

**A**

**N**

**Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian**

**KUESIONER PENELITIAN**  
**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS PELAYANAN**  
**TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA GRAB**  
**(Studi Kasus Pada Masyarakat Daerah Jakarta Timur)**

---

Kepada Yth,

Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari

Dengan hormat,

Saya Ayu Sasti Sucininghati mahasiswi Universitas Darma Persada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, pada saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Grab (Studi Kasus Pada Masyarakat Daerah Jakarta Timur)” dengan ini peneliti mohon partisipasi Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari untuk memberikan jawaban dalam kuesioner penelitian ini. Informasi yang Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari berikan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti. Atas segala bantuan dan partisipasi yang Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari berikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Ayu Sasti Sucininghati

### A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari dimohon untuk memberikan jawaban yang dianggap sesuai dengan cara memberi tanda *checklist* (√) pada kolom yang tersedia.

### B. Pertanyaan Penyaring

- Apakah Anda Memiliki Aplikasi Grab : ( ) Ya  
: ( ) Tidak
- Apakah anda menggunakan aplikasi Grab dalam 2 bulan terakhir ini? : ( ) Ya  
: ( ) Tidak
- Berapa kali anda menggunakan Grab dalam 2 bulan terakhir : ( ) 1X  
: ( ) 2X  
: ( ) 3X  
: ( ) 4X  
: ( ) >4X
- Domisili :

### C. Identitas Responden

- Nama :
- Jenis Kelamin : ( ) Laki-Laki  
( ) Perempuan
- Usia : ( ) 20 Tahun – 30 Tahun  
( ) 31 Tahun – 40 Tahun  
( ) 41 Tahun – 50 Tahun  
( ) >50 Tahun
- Pendidikan : ( ) SMA/ Sederajat  
( ) Diploma I/II/III

( ) Strata I (S1)/ Sederajat

( ) Strata II (S2)/ Sederajat

Lama Bekerja : ( ) 1 – 5 Tahun

( ) 6 – 10 Tahun

( ) 11 – 15 Tahun

( ) >15 Tahun

#### D. Kriteria Pemilihan

Pendapat anda akan dinyatakan dalam skala ¼ yang memiliki makna:

Notasi	Keterangann	Skor
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

**KUESIONER VARIABEL PROMOSI PENJUALAN (X1)**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<b>Kupon</b>						
1.	Grab memberikan kupon untuk pelanggan yang sering menggunakan Grab.					
2.	Saya tertarik menggunakan jasa pada aplikasi Grab karena kupon diskon yang diberikan.					
3.	Kupon diskon yang diberikan Grab, sesuai dengan kebutuhan pelanggan.					
<b>Paket Harga</b>						
4.	Grab menawarkan paket harga untuk pelanggan yang sering menggunakan Grab.					
5.	Saya tertarik menggunakan jasa pada aplikasi Grab karena paket harga yang diberikan lebih menguntungkan.					
6.	Paket harga pada aplikasi Grab tidak hanya untuk 1 jasa saja.					
<b>Sampel</b>						
7.	Grab menawarkan masa percobaan gratis untuk periode tertentu.					
8.	Saya tertarik menggunakan jasa pada aplikasi Grab karena Grab memberikan masa percobaan gratis menggunakan jasa transportasi online Grab.					
9.	Pengguna Grab dapat mengajak kerabat untuk menggunakan masa percobaan yang ditawarkan Grab.					

**KUESIONER VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X2)**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<b>Tangible (Teramati)</b>						
1.	Karyawan berpenampilan rapi dan profesional.					
2.	Peralatan yang dimiliki terlihat modern.					
3.	Fasilitas bersih dan tertata rapi.					
<b>Reliability (Keandalan)</b>						
4.	Dalam melayani pelanggan, karyawan menyampaikan informasi dengan jelas.					
5.	Karyawan memiliki keahlian dalam mengerjakan pekerjaannya.					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
6.	Karyawan menanggapi pelanggan dengan tepat.					
<b>Responsiveness (Ketanggapan)</b>						
7.	Karyawan memberikan pelayanan segera kepada konsumen.					
8.	Karyawan melayani konsumen dengan cepat dan tepat.					
9.	Kesediaan karyawan untuk merespon dan membantu pelanggan.					
<b>Assurance (Jaminan)</b>						
10.	Karyawan melayani pelanggan dengan tutur bahasa yang santun.					
11.	Karyawan melayani dengan senyum dan ramah.					
12.	Seluruh layanan jasa pada aplikasi Grab memiliki <i>assurance</i> .					

#### KUESIONER VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN (Y)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<b>Pembelian Ulang</b>						
1.	Saya selalu menggunakan jasa pada aplikasi Grab.					
2.	Saya tidak pernah menggunakan jasa lain selain Grab.					
3.	Saya sudah menggunakan layanan jasa pada aplikasi Grab lebih dari satu kali.					
<b>Komitmen Pelanggan</b>						
4.	Saya menggunakan aplikasi Grab untuk berbagai macam kebutuhan jasa.					
5.	Grab menyediakan berbagai macam jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.					
6.	Saya merasa senang selama menggunakan jasa layanan pada aplikasi Grab.					
<b>Rekomendasi dari Mulut ke Mulut</b>						
7.	Saya menggunakan aplikasi Grab karena disarankan oleh kerabat.					
8.	Saya memperkenalkan Grab kepada kerabat.					
9.	Grab memberikan royalti untuk pelanggan yang merekomendasikan Grab.					

