ketiga mengatakan "Layanan Grab sangat membantu saya dalam aktivitas sehari-hari. Aplikasinya mudah digunakan, dan saya jarang mengalami kesalahan dalam proses pemesanan". Pelanggan keempat mengatakan "Grab memberikan layanan yang sangat praktis dan efisien. Selain itu, saya merasa pengemudi Grab selalu menjaga

etika dan sopan santun selama perjalanan". Pelanggan kelima mengatakan "Kualitas pelayanan Grab cukup baik, tetapi terkadang estimasi waktu kedatangan pengemudi tidak akurat. Meski demikian, saya tetap mengapresiasi usaha mereka untuk memberikan *update* secara *real-time*". Pelanggan keenam mengatakan "Saya puas dengan pelayanan Grab, terutama dalam hal kebersihan kendaraan dan perhatian pengemudi terhadap kenyamanan penumpang. Saya merasa aman menggunakan layanan ini". Pelanggan ketujuh mengatakan "Secara keseluruhan, kualitas pelayanan Grab sudah bagus, tetapi saya berharap lebih banyak pengemudi yang memahami rute dengan lebih baik agar perjalanan lebih lancar". Pelanggan kedelapan mengatakan "Saya sangat mengapresiasi layanan pelanggan Grab yang responsif saat ada masalah dengan pesanan. Hal ini menunjukkan bahwa Grab peduli terhadap kebutuhan pelanggan". Pelanggan kesembilan mengatakan "Layanan Grab sangat memudahkan saya, terutama dengan fitur-fitur tambahan seperti catatan untuk pengemudi. Ini membuat komunikasi lebih jelas dan pengalaman saya lebih baik". Pelanggan kesepuluh mengatakan "Kualitas pelayanan Grab cukup memuaskan, terutama dalam layanan *GrabFood*. Pesanan saya selalu tiba dalam kondisi baik dan pengemudi selalu menjaga sikap profesional"

Berdasarkan wawancara kepada beberapa pelanggan Grab di Kota Singaraja mengenai nilai pelanggan, pelanggan pertama mengatakan bahwa "Sebagai pelanggan, saya merasa Grab sangat menghargai kebutuhan saya dengan menyediakan layanan yang beragam dan mudah diakses. Hal ini membuat saya merasa penting dan diperhatikan". Pelanggan kedua mengatakan "Grab memberikan nilai tambah bagi saya dengan promo-promo yang sering ditawarkan. Saya merasa dihargai sebagai pelanggan karena ada upaya untuk memberikan keuntungan lebih". Pelanggan ketiga mengatakan "Saya merasa Grab memahami kebutuhan pelanggan dengan menyediakan fitur-fitur yang relevan, seperti estimasi harga sebelum pemesanan dan pilihan pembayaran digital. Ini menciptakan rasa transparansi dan kepercayaan". Pelanggan keempat mengatakan "Nilai pelanggan di Grab terasa dari kemudahan akses layanan dan respons cepat Grab terhadap keluhan. Hal ini membuat saya yakin untuk terus menggunakan layanan Grab". Pelanggan kelima mengatakan "Grab menunjukkan bahwa Grab peduli terhadap pelanggan dengan menghadirkan berbagai inovasi, seperti layanan *GrabAssist* untuk penumpang dengan kebutuhan khusus. Ini membuat saya merasa Grab memiliki empati yang tinggi". Pelanggan keenam mengatakan "Saya merasa dihargai sebagai pelanggan karena Grab selalu berusaha menjaga kualitas layanan, mulai dari kebersihan kendaraan hingga profesionalisme pengemudi". Pelanggan ketujuh mengatakan "Nilai pelanggan di Grab terlihat dalam komitmen Grab untuk memberikan pengalaman yang nyaman dan aman. Misalnya, pengemudi selalu memastikan penggunaan helm bersih dan mengikuti protokol Kesehatan". Pelanggan kedelapan mengatakan "Grab memberikan nilai lebih kepada pelanggan dengan mempermudah berbagai aktivitas, mulai dari transportasi hingga pengiriman barang. Ini membuat saya merasa layanan Grab sangat relevan dengan kebutuhan sehari-hari". Pelanggan kesembilan mengatakan "Saya merasa Grab menghargai pelanggan Grab melalui dukungan pelanggan yang cepat dan solutif.

