

DAFTAR PUSTAKA

- Haqi, M. S. (2020). Pengaruh Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Layanan Grab Food Di Jombang. *Margin Eco*, 4, 42–57.
- Harahap, A. S. (2018). Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan*. <http://repositori.umsu.ac.id/xmlui/handle/123456789/8332>
- Hasan, A. (2013). Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Yogyakarta. CAPS (CenterForAcademicPublishingService). *Perspektif*, 16(1), 1–6.
- Kesuma, E., Amri, & Shabri, M. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada sulthan hotelbanda aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala.*, Vol.4(No.4), PP.176-192.
- Kotler, & Armstrong, P. and G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. 149.
- Literate, S., & Indonesia, J. I. (2020). View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk. *PENGARUH PENGGUNAAN PASTA LABU KUNING (Cucurbita Moschata) UNTUK SUBSTITUSI TEPUNG TERIGU DENGAN PENAMBAHAN TEPUNG ANGKAK DALAM PEMBUATAN MIE KERING*, 274–282.
- Maharsi, S. (2006). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking Di Surabaya. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 8(1), 35–51. <https://doi.org/10.9744/jak.8.1.pp.35-51>
- Mahendra, K. P., & Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Mitra Perkasa Utomo. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2016), 2. publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/download/7800/7033%0A

- Mahendra, P. T., Bawono, M., & Umairoh, U. A. (2017). *1 2 3 1. 16*, 85–94.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 6 No. 2 Desember 2013 | administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id 1. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 6(2), 1–9.*
- Pengaruh, A., Pelanggan, N., & Khasanah, I. (2015). *Experiential Marketing dan Rasa Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Hotel Pondok Tingal Magelang). 12.*
- Puji Lestari, F. A. (2018). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio E-Kons, 10(2)*, 179.
<https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i2.2718>
- Setiawan, E., & Septiani, S. (2018). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Moda Transportasi Grab di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Kearifan Lokal Indonesia, 2(1)*, 54. <https://doi.org/10.26805/jmkli.v2i1.24>
- Teknologi, U. (2015). *Metadata, citation and similar papers at core.ac.uk 4. 5(December)*, 118–138.
- Yamin, S. dan, & Kurniawan, H. (2009). statistik SPSS complete: tEknik anaLisis statistik tErLEngkaP dEngan sOftwarE sPss struCTural EquatiOn MOdELing: BELajar LEBih Mudah tEknik anaLisis data kuEsiOnEr dEngan LisrEL–PLs. *Analisis Korespondensi Bab Analisis Diskriminan.*
- Zahara Samosir, Z. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi, 1(1)*, 28–36.

Lampiran 1 : Kuisisioner

KUSIONER PENELITIAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA
JASA GRABBIKE
DI WILAYAH KELURAHAN KEBAGUSAN**

Responden yang terhormat,

Peneliti merupakan mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Universitas Nasional dengan Konsentrasi Manajemen Pemasaran yang sedang melakukan Penelitian dalam Rangka Memenuhi Tugas Akhir serta untuk membantu pengumpulan data penelitian guna penyusunan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa GrabBike di Kelurahan Kebagusan”. Anda merupakan responden yang tepat dan terpilih, sehingga peneliti sangat mengharapkan partisipasi Anda dengan mengisi kuisisioner penelitian ini serta memberikan jawaban atas pertanyaan – pertanyaan yang diajukan. Kami mengharapkan tidak ada jawaban yang dikosongkan.

Untuk itu jawaban anda akan diperlakukan sesuai dengan standar profesionalitas dan etika penelitian. Oleh sebab itu, peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas anda. Peneliti Ucapkan banyak terima kasih atas kesediaan dan partisipasi Anda dalam penelitian ini.

