

Lampiran 1 Lembar Kuesioner

LEMBAR KUESIONER

Perkenalkan nama saya Nurdiansyah, mahasiswa Universitas Esa Unggul fakultas ekonomi dan bisnis, jurusan manajemen yang berfokus pada bidang pemasaran, saat ini saya sedang melakukan penelitian tugas akhir skripsi S-1 sebagai salah satu syarat kelulusan yang harus dipenuhi. Adapun judul yang akan saya teliti yaitu mengenai “pengaruh Kualitas Pelayanan, Strategi Promosi dan Fitur Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Pengguna Grab di Jakarta Barat”. Demi tercapainya tujuan penelitian ini saya mengharapkan ketersediaan dari bapak, ibu, dan saudara untuk menjawab pertanyaan yang terdapat didalam kuesioner ini dengan lengkap dan benar. Atas ketersediaan bapak, ibu dan saudara sekalian dalam menjawab kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Bagian 1. Data diri responden

Isilah pertanyaan dibawah ini dengan menggunakan tanda (X) pada jawaban yang paling tepat dan sesuai.

1. Berdasarkan jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Berdasarkan usia
 - a. 17 – 20 tahun
 - b. 21 – 25 Tahun
 - c. 26 – 30 tahun
 - d. > 30 tahun
3. Berdasarkan alamat
 - a. Kecamatan Cengkareng
 - b. Kecamatan Grogol Petamburan
 - c. Kecamatan Kalideres
 - d. Kecamatan Kebon Jeruk
 - e. Kecamatan Kembangan
 - f. Kecamatan Palmerah
 - g. Kecamatan Taman Sari
 - h. Kecamatan Tambora
4. Berdasarkan jenis pekerjaan
 - a. Mahasiswa
 - b. PNS
 - c. Wirausaha
 - d. Karyawan swasta
5. Frekuensi penggunaan grabbike (mingguan)
 - a. 1 kali
 - b. 2 kali
 - c. 3 kali
 - d > 4 kali

Bagian II. Pertanyaan

Petunjuk Pengisian :

Isilah kuesioner dengan memberi tanda silang (X) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan :

STS : Sangat tidak setuju

S : Setuju

TS : Tidak setuju

SS : Sangat setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Penampilan <i>driver</i> grabbike sesuai dengan SOP saat melayani pelanggan.				
2	Penggunaan alat bantu (helm) yang baik saat melayani pelanggan				
3	<i>Driver</i> grabbike slalu mendahulukan kepentingan pelanggan saat mendapatkan pesanan				
4	<i>Driver</i> grabbike melayani pelanggan dengan sikap yang ramah				
5	Kecermatan <i>driver</i> grabbike saat melayani pelanggan				
6	Kemampuan <i>driver</i> grabike dalam mengendarai sepeda motor saat melayani pelanggan				
7	<i>Driver</i> grabbike memberikan pelayanan dengan cepat				
8	<i>Driver</i> grabbike merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan				
9	Perusahaan grab memberikan jaminan tepat waktu kepada pelanggan saat memberikan pelayanannya				
10	Perusahaan grab memberikan jaminan berupa kepastian biaya pada pelanggan saat melakukan pemesanan				
11	Perusahaan grab menyampaikan pesan dengan				

	baik kepada pelanggan melalui periklanan				
12	Perusahaan grab melakukan periklanan melalui media berupa <i>billboard</i>				
13	Perusahaan grab memberikan promosi yang berkualitas				
14	Perusahaan grab memberikan promosi sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan				
15	Perusahaan grab memberikan informasi kepada pelanggan melalui berita				
16	Perusahaan grab melakukan promosi melalui kegiatan pelayanan masyarakat seperti sosialisasi dan mengadakan pameran				
17	Perusahaan grab melakukan promosi kepada pelanggan melalui <i>E-mail</i>				
18	Perusahaan grab melakukan promosi secara langsung / saling bertatap muka kepada pelanggan				
19	Perusahaan grab menyediakan berbagai macam fitur layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan				
20	Perusahaan grab menyediakan kualitas fitur yang baik sesuai dengan harapan pelanggan				
21	Saya selalu melakukan pemesanan ulang grab				
22	Saya akan merekomendasikan grab kepada orang lain				