Setiap kali saya menghadapi masalah, saya selalu mendapatkan bantuan dengan segera”. Pelanggan kesepuluh mengatakan "Nilai pelanggan di Grab terlihat dalam keseriusan Grab menjaga loyalitas pengguna, seperti memberikan program *reward* atau bonus poin. Hal ini membuat saya merasa bahwa loyalitas saya dihargai".



## Lampiran 02. Kuesioner Penelitian

### **KUESIONER PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRAB DI KOTA SINGARAJA**

#### **PENGANTAR**

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I Pelanggan Grab

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan untuk menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha, saya mohon dengan hormat kesediaannya meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini secara sukarela. Kuesioner ini bertujuan memperoleh data yang digunakan untuk mengetahui **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Kota Singaraja”**. Kuesioner ini hanya bertujuan untuk kepentingan penelitian dan tidak disajikan kepihak luar, serta kerahasiaan dalam mengisi kuesioner ini terjamin sepenuhnya. Oleh karena itu saya berharap jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/I Pelanggan Grab berikan dengan jujur dan terbuka akan sangat membantu dalam penelitian ini. Atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I Pelanggan Grab dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Singaraja, 25 November 2024

Peneliti

Himalaya Gathan Satria NIM  
2117041312

### I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki / ☐ Perempuan
3. Usia (tahun) : ☐ 15 – 20 ☐ 21 – 30 ☐ 31 – 40 ☐ 41 – 50

### II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Beri tanda silang (✓) pada salah satu jawaban atau tanggapan yang telah disediakan sesuai dengan keadaan yang Bapak/Ibu rasakan sesuai sepengetahuan Bapak/Ibu.

Keterangan :

- |     |                       |     |
|-----|-----------------------|-----|
| SS  | = Sangat Setuju       | (5) |
| S   | = Setuju              | (4) |
| R   | = Ragu-Ragu           | (3) |
| TS  | = Tidak Setuju        | (2) |
| STS | = Sangat Tidak Setuju | (1) |

## III. Butir Pernyataan

| No | Pernyataan                                                     | SS | S | R | TS | STS |
|----|----------------------------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
|    |                                                                | 5  | 4 | 3 | 2  | 1   |
|    | <b>Kualitas Pelayanan (<math>X_1</math>)</b>                   |    |   |   |    |     |
| 1  | Grab mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan     |    |   |   |    |     |
| 2  | Grab melayani pelanggan dengan cepat                           |    |   |   |    |     |
| 3  | Grab memberikan rasa aman kepada para pelanggan                |    |   |   |    |     |
| 4  | Grab memahami kebutuhan dan kepentingan pelanggan              |    |   |   |    |     |
| 5  | Grab memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan |    |   |   |    |     |

| No | Pernyataan                                                                | SS | S | R | TS | STS |
|----|---------------------------------------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
|    |                                                                           | 5  | 4 | 3 | 2  | 1   |
|    | <b>Nilai Pelanggan (<math>X_2</math>)</b>                                 |    |   |   |    |     |
| 1  | Dibandingkan dengan jasa yang lainnya, Grab ini memberikan nilai terbaik. |    |   |   |    |     |
| 2  | Grab memberikan harga yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diberikan   |    |   |   |    |     |
| 3  | Penggunaan Grab sangat mudah digunakan oleh pelanggan                     |    |   |   |    |     |

| No | Pernyataan                                                               | SS | S | R | TS | STS |
|----|--------------------------------------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
|    |                                                                          | 5  | 4 | 3 | 2  | 1   |
|    | <b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>                                            |    |   |   |    |     |
| 1  | Pelayanan yang diberikan Grab sesuai dengan keinginan pelanggan          |    |   |   |    |     |
| 2  | Pelanggan berminat untuk menggunakan kembali jasa Grab                   |    |   |   |    |     |
| 3  | Pelanggan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa Grab |    |   |   |    |     |