Hormat Peneliti,



Wildan Nuradi

NPM 183112340240049

Petunjuk Pengisian

Isilah setiap pernyataan dengan memilih salah satu dari kode jawaban yang tersedia dengan memberikan tanda (✓) pada SS, S , N , TS , dan STS. Berikut adalah makna dari kode Jawaban :

Kode Angka	Kode Jawaban	Makna Jawaban
1	STS	Sangat Tidak Setuju
2	TS	Tidak Setuju
3	N	Netral
4	S	Setuju
5	SS	Sangat Setuju

A. Profil Responden

1. Nama :
2. Alamat E-mail :
3. Jenis Kelamin : Perempuan Laki - Laki
4. Usia : 20 Tahun 21 Tahun 22 Tahun Di atas 22 Tahun
5. Nomor Handphone :
6. Wilayah Kebagusan
 - Kebagusan 1
 - Kebagusan 2
 - Kebagusan 3
 - Kebagusan 4
7. Apakah Anda memiliki Aplikasi Grab? Ya Tidak
8. Apakah Anda mengetahui Grab memiliki layanan GrabBike? Ya Tidak
9. Jika Ya, Apakah anda menggunakan Layanan GrabBike? Ya Tidak
10. Jika Ya, Seberapa sering Anda menggunakan Layanan GrabBike?

Tidak Pernah Jaran Kadang – Kadar Seri Sangat Sering

B. Data Penelitian

Para Responden, mohon berkenan untuk menjawab seluruh pertanyaan. Terima Kasih

Tabel Data Alat Ukur Kualitas Pelayanan (X1)

	Pernyataan tentang Indikator 1 : <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Apakah fitur –fitur yang terdapat didalam layanan Aplikasi GrabBike layak dan mudah digunakan					
2	Apakah fasilitas dan pelayanan yang diberikan didalam Aplikasi GrabBike sudah sesuai dengan harapan Anda.					
	Pernyataan tentang Indikator 2 : Reliability (kehandalan)					
1	Apakah Pelayanan yang ada pada aplikasi GrabBike sesuai dengan yang diharapkan?					
2	Apakah respon yang diberikan pada aplikasi GrabBike Cepat , disaat anda sedang memproses pesanan perjalanan Anda					
	Pernyataan tentang Indikator 3: Responsiveness (Daya Tanggap)					
1	Apakah Penyampaian Informasi yang diberikan					

	pada Aplikasi GrabBike diberikan dengan jelas?					
2	Apakah Pelayanan yang diberikan pada Aplikasi GrabBike cepat dan Tepat?					
Pernyataan tentang indikator 4: Emphaty (Empati)						
1	Apakah penyedia jasa layanan aplikasi GrabBike sangat memperhatikan keinginan Anda?					
2	Apakah Penyedia jasa layanan aplikasi GrabBike memberikan perhatian yang baik terhadap keluhan Anda?					

Tabel Data Alat Ukur Kepercayaan (X2)

	Pernyataan tentang Indikator 1 : <i>technology orientation</i>	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya percaya bahwa fitur – fitur yang ada dalam Aplikasi Layanan GrabBike dapat memenuhi keinginan Anda selaku pelanggan					
2	Saya merasa puas ketika proses yang dilakukan GrabBike cepat dan tepat					
Pernyataan tentang Indikator 2 : Reputasi						
1	Saya merasa bahwa Aplikasi GrabBike merupakan Aplikasi yang tergolong lebih					

	baik dibandingkan aplikasi transportasi lain					
2	Saya merasa bahwa Aplikasi GrabBike memenuhi syarat sehingga saya nyaman dalam melakukan perjalanan bersama GrabBike					
Pernyataan tentang Indikator 3: Perceived Risk						
1	Saya merasa bahwa saat saya melakukan perjalanan dengan layanan GrabBike , resiko negative lebih rendah daripada saya menggunakan layanan aplikasi transportasi lain					
2	Saya merasa dengan menggunakan aplikasi GrabBike membuat aktifitas menjadi lebih mudah.					

