

Lampiran 1

UNIVERSITAS ESA UNGGUL Program S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI

Kepada Responden yang terhormat,
Saya, mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Esa Unggul Jakarta Barat.

Nama : Rizky Saputra

NIM : 20160101267

Bersama ini saya sampaikan daftar pertanyaan kepada pengguna Go-Jek. Pertanyaan dalam kuesioner ini berkenaan dengan penelitian saya yang berjudul Analisis Perbandingan Kepuasan Pengguna Go-Jek dan Grab Melalui Citra Merek, Harga dan Kualitas Pelayanan pada wilayah DKI Jakarta. Oleh karena itu, saya meminta kesediaan saudara mengisi kuesioner ini.

Atas kesediaan dan partisipasi saudara, saya ucapkan terima kasih.

DATA RESPONDEN

PETUNJUK:

Isilah data responden di bawah ini, kemudian pilihlah jawaban dengan tanda (X) di pertanyaan yang tersedia.

1. Jenis Kelamin:
 - a. Laki-Laki
 - b. Perempuan
2. Usia:
 - a. 17 – 20 tahun
 - b. 21 – 23 tahun
 - c. 24 – 26 tahun
 - d. > 26 tahun
3. Pekerjaan:
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri Sipil
 - c. Karyawan Swasta
 - d. Wiraswasta
4. Pendapatan Perbulan:
 - a. < Rp. 2.000.000,-
 - b. Rp. 2.000.001,- s/d Rp. 3.000.000,-
 - c. Rp. 3.000.001,- s/d Rp. 4.000.000,-
 - d. > Rp. 4.000.000,-
5. Lama Penggunaan Aplikasi Go-Jek:
 - a. 1 Tahun kebawah
 - b. 1-2 tahun
 - c. 3-4 tahun
 - d. 4 tahun keatas
6. Pertanyaan ini dikhususkan untuk pengguna Go-jek, apakah anda pengguna Go-jek:
 - a. Iya
 - b. tidak

TANGGAPAN RESPONDEN

PETUNJUK:

Isilah semua pertanyaan dalam kuesioner sesuai dengan kenyataan, dengan cara memberikan tanda (X) pada kotak yang telah disediakan.

KETERANGAN

No.	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Tidak Setuju	2
4	Sangat Tidak Setuju	1

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Citra Merek (X₁)					
1	Saya merasa Go-Jek memiliki reputasi yang baik bagi konsumen				
2	Saya Merasa Go-Jek memiliki merek yang terkenal				
3	Saya merasa Go-Jek Memiliki citra merek yang baik				
4	Saya merasa Go-Jek memiliki citra perusahaan yang baik				
5	Saya merasa desain logo Go-Jek mudah diingat banyak orang				
6	Saya merasa nama merek Go-Jek mudah di ingat				
Harga (X₂)					
7	Saya merasa harga yang ditawarkan Go-Jek sangat terjangkau				
8	Saya merasa harga yang ditawarkan Go-Jek sudah sesuai dengan kualitas pelayanannya				
9	Saya merasa harga yang ditawarkan Go-Jek lebih murah dibanding pesaingnya				
10	Saya merasa harga yang ditawarkan Go-Jek sesuai dengan manfaat layanan yang diberikan				
Kualitas Pelayanan (X₃)					
11	Saya merasa Go-Jek telah memberikan layanan yang sesuai dengan waktu pemesanan				
12	Saya merasa Go-Jek telah menyediakan informasi terpercaya bagi penggunanya				
13	Saya merasa Go-Jek telah memberikan layanan yang cepat				
14	Saya merasa setiap driver Go-Jek memiliki pengetahuan lokasi tujuan				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Kualitas Pelayanan (X₃)					
15	Saya merasa layanan Go-Jek dapat dipercaya bagi penggunaanya				
16	Saya merasa pengemudi Go-Jek telah bersikap sopan dalam pelayanan bagi penggunaanya				
17	Saya merasa pengemudi Go-Jek memiliki fasilitas fisik yang sama seperti yang ada di aplikasi				
18	Saya merasa pengemudi Go-Jek/ Grab menggunakan protokol kesehatan (masker , Hand sanitizer, dll)				
19	Saya merasa pengemudi Go-Jek dalam melayani selalu terlihat rapi dalam berpakaian				
20	Saya merasa pengemudi Go-Jek memiliki kemampuan komunikasi yang baik terhadap keinginan konsumen				
21	Saya merasa pengemudi Go-Jek melakukan sesuatu atau Tindakan demi keselamatan pelanggan				
22	Saya merasa pengemudi Go-Jek memiliki kemampuan perhatian yang baik terhadap konsumen				
23	Saya merasa Go-Jek mampu merespon keluhan penggunaanya melalui layanan pengaduan konsumen				
24	Saya merasa aplikasi Go-Jek telah mendukung dalam memberikan informasi layanan yang cepat				

Lampiran 1

UNIVERSITAS ESA UNGGUL Program S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI

Kepada Responden yang terhormat,
Saya, mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Esa Unggul Jakarta Barat.

Nama : Rizky Saputra

NIM : 20160101267

Bersama ini saya sampaikan daftar pertanyaan kepada pengguna Go-Jek. Pertanyaan dalam kuesioner ini berkenaan dengan penelitian saya yang berjudul Analisis Perbandingan Kepuasan Pengguna Go-Jek dan Grab Melalui Citra Merek, Harga dan Kualitas Pelayanan pada wilayah DKI Jakarta. Oleh karena itu, saya meminta kesediaan saudara mengisi kuesioner ini.

Atas kesediaan dan partisipasi saudara, saya ucapkan terima kasih.

DATA RESPONDEN

PETUNJUK:

Isilah data responden di bawah ini, kemudian pilihlah jawaban dengan tanda (X) di pertanyaan yang tersedia.