## Lampiran 2 : Profil Responden

NO	Nama	Jenis kelamin	Usia	Pendidikan	Lama Bekerja	Domisili	No Handphone
1	Nayla Zahira Wulandari	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	85890228217
2	Alya Zahwa	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	8,57494E+11
3	Febyola Narasya	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	8966757207
4	Sekar Ayunda	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81230069745
5	Meira Azzahra	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	82163809358
6	Asya Mutiara Dewi	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	Strata 1 (S1)/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81223122962
7	Leonard Bima	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	8,82241E+11
8	Marni Wulandari	perempuan	31 Tahun - 40 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81336343637
9	Alika Prameswari	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	82163809275
10	Aisyah Nurhofifah	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	Strata 1 (S1)/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	83892079478
11	Delyana Azahra Putri	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	8,96346E+11
12	Saktiawan Budianto	Laki - laki	31 Tahun - 40 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	8822507458
13	Bianca Abigail	perempuan	31 Tahun - 40 Tahun	Strata 1 (S1)/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	88927104632
14	Meylani Aprillia	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	8,95517E+11
15	Puspa Dewiarti	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	82344639766
16	Agnita Kaila Wijaya	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	Diploma I/II/III	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81221348672
17	Amira Utami Safitri	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	Strata 1 (S1)/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	85829016372
18	Fitri Adelia	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	89551769232
19	Anastasya Wihardi	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	Diploma I/II/III	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81282018259
20	Darren Kasmaji	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81249372788
21	Larasati Rinjani	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	Diploma I/II/III	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	82677588932
22	Dimas Galahan	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	Strata 1 (S1)/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	89528936146
23	Trinil Ayu	perempuan	31 Tahun - 40 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	89776854982

24	Stefani Joanne	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	Strata 1 (S1)/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	8955162082
25	Kayah Rukoyah	perempuan	31 Tahun - 40 Tahun	Diploma I/II/III	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	82187532983
26	Cakra Andra Dinata	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	88821053793
27	Kandra Pramesta	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81276298763
28	Bayu Satria	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81258498288
29	Fahri Irwansyah	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	85890216384
30	Darsih Kinasih	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81453700866
31	Inara Rahardi	perempuan	31 Tahun - 40 Tahun	Strata 1 (S1)/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81396912313
32	Zakaria Romiansyah	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	Strata 1 (S1)/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	89527824103
33	Arumi Salira	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81287239107
34	Putra Nanda Zilama	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	85822790154
35	Anjani Zaneera	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81276320912
36	Alvin Fahri	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	88250372899
37	Aldi Maheswara	Laki - laki	31 Tahun - 40 Tahun	Strata 1 (S1)/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	8522553971
38	Mayangsari Tirta	perempuan	31 Tahun - 40 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	82556749844
39	Keenan Prajantara	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	85782918638
40	Sandy Sandoro	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	Strata 1 (S1)/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	89667527012
41	Budi Hermawan	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	8124948889
42	Sintawati Nurcahya	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	Strata 1 (S1)/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81238869577
43	Pramudya Dipta	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	Diploma I/II/III	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	8121088332
44	Praja Askara Putra	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81223129832
45	Ratna Juwita	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81330879540
46	Hanif Ardiansyah	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	Diploma I/II/III	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	8966169231
47	Daniel Primadhi	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81239749888
48	Dina Chintya Wardhani	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	Diploma I/II/III	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81264809143
49	Mahesa Renandra	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	Diploma I/II/III	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	82176829101

50	Ivan Farosi	Laki - laki	31 Tahun - 40 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	8124865399
51	Hakim Nurdin Mahendra	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	82150925173
52	Sagara Triaksa	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	Diploma I/II/III	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	83821092378
53	Jasmine Raquela	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	88927014382
54	Muhammad Azam Fadhillah	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	Diploma I/II/III	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81287329718
55	Felicia Damara	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	82164869522
56	Zainal Mutaqin	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	85740272899
57	Kania Shanaya	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	85821903526
58	Sankara Adiputra	Laki - laki	31 Tahun - 40 Tahun	Strata 1 (S1)/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	8,11235E+11
59	Yoga Aditya	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	Strata 1 (S1)/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	82700955488
60	Nadifa Prameswari	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	Strata 1 (S1)/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	82141829035
61	Kaluna Azalea	perempuan	31 Tahun - 40 Tahun	Strata 1 (S1)/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	82353859632
62	Fajar Hidayat	Laki - laki	31 Tahun - 40 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	82455766878
63	Liora Olivia	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	-
64	Caca Kanala	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	Strata 1 (S1)/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81276239823
65	Aldi Saputra	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81230069433
66	Maudy Ayana	perempuan	31 Tahun - 40 Tahun	Strata 1 (S1)/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	82162947583
67	Raka Vero	Laki - laki	31 Tahun - 40 Tahun	Strata 1 (S1)/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81553156102
68	Sania Larasati	perempuan	31 Tahun - 40 Tahun	Strata 1 (S1)/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	82273956213
69	Renata Enzy	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81262846351
70	Fikri Nurhuda	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81455780690
71	Jelita Azzahra	perempuan	31 Tahun - 40 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	-
72	Cyntia Kirana	perempuan	31 Tahun - 40 Tahun	Diploma I/II/III	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	-
73	Leviana Orla	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	-
74	Azea Raisya	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	82274956241