Tabel Data Alat Ukur Keamanan (X3)

	Pernyataan tentang Indikator 1 : jaminan keamanan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Driver GrabBike berpenampilan rapi berbeda dengan driver transportasi lainnya					
2	Driver GrabBike selalu berkelakuan Baik terhadap anda selaku pelanggan					

	Pernyataan tentang Indikator 2 : Kerahasiaan Data					
1	Driver GrabBike menjamin kerahasiaan data Anda					
2	Driver GrabBike sangat menjaga privasi Anda selaku pelanggan					
	Pernyataan tentang Indikator 3: Ketepatan Waktu					
1	Penjemputan Driver GrabBike cepat					
2	Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk dapat memesan ojek dengan menggunakan aplikasi GrabBike					

Tabel Alat Ukur Kepuasan Pelanggan (Y)

	Pernyataan tentang Indikator 1 : Kesesuaian layanan yang diharapkan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya merasa puas dengan pelayanan GrabBike					
2	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga saya juga merekomendasikan GrabBike kepada orang lain					
	Pernyataan tentang Indikator 2 : Kesesuaian layanan dengan					

	tarif yang dibayarkan					
4	Dengan adanya promo – promo menarik GrabBike, saya menjadi sangat tertarik untuk menggunakan layanan aplikasi GrabBike					
5	Saya merasa tarif yang diberikan layanan Aplikasi GrabBike sesuai dan lebih murah dibandingkan Transportasi Online lainnya					
	Pernyataan tentang Indikator 3: Kepuasan atas pelayanan yang diberikan					
7	Saya merasa puas sehingga berminat menggunakan jasa GrabBike kembali untuk menunjang aktifitas sehari - hari					
8	Saya merasa puas dengan kemudahan memesan layanan melalui aplikasi GrabBike sehingga saya akan merekomendasikan kepada orang lain.					

Lampiran 2 – Data Tabulasi Hasil Kuesioner

KUALITAS PELAYANAN (X1)								TOTA
X1.1	X2.2	X3.3	X4.4	X5.5	X6.6	X7.7	X8.8	L
2	2	2	2	3	3	5	5	24
2	1	2	2	5	5	5	4	26
2	3	3	2	3	3	3	5	24
2	1	5	1	3	5	3	3	23
3	3	3	3	4	4	3	5	28
2	2	2	3	3	2	4	4	22
2	4	4	4	3	5	5	5	32
5	4	5	3	5	5	5	5	37
5	5	5	5	3	5	5	5	38
3	3	5	3	3	3	3	3	26
5	5	3	5	5	5	3	5	36
5	4	5	4	2	5	5	5	35
5	2	5	2	5	5	5	5	34
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	4	4	4	4	4	31
5	1	5	1	5	5	5	5	32
3	5	5	5	5	4	4	5	36
3	3	3	3	3	4	4	4	27
4	4	4	4	5	5	4	4	34
5	5	3	3	3	5	5	5	34
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	4	5	5	5	4	5	37
5	4	5	4	4	4	4	5	35
4	4	4	4	4	4	3	3	30
5	5	5	5	5	5	5	1	36
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	2	5	5	37
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	2	5	5	37
5	5	5	5	5	5	5	5	40

5	1	5	1	5	5	5	5	32
5	3	5	3	5	5	5	5	36
5	5	5	5	5	2	5	5	37
3	3	3	3	4	4	4	4	28
3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	4	4	4	4	4	4	4	30
4	4	4	4	4	4	3	4	31
5	1	5	1	5	1	1	5	24
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	3	4	3	4	4	3	4	29
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	4	5	4	38
5	1	5	1	5	4	1	5	27
5	5	5	5	5	1	1	5	32
2	2	2	2	5	2	2	4	21
5	1	5	1	5	1	1	5	24
3	3	3	3	4	4	2	2	24
5	2	5	2	5	5	5	5	34
5	5	5	5	5	2	5	5	37
5	5	5	5	2	2	2	5	31
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	2	4	2	4	2	4	4	26
5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	2	2	2	5	2	2	4	21
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	3	3	3	4	3	4	4	27
4	4	4	4	4	4	2	5	31
3	2	3	2	3	3	4	3	23
2	4	2	3	3	3	3	3	23
5	5	5	5	5	5	5	3	38
5	3	5	3	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	3	38
5	1	5	1	1	2	5	5	25