1. Jenis Kelamin:
 - a. Laki-Laki
 - b. Perempuan
2. Usia:
 - a. 17 – 20 tahun
 - b. 21 – 23 tahun
 - c. 24 – 26 tahun
 - d. > 26 tahun
3. Pekerjaan:
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri Sipil
 - c. Karyawan Swasta
 - d. Wiraswasta
4. Pendapatan Perbulan:
 - a. < Rp. 2.000.000,-
 - b. Rp.2.000.001,- s/d Rp. 3.000.000,-
 - c. Rp. 3.000.001,- s/d Rp. 4.000.000,-
 - d. > Rp. 4.000.000,-
5. Lama Penggunaan Aplikasi Grab:
 - a. 1 Tahun kebawah
 - b. 1-2 tahun
 - c. 3-4 tahun
 - d. 4 tahun keatas
6. Pertanyaan ini dikhususkan untuk pengguna Grab apakah anda pengguna Grab:
 - a. Iya
 - b. tidak

TANGGAPAN RESPONDEN

PETUNJUK:

Isilah semua pertanyaan dalam kuesioner sesuai dengan kenyataan, dengan cara memberikan tanda (X) pada kotak yang telah disediakan.

KETERANGAN

No.	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Tidak Setuju	2
4	Sangat Tidak Setuju	1

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Citra Merek (X₁)					
1	Saya merasa Grab memiliki reputasi yang baik bagi konsumen				
2	Saya Merasa Grab memiliki merek yang terkenal				
3	Saya merasa Grab Memiliki citra merek yang baik				
4	Saya merasa Grab memiliki citra perusahaan yang baik				
5	Saya merasa desain logo Grab mudah diingat banyak orang				
6	Saya merasa nama merek Grab mudah di ingat				
Harga (X₂)					
7	Saya merasa harga yang ditawarkan Grab sangat terjangkau				
8	Saya merasa harga yang ditawarkan Grab sudah sesuai dengan kualitas pelayanannya				
9	Saya merasa harga yang ditawarkan Grab lebih murah dibanding pesaingnya				
10	Saya merasa harga yang ditawarkan Grab sesuai dengan manfaat layanan yang diberikan				
Kualitas Pelayanan (X₃)					
11	Saya merasa Grabtelah memberikan layanan yang sesuai dengan waktu pemesanan				
12	Saya merasa Grab telah menyediakan informasi terpercaya bagi penggunanya				
13	Saya merasa Grab telah memberikan layanan yang cepat				
14	Saya merasa setiap driver Grab memiliki pengetahuan lokasi tujuan				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
----	------------	----	---	----	-----

Kualitas Pelayanan (X₃)				
15	Saya merasa layanan Grab dapat dipercaya bagi penggunaanya			
16	Saya merasa pengemudi Grab telah bersikap sopan dalam pelayanan bagi penggunaanya			
17	Saya merasa pengemudi Grab memiliki fasilitas fisik yang sama seperti yang ada di aplikasi			
18	Saya merasa pengemudi Go-Jek/ Grab menggunakan protokol kesehatan (masker , Hand sanitizer, dll)			
19	Saya merasa pengemudi Grab dalam melayani selalu terlihat rapi dalam berpakaian			
20	Saya merasa pengemudi Grab memiliki kemampuan komunikasi yang baik terhadap keinginan konsumen			
21	Saya merasa pengemudi Grab melakukan sesuatu atau Tindakan demi keselamatan pelanggan			
22	Saya merasa pengemudi Grab memiliki kemampuan perhatian yang baik terhadap konsumen			
23	Saya merasa Grab mampu merespon keluhan penggunaanya melalui layanan pengaduan konsumen			
24	Saya merasa aplikasi Grab telah mendukung dalam memberikan informasi layanan yang cepat			

Lampiran 2

JAWABAN SAMPEL UJICoba PADA KUESIONER
(n = 30 Orang)

Responden	Pengguna Aplikasi	Citra Merek							Harga				
		1	2	3	4	5	6	Jumlah	7	8	9	10	Jumlah
1	Gojek	4	3	4	3	3	3	20	3	4	2	3	12
2	Gojek	4	3	4	3	3	3	20	4	2	3	4	13
3	Gojek	3	3	2	2	3	3	16	1	2	3	4	10
4	Gojek	3	2	4	3	2	2	16	3	4	2	3	12
5	Gojek	2	4	3	3	2	4	18	3	3	4	3	13
6	Gojek	2	2	2	2	2	2	12	4	3	3	4	14
7	Gojek	3	2	3	2	2	3	15	3	2	2	3	10
8	Gojek	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	10
9	Gojek	2	3	1	3	2	3	14	4	3	4	3	14
10	Gojek	3	1	3	3	3	4	17	3	3	2	3	11
11	Gojek	3	4	1	3	3	3	17	2	2	3	3	10
12	Gojek	4	4	2	3	2	3	18	2	2	3	3	10
13	Gojek	3	3	3	3	3	4	19	3	4	3	3	13
14	Gojek	1	3	3	2	3	2	14	3	3	2	3	11
15	Gojek	2	2	2	1	2	2	11	2	2	3	4	11

Responden	Pengguna Aplikasi	Citra Merek							Harga				
		1	2	3	4	5	6	Jumlah	7	8	9	10	Jumlah
16	Grab	4	4	3	3	3	4	21	3	4	4	4	15
17	Grab	3	4	3	4	4	4	22	4	4	4	4	16
18	Grab	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
19	Grab	3	4	2	1	4	4	18	4	4	4	4	16
20	Grab	3	4	3	3	4	4	21	3	3	3	3	12
21	Grab	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	13
22	Grab	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
23	Grab	3	4	4	3	4	4	22	3	3	3	3	12
24	Grab	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
25	Grab	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	16
26	Grab	4	4	3	3	4	4	22	3	4	3	4	14
27	Grab	3	4	3	3	4	4	21	3	4	4	4	15
28	Grab	3	3	3	3	4	4	20	3	4	3	4	14
29	Grab	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
30	Grab	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	4	16
	Jumlah	93	99	90	87	94	102	565	95	97	96	105	393

Keterangan :

Skor 4 : Sangat Setuju

Skor 3 : Setuju

Skor 2 : Tidak Setuju

Skor 1 : Sangat Tidak Setuju

Responden	Pengguna Aplikasi	Kualitas Pelayanan														Jumlah
		11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	Go-jek	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
2	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51
3	Go-jek	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	45
4	Go-jek	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	39
5	Go-jek	2	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	3	4	4	41
6	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51
7	Go-jek	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	38
8	Go-jek	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	42
9	Go-jek	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	41
10	Go-jek	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	40
11	Go-jek	4	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	40
12	Go-jek	4	4	1	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	41
13	Go-jek	3	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	4	2	43
14	Go-jek	3	4	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	4	2	42
15	Go-jek	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	42
16	Grab	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	50
17	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
18	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
19	Grab	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	53