### Lampiran 03. Tabulasi Validitas dan Reliabilitas

#### Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

| No. | Kepuasan Pelanggan<br>(Y) |     |     | TOTAL<br>Y |
|-----|---------------------------|-----|-----|------------|
|     | Y.1                       | Y.2 | Y.3 |            |
| 1   | 5                         | 5   | 5   | 15         |
| 2   | 5                         | 5   | 5   | 15         |
| 3   | 4                         | 4   | 4   | 12         |
| 4   | 5                         | 5   | 5   | 15         |
| 5   | 5                         | 5   | 5   | 15         |
| 6   | 5                         | 5   | 5   | 15         |
| 7   | 4                         | 4   | 4   | 12         |
| 8   | 5                         | 5   | 5   | 15         |
| 9   | 3                         | 3   | 3   | 9          |
| 10  | 5                         | 5   | 5   | 15         |
| 11  | 4                         | 4   | 4   | 12         |
| 12  | 5                         | 5   | 5   | 15         |
| 13  | 5                         | 5   | 5   | 15         |
| 14  | 5                         | 5   | 5   | 15         |
| 15  | 5                         | 5   | 5   | 15         |
| 16  | 5                         | 5   | 5   | 15         |
| 17  | 5                         | 5   | 5   | 15         |
| 18  | 5                         | 5   | 5   | 15         |
| 19  | 5                         | 5   | 5   | 15         |
| 20  | 5                         | 5   | 5   | 15         |
| 21  | 4                         | 4   | 4   | 12         |
| 22  | 3                         | 3   | 3   | 9          |
| 23  | 3                         | 3   | 3   | 9          |
| 24  | 5                         | 5   | 5   | 15         |
| 25  | 5                         | 5   | 5   | 15         |
| 26  | 5                         | 5   | 5   | 15         |
| 27  | 5                         | 5   | 5   | 15         |
| 28  | 5                         | 5   | 5   | 15         |
| 29  | 4                         | 4   | 4   | 12         |
| 30  | 4                         | 4   | 4   | 12         |

**Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

| No. | Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> ) |      |      |      |      | TOTAL<br>X <sub>1</sub> |
|-----|--------------------------------------|------|------|------|------|-------------------------|
|     | X1.1                                 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 |                         |
| 1   | 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25                      |
| 2   | 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25                      |
| 3   | 4                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20                      |
| 4   | 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25                      |
| 5   | 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25                      |
| 6   | 5                                    | 5    | 5    | 4    | 4    | 23                      |
| 7   | 4                                    | 4    | 4    | 3    | 3    | 18                      |
| 8   | 5                                    | 5    | 5    | 4    | 4    | 23                      |
| 9   | 3                                    | 3    | 3    | 2    | 2    | 13                      |
| 10  | 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25                      |
| 11  | 4                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20                      |
| 12  | 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25                      |
| 13  | 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25                      |
| 14  | 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25                      |
| 15  | 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25                      |
| 16  | 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25                      |
| 17  | 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25                      |
| 18  | 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25                      |
| 19  | 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25                      |
| 20  | 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25                      |
| 21  | 4                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20                      |
| 22  | 3                                    | 3    | 3    | 4    | 4    | 17                      |
| 23  | 3                                    | 3    | 3    | 3    | 3    | 15                      |
| 24  | 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25                      |
| 25  | 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25                      |
| 26  | 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25                      |
| 27  | 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25                      |
| 28  | 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25                      |
| 29  | 4                                    | 4    | 4    | 3    | 3    | 18                      |
| 30  | 4                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20                      |

**Variabel Nilai Pelanggan (X<sub>2</sub>)**

| No. | Nilai Pelanggan (X <sub>2</sub> ) |      |      | TOTAL<br>X <sub>2</sub> |
|-----|-----------------------------------|------|------|-------------------------|
|     | X2.1                              | X2.2 | X2.3 |                         |
| 1   | 3                                 | 3    | 3    | 9                       |
| 2   | 5                                 | 5    | 5    | 15                      |
| 3   | 5                                 | 5    | 5    | 15                      |
| 4   | 4                                 | 4    | 4    | 12                      |
| 5   | 4                                 | 4    | 4    | 12                      |
| 6   | 3                                 | 3    | 3    | 9                       |
| 7   | 3                                 | 3    | 5    | 11                      |
| 8   | 4                                 | 4    | 5    | 13                      |
| 9   | 4                                 | 4    | 4    | 12                      |
| 10  | 4                                 | 4    | 2    | 10                      |
| 11  | 4                                 | 4    | 5    | 13                      |
| 12  | 4                                 | 4    | 4    | 12                      |
| 13  | 3                                 | 3    | 4    | 10                      |
| 14  | 5                                 | 5    | 5    | 15                      |
| 15  | 4                                 | 4    | 5    | 13                      |
| 16  | 4                                 | 4    | 4    | 12                      |
| 17  | 4                                 | 4    | 5    | 13                      |
| 18  | 3                                 | 3    | 5    | 11                      |
| 19  | 4                                 | 3    | 4    | 11                      |
| 20  | 3                                 | 5    | 5    | 13                      |
| 21  | 4                                 | 4    | 4    | 12                      |
| 22  | 4                                 | 5    | 5    | 14                      |
| 23  | 4                                 | 3    | 4    | 11                      |
| 24  | 3                                 | 3    | 4    | 10                      |
| 25  | 4                                 | 4    | 4    | 12                      |
| 26  | 4                                 | 4    | 5    | 13                      |
| 27  | 4                                 | 4    | 5    | 13                      |
| 28  | 4                                 | 3    | 4    | 11                      |
| 29  | 3                                 | 4    | 4    | 11                      |
| 30  | 5                                 | 4    | 5    | 14                      |