5	5	3	5	3	5	4	5	35
2	2	2	2	4	3	4	4	23
5	4	5	4	4	4	2	4	32
5	5	5	3	5	5	5	5	38
5	1	5	1	3	1	2	2	20
5	4	5	4	4	2	4	2	30
4	3	3	3	4	4	4	3	28
3	3	5	4	5	3	5	3	31
4	2	4	2	4	1	2	3	22
4	1	4	1	1	1	1	1	14
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	3	4	2	2	2	2	4	23
2	4	3	4	5	4	4	5	31
4	2	4	2	4	2	2	5	25
4	5	2	1	2	2	4	5	25
4	3	4	3	3	3	3	2	25
4	3	4	3	4	2	2	2	24
3	2	5	2	3	4	3	2	24
3	4	2	4	3	4	3	3	26
2	3	2	3	2	3	4	2	21
4	4	3	4	2	3	3	4	27
2	2	3	3	2	2	3	2	19
5	5	3	5	4	5	4	5	36
2	2	2	2	3	3	3	2	19
4	2	4	3	3	2	4	4	26
1	5	2	3	4	3	4	5	27
2	2	5	2	2	2	5	4	24
2	2	4	2	4	4	2	1	21
3	3	3	3	3	3	3	1	22
5	3	5	4	4	3	5	5	34
2	4	3	3	3	3	3	3	24
3	5	3	5	5	2	3	1	27
2	3	5	5	4	5	2	4	30
3	3	3	4	5	4	5	5	32

2	2	1	5	1	1	1	1	14
---	---	---	---	---	---	---	---	----

0.6618	0.7337	0.5970	0.692	0.6326	0.6619	0.6720	0.6021	
35	37	12	13	99	71	95	56	

1	1	1	1	1	1	1	1	
3.84	3.44	3.99	3.41	3.94	3.56	3.73	3.98	

KEPERCAYAAN(X2)							TOTAL
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6		
5	4	5	4	4	3	25	
4	4	4	4	4	4	24	
4	4	4	4	4	4	24	
5	4	4	4	4	4	25	
3	4	4	5	4	5	25	
4	2	1	3	2	5	17	
4	4	4	4	4	4	24	
5	5	5	5	5	5	30	
3	4	3	4	4	4	22	
4	4	4	4	5	5	26	
4	4	5	4	4	4	25	
4	4	4	4	3	4	23	
4	5	4	5	4	4	26	
5	3	4	4	4	4	24	
3	3	3	3	3	3	18	
5	5	5	5	5	5	30	
4	4	4	4	4	4	24	
5	5	5	5	5	5	30	
5	4	4	5	4	4	26	
3	3	3	3	3	2	17	
5	5	3	5	3	5	26	
4	4	5	4	5	5	27	
4	4	4	4	3	4	23	

2	2	2	2	2	2	12
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	3	4	23
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	3	3	3	21
3	4	3	4	3	4	21
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	5	5	5	28
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
3	5	5	5	3	5	26
5	5	5	5	5	5	30
4	4	2	4	2	3	19
5	5	4	4	4	5	27
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	3	3	18
5	3	5	3	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
4	5	4	5	4	5	27
5	5	5	5	5	5	30
3	5	5	5	5	5	28
3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	3	4	23
4	5	4	5	3	4	25
4	4	3	4	3	4	22

5	5	3	4	3	5	25
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	5	25
4	5	4	5	4	5	27
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	4	4	4	26
4	3	2	3	2	2	16
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
3	4	3	3	3	4	20
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	4	5	26
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	4	5	26
4	5	5	4	5	4	27
3	5	3	3	3	4	21
4	4	4	5	4	4	25
4	4	3	4	4	4	23
5	5	3	4	3	4	24
4	4	4	4	3	4	23
4	5	4	4	2	5	24
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
2	4	4	4	4	4	22
4	4	3	3	2	4	20
4	4	3	4	2	3	20
3	3	3	3	3	3	18
4	3	4	3	3	3	20
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	4	5	4	28
4	4	3	3	5	5	24

5	5	4	4	5	5	28
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
3	4	4	4	3	4	22
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	5	5	5	27
5	5	4	5	4	5	28
4	4	4	4	3	5	24

0.764711	0.854892	0.858747	0.881545	0.849103	0.840622	
----------	----------	----------	----------	----------	----------	--