Lampiran 2
Tabulasi Data 110 Responden

No	Kualitas Pelayanan(X1)											Strategi Promosi (X2)								Fitur (X3)			Kepuasan Pelanggan (Y)			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	total	P1	P2	total	P1	P2	total
1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	3	6	3	3	6
2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	24	4	3	3	4	3	4	3	4	28	4	3	7	3	3	6
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	3	7	4	3	7
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	3	3	3	4	3	3	3	25	3	2	5	3	2	5
5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	28	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	3	6	4	3	7
6	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	3	7	4	3	7
7	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	24	4	4	4	4	4	4	3	3	30	3	3	6	3	3	6
8	3	3	2	3	2	3	2	1	3	2	24	4	3	4	4	4	4	3	4	30	3	4	7	3	3	6
9	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	3	6	4	3	7
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	3	2	3	3	3	2	2	21	4	3	7	3	2	5
11	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	35	3	2	3	3	2	3	3	2	21	4	3	7	4	3	7
12	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	36	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	3	6	3	3	6
13	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	36	4	3	4	4	4	3	4	4	30	3	3	6	3	3	6
14	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	4	4	4	4	4	4	3	3	30	3	3	6	3	3	6
15	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	3	7	4	3	7
16	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	2	1	2	2	1	2	2	2	14	4	3	7	3	3	6
17	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	16	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	3	6	3	3	6
18	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	3	2	3	2	3	3	2	21	3	4	7	3	4	7
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	3	3	3	2	3	2	2	20	2	2	4	3	2	5
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	3	4	3	3	3	3	3	25	2	3	5	2	3	5
21	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	4	3	4	3	4	3	4	28	4	3	7	4	3	7
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	3	4	3	3	3	3	3	25	2	3	5	2	3	5
23	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	4	4	3	4	4	4	3	4	30	3	3	6	3	3	6
24	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	4	4	4	3	4	3	4	4	30	3	3	6	3	4	7
25	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	3	7	4	3	7
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	2	5	3	2	5

No	Kualitas Pelayanan (X1)											Strategi Promosi (X2)									Fitur (X3)			Kepuasan Pelanggan (Y)		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	total	P1	P2	total	P1	P2	total
27	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	4	3	4	4	4	3	4	30	3	3	6	3	3	6	
28	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	3	3	3	2	3	2	2	21	4	3	7	4	3	7
29	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	3	6	3	3	6
30	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	3	6	3	3	6
31	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	6	3	3	6
32	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	3	7	3	4	7
33	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	3	7	3	4	7
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	2	3	3	2	3	2	2	20	2	3	5	3	2	5
35	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	6	3	3	6
36	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	3	7	4	3	7
37	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	6	3	3	6
38	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	3	4	7	4	3	7
39	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	6	3	3	6
40	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	3	4	7	3	4	7
41	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	28	4	3	3	4	3	3	4	4	28	3	4	7	3	4	7
42	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	6	3	3	6
43	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	6	3	3	6
44	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	6	3	3	6
45	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	3	7	4	3	7
46	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	3	3	4	4	3	4	4	28	4	3	7	3	4	7
47	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	6	3	3	6
48	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	3	7	3	4	7
49	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	4	2	2	4
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	2	3	3	2	3	2	2	20	3	2	5	3	2	5
51	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	3	7	3	4	7
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	2	3	3	2	3	2	2	20	2	3	5	3	2	5
53	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	6	3	3	6
54	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	6	3	3	6
55	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	3	7	4	3	7
56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	2	3	3	2	3	2	2	20	3	2	5	3	2	5