75	Praga Dean	Laki - laki	31 Tahun - 40 Tahun	Strata 1 (S1)/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	82273856251
76	Farel Adyan	Laki - laki	31 Tahun - 40 Tahun	Diploma I/II/III	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	82372649615
77	Haikal Adelio	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	82152735482
78	Faiz Surendra	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	82263946241
79	Jordan Dristan	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	Diploma I/II/III	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	82162936584
80	Renia Nirmala	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	87788695009
81	Kalandra Abisatya	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81243526676
82	Yusnia Rahayu	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	87765387786
83	Naira Hanan	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	8134257447
84	Ayra Mishakia	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	8824325667
85	Faiz Alfian	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	8224315647
86	Farhan Adiputra	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	8132452657
87	Rengga Ashfakih	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	87754365543
88	Rina Agustina	perempuan	31 Tahun - 40 Tahun	Strata 1 (S1)/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	87743256655
89	Laskar Abimana	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81243256675
90	Sreshi Sulaiman	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	8,95528E+11
91	Muthia Putri	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81298796675
92	David Sebastian	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	8,96618E+11
93	Nadira Ayu Lestari	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81243256657
94	Lena Alenia	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	Strata 1 (S1)/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	89667517121
95	Arum Mayretno	perempuan	31 Tahun - 40 Tahun	Diploma I/II/III	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	8954887621
96	Chiko Faurazka	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	87723145466
97	Nabila Nur Deviani	perempuan	31 Tahun - 40 Tahun	Strata 1 (S1)/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	89661768132
98	Geni Firmansyah	Laki - laki	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81243257768
99	Febi Anggika Putri	perempuan	20 Tahun - 30 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81234256675
100	Arif Prasetya	Laki - laki	31 Tahun - 40 Tahun	SMA/ Sederajat	1 – 5 Tahun	Jakarta Timur	81556700898

### Lampiran 3: Tabulasi Data

#### Variabel Promosi Penjualan (X1)

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1
1	4	3	4	3	3	4	5	4	4	34
2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	39
4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	43
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	43
6	4	5	4	5	4	5	4	4	5	40
7	5	4	5	4	5	4	5	5	4	41
8	4	5	4	5	4	5	4	4	5	40
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
11	4	5	4	5	4	5	3	4	5	39
12	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
13	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
14	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
15	5	5	5	5	4	5	3	5	5	42
16	4	5	5	5	5	5	5	4	5	43
17	5	4	4	4	3	4	5	5	4	38
18	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43
19	3	4	5	4	5	4	5	5	4	39
20	5	5	5	5	3	5	3	5	5	41
21	5	5	5	3	5	5	5	4	4	41
22	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
23	4	5	4	5	4	5	4	4	5	40
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
25	4	5	4	5	3	5	5	5	5	41
26	3	4	5	4	4	4	4	4	4	36
27	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
28	5	4	5	4	5	4	5	5	4	41
29	4	5	4	5	5	5	5	4	5	42
30	5	4	5	4	3	4	5	5	4	39
31	5	5	5	5	5	5	2	5	5	42
32	4	5	4	5	4	5	5	4	5	41
33	5	4	5	4	5	4	5	5	4	41

34	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
35	3	3	5	4	5	4	5	4	4	37
36	5	4	5	4	5	3	4	5	5	40
37	5	3	4	5	3	4	5	3	4	36
38	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43
39	4	4	5	5	5	5	4	5	5	42
40	5	4	4	4	4	4	4	5	5	39
41	5	5	4	5	4	5	4	4	5	41
42	5	4	5	4	5	4	3	4	4	38
43	3	4	4	5	4	5	4	4	5	38
44	5	5	4	4	4	4	5	3	4	38
45	3	4	4	5	4	5	5	4	5	39
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
47	4	3	5	4	3	5	4	4	5	37
48	4	4	5	4	4	5	3	3	5	37
49	5	3	4	5	3	4	5	5	5	39
50	4	5	3	4	5	3	4	4	3	35
51	3	4	3	3	4	3	3	4	3	30
52	5	3	4	5	3	4	4	4	4	36
53	4	4	3	4	4	3	3	3	3	31
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
55	4	3	5	4	3	5	5	4	5	38
56	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43
57	4	5	5	4	5	5	4	4	5	41
58	4	3	2	4	3	2	2	2	2	24
59	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
60	5	5	4	5	5	3	4	4	4	39
61	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
62	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43
63	4	3	5	4	3	5	3	3	5	35
64	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43
65	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40
66	3	5	5	3	5	5	5	5	5	41
67	5	3	5	5	3	5	4	3	5	38
68	5	5	4	5	5	4	3	4	4	39
69	3	5	5	3	5	5	4	4	5	39
70	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34
71	4	5	5	4	5	5	3	4	5	40