2	2	1	2	2	2	
4.1	4.2	3.97	4.1	3.85	4.19	



KEAMANAN (X3)						TOTAL
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	
5	5	4	5	4	4	27
4	4	5	5	5	4	27
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	5	5	4	27
4	4	5	5	4	4	26
3	2	5	5	2	2	19
4	4	4	4	5	4	25
5	5	5	5	5	5	30
5	3	3	4	4	5	24
3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	4	4	5	24
4	4	4	4	4	3	23
3	3	4	4	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	3	3	21
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	5	4	4	27
4	4	3	4	4	5	24
4	4	2	2	4	3	19
4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	5	5	4	28
3	4	4	4	4	5	24
2	2	2	2	2	2	12
4	4	5	5	4	4	26
5	5	5	5	5	5	30
3	4	4	4	4	4	23
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	5	4	4	25
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	3	4	4	21

4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	4	4	20
3	3	3	4	4	4	21
3	5	5	5	3	3	24
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	3	4	19
4	5	5	5	4	5	28
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	3	3	3	4	21
5	4	4	4	3	3	23
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
4	5	4	5	5	4	27
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	4	3	3	21
5	4	4	4	5	5	27
4	3	4	4	3	3	21
3	5	5	4	5	5	27
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	4	4	5	27
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
2	3	2	2	2	3	14
4	4	4	4	4	4	24

5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	4	25
4	4	4	4	4	4	24
3	3	4	4	4	4	22
4	5	5	5	4	4	27
3	4	4	4	3	3	21
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	3	3	22
3	5	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	23
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	4	3	3	20
4	4	4	4	4	4	24
2	4	3	3	3	4	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	3	3	3	19
4	4	5	4	3	3	23
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	4	4	20
3	4	3	3	3	3	19
5	5	5	5	5	5	30
4	3	5	4	3	3	22
5	5	5	5	5	5	30
4	4	3	3	4	3	21
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	5	5	26
4	5	4	5	5	4	27
3	3	4	4	3	4	21

0.862082	0.876933	0.854464	0.894977	0.893791	0.846123	
----------	----------	----------	----------	----------	----------	--

2	2	2	2	2	2	
3.89	4.01	4.07	4.09	3.98	3.99	

KEPUASAN KONSUMEN (Y)						TOTAL
Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	
4	4	4	5	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	5	26
5	5	5	4	4	5	28
3	3	2	5	5	4	22
5	4	4	4	4	4	25
5	5	5	5	5	5	30
4	3	3	4	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	5	4	4	27
4	4	4	4	4	4	24
4	3	5	5	4	3	24
4	4	5	5	5	5	28
3	3	3	5	5	5	24
5	5	4	5	5	5	29
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	4	25
4	4	5	5	5	4	27
4	3	4	4	3	3	21
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	4	29
4	4	4	4	4	4	24
2	2	2	2	2	2	12
4	4	4	4	4	4	24

5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	3	3	18
4	3	4	3	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	3	3	4	22
5	5	5	3	4	4	26
5	5	5	5	5	5	30
3	2	3	2	3	2	15
5	5	4	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
3	3	5	4	3	3	21
5	4	3	4	5	5	26
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
5	5	4	4	4	4	26
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
3	5	3	5	3	5	24
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	5	3	3	4	23
5	5	5	3	4	5	27
4	4	4	4	4	4	24
5	4	3	4	4	5	25
4	4	4	4	4	4	24

3	3	3	3	5	5	22
5	5	5	5	4	4	28
4	5	4	5	5	4	27
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	5	25
3	3	3	2	2	2	15
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	3	23
4	5	5	5	5	5	29
5	4	4	5	4	5	27
3	4	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	3	3	4	4	24
4	4	4	5	4	4	25
4	3	5	3	3	3	21
5	4	4	4	4	4	25
4	5	4	5	3	5	26
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	4	5	26
4	5	5	3	5	5	27
4	3	3	3	5	5	23
4	4	4	5	5	4	26
5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	4	4	4	26
3	5	3	5	3	5	24
5	4	5	5	4	4	27
4	4	4	3	4	4	23

5	5	5	5	5	5	30
5	4	3	3	4	4	23
5	5	5	4	5	4	28
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	5	5	5	29
4	4	4	5	4	4	25

0.829022	0.866874	0.747406	0.793897	0.82752	0.835679	
----------	----------	----------	----------	---------	----------	--