Responden	Pengguna Aplikasi	Kualitas Pelayanan														
		11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Jumlah
20	Grab	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
21	Grab	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	50
22	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	54
23	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55
24	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	52
25	Grab	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50
26	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	53
27	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	54
28	Grab	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	45
29	Grab	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	49
30	Grab	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	2	48
	Jumlah	103	106	102	94	95	104	105	96	97	102	100	105	104	102	1415

Keterangan :

Skor 4 : Sangat Setuju

Skor 3 : Setuju

Skor 2 : Tidak Setuju

Skor 1 : Sangat Tidak Setuju

Lampiran 3

UJI VALIDITAS

Correlations (Citra Merek - X₁)

		Correlations						
		Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Jumlah_X1
Item1	Pearson Correlation	1	.446*	.519**	.604**	.451*	.546**	.769**
	Sig. (2-tailed)		.014	.003	.000	.012	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item2	Pearson Correlation	.446*	1	.216	.485**	.614**	.633**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.014		.251	.007	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item3	Pearson Correlation	.519**	.216	1	.566**	.463*	.394*	.694**
	Sig. (2-tailed)	.003	.251		.001	.010	.031	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item4	Pearson Correlation	.604**	.485**	.566**	1	.440*	.569**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.001		.015	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item5	Pearson Correlation	.451*	.614**	.463*	.440*	1	.732**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.010	.015		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item6	Pearson Correlation	.546**	.633**	.394*	.569**	.732**	1	.831**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.031	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Jumlah_X1	Pearson Correlation	.769**	.735**	.694**	.792**	.800**	.831**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Correlations (Harga - X₂)

		Correlations				
		Item7	Item8	Item9	Item10	Jumlah_X2
Item7	Pearson Correlation	1	.578**	.427*	.300	.793**
	Sig. (2-tailed)		.001	.019	.107	.000
	N	30	30	30	30	30
Item8	Pearson Correlation	.578**	1	.390*	.373*	.803**
	Sig. (2-tailed)	.001		.033	.042	.000
	N	30	30	30	30	30
Item9	Pearson Correlation	.427*	.390*	1	.569**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.019	.033		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Item10	Pearson Correlation	.300	.373*	.569**	1	.671**
	Sig. (2-tailed)	.107	.042	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
Jumlah_X2	Pearson Correlation	.793**	.803**	.765**	.671**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Correlations

		Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Jumlah _X3
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item21	Pearson Correlation	.341	.230	.078	.058	.505**	.635**	.248	.530**	.515**	.561**	1	.441*	.147	.261	.632**
	Sig. (2-tailed)	.065	.221	.684	.762	.004	.000	.186	.003	.004	.001		.015	.438	.163	.000
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item22	Pearson Correlation	.133	.247	.148	.000	.343	.479**	.178	.253	.405*	.536**	.441*	1	.527**	.499**	.584**
	Sig. (2-tailed)	.483	.187	.435	1.000	.064	.007	.347	.177	.026	.002	.015		.003	.005	.001
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item23	Pearson Correlation	-.095	.209	.326	.176	.051	.237	.356	.270	.276	.304	.147	.527**	1	.367*	.463*
	Sig. (2-tailed)	.618	.267	.078	.351	.790	.208	.053	.148	.140	.102	.438	.003		.046	.010
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item24	Pearson Correlation	-.014	-.026	.129	.157	.421*	.258	-.094	.240	.536**	.297	.261	.499**	.367*	1	.482**
	Sig. (2-tailed)	.941	.891	.498	.409	.020	.169	.623	.201	.002	.112	.163	.005	.046		.007
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Jumlah _X3	Pearson Correlation	.443*	.521**	.480**	.538**	.801**	.703**	.599**	.771**	.781**	.737**	.632**	.584**	.463*	.482**	1
	Sig. (2-tailed)	.014	.003	.007	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.010	.007	
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran 4
UJI RELIABILITAS

Reliability (Citra Merek - X₁)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	15.73	10.547	.658	.835
Item2	15.53	10.464	.598	.846
Item3	15.83	10.626	.535	.859
Item4	15.93	10.409	.689	.829
Item5	15.70	10.286	.698	.827
Item6	15.43	10.323	.750	.819

Reliability (Harga - X₂)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item7	9.93	2.616	.575	.676
Item8	9.87	2.533	.581	.674
Item9	9.90	2.852	.560	.683
Item10	9.60	3.490	.508	.724

Reliability (Kualitas Pelayanan - X₃)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item11	43.73	30.892	.342	.869
Item12	43.63	30.033	.421	.865
Item13	43.77	30.047	.362	.870
Item14	44.03	29.895	.439	.864
Item15	44.00	27.172	.744	.846
Item16	43.70	29.183	.642	.854
Item17	43.67	30.644	.539	.860
Item18	43.97	28.033	.713	.849
Item19	43.93	27.168	.716	.848
Item20	43.77	28.599	.677	.851
Item21	43.83	30.213	.570	.858
Item22	43.67	30.368	.514	.860
Item23	43.70	31.183	.380	.866
Item24	43.77	30.392	.378	.867