#### Lampiran 04. Tabulasi Penelitian

##### Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

| No. | Kepuasan Pelanggan<br>(Y) |     |     | TOTAL<br>Y |
|-----|---------------------------|-----|-----|------------|
|     | Y.1                       | Y.2 | Y.3 |            |
| 1   | 4                         | 4   | 4   | 12         |
| 2   | 5                         | 5   | 4   | 14         |
| 3   | 4                         | 4   | 4   | 12         |
| 4   | 5                         | 4   | 4   | 13         |
| 5   | 5                         | 5   | 4   | 14         |
| 6   | 2                         | 4   | 5   | 11         |
| 7   | 5                         | 4   | 4   | 13         |
| 8   | 3                         | 4   | 4   | 11         |
| 9   | 3                         | 4   | 5   | 12         |
| 10  | 3                         | 4   | 5   | 12         |
| 11  | 3                         | 4   | 5   | 12         |
| 12  | 4                         | 4   | 5   | 13         |
| 13  | 3                         | 4   | 5   | 12         |
| 14  | 4                         | 4   | 4   | 12         |
| 15  | 4                         | 3   | 5   | 12         |
| 16  | 3                         | 5   | 4   | 12         |
| 17  | 3                         | 5   | 4   | 12         |
| 18  | 3                         | 4   | 4   | 11         |
| 19  | 4                         | 4   | 4   | 12         |
| 20  | 4                         | 4   | 5   | 13         |
| 21  | 3                         | 4   | 4   | 11         |
| 22  | 5                         | 3   | 5   | 13         |
| 23  | 4                         | 4   | 4   | 12         |
| 24  | 4                         | 5   | 5   | 14         |
| 25  | 4                         | 4   | 5   | 13         |
| 26  | 4                         | 4   | 4   | 12         |
| 27  | 4                         | 4   | 4   | 12         |
| 28  | 4                         | 5   | 5   | 14         |
| 29  | 5                         | 4   | 5   | 14         |
| 30  | 3                         | 4   | 4   | 11         |
| 31  | 4                         | 4   | 4   | 12         |
| 32  | 4                         | 4   | 4   | 12         |
| 33  | 2                         | 3   | 4   | 9          |
| 34  | 1                         | 3   | 4   | 8          |
| 35  | 4                         | 4   | 5   | 13         |
| 36  | 5                         | 4   | 4   | 13         |
| 37  | 4                         | 3   | 5   | 12         |
| 38  | 4                         | 4   | 4   | 12         |
| 39  | 4                         | 4   | 5   | 13         |
| 40  | 5                         | 4   | 5   | 14         |

|    |   |   |   |    |
|----|---|---|---|----|
| 41 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 42 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 43 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 44 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 45 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 46 | 4 | 1 | 4 | 9  |
| 47 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 49 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 51 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 52 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 53 | 3 | 5 | 4 | 12 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 9  |
| 55 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 56 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 57 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 58 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 60 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 61 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 62 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 63 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 64 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 65 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 66 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 67 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 73 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 75 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 78 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 80 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 81 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 82 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 12 |

**Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

| No. | Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> ) |      |      |      |      | TOTAL<br>X <sub>1</sub> |
|-----|--------------------------------------|------|------|------|------|-------------------------|
|     | X1.1                                 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 |                         |
| 1   | 4                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20                      |
| 2   | 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25                      |
| 3   | 4                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20                      |
| 4   | 4                                    | 4    | 4    | 5    | 5    | 22                      |
| 5   | 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25                      |
| 6   | 4                                    | 4    | 4    | 2    | 2    | 16                      |
| 7   | 4                                    | 4    | 4    | 5    | 5    | 22                      |
| 8   | 4                                    | 4    | 4    | 3    | 3    | 18                      |
| 9   | 4                                    | 4    | 4    | 3    | 3    | 18                      |
| 10  | 4                                    | 4    | 4    | 3    | 3    | 18                      |
| 11  | 4                                    | 4    | 4    | 3    | 3    | 18                      |
| 12  | 4                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20                      |
| 13  | 4                                    | 4    | 4    | 3    | 3    | 18                      |
| 14  | 4                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20                      |
| 15  | 3                                    | 3    | 3    | 4    | 4    | 17                      |
| 16  | 5                                    | 5    | 5    | 3    | 3    | 21                      |
| 17  | 5                                    | 5    | 5    | 3    | 3    | 21                      |
| 18  | 4                                    | 4    | 4    | 3    | 3    | 18                      |
| 19  | 4                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20                      |
| 20  | 4                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20                      |
| 21  | 4                                    | 4    | 4    | 3    | 3    | 18                      |
| 22  | 3                                    | 3    | 3    | 5    | 5    | 19                      |
| 23  | 4                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20                      |
| 24  | 5                                    | 5    | 5    | 4    | 4    | 23                      |
| 25  | 4                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20                      |
| 26  | 4                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20                      |
| 27  | 4                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20                      |
| 28  | 5                                    | 5    | 5    | 4    | 4    | 23                      |
| 29  | 4                                    | 4    | 4    | 5    | 5    | 22                      |
| 30  | 4                                    | 4    | 4    | 3    | 3    | 18                      |
| 31  | 4                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20                      |
| 32  | 4                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20                      |
| 33  | 3                                    | 3    | 3    | 2    | 2    | 13                      |
| 34  | 3                                    | 3    | 3    | 1    | 1    | 11                      |
| 35  | 4                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20                      |
| 36  | 4                                    | 4    | 4    | 5    | 5    | 22                      |
| 37  | 3                                    | 3    | 3    | 4    | 4    | 17                      |
| 38  | 4                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20                      |
| 39  | 4                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20                      |
| 40  | 4                                    | 4    | 4    | 5    | 5    | 22                      |
| 41  | 4                                    | 4    | 4    | 3    | 3    | 18                      |
| 42  | 5                                    | 5    | 5    | 4    | 4    | 23                      |
| 43  | 5                                    | 5    | 5    | 4    | 4    | 23                      |

|    |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 46 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 11 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 21 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 19 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 56 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 22 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 58 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 59 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 60 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 61 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 21 |
| 62 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 63 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 64 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 17 |
| 65 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 19 |
| 66 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 67 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 20 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 69 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 21 |
| 70 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 71 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 72 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 21 |
| 73 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 19 |
| 74 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 21 |
| 75 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 76 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 77 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 21 |
| 78 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 79 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 80 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 81 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 82 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 20 |
| 83 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 21 |
| 84 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 85 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |

**Variabel Nilai Pelanggan (X<sub>2</sub>)**

| No. | Nilai Pelanggan (X <sub>2</sub> ) |      |      | TOTAL<br>X <sub>2</sub> |
|-----|-----------------------------------|------|------|-------------------------|
|     | X2.1                              | X2.2 | X2.3 |                         |
| 1   | 3                                 | 3    | 4    | 10                      |
| 2   | 4                                 | 4    | 5    | 13                      |
| 3   | 5                                 | 5    | 4    | 14                      |
| 4   | 4                                 | 5    | 5    | 14                      |
| 5   | 5                                 | 5    | 5    | 15                      |
| 6   | 3                                 | 3    | 4    | 10                      |
| 7   | 4                                 | 4    | 4    | 12                      |
| 8   | 4                                 | 5    | 5    | 14                      |
| 9   | 4                                 | 4    | 4    | 12                      |
| 10  | 5                                 | 4    | 5    | 14                      |
| 11  | 4                                 | 4    | 4    | 12                      |
| 12  | 5                                 | 4    | 5    | 14                      |
| 13  | 5                                 | 4    | 4    | 13                      |
| 14  | 2                                 | 4    | 3    | 9                       |
| 15  | 3                                 | 4    | 3    | 10                      |
| 16  | 4                                 | 4    | 4    | 12                      |
| 17  | 4                                 | 4    | 5    | 13                      |
| 18  | 5                                 | 4    | 5    | 14                      |
| 19  | 5                                 | 4    | 5    | 14                      |
| 20  | 5                                 | 4    | 5    | 14                      |
| 21  | 5                                 | 5    | 4    | 14                      |
| 22  | 5                                 | 5    | 5    | 15                      |
| 23  | 5                                 | 4    | 5    | 14                      |
| 24  | 5                                 | 5    | 5    | 15                      |
| 25  | 4                                 | 5    | 5    | 14                      |
| 26  | 4                                 | 5    | 5    | 14                      |
| 27  | 4                                 | 4    | 3    | 11                      |
| 28  | 4                                 | 4    | 5    | 13                      |
| 29  | 5                                 | 5    | 5    | 15                      |
| 30  | 5                                 | 5    | 5    | 15                      |
| 31  | 5                                 | 5    | 5    | 15                      |
| 32  | 5                                 | 5    | 5    | 15                      |
| 33  | 3                                 | 3    | 3    | 9                       |
| 34  | 5                                 | 5    | 5    | 15                      |
| 35  | 4                                 | 4    | 4    | 12                      |
| 36  | 2                                 | 3    | 3    | 8                       |
| 37  | 3                                 | 4    | 4    | 11                      |
| 38  | 3                                 | 3    | 3    | 9                       |
| 39  | 5                                 | 5    | 5    | 15                      |
| 40  | 5                                 | 5    | 5    | 15                      |
| 41  | 2                                 | 3    | 2    | 7                       |
| 42  | 2                                 | 3    | 3    | 8                       |
| 43  | 3                                 | 3    | 3    | 9                       |

|    |   |   |   |    |
|----|---|---|---|----|
| 44 | 3 | 2 | 2 | 7  |
| 45 | 2 | 3 | 2 | 7  |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 47 | 4 | 4 | 2 | 10 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 52 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 53 | 2 | 2 | 1 | 5  |
| 54 | 2 | 3 | 2 | 7  |
| 55 | 2 | 2 | 2 | 6  |
| 56 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 57 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 58 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 60 | 4 | 5 | 3 | 12 |
| 61 | 3 | 5 | 5 | 13 |
| 62 | 3 | 5 | 4 | 12 |
| 63 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 64 | 2 | 4 | 4 | 10 |
| 65 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 66 | 4 | 4 | 3 | 11 |
| 67 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 68 | 4 | 3 | 5 | 12 |
| 69 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 71 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 72 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 73 | 5 | 3 | 4 | 12 |
| 74 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 75 | 3 | 5 | 4 | 12 |
| 76 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 78 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 79 | 3 | 5 | 5 | 13 |
| 80 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 81 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 82 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 83 | 2 | 2 | 2 | 6  |
| 84 | 2 | 2 | 3 | 7  |
| 85 | 1 | 2 | 1 | 4  |

## Lampiran 05. Hasil Pengujian Validitas dan Realibilitas

### Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

#### Correlations

|         |                     | y.1     | y.2     | y.3     | total_y |
|---------|---------------------|---------|---------|---------|---------|
| y.1     | Pearson Correlation | 1       | 1.000** | 1.000** | 1.000** |
|         | Sig. (2-tailed)     |         | .000    | .000    | .000    |
|         | N                   | 30      | 30      | 30      | 30      |
| y.2     | Pearson Correlation | 1.000** | 1       | 1.000** | 1.000** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000    |         | .000    | .000    |
|         | N                   | 30      | 30      | 30      | 30      |
| y.3     | Pearson Correlation | 1.000** | 1.000** | 1       | 1.000** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000    | .000    |         | .000    |
|         | N                   | 30      | 30      | 30      | 30      |
| total_y | Pearson Correlation | 1.000** | 1.000** | 1.000** | 1       |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000    | .000    | .000    |         |
|         | N                   | 30      | 30      | 30      | 30      |

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



#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 1.000            | 3          |

**Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)****Correlations**

|          |                     | x1.1    | x1.2    | x1.3    | x1.4    | x1.5    | total_x1 |
|----------|---------------------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|
| x1.1     | Pearson Correlation | 1       | 1.000** | 1.000** | .848**  | .848**  | .969**   |
|          | Sig. (2-tailed)     |         | .000    | .000    | .000    | .000    | .000     |
|          | N                   | 30      | 30      | 30      | 30      | 30      | 30       |
| x1.2     | Pearson Correlation | 1.000** | 1       | 1.000** | .848**  | .848**  | .969**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000    |         | .000    | .000    | .000    | .000     |
|          | N                   | 30      | 30      | 30      | 30      | 30      | 30       |
| x1.3     | Pearson Correlation | 1.000** | 1.000** | 1       | .848**  | .848**  | .969**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000    | .000    |         | .000    | .000    | .000     |
|          | N                   | 30      | 30      | 30      | 30      | 30      | 30       |
| x1.4     | Pearson Correlation | .848**  | .848**  | .848**  | 1       | 1.000** | .953**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000    | .000    | .000    |         | .000    | .000     |
|          | N                   | 30      | 30      | 30      | 30      | 30      | 30       |
| x1.5     | Pearson Correlation | .848**  | .848**  | .848**  | 1.000** | 1       | .953**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000    | .000    | .000    | .000    |         | .000     |
|          | N                   | 30      | 30      | 30      | 30      | 30      | 30       |
| total_x1 | Pearson Correlation | .969**  | .969**  | .969**  | .953**  | .953**  | 1        |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000    | .000    | .000    | .000    | .000    |          |
|          | N                   | 30      | 30      | 30      | 30      | 30      | 30       |

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

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .977             | 5          |

## Variabel Nilai Pelanggan (X<sub>2</sub>)

### Correlations

|          |                     | x2.1   | x2.2   | x2.3   | total_x2 |
|----------|---------------------|--------|--------|--------|----------|
| x2.1     | Pearson Correlation | 1      | .601** | .313   | .779**   |
|          | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .092   | .000     |
|          | N                   | 30     | 30     | 30     | 30       |
| x2.2     | Pearson Correlation | .601** | 1      | .423*  | .842**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .020   | .000     |
|          | N                   | 30     | 30     | 30     | 30       |
| x2.3     | Pearson Correlation | .313   | .423*  | 1      | .759**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .092   | .020   |        | .000     |
|          | N                   | 30     | 30     | 30     | 30       |
| total_x2 | Pearson Correlation | .779** | .842** | .759** | 1        |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |          |
|          | N                   | 30     | 30     | 30     | 30       |

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

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

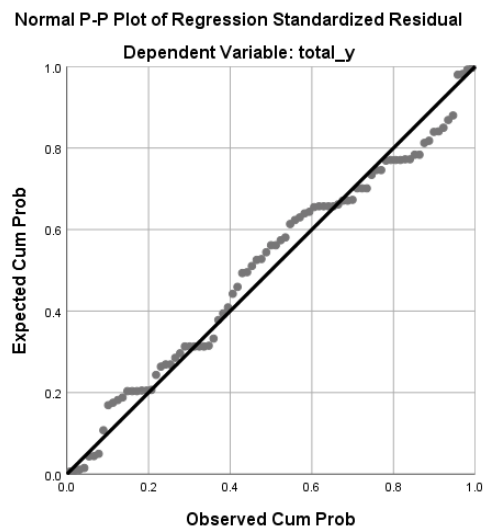


### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .699             | 3          |

## Lampiran 06. Hasil Pengujian Asumsi Klasik

### Uji Normalitas



### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized<br>Residual |
|----------------------------------|----------------|----------------------------|
| N                                |                | 85                         |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                   |
|                                  | Std. Deviation | .97368152                  |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .084                       |
|                                  | Positive       | .084                       |
|                                  | Negative       | -.074                      |
| Test Statistic                   |                | .084                       |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .200 <sup>c,d</sup>        |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