2	2	2	2	2	2	
3.92	3.92	3.92	3.92	3.92	3.92	



Lampiran 3 – Hasil Output SPSS Versi 25

UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS

Nomor Item	Variabel	Corrected Item-Total Correlation/ R Hitung	Nilai Acuan/ R Tabel	Keputusan	Nilai Alpha Cronbach	Keputusan
X.1.1	X1 KUALITAS PELAYANAN	0,662		VALID	0,812	Reliabel
X1.2		0,734		VALID		
X1.3		0,597		VALID		
X1.4		0,692		VALID		
X.1.5		0,633		VALID		
X1.6		0,662		VALID		
X1.7		0,672		VALID		
X1.8		0,602		VALID		
X2.1	X2 KEPERCAYAAN	0,765		VALID	0,916	Reliabel
X2.2		0,855		VALID		
X2.3		0,859		VALID		
X2.4		0,882		VALID		
X2.5		0,849		VALID		
X2.6		0,841		VALID		
X3.1	X3 KEAMANAN	0,862		VALID	0,937	Reliabel
X3.2		0,877		VALID		
X3.3		0,854		VALID		
X3.4		0,895		VALID		
X3.5		0,894		VALID		
X3.6		0,846		VALID		
Y.1	Y KEPUASAAN KONSUMEN	0,829		VALID	0,899	Realabel
Y.2		0,867		VALID		
Y.3		0,747		VALID		
Y4		0,794		VALID		

Y5		0,828		VALID		
Y6		0,836		VALID		

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

1. Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

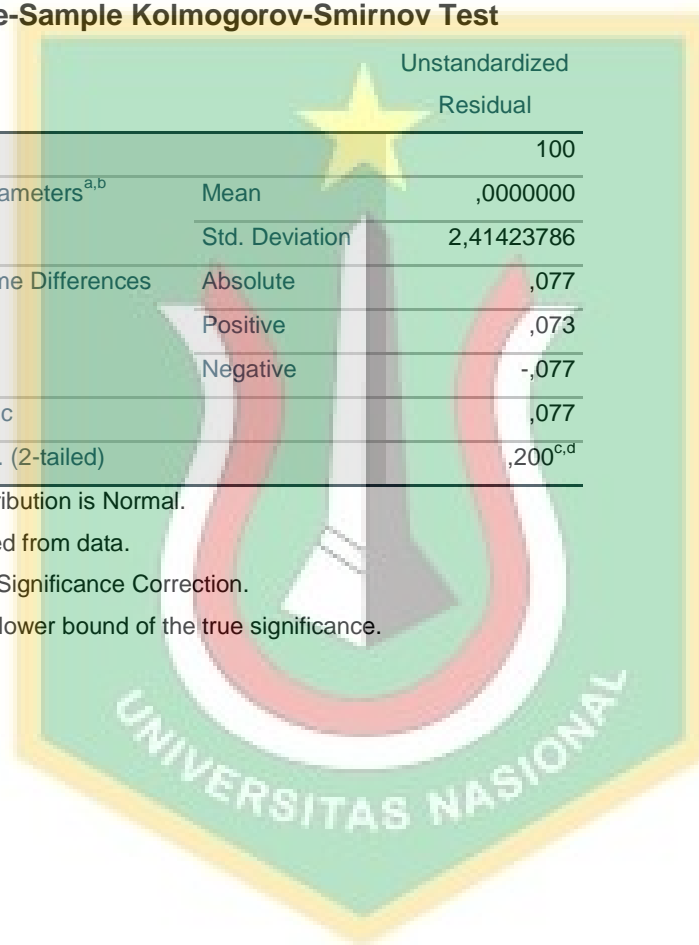
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,41423786
Most Extreme Differences	Absolute	,077
	Positive	,073
	Negative	-,077
Test Statistic		,077
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