Lampiran 5

**JAWABAN SAMPEL PENELITIAN PADA KUESIONER
(n = 200 Orang)**

Responden	Pengguna Aplikasi	Citra Merek							Harga				
		1	2	3	4	5	6	Jumlah	7	8	9	10	Jumlah
1	Go-jek	4	3	4	3	3	3	20	3	4	2	3	12
2	Go-jek	1	2	1	2	1	1	8	3	4	3	3	13
3	Go-jek	4	3	4	3	3	3	20	4	2	3	4	13
4	Go-jek	1	2	2	1	1	1	8	2	2	2	4	10
5	Go-jek	3	3	2	2	3	3	16	1	2	3	4	10
6	Go-jek	2	4	3	4	3	3	19	2	1	2	1	6
7	Go-jek	2	4	4	3	2	4	19	2	2	3	1	8
8	Go-jek	2	1	2	1	1	2	9	3	1	2	3	9
9	Go-jek	3	2	4	3	2	2	16	3	4	2	3	12
10	Go-jek	2	2	3	2	2	3	14	2	3	2	2	9
11	Go-jek	4	3	4	2	3	3	19	2	2	2	3	9
12	Go-jek	2	4	3	3	2	4	18	3	3	4	3	13
13	Go-jek	2	2	2	2	2	2	12	4	3	3	4	14
14	Go-jek	3	3	4	3	3	4	20	2	1	1	2	6
15	Go-jek	4	3	2	3	3	4	19	2	2	1	2	7
16	Go-jek	3	4	4	2	4	3	20	1	2	3	3	9
17	Go-jek	3	2	3	2	2	3	15	3	2	2	3	10
18	Go-jek	1	3	2	3	2	3	14	2	2	2	2	8
19	Go-jek	1	4	2	3	3	4	17	2	1	2	2	7

Responden	Pengguna Aplikasi	Citra Merek							Harga				
		1	2	3	4	5	6	Jumlah	7	8	9	10	Jumlah
20	Go-jek	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	10
21	Go-jek	2	3	1	3	2	3	14	4	3	4	3	14
22	Go-jek	3	1	3	3	3	4	17	3	3	2	3	11
23	Go-jek	3	4	1	3	3	3	17	2	2	3	3	10
24	Go-jek	2	4	4	2	4	4	20	2	3	2	2	9
25	Go-jek	4	4	2	3	4	2	19	3	2	1	3	9
26	Go-jek	3	2	3	3	2	3	16	2	2	3	1	8
27	Go-jek	3	4	3	3	1	4	18	3	2	2	2	9
28	Go-jek	2	3	2	2	1	3	13	1	2	1	1	5
29	Go-jek	4	1	3	4	2	2	16	2	3	1	3	9
30	Go-jek	1	4	1	4	1	2	13	2	2	3	3	10
31	Go-jek	2	1	2	1	1	1	8	1	1	1	1	4
32	Go-jek	2	4	2	4	4	4	20	1	1	1	1	4
33	Go-jek	4	4	2	3	2	3	18	2	2	3	3	10
34	Go-jek	3	3	3	3	3	4	19	3	4	3	3	13
35	Go-jek	4	3	3	3	3	2	18	2	2	2	3	9
36	Go-jek	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	3	8
37	Go-jek	2	3	1	4	2	3	15	3	1	1	1	6
38	Go-jek	4	2	3	4	2	3	18	4	2	2	2	10
39	Go-jek	3	3	1	3	3	3	16	4	2	2	2	10
40	Go-jek	3	2	4	3	2	3	17	3	2	2	1	8
41	Go-jek	4	4	3	2	2	3	18	1	1	1	1	4
42	Go-jek	1	2	2	3	3	4	15	1	1	1	1	4
43	Go-jek	4	1	3	3	2	1	14	3	1	1	2	7

Responden	Pengguna Aplikasi	Citra Merek							Harga				
		1	2	3	4	5	6	Jumlah	7	8	9	10	Jumlah
44	Go-jek	1	3	3	2	3	2	14	3	3	2	3	11
45	Go-jek	3	3	2	3	2	3	16	1	2	1	2	6
46	Go-jek	3	1	3	3	4	4	18	1	1	1	1	4
47	Go-jek	2	2	2	1	2	2	11	2	2	3	4	11
48	Go-jek	4	1	4	4	3	4	20	3	2	2	3	10
49	Go-jek	3	3	4	3	1	4	18	2	2	1	2	7
50	Go-jek	4	2	3	4	3	3	19	1	1	1	1	4
51	Go-jek	4	3	3	3	3	4	20	4	2	2	2	10
52	Go-jek	2	2	2	2	2	2	12	1	3	2	3	9
53	Go-jek	3	4	2	4	3	3	19	3	3	2	3	11
54	Go-jek	3	3	3	3	3	3	18	3	4	2	3	12
55	Go-jek	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	8
56	Go-jek	3	3	3	3	3	3	18	4	2	1	4	11
57	Go-jek	4	4	3	3	2	4	20	4	2	3	1	10
58	Go-jek	2	2	2	3	2	2	13	1	1	2	2	6
59	Go-jek	3	2	3	3	3	3	17	3	2	3	4	12
60	Go-jek	2	2	2	2	1	2	11	3	2	3	4	12
61	Go-jek	3	3	3	3	3	3	18	3	4	4	3	14
62	Go-jek	3	2	3	1	3	3	15	3	4	2	3	12
63	Go-jek	4	3	3	1	3	3	17	3	4	2	3	12
64	Go-jek	3	2	3	4	3	2	17	1	1	1	1	4
65	Go-jek	3	3	3	3	3	2	17	1	2	1	2	6
66	Go-jek	3	3	3	2	3	3	17	3	2	2	3	10
67	Go-jek	4	2	4	2	2	4	18	3	2	2	3	10

Responden	Pengguna Aplikasi	Citra Merek							Harga				
		1	2	3	4	5	6	Jumlah	7	8	9	10	Jumlah
68	Go-jek	1	3	1	4	3	3	15	3	3	2	3	11
69	Go-jek	4	4	3	3	1	4	19	1	2	1	3	7
70	Go-jek	1	3	3	2	4	3	16	3	2	2	3	10
71	Go-jek	3	1	3	2	4	3	16	2	2	1	1	6
72	Go-jek	3	3	3	3	2	1	15	3	4	2	3	12
73	Go-jek	3	2	2	3	3	3	16	3	4	2	3	12
74	Go-jek	3	1	3	2	2	4	15	1	1	1	1	4
75	Go-jek	2	3	2	2	2	2	13	3	3	2	3	11
76	Go-jek	3	3	2	2	3	2	15	1	1	1	2	5
77	Go-jek	4	3	3	2	2	2	16	2	2	2	4	10
78	Go-jek	2	3	2	3	2	3	15	1	2	1	2	6
79	Go-jek	2	2	3	3	3	3	16	2	3	1	2	8
80	Go-jek	3	2	1	1	2	2	11	2	2	2	2	8
81	Go-jek	1	3	2	2	2	3	13	1	1	1	1	4
82	Go-jek	2	3	3	4	1	2	15	3	4	2	3	12
83	Go-jek	4	2	3	2	1	2	14	3	1	2	2	8
84	Go-jek	3	2	3	3	2	2	15	3	4	2	3	12
85	Go-jek	3	3	3	3	3	2	17	3	4	2	3	12
86	Go-jek	2	3	3	2	3	3	16	2	3	3	3	11
87	Go-jek	3	3	3	2	3	3	17	2	1	1	1	5
88	Go-jek	3	2	3	2	3	3	16	3	2	3	3	11
89	Go-jek	4	3	2	3	3	2	17	1	1	1	1	4
90	Go-jek	2	2	3	4	3	3	17	1	3	2	2	8
91	Go-jek	3	3	3	3	2	3	17	3	4	2	3	12