72	3	4	5	3	4	5	4	5	5	38
73	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43
74	5	3	4	5	3	4	4	5	5	38
75	3	5	5	3	5	4	5	5	4	39
76	5	4	5	5	4	5	5	5	4	42
77	5	5	4	5	5	5	5	4	5	43
78	4	5	5	4	5	5	4	4	4	40
79	5	4	5	5	4	5	5	4	5	42
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
81	5	4	4	5	4	4	5	4	5	40
82	3	4	5	3	4	3	4	4	5	35
83	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
84	4	4	5	4	4	5	5	5	5	41
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
86	5	5	3	5	5	4	5	5	3	40
87	3	5	5	3	5	5	5	5	4	40
88	5	3	4	5	3	5	5	5	4	39
89	5	5	4	5	5	4	4	4	4	40
90	3	4	4	3	4	5	5	5	5	38
91	5	5	4	5	5	3	3	3	4	37
92	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
93	5	4	5	5	3	5	4	5	5	41
94	4	4	4	4	5	3	3	3	5	35
95	4	4	4	4	4	3	4	4	5	36
96	5	4	5	4	4	4	4	3	3	36
97	5	5	5	4	4	5	4	5	4	41
98	5	5	5	5	4	5	5	5	3	42
99	4	5	5	5	5	5	5	4	4	42
100	4	4	4	4	3	4	4	3	5	35

**Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2
1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	42
2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	51
3	5	5	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	48
4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	51
5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	51
6	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	50
7	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	49
8	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	50
9	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
10	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53
11	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	49
12	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
13	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	50
14	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	52
15	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	53
16	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	53
17	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	44
18	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	53
19	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	46
20	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	52
21	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	49
22	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
23	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	48
24	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	46
25	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	50
26	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	46
27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	53
28	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	49
29	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	50
30	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	48
31	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	51
32	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	49
33	5	4	5	5	4	5	4	5	4	1	5	4	46
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54
35	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	44

36	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	5	5	48
37	3	4	5	5	3	4	5	3	4	4	3	4	44
38	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	50
39	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	52
40	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	47
41	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	50
42	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	48
43	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	48
44	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	44
45	4	5	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	47
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43
47	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	3	5	46
48	4	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	3	42
49	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	44
50	5	3	4	5	5	3	4	5	3	5	5	4	46
51	4	5	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	45
52	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	43
53	5	3	4	5	5	3	4	5	3	4	3	3	42
54	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	46
55	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	3	48
56	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	42
57	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	51
58	4	5	2	3	4	5	2	4	5	5	3	3	41
59	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	45
60	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	49
61	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	48
62	3	3	4	5	3	3	5	3	3	4	3	4	40
63	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	3	49
64	4	3	5	3	4	3	4	4	3	3	5	4	41
65	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	49
66	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	51
67	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	4	48
68	5	3	4	5	5	3	4	5	3	3	4	4	43
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	49
70	3	5	3	4	3	5	3	3	5	4	5	4	44
71	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	45
72	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	51
73	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	5	4	44

74	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	52
75	5	3	5	4	5	3	4	5	3	3	4	5	44
76	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	5	5	48
77	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	48
78	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	4	49
79	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	48
80	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	51
81	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	51
82	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	3	44
83	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	3	44
84	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	53
85	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	49
86	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	1	48
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54
88	3	5	5	5	3	5	4	3	5	3	4	4	46
89	5	3	3	4	5	3	4	5	3	3	4	4	41
90	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	48
91	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	39
92	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	47
93	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	50
94	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	40
95	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	40
96	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	45
97	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	47
98	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
99	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	49
100	4	4	3	4	4	4	2	4	4	5	3	3	40

### Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

NO	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y
1	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33
2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
3	3	5	5	4	4	4	3	5	5	38
4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	43
5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	41
6	4	5	4	5	4	5	4	4	5	40

7	5	4	5	4	5	4	5	5	4	41
8	4	5	4	5	4	5	3	4	5	39
9	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
11	4	5	4	5	4	5	4	4	5	40
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
13	5	5	5	5	5	5	3	5	4	42
14	5	5	5	4	5	5	4	5	5	43
15	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
16	4	5	5	5	5	5	5	4	5	43
17	5	4	4	4	3	4	4	5	4	37
18	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43
19	3	4	5	4	5	4	5	5	4	39
20	5	5	5	5	3	5	4	5	5	42
21	5	5	5	3	5	5	3	4	4	39
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
23	4	5	4	5	4	5	4	4	5	40
24	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
25	4	5	4	5	3	5	5	5	5	41
26	3	4	5	4	4	4	5	4	4	37
27	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
28	5	4	5	4	5	4	5	5	4	41
29	4	5	4	5	5	5	3	4	5	40
30	5	4	5	4	3	4	5	5	4	39
31	5	5	5	5	5	5	2	5	5	42
32	4	5	4	5	4	5	3	4	5	39
33	5	4	5	4	5	4	3	5	4	39
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
35	3	3	5	4	5	4	4	4	4	36
36	5	4	5	4	5	3	4	5	5	40
37	5	3	4	5	3	4	5	3	4	36
38	5	5	5	4	5	4	4	5	5	42
39	4	4	5	5	5	5	4	5	5	42
40	5	4	4	4	4	4	3	5	5	38
41	5	5	4	5	4	5	3	4	5	40
42	5	4	5	4	5	4	4	4	4	39
43	3	4	4	5	4	5	5	4	5	39
44	5	5	4	4	4	4	4	3	4	37