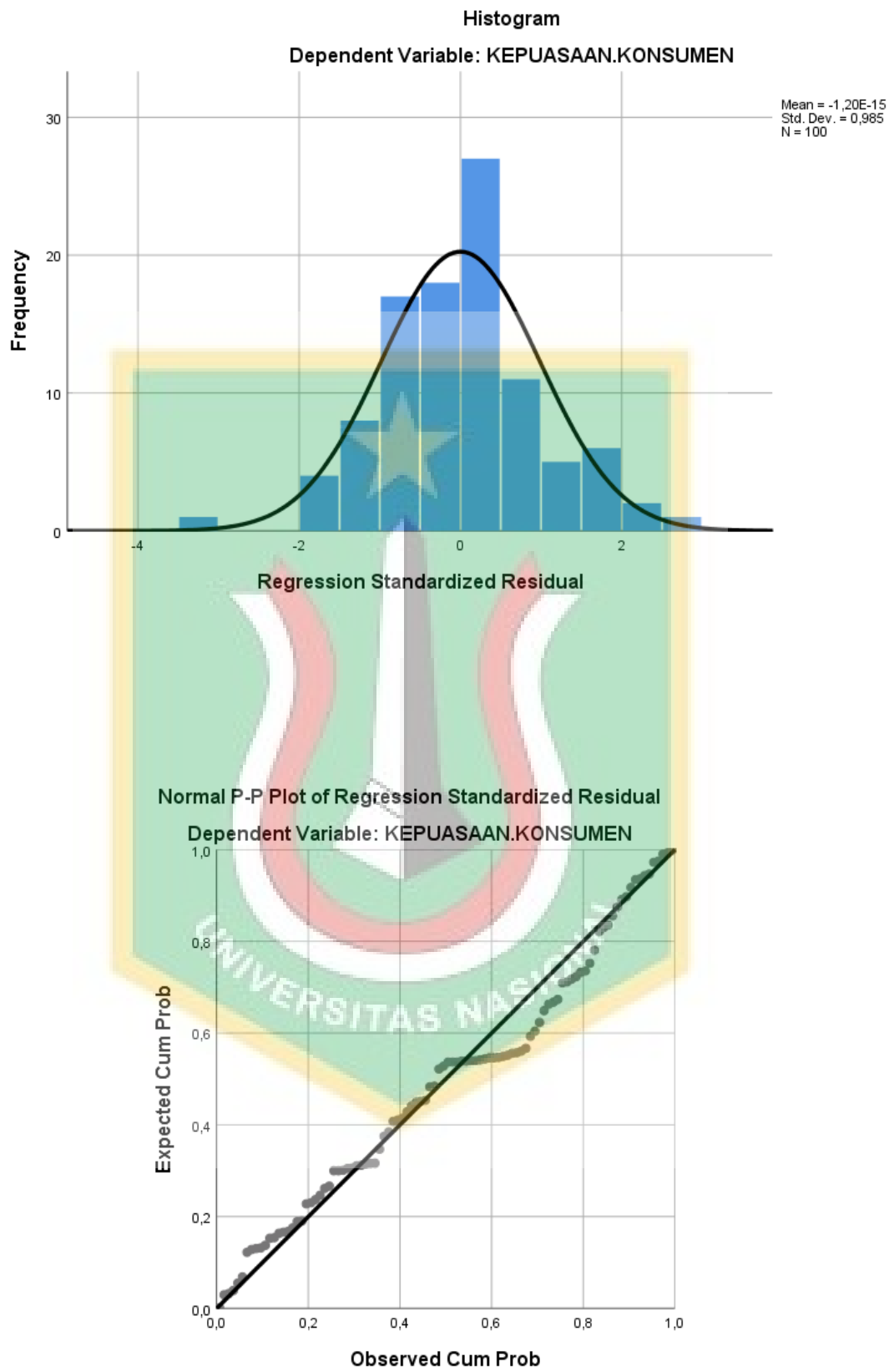
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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





2. Multikolinieritas dengan melihat nilai Tolerance dan VIF

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
					B	Std. Error	Beta	Zero-order	Partial
1 (Constant)	5,764	1,399	4,120	,000					
KUALITAS.PELAYANAN	,456	,031	2,182	,032	,166	,019	,0	,845	1,042
KEPERCAYAAN	,448	,100	4,491	,000	,836	,417	,236	,234	4,273
KEAMANAN	,346	,096	3,623	,000	,824	,347	,190	,231	4,334