Responden	Pengguna Aplikasi	Citra Merek							Harga				
		1	2	3	4	5	6	Jumlah	7	8	9	10	Jumlah
92	Go-jek	3	3	3	3	2	2	16	3	3	2	3	11
93	Go-jek	2	4	2	3	1	2	14	2	2	2	4	10
94	Go-jek	1	3	3	3	4	3	17	3	2	2	3	10
95	Go-jek	3	3	2	2	3	3	16	3	4	2	3	12
96	Go-jek	2	3	2	3	3	3	16	2	1	2	2	7
97	Go-jek	3	1	3	2	4	3	16	3	2	2	3	10
98	Go-jek	3	1	3	3	2	2	14	3	4	2	3	12
99	Go-jek	1	3	2	3	2	2	13	3	1	2	2	8
100	Go-jek	3	3	3	2	2	2	15	3	4	2	3	12
	Jumlah	271	267	265	268	245	279	1595	236	228	197	248	909

Keterangan :

Skor 4 : Sangat Setuju

Skor 3 : Setuju

Skor 2 : Tidak Setuju

Skor 1 : Sangat Tidak Setuju

Responden	Pengguna Aplikasi	Kualitas Pelayanan														Jumlah
		11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	Go-jek	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
2	Go-jek	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	51
3	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51
4	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	50
5	Go-jek	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	45
6	Go-jek	1	2	3	4	4	3	2	3	4	3	2	2	3	4	40
7	Go-jek	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	44
8	Go-jek	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	43
9	Go-jek	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
10	Go-jek	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
11	Go-jek	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	51
12	Go-jek	2	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	3	4	4	41
13	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51
14	Go-jek	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	52
15	Go-jek	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	49
16	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	43
17	Go-jek	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
18	Go-jek	3	4	4	3	2	3	2	3	2	4	3	4	4	3	44
19	Go-jek	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	44
20	Go-jek	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	43
21	Go-jek	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	41
22	Go-jek	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
23	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	43
24	Go-jek	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	52

Responden	Pengguna Aplikasi	Kualitas Pelayanan														
		11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Jumlah
25	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	46
26	Go-jek	2	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	40
27	Go-jek	4	4	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	4	40
28	Go-jek	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	3	4	3	45
29	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	43
30	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	43
31	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	49
32	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	2	2	3	1	3	3	3	40
33	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	43
34	Go-jek	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	3	4	3	45
35	Go-jek	3	4	4	3	2	3	4	3	2	2	3	4	2	3	42
36	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	43
37	Go-jek	4	4	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	40
38	Go-jek	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	43
39	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	2	2	3	4	3	3	4	44
40	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	2	3	4	45
41	Go-jek	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	40
42	Go-jek	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	50
43	Go-jek	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
44	Go-jek	3	4	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	4	3	43
45	Go-jek	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	3	3	45
46	Go-jek	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
47	Go-jek	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	43
48	Go-jek	3	4	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	3	45

Responden	Pengguna Aplikasi	Kualitas Pelayanan														Jumlah
		11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
49	Go-jek	3	4	4	3	2	3	1	3	2	3	3	4	4	3	42
50	Go-jek	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	3	46
51	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	2	2	3	2	4	3	4	43
52	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	43
53	Go-jek	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	40
54	Go-jek	3	4	4	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	40
55	Go-jek	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	3	46
56	Go-jek	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	3	46
57	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3	4	43
58	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	50
59	Go-jek	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
60	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	43
61	Go-jek	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
62	Go-jek	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	4	47
63	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	46
64	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	43
65	Go-jek	2	3	4	4	3	2	3	4	3	2	2	3	4	2	41
66	Go-jek	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
67	Go-jek	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	4	47
68	Go-jek	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	40
69	Go-jek	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	3	1	3	42
70	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	2	1	3	4	3	3	4	43
71	Go-jek	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	49
72	Go-jek	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	52

Responden	Pengguna Aplikasi	Kualitas Pelayanan														
		11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Jumlah
73	Go-jek	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	4	47
74	Go-jek	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
75	Go-jek	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	52
76	Go-jek	3	4	4	3	2	1	4	3	2	2	3	4	4	3	42
77	Go-jek	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	43
78	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	43
79	Go-jek	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
80	Go-jek	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	48
81	Go-jek	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
82	Go-jek	2	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	3	4	4	41
83	Go-jek	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	50
84	Go-jek	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	48
85	Go-jek	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
86	Go-jek	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	44
87	Go-jek	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	41
88	Go-jek	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	48
89	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	43
90	Go-jek	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	49
91	Go-jek	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	42
92	Go-jek	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	49
93	Go-jek	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	42
94	Go-jek	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	50
95	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	2	2	3	4	2	3	4	43
96	Go-jek	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42

Responden	Pengguna Aplikasi	Kualitas Pelayanan														
		11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Jumlah
97	Go-jek	3	4	4	3	2	3	2	3	2	4	3	4	4	3	44
98	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	2	1	3	3	4	3	4	43
99	Go-jek	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	3	1	3	42
100	Go-jek	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	43
	Jumlah	325	387	361	275	261	321	315	278	267	322	314	333	336	339	4434

Keterangan :