45	3	4	4	5	4	5	3	4	5	37
46	4	3	4	4	4	4	4	4	5	36
47	3	4	5	5	4	5	5	4	4	39
48	3	4	3	5	5	5	5	5	5	40
49	3	4	4	4	4	4	5	4	4	36
50	5	5	3	4	5	3	3	4	4	36
51	3	4	5	3	5	3	3	4	4	34
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
53	5	5	3	4	5	3	3	4	4	36
54	3	4	4	5	5	5	5	5	5	41
55	3	5	5	5	5	5	4	5	5	42
56	4	4	3	5	5	5	3	4	4	37
57	3	5	5	5	5	5	5	4	5	42
58	3	4	5	2	2	2	2	2	2	24
59	5	4	3	5	4	5	4	4	5	39
60	3	5	5	4	5	3	4	4	4	37
61	4	5	5	3	4	3	3	3	4	34
62	5	3	3	5	4	5	5	5	5	40
63	3	5	5	5	4	5	4	4	4	39
64	3	4	3	4	5	5	5	5	4	38
65	4	5	5	4	4	5	5	4	4	40
66	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
67	5	3	5	5	4	5	5	5	5	42
68	5	5	3	4	5	4	3	3	4	36
69	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
70	4	3	5	3	5	4	3	3	3	33
71	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
72	5	4	5	4	5	5	4	5	5	42
73	3	3	4	5	4	5	4	4	5	37
74	5	5	5	4	5	4	4	4	4	40
75	4	5	3	4	4	4	4	4	5	37
76	5	3	5	4	5	5	4	4	4	39
77	5	5	4	5	4	5	4	4	4	40
78	3	5	5	5	4	5	4	5	4	40
79	4	4	5	5	4	5	5	5	5	42
80	5	5	4	5	5	5	5	4	4	42
81	5	5	5	4	4	4	4	4	5	40
82	3	5	4	5	4	3	5	5	4	38

83	4	3	4	5	5	5	5	5	5	41
84	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
85	5	4	4	5	4	5	5	5	5	42
86	5	5	5	3	3	4	5	5	4	39
87	5	5	5	4	4	5	4	4	4	40
88	5	3	5	4	3	3	5	5	5	38
89	4	5	3	5	5	5	4	3	3	37
90	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
91	5	3	4	4	5	4	4	4	5	38
92	4	5	5	3	5	3	3	4	3	35
93	5	5	5	5	4	5	5	4	4	42
94	4	4	5	5	4	5	5	5	5	42
95	4	3	4	4	5	4	5	4	4	37
96	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
97	5	5	3	3	5	3	5	4	4	37
98	5	5	3	3	5	4	3	4	3	35
99	4	5	3	3	5	3	5	5	5	38
100	3	3	5	5	5	5	4	4	4	38

No	Apakah anda memiliki aplikasi Grab	Apakah anda menggunakan aplikasi Grab dalam 2 bulan terakhir ini ?	Berapa kali anda menggunakan Grab dalam 2 bulan terakhir ?
1	YA	YA	> 4X
2	YA	YA	4X
3	YA	YA	4X
4	YA	YA	4X
5	YA	YA	4X
6	YA	YA	4X
7	YA	YA	> 4X
8	YA	YA	> 4X
9	YA	YA	4X
10	YA	YA	4X
11	YA	YA	4X
12	YA	YA	> 4X
13	YA	YA	4X
14	YA	YA	4X
15	YA	YA	4X

16	YA	YA	> 4X
17	YA	YA	4X
18	YA	YA	> 4X
19	YA	YA	4X
20	YA	YA	> 4X
21	YA	YA	4X
22	YA	YA	4X
23	YA	YA	> 4X
24	YA	YA	4X
25	YA	YA	4X
26	YA	YA	4X
27	YA	YA	4X
28	YA	YA	> 4X
29	YA	YA	> 4X
30	YA	YA	4X
31	YA	YA	4X
32	YA	YA	4X
33	YA	YA	> 4X
34	YA	YA	4X
35	YA	YA	4X
36	YA	YA	> 4X
37	YA	YA	> 4X
38	YA	YA	> 4X
39	YA	YA	> 4X
40	YA	YA	4X
41	YA	YA	> 4X
42	YA	YA	4X
43	YA	YA	> 4X
44	YA	YA	> 4X
45	YA	YA	> 4X
46	YA	YA	> 4X
47	YA	YA	> 4X
48	YA	YA	4X
49	YA	YA	> 4X
50	YA	YA	4X
51	YA	YA	> 4X
52	YA	YA	4X
53	YA	YA	> 4X