No	Kualitas Pelayanan (X1)											Strategi Promosi (X2)								Fitur (X3)			Kepuasan Pelanggan (Y)			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	10	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	total	P1	P2	total	P1	P2	Total
57	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	36	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	6	3	3	6
58	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	35	3	3	4	4	3	4	3	4	28	3	4	7	4	3	7
59	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	6	3	3	6
60	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	6	3	3	6
61	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	6	3	3	6
62	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	3	7	4	3	7
63	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	3	7	3	4	7
64	3	4	2	3	1	2	3	2	2	3	25	3	2	3	3	2	3	2	2	20	3	2	5	2	3	5
65	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	6	3	3	6
66	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	3	3	4	4	3	4	3	4	28	3	4	7	3	4	7
67	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	6	3	3	6
68	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	3	7	4	3	7
69	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	6	3	3	6
70	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	3	7	4	3	7
71	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	3	7	3	4	7
72	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	3	6	3	3	6
73	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	3	6	3	3	6
74	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	3	6	3	3	6
75	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	28	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	3	7	3	4	7
76	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	3	4	7	4	3	7
77	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	3	6	3	3	6
78	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	35	3	2	3	3	2	3	2	2	20	4	3	7	4	3	7
79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	2	4	3	2	3	2	2	21	2	2	4	2	2	4
80	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	25	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3	2	5	3	2	5
81	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	35	3	3	4	4	3	4	3	4	28	3	4	7	3	4	7
82	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	3	4	3	3	3	3	3	25	2	3	5	2	3	5
83	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	3	6	3	3	6
84	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	3	6	3	3	6
85	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	3	7	3	4	7
86	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3	2	5	2	3	5

No	Kualitas Pelayanan (X1)											Strategi Promosi (X2)								Fitur (X3)			Kepuasan Pelanggan (Y)			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	total	P1	P2	total	P1	P2	Total
87	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	3	6	3	3	6
88	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	35	2	2	3	2	3	2	3	2	21	4	3	7	4	3	7
89	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	24	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	3	6	3	3	6
90	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	24	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	3	6	3	3	6
91	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	3	6	3	3	6
92	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	3	4	7	4	3	7
93	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	35	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	3	7	4	3	7
94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	5	2	3	5
95	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	3	6	3	3	6
96	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	3	4	7	3	4	7
97	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	6	3	3	6
98	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	3	4	7	3	4	7
99	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	6	3	3	6
100	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	3	3	6	3	3	6
101	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	3	7	4	3	7
102	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	6	3	3	6
103	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	6	3	3	6
104	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	6	3	3	6
105	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	3	7	3	4	7
106	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	3	7	3	4	7
107	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	6	3	3	6
108	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28	3	3	4	4	3	4	3	4	28	3	4	7	4	3	7
109	2	3	1	2	2	1	1	2	1	1	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	7
110	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	2	3	3	2	3	2	2	20	2	3	5	3	3	6
Total	281	314	265	306	274	245	306	300	243	275		353	338	388	368	340	383	319	371		349	334		346	340	

Lampiran 3 Karakteristik Responden
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Frekuensi
Penggunaan Jasa Grabbike Dalam Satu Minggu