Skor 4 : Sangat Setuju

Skor 3 : Setuju

Skor 2 : Tidak Setuju

Skor 1 : Sangat Tidak Setuju

Responden	Pengguna Aplikasi	Citra Merek						Jumlah	Harga				Jumlah
		1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	
101	Grab	4	4	3	3	3	4	21	3	4	4	4	15
102	Grab	3	4	3	4	4	4	22	4	4	4	4	16
103	Grab	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
104	Grab	3	4	2	1	4	4	18	4	4	4	4	16
105	Grab	3	4	3	3	4	4	21	3	3	3	3	12
106	Grab	2	2	2	2	3	4	15	3	3	1	2	9
107	Grab	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	13
108	Grab	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
109	Grab	4	4	4	4	4	4	24	2	2	1	2	7
110	Grab	3	4	4	3	4	4	22	3	3	3	3	12
111	Grab	3	4	3	4	4	4	22	2	3	2	2	9
112	Grab	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
113	Grab	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	16
114	Grab	4	4	3	3	4	4	22	3	4	3	4	14
115	Grab	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	16
116	Grab	4	3	3	4	4	4	22	1	4	2	1	8
117	Grab	3	4	3	3	4	4	21	3	4	4	4	15
118	Grab	3	3	3	3	4	4	20	3	4	3	4	14
119	Grab	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	12
120	Grab	4	4	4	4	4	4	24	1	3	1	2	7
121	Grab	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
122	Grab	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	4	16
123	Grab	3	4	3	3	4	4	21	3	3	2	4	12
124	Grab	4	4	3	3	3	4	21	2	2	1	2	7

Responden	Pengguna Aplikasi	Citra Merek						Jumlah	Harga				Jumlah
		1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	
125	Grab	3	4	4	4	4	4	23	2	1	2	2	7
126	Grab	3	4	3	2	3	3	18	3	3	4	3	13
127	Grab	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
128	Grab	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	12
129	Grab	4	4	4	3	4	4	23	3	4	4	3	14
130	Grab	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	3	12
131	Grab	3	2	1	1	3	3	13	2	2	2	3	9
132	Grab	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	15
133	Grab	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
134	Grab	3	3	4	4	4	3	21	4	2	4	4	14
135	Grab	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
136	Grab	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	4	16
137	Grab	3	4	3	3	4	4	21	4	2	3	3	12
138	Grab	4	4	4	4	3	4	23	3	2	4	3	12
139	Grab	4	4	4	4	4	3	23	3	4	4	3	14
140	Grab	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	12
141	Grab	1	4	3	2	4	3	17	2	1	2	3	8
142	Grab	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
143	Grab	3	4	3	2	4	4	20	3	3	2	3	11
144	Grab	3	2	4	3	2	4	18	3	2	4	3	12
145	Grab	4	4	4	3	4	4	23	3	4	4	4	15
146	Grab	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	15
147	Grab	3	2	2	3	2	1	13	4	4	4	3	15
148	Grab	3	3	3	3	4	3	19	2	2	2	3	9

Responden	Pengguna Aplikasi	Citra Merek						Jumlah	Harga				Jumlah
		1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	
149	Grab	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
150	Grab	4	4	4	3	3	4	22	2	2	2	2	8
151	Grab	3	3	4	4	4	4	22	3	4	3	3	13
152	Grab	4	4	4	4	4	3	23	3	3	3	4	13
153	Grab	3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	3	10
154	Grab	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	15
155	Grab	4	4	4	3	3	2	20	4	4	3	4	15
156	Grab	3	3	2	4	3	3	18	2	3	3	4	12
157	Grab	4	3	3	1	4	3	18	3	4	2	3	12
158	Grab	3	3	3	4	2	3	18	4	2	3	2	11
159	Grab	2	3	2	3	2	3	15	3	4	3	2	12
160	Grab	3	2	4	3	2	3	17	2	4	4	2	12
161	Grab	3	3	4	4	2	4	20	2	2	2	1	7
162	Grab	3	3	3	3	2	3	17	4	3	2	3	12
163	Grab	3	3	3	3	4	2	18	2	2	1	2	7
164	Grab	3	4	1	3	4	3	18	3	2	4	3	12
165	Grab	4	4	3	4	3	4	22	3	3	3	3	12
166	Grab	3	4	3	4	3	3	20	4	3	3	3	13
167	Grab	4	3	2	2	3	3	17	3	3	4	3	13
168	Grab	4	4	4	3	4	4	23	3	2	4	2	11
169	Grab	4	3	4	4	4	2	21	4	3	3	3	13
170	Grab	3	4	2	4	4	4	21	4	3	4	2	13
171	Grab	3	4	4	3	4	4	22	4	3	3	3	13
172	Grab	4	2	4	3	4	2	19	4	3	4	3	14

Responden	Pengguna Aplikasi	Citra Merek						Jumlah	Harga				Jumlah
		1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	
173	Grab	4	3	3	3	3	4	20	3	3	4	3	13
174	Grab	4	3	4	2	3	3	19	2	1	2	1	6
175	Grab	4	3	4	2	4	4	21	4	3	4	4	15
176	Grab	3	3	3	2	3	3	17	3	2	3	3	11
177	Grab	3	4	3	3	4	3	20	1	2	2	3	8
178	Grab	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	16
179	Grab	3	3	3	3	3	3	18	2	3	1	1	7
180	Grab	4	4	1	3	4	4	20	2	2	2	3	9
181	Grab	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
182	Grab	4	4	4	4	4	4	24	1	3	2	2	8
183	Grab	3	3	2	2	4	3	17	3	2	4	1	10
184	Grab	3	1	2	4	2	3	15	2	3	1	4	10
185	Grab	3	2	3	2	3	4	17	2	3	2	3	10
186	Grab	3	3	2	3	2	3	16	2	1	2	1	6
187	Grab	2	4	3	3	4	4	20	3	2	4	2	11
188	Grab	2	2	4	3	3	2	16	2	2	2	2	8
189	Grab	2	1	4	2	4	3	16	1	1	3	1	6
190	Grab	4	2	3	2	4	3	18	2	3	2	4	11
191	Grab	3	4	3	4	4	4	22	1	2	2	2	7
192	Grab	4	4	4	4	4	4	24	2	4	2	3	11
193	Grab	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	14
194	Grab	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
195	Grab	3	3	3	4	3	4	20	4	4	4	3	15
196	Grab	4	4	4	4	4	4	24	3	4	2	3	12