54	YA	YA	4X
55	YA	YA	> 4X
56	YA	YA	4X
57	YA	YA	4X
58	YA	YA	> 4X
59	YA	YA	4X
60	YA	YA	> 4X
61	YA	YA	> 4X
62	YA	YA	4X
63	YA	YA	4X
64	YA	YA	> 4X
65	YA	YA	4X
66	YA	YA	4X
67	YA	YA	> 4X
68	YA	YA	> 4X
69	YA	YA	> 4X
70	YA	YA	> 4X
71	YA	YA	4X
72	YA	YA	> 4X
73	YA	YA	4X
74	YA	YA	4X
75	YA	YA	> 4X
76	YA	YA	4X
77	YA	YA	> 4X
78	YA	YA	4X
79	YA	YA	4X
80	YA	YA	> 4X
81	YA	YA	4X
82	YA	YA	4X
83	YA	YA	4X
84	YA	YA	> 4X
85	YA	YA	4X
86	YA	YA	4X
87	YA	YA	4X
88	YA	YA	> 4X
89	YA	YA	4X
90	YA	YA	4X
91	YA	YA	4X

92	YA	YA	4X
93	YA	YA	4X
94	YA	YA	4X
95	YA	YA	4X
96	YA	YA	4X
97	YA	YA	4X
98	YA	YA	4X
99	YA	YA	4X
100	YA	YA	4X

#### Lampiran 4. Output SPSS

##### Tanggapan Responden

X1.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	15	15,0	15,0	15,0
	Setuju	31	31,0	31,0	46,0
	Sangat Setuju	54	54,0	54,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	14	14,0	14,0	14,0
	Setuju	35	35,0	35,0	49,0
	Sangat Setuju	51	51,0	51,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>X1.3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Netral	6	6,0	6,0	7,0
	Setuju	35	35,0	35,0	42,0
	Sangat Setuju	58	58,0	58,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>X1.4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	11	11,0	11,0	11,0
	Setuju	37	37,0	37,0	48,0
	Sangat Setuju	52	52,0	52,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>X1.5</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	19	19,0	19,0	19,0
	Setuju	34	34,0	34,0	53,0
	Sangat Setuju	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>X1.6</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Netral	10	10,0	10,0	11,0
	Setuju	31	31,0	31,0	42,0
	Sangat Setuju	58	58,0	58,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>X1.7</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Netral	13	13,0	13,0	15,0
	Setuju	44	44,0	44,0	59,0
	Sangat Setuju	41	41,0	41,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>X1.8</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Netral	10	10,0	10,0	11,0
	Setuju	46	46,0	46,0	57,0
	Sangat Setuju	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>X1.9</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Netral	8	8,0	8,0	9,0
	Setuju	34	34,0	34,0	43,0
	Sangat Setuju	57	57,0	57,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>X2.1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	11	11,0	11,0	11,0
	Setuju	37	37,0	37,0	48,0
	Sangat Setuju	52	52,0	52,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>X2.2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	10	10,0	10,0	10,0
	Setuju	37	37,0	37,0	47,0
	Sangat Setuju	53	53,0	53,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>X2.3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Netral	19	19,0	19,0	21,0
	Setuju	42	42,0	42,0	63,0
	Sangat Setuju	37	37,0	37,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>X2.4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	23	23,0	23,0	23,0
	Setuju	27	27,0	27,0	50,0
	Sangat Setuju	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>X2.5</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	14	14,0	14,0	14,0
	Setuju	35	35,0	35,0	49,0
	Sangat Setuju	51	51,0	51,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>X2.6</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	13	13,0	13,0	13,0
	Setuju	34	34,0	34,0	47,0
	Sangat Setuju	53	53,0	53,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>X2.7</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Netral	9	9,0	9,0	11,0
	Setuju	39	39,0	39,0	50,0
	Sangat Setuju	50	50,0	50,0	100,0

	Total	100	100,0	100,0	
--	-------	-----	-------	-------	--

<b>X2.8</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	17	17,0	17,0	17,0
	Setuju	35	35,0	35,0	52,0
	Sangat Setuju	48	48,0	48,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>X2.9</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	11	11,0	11,0	11,0
	Setuju	36	36,0	36,0	47,0
	Sangat Setuju	53	53,0	53,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>X2.10</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Netral	13	13,0	13,0	14,0
	Setuju	54	54,0	54,0	68,0
	Sangat Setuju	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>X2.11</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	13	13,0	13,0	13,0
	Setuju	41	41,0	41,0	54,0
	Sangat Setuju	46	46,0	46,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>X2.12</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Netral	13	13,0	13,0	15,0
	Setuju	40	40,0	40,0	55,0
	Sangat Setuju	45	45,0	45,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>Y.1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	21	21,0	21,0	21,0
	Setuju	30	30,0	30,0	51,0
	Sangat Setuju	49	49,0	49,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>Y.2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	15	15,0	15,0	15,0
	Setuju	32	32,0	32,0	47,0
	Sangat Setuju	53	53,0	53,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	13	13,0	13,0	13,0
	Setuju	33	33,0	33,0	46,0
	Sangat Setuju	54	54,0	54,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Netral	10	10,0	10,0	11,0
	Setuju	37	37,0	37,0	48,0
	Sangat Setuju	52	52,0	52,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Netral	9	9,0	9,0	10,0
	Setuju	40	40,0	40,0	50,0
	Sangat Setuju	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Netral	11	11,0	11,0	12,0