Usia * Frekuensi_Penggunaan * Jenis_Kelamin Crosstabulation

Jenis_Kelamin		Frekuensi_Penggunaan			Total		
		2 kali	3 kali	> 3 kali			
laki-laki	Usia 17-20 tahun	Count	3	4	2	9	
		% of Total	8,8%	11,8%	5,9%	26,5%	
	Usia 21-25 tahun	Count	11	5	3	19	
		% of Total	32,4%	14,7%	8,8%	55,9%	
	Usia 26-30 tahun	Count	5	0	1	6	
		% of Total	14,7%	0,0%	2,9%	17,6%	
	Total	Count	19	9	6	34	
		% of Total	55,9%	26,5%	17,6%	100,0%	
	perempuan	Usia 17-20 tahun	Count	8	2	4	14
			% of Total	10,5%	2,6%	5,3%	18,4%
Usia 21-25 tahun		Count	28	13	12	53	
		% of Total	36,8%	17,1%	15,8%	69,7%	
Usia 26-30 tahun		Count	1	1	1	3	
		% of Total	1,3%	1,3%	1,3%	3,9%	
Usia > 30 tahun		Count	1	3	2	6	
		% of Total	1,3%	3,9%	2,6%	7,9%	
Total		Count	38	19	19	76	
		% of Total	50,0%	25,0%	25,0%	100,0%	
Total	Usia 17-20 tahun	Count	11	6	6	23	
		% of Total	10,0%	5,5%	5,5%	20,9%	
	Usia 21-25 tahun	Count	39	18	15	72	
		% of Total	35,5%	16,4%	13,6%	65,5%	
	Usia 26-30 tahun	Count	6	1	2	9	
		% of Total	5,5%	0,9%	1,8%	8,2%	
	Usia > 30 tahun	Count	1	3	2	6	
		% of Total	0,9%	2,7%	1,8%	5,5%	
	Total	Count	57	28	25	110	
		% of Total	51,8%	25,5%	22,7%	100,0%	

Lampiran 4 Tabel r hitung

Tabel nilai kritis untuk r Pearson Product Moment								
dk=n-2	Probabilitas 1 ekor							
	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0025	0,001	0,0005
	Probabilitas 2 ekor							
	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,01	0,002	0,001
1	0,951	0,988	0,997	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2	0,800	0,900	0,950	0,980	0,990	0,995	0,998	0,999
3	0,687	0,805	0,878	0,934	0,959	0,974	0,986	0,991
4	0,608	0,729	0,811	0,882	0,917	0,942	0,963	0,974
5	0,551	0,669	0,754	0,833	0,875	0,906	0,935	0,951

6	0,507	0,621	0,707	0,789	0,834	0,870	0,905	0,925
7	0,472	0,582	0,666	0,750	0,798	0,836	0,875	0,898
8	0,443	0,549	0,632	0,715	0,765	0,805	0,847	0,872
9	0,419	0,521	0,602	0,685	0,735	0,776	0,820	0,847
10	0,398	0,497	0,576	0,658	0,708	0,750	0,795	0,823
11	0,380	0,476	0,553	0,634	0,684	0,726	0,772	0,801
12	0,365	0,458	0,532	0,612	0,661	0,703	0,750	0,780
13	0,351	0,441	0,514	0,592	0,641	0,683	0,730	0,760
14	0,338	0,426	0,497	0,574	0,623	0,664	0,711	0,742
15	0,327	0,412	0,482	0,558	0,606	0,647	0,694	0,725
16	0,317	0,400	0,468	0,543	0,590	0,631	0,678	0,708
17	0,308	0,389	0,456	0,529	0,575	0,616	0,662	0,693
18	0,299	0,378	0,444	0,516	0,561	0,602	0,648	0,679
19	0,291	0,369	0,433	0,503	0,549	0,589	0,635	0,665
20	0,284	0,360	0,423	0,492	0,537	0,576	0,622	0,652
21	0,277	0,352	0,413	0,482	0,526	0,565	0,610	0,640
22	0,271	0,344	0,404	0,472	0,515	0,554	0,599	0,629
23	0,265	0,337	0,396	0,462	0,505	0,543	0,588	0,618
24	0,260	0,330	0,388	0,453	0,496	0,534	0,578	0,607
25	0,255	0,323	0,381	0,445	0,487	0,524	0,568	0,597
26	0,250	0,317	0,374	0,437	0,479	0,515	0,559	0,588
27	0,245	0,311	0,367	0,430	0,471	0,507	0,550	0,579
28	0,241	0,306	0,361	0,423	0,463	0,499	0,541	0,570
29	0,237	0,301	0,355	0,416	0,456	0,491	0,533	0,562
30	0,233	0,296	0,349	0,409	0,449	0,484	0,526	0,554
35	0,216	0,275	0,325	0,381	0,418	0,452	0,492	0,519
40	0,202	0,257	0,304	0,358	0,393	0,425	0,463	0,490
45	0,190	0,243	0,288	0,338	0,372	0,403	0,439	0,465
50	0,181	0,231	0,273	0,322	0,354	0,384	0,419	0,443
60	0,165	0,211	0,250	0,295	0,325	0,352	0,385	0,408
70	0,153	0,195	0,232	0,274	0,302	0,327	0,358	0,380
80	0,143	0,183	0,217	0,257	0,283	0,307	0,336	0,357
90	0,135	0,173	0,205	0,242	0,267	0,290	0,318	0,338
100	0,128	0,164	0,195	0,230	0,254	0,276	0,303	0,321
150	0,105	0,134	0,159	0,189	0,208	0,227	0,249	0,264
200	0,091	0,116	0,138	0,164	0,181	0,197	0,216	0,230
300	0,074	0,095	0,113	0,134	0,148	0,161	0,177	0,188
400	0,064	0,082	0,098	0,116	0,128	0,140	0,154	0,164
500	0,057	0,073	0,088	0,104	0,115	0,125	0,138	0,146
1000	0,041	0,052	0,062	0,073	0,081	0,089	0,098	0,104