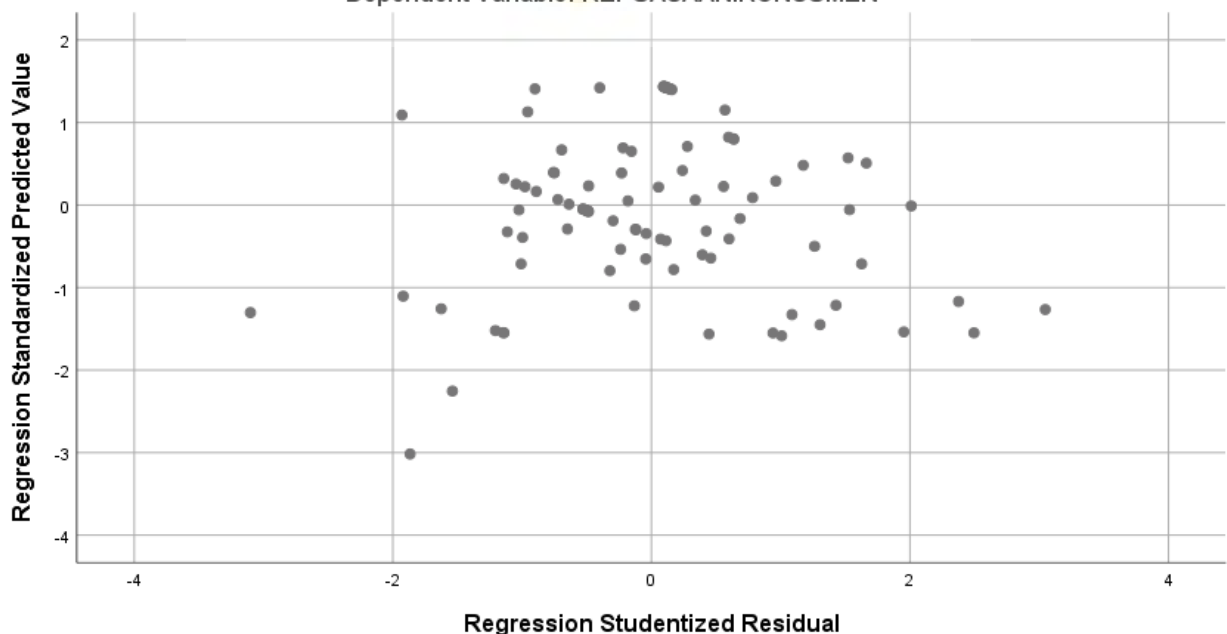
a. Dependent Variable: KEPUASAAN.KONSUMEN

3. Heteroskedastitas dengan Scatter Plot

GRAFIK SCATTERPLOT

Scatterplot

Dependent Variable: KEPUASAAN.KONSUMEN



Ringkasan Analisis Regresi Multiples (Berganda)

Variabel	Koefisien Regresi	t_{hitung}	Sig.
Konstanta	5,764		
Kepuasan Pelayanan (X1)	0,456	2,182	0,002
Kepercayaan (X2)	0,448	4,491	0,000
Keamanan (X3)	0,346	3,623	0,000
F_{hitung}	88,918		0,000
R Square	0,727		

Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1029,052	3	343,017	88,918	,000 ^b
	Residual	370,338	96	3,858		
	Total	1399,390	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAAN.KONSUMEN

b. Predictors: (Constant), KEAMANAN, KUALITAS.PELAYANAN, KEPERCAYAAN

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
					B	Std. Error	Beta	Zero-order	Partial
1 (Constant)	5,764	1,399	4,120	,000					
KUALITAS.PELAYANAN	,456	,031	2,182	,036	,166	,019	,0	,845	1,042
KEPERCAYAAN	,448	,100	4,491	,000	,836	,417	,236	,234	4,273
KEAMANAN	,346	,096	3,623	,000	,824	,347	,190	,231	4,334

a. Dependent Variable: KEPUASAAN.KONSUMEN

R SQUARE

Model Summary^b

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics						
				R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	Durbin-Watson	
1	,858 ^a	,735	,727	1,96410	,735	88,918	3	96	,000	1,569

a. Predictors: (Constant), KEAMANAN, KUALITAS.PELAYANAN, KEPERCAYAAN

b. Dependent Variable: KEPUASAAN.KONSUMEN