	Setuju	31	31,0	31,0	43,0
	Sangat Setuju	57	57,0	57,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>Y.7</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Netral	20	20,0	20,0	22,0
	Setuju	38	38,0	38,0	60,0
	Sangat Setuju	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>Y.8</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Netral	7	7,0	7,0	8,0
	Setuju	48	48,0	48,0	56,0
	Sangat Setuju	44	44,0	44,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>Y.9</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Netral	4	4,0	4,0	5,0
	Setuju	44	44,0	44,0	49,0
	Sangat Setuju	51	51,0	51,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).											
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).											



## Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)

Correlations														
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	Kualitas Pelayanan (X2)
X2.1	Pearson Correlation	1	,185	-,078	,217*	,674*	,266**	,085	,638*	,131	-,135	,307**	,165	,480**
	Sig. (2-tailed)		,066	,438	,030	,000	,007	,398	,000	,193	,182	,002	,101	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,185	1	-,163	,081	,295*	,713**	,113	,094	,850**	,107	,190	,285*	,674**
	Sig. (2-tailed)	,066		,106	,422	,003	,000	,261	,352	,000	,289	,058	,004	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	-,078	-,163	1	-,017	-,081	-,086	,151	-,011	-,151	-,240*	-,055	-,214*	,038
	Sig. (2-tailed)	,438	,106		,870	,420	,392	,133	,912	,135	,016	,590	,032	,710
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,217*	,081	-,017	1	,224*	,162	,115	,143	,070	-,126	,375**	,207*	,457**
	Sig. (2-tailed)	,030	,422	,870		,025	,107	,253	,156	,490	,212	,000	,039	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	,674*	,295*	-,081	,224*	1	,186	,234*	,648*	,298**	,002	,056	,208*	,597**
		*	*						*					

	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,420	,025		,064	,019	,000	,003	,988	,579	,038	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	,266*	,713*	-,086	,162	,186	1	-,004	,278*	,701**	,092	,263**	,115	,650**
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,392	,107	,064		,967	,005	,000	,361	,008	,256	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	,085	,113	,151	,115	,234*	-,004	1	,057	,167	,096	,128	,328*	,464**
	Sig. (2-tailed)	,398	,261	,133	,253	,019	,967		,576	,097	,342	,205	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	,638*	,094	-,011	,143	,648*	,278**	,057	1	,102	-,168	,054	,031	,437**
	Sig. (2-tailed)	,000	,352	,912	,156	,000	,005	,576		,311	,095	,596	,757	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.9	Pearson Correlation	,131	,850*	-,151	,070	,298*	,701**	,167	,102	1	,170	,134	,231*	,674**
	Sig. (2-tailed)	,193	,000	,135	,490	,003	,000	,097	,311		,092	,183	,021	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.10	Pearson Correlation	-,135	,107	-	-,126	,002	,092	,096	-,168	,170	1	-,066	,165	,192
	Sig. (2-tailed)	,182	,289	,016	,212	,988	,361	,342	,095	,092		,515	,101	,055
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.11	Pearson Correlation	,307*	,190	-,055	,375*	,056	,263**	,128	,054	,134	-,066	1	,198*	,442**
	Sig. (2-tailed)	,002	,058	,590	,000	,579	,008	,205	,596	,183	,515		,048	,000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.12	Pearson Correlation	,165	,285*	- ,214*	,207*	,208*	,115	,328*	,031	,231*	,165	,198*	1	,514**
	Sig. (2-tailed)	,101	,004	,032	,039	,038	,256	,001	,757	,021	,101	,048		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kualitas Pelayanan (X2)	Pearson Correlation	,480*	,674*	,038	,457*	,597*	,650**	,464*	,437*	,674**	,192	,442**	,514*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,710	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,055	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).														
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).														



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

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

### Uji Reliabilitas Promosi Penjualan (X1)

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.737	9

### Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2)

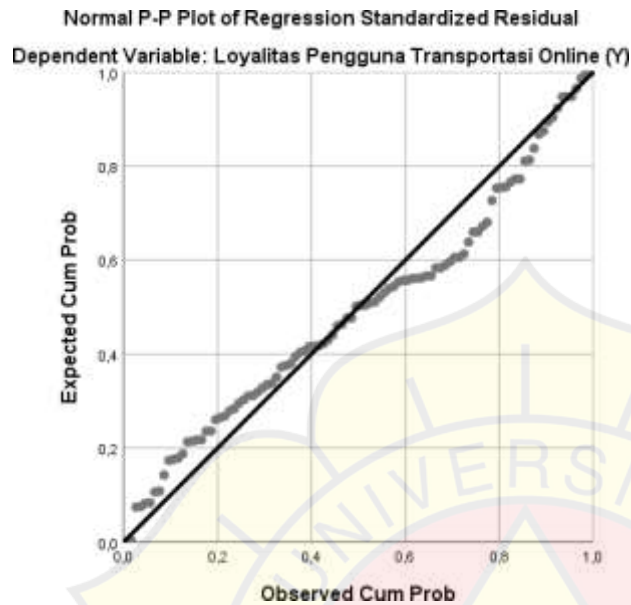
<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.676	12

### Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y)

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.625	9

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



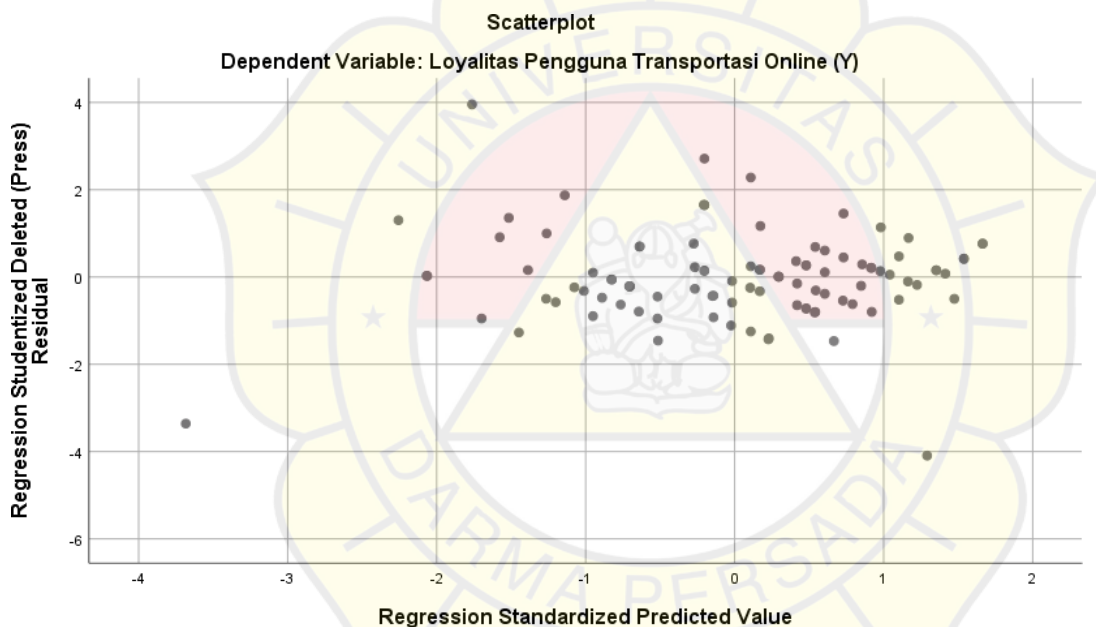
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N	100		
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	2,00599070	
Most Extreme Differences	Absolute	,116	
	Positive	,116	
	Negative	-,081	
Test Statistic	,116		
Asymp. Sig. (2-tailed)	,002 <sup>c</sup>		
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,130 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,121
		Upper Bound	,138
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.			

## Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Promosi Penjualan (X1)	,746	1,341
	Kualitas Pelayanan (X2)	,746	1,341

a. Dependent Variable: Loyalitas Pengguna Transportasi Online (Y)

## Uji Heteroskedastisitas



## Uji Autokorelasi

Model	Change Statistics			Durbin-Watson
	df1	df2	Sig. F Change	
1	2	97	,000	1,774

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Promosi Penjualan (X1)

b. Dependent Variable: Loyalitas Pengguna Transportasi Online (Y)

### Analisis Regresi Linear Sederhana

#### Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,356	2,456		5,845	,000
	Promosi Penjualan (X1)	,632	,062	,717	10,183	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

#### Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,890	3,211		4,326	,000
	Kualitas Pelayanan (X2)	,535	,067	,625	7,925	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

#### Koefisien Determinasi

#### Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Model Summary <sup>b</sup>			
Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,787 <sup>a</sup>	,619	,611

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Promosi Penjualan (X1)

b. Dependent Variable: Loyalitas Pengguna Transportasi Online (Y)

### Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Model Summary			
Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,717 <sup>a</sup>	,514	,509
a. Predictors: (Constant), Promosi Penjualan (X1)			

### Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Model Summary			
Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,625 <sup>a</sup>	,391	,384
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2)			

### Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	647,334	2	323,667	78,809	,000 <sup>b</sup>
	Residual	398,376	97	4,107		
	Total	1045,710	99			
a. Dependent Variable: Loyalitas Pengguna Transportasi Online (Y)						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Promosi Penjualan (X1)						

### Uji T

### Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,356	2,456		5,845	,000
	Promosi Penjualan (X1)	,632	,062	,717	10,183	,000
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)						

## Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,890	3,211		4,326	,000
	Kualitas Pelayanan (X2)	,535	,067	,625	7,925	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)





**Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup**

Nama : Ayu Sasti Sucininghati  
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 03 November 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Kp. Cibolang Rt004/006 Desa Banjarwangi, Kec.  
Ciawi. Kab. Bogor, Jawa barat  
No Telepon 085717216723

**Pendidikan**

2007 – 2013 : SDN 02 Telukpinang  
2013 – 2016 : SMPN 01 Ciawi Bogor  
2016 – 2019 : SMAN 01 Ciawi Bogor  
2019 – 2025 : Universitas Darma Persada