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

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

Hasil Uji Validitas Variabel Fitur (X₃)

		p1	p2	Total
p1	Pearson Correlation	1	,164	,862**
	Sig. (2-tailed)		,386	,000
	N	30	30	30
p2	Pearson Correlation	,164	1	,642**
	Sig. (2-tailed)	,386		,000
	N	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,862**	,642**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

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

Hasil Uji Validitas Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan

		P1	P2	Total
P1	Pearson Correlation	1	,063	,799**
	Sig. (2-tailed)		,741	,000
	N	30	30	30
P2	Pearson Correlation	,063	1	,650**
	Sig. (2-tailed)	,741		,000
	N	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,799**	,650**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

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

LAMPIRAN 6

Hasil Uji Reliabilitas

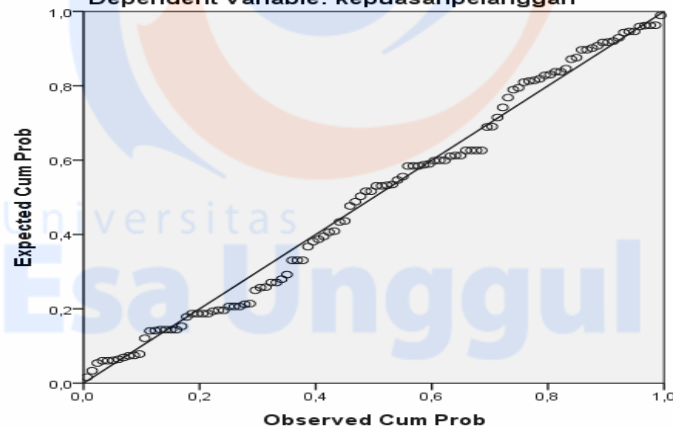
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,927	22

Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: kepuasanpelanggan



Scatterplot

Dependent Variable: kepuasanpelanggan

Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Koefisien determinasiModel Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,936 ^a	,876	,873	,28114	2,341

a. Predictors: (Constant), fitur, Strategipromosi, Kualitaspelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasanpelanggan

Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	59,222	3	19,741	249,748	,000 ^b
	Residual	8,378	106	,079		
	Total	67,600	109			

a. Dependent Variable: kepuasanpelanggan

b. Predictors: (Constant), fitur, strategipromosi, kualitaspelayanan

Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,079	,241		,327	,744
Kualitaspelayanan	,030	,009	,161	3,428	,001
Strategipromosi	,030	,008	,140	3,713	,000
Fitur	,737	,049	,751	15,073	,000

a. Dependent Variable: kepuasanpelanggan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	,079	,241		,327	,744					
Kualitaspelayanan	,030	,009	,161	3,428	,001	,712	,316	,117	,531	1,882
Strategipromosi	,030	,008	,140	3,713	,000	,500	,339	,127	,822	1,217
Fitur	,737	,049	,751	15,073	,000	,920	,826	,515	,471	2,125

a. Dependent Variable: kepuasanpelanggan