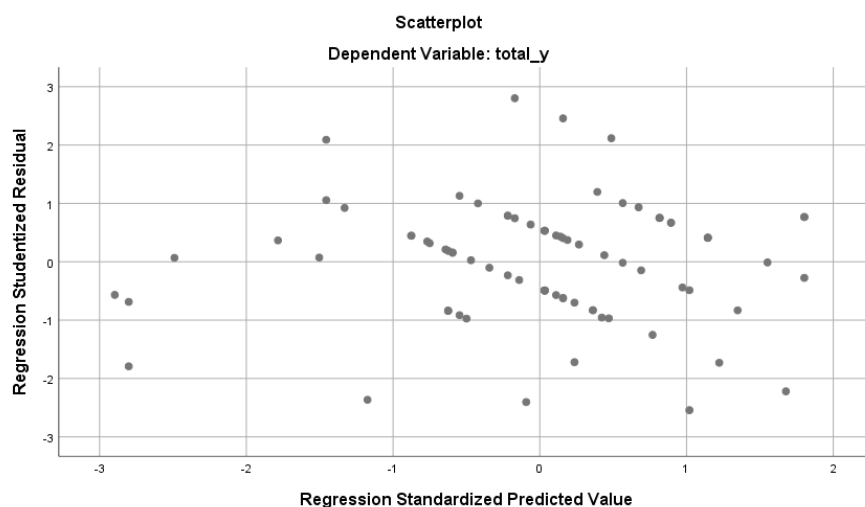
d. This is a lower bound of the true significance.

## Uji Multikolinearitas

|       |            | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |       |      |           | Collinearity Statistics |  |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-----------|-------------------------|--|
|       |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      |           |                         |  |
| Model |            | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig. | Tolerance | VIF                     |  |
| 1     | (Constant) | 4.078                       | .916       |                           | 4.453 | .000 |           |                         |  |
|       | total_x1   | .332                        | .038       | .676                      | 8.816 | .000 | 1.000     | 1.000                   |  |
|       | total_x2   | .127                        | .038       | .254                      | 3.313 | .001 | 1.000     | 1.000                   |  |

a. Dependent Variable: total\_y

## Uji Heteroskedastisitas



|       |            | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |       |      |           | Collinearity Statistics |  |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-----------|-------------------------|--|
|       |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      |           |                         |  |
| Model |            | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig. | Tolerance | VIF                     |  |
| 1     | (Constant) | .462                        | .570       |                           | .810  | .420 |           |                         |  |
|       | total_x1   | -.007                       | .023       | -.031                     | -.281 | .780 | 1.000     | 1.000                   |  |
|       | total_x2   | .035                        | .024       | .159                      | 1.458 | .149 | 1.000     | 1.000                   |  |

a. Dependent Variable: RES2

## Lampiran 07. Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |       |      |                         |       |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant) | 4.078                       | .916       |                           | 4.453 | .000 |                         |       |
|                           | total_x1   | .332                        | .038       | .676                      | 8.816 | .000 | 1.000                   | 1.000 |
|                           | total_x2   | .127                        | .038       | .254                      | 3.313 | .001 | 1.000                   | 1.000 |

a. Dependent Variable: total\_y

## Lampiran 08. Hasil Pengujian Hipotesis

### Uji-t

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |       |      |                         |       |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant) | 4.078                       | .916       |                           | 4.453 | .000 |                         |       |
|                           | total_x1   | .332                        | .038       | .676                      | 8.816 | .000 | 1.000                   | 1.000 |
|                           | total_x2   | .127                        | .038       | .254                      | 3.313 | .001 | 1.000                   | 1.000 |

a. Dependent Variable: total\_y

### Uji-F

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 85.375         | 2  | 42.688      | 43.954 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 79.637         | 82 | .971        |        |                   |
|                    | Total      | 165.012        | 84 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: total\_y

b. Predictors: (Constant), total\_x2, total\_x1

### Lampiran 09. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .719 <sup>a</sup> | .517     | .506              | .985                       |

a. Predictors: (Constant), total\_x2, total\_x1

b. Dependent Variable: total\_y



## Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian





## RIWAYAT HIDUP



Himalaya Gathan Satria lahir di Singaraja pada tanggal 23 Oktober 2003 sebagai anak ke 1 dari pasangan Ir. Alif Imam Syafii dan Desak Nyoman Armini. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Penulis berasal dari Lovina, Desa Banyualit, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Triamerta Singaraja dan lulus pada tahun 2015. Penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Singaraja dan lulus pada tahun 2018, setelahnya penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 4 Singaraja dengan mengambil jurusan IPS dan lulus pada tahun 2021. Setelah lulus penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha dengan mengambil jurusan Manajemen sampai pada penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha. Dengan ketekunan dan kegigihan penulis sehingga pada tahun 2025 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Kota Singaraja”.