Responden	Pengguna Aplikasi	Citra Merek						Jumlah	Harga				Jumlah
		1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	
197	Grab	3	3	3	3	3	3	18	3	4	2	3	12
198	Grab	4	4	4	2	4	4	22	4	2	3	4	13
199	Grab	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	4	13
200	Grab	3	3	2	3	4	4	19	4	2	3	4	13
	Jumlah	153	247	241	325	243	340	1549	330	323	353	355	1361

Keterangan :

Skor 4 : Sangat Setuju

Skor 3 : Setuju

Skor 2 : Tidak Setuju

Skor 1 : Sangat Tidak Setuju

Responden	Pengguna Aplikasi	Kualitas Pelayanan														Jumlah
		11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
101	Grab	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	49
102	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
103	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
104	Grab	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	53
105	Grab	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
106	Grab	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
107	Grab	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	49
108	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	54
109	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
110	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55
111	Grab	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	48
112	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	52
113	Grab	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50
114	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	53
115	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
116	Grab	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	47
117	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	54
118	Grab	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	45
119	Grab	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	49
120	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	54
121	Grab	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	49

Responden	Pengguna Aplikasi	Kualitas Pelayanan														Jumlah
		11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
122	Grab	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	2	48
123	Grab	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	45
124	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	53
125	Grab	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	45
126	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	55
127	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	54
128	Grab	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	53
129	Grab	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	49
130	Grab	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	50
131	Grab	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	54
132	Grab	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	50
133	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	54
134	Grab	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	52
135	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55
136	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
137	Grab	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	52
138	Grab	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	51
139	Grab	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	51
140	Grab	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	52
141	Grab	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	49
142	Grab	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	46
143	Grab	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	52
144	Grab	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	1	45
145	Grab	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	51

Responden	Pengguna Aplikasi	Kualitas Pelayanan														Jumlah
		11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
146	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
147	Grab	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
148	Grab	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	51
149	Grab	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	49
150	Grab	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	45
151	Grab	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	53
152	Grab	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	50
153	Grab	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
154	Grab	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	53
155	Grab	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	52
156	Grab	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	48
157	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
158	Grab	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	53
159	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55
160	Grab	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	45
161	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	51
162	Grab	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53
163	Grab	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	46
164	Grab	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	50
165	Grab	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	51
166	Grab	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	49
167	Grab	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	48
168	Grab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	52
169	Grab	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	46

Responden	Pengguna Aplikasi	Kualitas Pelayanan														Jumlah
		11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
194	Grab	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
195	Grab	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	47
196	Grab	4	4	3	2	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	48
197	Grab	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	47
198	Grab	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	48
199	Grab	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	48
200	Grab	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	47
	Jumlah	302	303	301	303	368	360	357	362	356	368	370	373	361	373	4857

Keterangan :

Skor 4 : Sangat Setuju

Skor 3 : Setuju

Skor 2 : Tidak Setuju

Skor 1 : Sangat Tidak Setuju

Citra Merek Pernyataan : Pernyataan 6, Saya merasa nama merek Go-Jek mudah di ingat

Pernyataan 6, Saya merasa nama merek Grab mudah di ingat

Harga : Pernyataan 10, Saya merasa harga yang ditawarkan Gojek sesuai dengan manfaat layanan yang diberikan

Pernyataan 10, Saya merasa harga yang ditawarkan Grab sesuai dengan manfaat layanan yang diberikan

Kualitas Layanan : Pernyataan 12, Saya merasa Go-jek telah menyediakan informasi terpercaya bagi penggunanya

Pernyataan 22, Saya Grab memiliki kemampuan perhatian yang baik terhadap konsumen, pernyataan

24, saya merasa aplikasi Grab telah mendukung dalam memberikan informasi pelayanan yang cepat.

Lampiran 6
DISTRIBUSI RESPONDEN

Frequencies

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan Per Bulan	Lama Penggunaan Aplikasi
N	Valid	200	200	200	200	200
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	87	43.5	43.5	43.5
	Perempuan	113	56.5	56.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-20 tahun	26	13.0	13.0	13.0
	21-23 tahun	80	40.0	40.0	53.0
	24-26 tahun	74	37.0	37.0	90.0
	>26 tahun	20	10.0	10.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/ Mahasiswa	79	39.5	39.5	39.5
	Pegawai Negeri Sipil	8	4.0	4.0	43.5
	Karyawan Swasta	85	42.5	42.5	86.0
	Wiraswasta	20	10.0	10.0	96.0
	Lain-lain	8	4.0	4.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Pendapatan Per Bulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 2.000.000,-	3	1.5	1.5	1.5
	Rp. 2.000.001,- s/d Rp. 3.000.000,-	24	12.0	12.0	13.5
	Rp. 3.000.001,- s/d Rp. 4.000.000,-	88	44.0	44.0	57.5
	> Rp. 4.000.000,-	85	42.5	42.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Lama Penggunaan Aplikasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1 tahun	36	18.0	18.0	18.0
1-2 tahun	63	31.5	31.5	49.5
3-4 tahun	79	39.5	39.5	89.0
> 4 tahun	22	11.0	11.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

Lampiran 7

ANALISIS DISKRIMINAN

Discriminant

Analysis Case Processing Summary

Unweighted Cases		N	Percent
Valid		200	100.0
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0	.0
	At least one missing discriminating variable	0	.0
	Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	0	.0
	Total	0	.0
Total		200	100.0

Group Statistics

Kepuasan		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
Gojek	Citra Merek (X1)	15.9500	2.80467	100	100.000
	Harga (X2)	9.0900	2.74541	100	100.000
	Kualitas Pelayanan (X3)	44.3400	3.40297	100	100.000
Grab	Citra Merek (X1)	20.4600	2.85834	100	100.000
	Harga (X2)	12.0900	2.94425	100	100.000
	Kualitas Pelayanan (X3)	50.8900	3.30563	100	100.000
Total	Citra Merek (X1)	18.2050	3.61779	200	200.000
	Harga (X2)	10.5900	3.21302	200	200.000
	Kualitas Pelayanan (X3)	47.6150	4.68793	200	200.000

Tests of Equality of Group Means

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
Citra Merek (X1)	.610	126.838	1	198	.000
Harga (X2)	.781	55.535	1	198	.000
Kualitas Pelayanan (X3)	.510	190.615	1	198	.000

Pooled Within-Groups Matrices^a

		Citra Merek (X1)	Harga (X2)	Kualitas Pelayanan (X3)
Covariance	Citra Merek (X1)	8.018	1.411	-.516
	Harga (X2)	1.411	8.103	1.080
	Kualitas Pelayanan (X3)	-.516	1.080	11.254
Correlation	Citra Merek (X1)	1.000	.175	-.054
	Harga (X2)	.175	1.000	.113
	Kualitas Pelayanan (X3)	-.054	.113	1.000

a. The covariance matrix has 198 degrees of freedom.

Covariance Matrices^a

Kepuasan		Citra Merek (X1)	Harga (X2)	Kualitas Pelayanan (X3)
Gojek	Citra Merek (X1)	7.866	-.298	-1.437
	Harga (X2)	-.298	7.537	.727
	Kualitas Pelayanan (X3)	-1.437	.727	11.580
Grab	Citra Merek (X1)	8.170	3.120	.405
	Harga (X2)	3.120	8.669	1.434
	Kualitas Pelayanan (X3)	.405	1.434	10.927
Total	Citra Merek (X1)	13.088	4.803	6.908
	Harga (X2)	4.803	10.324	6.012
	Kualitas Pelayanan (X3)	6.908	6.012	21.977

a. The total covariance matrix has 199 degrees of freedom.

Analysis 1

Box's Test of Equality of Covariance Matrices

Log Determinants

Kepuasan	Rank	Log Determinant
Gojek	3	6.502
Grab	3	6.481
Pooled within-groups	3	6.545

The ranks and natural logarithms of determinants printed are those of the group covariance matrices.

Test Results

Box's M	10.523
F	Approx. 1.725
	df1 6
	df2 284044.075
	Sig. .211

Tests null hypothesis of equal population covariance matrices.

Stepwise Statistics

Variables Entered/Removed^{a,b,c,d}

Step	Entered	Statistic	Between Groups	Min. D Squared		Sig.
				Statistic	df1	
1	Kualitas Pelayanan (X3)	3.812	Gojek and Grab	190.615	1	198.000 8.183E-31
2	Citra Merek (X1)	6.707	Gojek and Grab	166.828	2	197.000 4.082E-43
3	Harga (X2)	6.995	Gojek and Grab	115.406	3	196.000 4.421E-43

At each step, the variable that maximizes the Mahalanobis distance between the two closest groups is entered.^{a,b,c,d}

- Maximum number of steps is 6.
- Maximum significance of F to enter is .05.
- Minimum significance of F to remove is .10.
- F level, tolerance, or VIN insufficient for further computation.

Variables in the Analysis

Step		Tolerance	Sig. of F to Remove	Min. D Squared	Between Groups
1	Kualitas Pelayanan (X3)	1.000	.000		
2	Kualitas Pelayanan (X3)	.997	.000	2.537	Gojek and Grab
	Citra Merek (X1)	.997	.000	3.812	Gojek and Grab
3	Kualitas Pelayanan (X3)	.982	.000	3.157	Gojek and Grab
	Citra Merek (X1)	.964	.000	4.515	Gojek and Grab
	Harga (X2)	.954	.022	6.707	Gojek and Grab

Variables Not in the Analysis

Step		Tolerance	Min. Tolerance	Sig. of F to Enter	Min. D Squared	Between Groups
0	Citra Merek (X1)	1.000	1.000	.000	2.537	Gojek and Grab
	Harga (X2)	1.000	1.000	.000	1.111	Gojek and Grab
	Kualitas Pelayanan (X3)	1.000	1.000	.000	3.812	Gojek and Grab
1	Citra Merek (X1)	.997	.997	.000	6.707	Gojek and Grab
	Harga (X2)	.987	.987	.000	4.515	Gojek and Grab
2	Harga (X2)	.954	.954	.022	6.995	Gojek and Grab

Wilks' Lambda

Step	Number of Variables	Lambda	df			Statistic	Exact F		Sig.
			df1	df2	df3		df1	df2	
1	1	.510	1	1	198	190.615	1	198.000	.000
2	2	.371	2	1	198	166.828	2	197.000	.000
3	3	.361	3	1	198	115.406	3	196.000	.000

Summary of Canonical Discriminant Functions

Eigenvalues

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	1.766 ^a	100.0	100.0	.799

a. First 1 canonical discriminant functions were used in the analysis.

Wilks' Lambda

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1	.361	199.950	3	.000

Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients

	Function 1
Citra Merek (X1)	.606
Harga (X2)	.208
Kualitas Pelayanan (X3)	.748

Structure Matrix

	Function 1
Kualitas Pelayanan (X3)	.738
Citra Merek (X1)	.602
Harga (X2)	.398

Pooled within-groups correlations between discriminating variables and standardized canonical discriminant functions

Variables ordered by absolute size of correlation within function.

Canonical Discriminant Function Coefficients

	Function 1
Citra Merek (X1)	.214
Harga (X2)	.073
Kualitas Pelayanan (X3)	.223
(Constant)	-15.285

Unstandardized coefficients

Functions at Group Centroids

	Function 1
Kepuasan	
Gojek	-1.322
Grab	1.322

Unstandardized canonical discriminant functions evaluated at group means

Classification Statistics

Classification Processing Summary

Processed		200
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0
	At least one missing discriminating variable	0
Used in Output		200

Prior Probabilities for Groups

	Prior	Cases Used in Analysis	
		Unweighted	Weighted
Kepuasan			
Gojek	.500	100	100.000
Grab	.500	100	100.000
Total	1.000	200	200.000

Classification Results^{a,c}

		Predicted Group Membership			Total
		Kepuasan	Gojek	Grab	
Original	Count	Gojek	93	7	100
		Grab	9	91	100
	%	Gojek	93.0	7.0	100.0
		Grab	9.0	91.0	100.0
Cross-validated ^b	Count	Gojek	93	7	100
		Grab	11	89	100
	%	Gojek	93.0	7.0	100.0
		Grab	11.0	89.0	100.0

a. 92.0% of original grouped cases correctly classified.

b. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.

c. 91.0% of cross-validated grouped cases correctly classified.