

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2010. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hadi, S. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hadiati, Sri dan Sarwi Ruci. Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol.1, No. 1, September 1999 : 56 – 64*
- Harun, Isra Hiraël. 2012. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Pengguna Game Pointblank*. Yogyakarta : Universitas Ahmad Dalan.
- Irawan, H. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Kotler, P, dan Amstrong, G. 2009. *Dasar-dasar pemasaran (jilid 2)*. Jakarta.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jakarta: Prehallindo
- Lupiyadi, R. & Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Makarim, Nadiem. *CEO Go-jek Indonesia*. New Cities Summit 2015. Diakses tanggal 7 November 2016. <http://www.ehpedia.com/2015/07/nadiem-marakim-pendiri-gojek.html>
- Murwanti, S. & Nursiam. 2004. *Mahasiswa Perguruan Tinggi di Surakarta (Studi pada Perguruan Tinggi Universitas Sebelas Maret Surakarta dan Universitas Muhammadiyah Surakarta)*. Empirika, Vol.17 No.1, Juni 2004.
- Sugiarto, E. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, E. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

- Supranto, J.M.A. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Harga Pasar*. Jakarta : PT Renika Cipta.
- Tim Marknesis. 2009. *Customer Satisfaction and Beyond*. Yogyakarta : Marknesis.
- Tjiptono, F. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Wardana, I.M. 2008. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Kartu Jaminan Kesehatan Jambrana (JKT) di KabupatenJembrana*. Sarathi Vol.15, No.1
- Wijawa, V. 2012. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen Operator XL Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UAD. Skripsi. (tidak diterbitkan). Yogyakarta : Fakultas Psikologi Universitas Ahmad Dahlan.
- Wilkie, W.L. 1994. *Consumer Behavior*, 3rd edn, New York: Wiley.
- Tempo. 2016. <https://m.tempo.co/read/news/2016/04/20/061764455/ini-perbedaan-layanan-grab-car-go-car-dan-uber>



LAMPIRAN A
ANALISIS UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
SKALA KEPUASAN KONSUMEN

Skala Kepuasan Konsumen (Uji Coba)

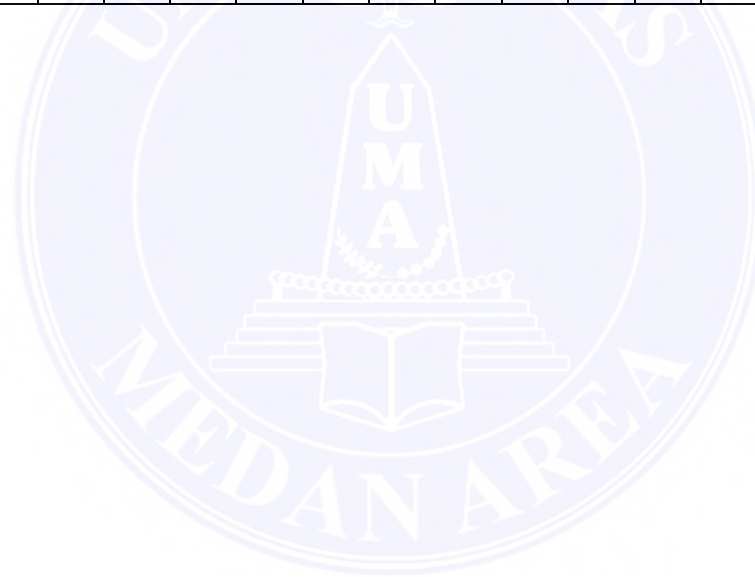
No. Subjek	No Butir																										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3
2	3	2	2	2	4	4	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	2	2
3	4	1	4	2	4	1	4	4	4	1	1	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	3	1	4
4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
5	3	2	2	1	2	4	2	3	2	1	2	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2
6	3	1	2	4	4	4	3	3	1	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3
7	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
8	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3
9	3	3	2	3	4	4	2	3	4	4	3	3	2	4	2	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	2	2
10	3	3	2	2	4	4	2	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	4	2	2	2	1	4	3	2	2	2
11	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
12	3	3	4	3	2	4	4	4	3	2	4	3	3	2	3	1	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4
13	4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
14	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
15	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2
16	4	3	3	1	4	4	4	3	3	2	2	1	3	4	3	4	3	2	4	2	2	3	4	3	3	3	4
17	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3
18	4	1	4	1	4	3	4	4	1	1	3	1	4	4	4	4	1	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
19	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2
20	4	3	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3

21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	2	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	4	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	
23	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	1	3	3	2	3	3	3	3	
26	4	1	4	2	4	3	4	3	4	2	3	2	4	4	4	3	1	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	
27	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
28	4	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	1	4	3	3	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	
29	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	1	1	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	
30	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	
32	4	3	3	2	3	3	2	3	4	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	
33	3	3	2	1	4	3	2	3	2	1	2	1	2	4	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	



28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	Total
2	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	135
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	155
4	4	1	4	1	4	1	4	4	4	4	4	1	1	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	169
3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	165
2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	139
2	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	3	1	1	2	3	4	4	4	3	2	4	2	3	4	4	4	173
2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	135
3	3	3	2	3	4	2	4	3	4	4	4	1	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	167
2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	150
2	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	2	1	2	2	3	2	2	1	4	3	141
3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	177
4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	168
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	199
2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	155
2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	125
3	3	2	3	1	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	160
4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	185
4	3	3	4	3	3	3	4	1	4	3	3	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	173
3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	137
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	200
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	157
2	2	3	3	1	2	2	3	1	4	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	4	2	3	3	2	4	136
3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	150
3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	143

3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	153	
4	3	3	4	3	2	3	4	1	4	3	3	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	175
3	4	3	3	1	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	163	
3	3	3	3	2	4	3	4	1	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	166
3	4	3	3	2	2	3	3	1	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	157
3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	151
3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	148	
3	2	3	3	2	2	2	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	149	
2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	120	



Reliability

Scale: Kepuasan Konsumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	33	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	33	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	54

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	3.3939	.49620	33
VAR00002	2.4848	.83371	33
VAR00003	2.8788	.73983	33
VAR00004	2.3636	.85944	33
VAR00005	3.3030	.68396	33
VAR00006	3.1515	.75503	33
VAR00007	2.8788	.69631	33
VAR00008	3.1515	.50752	33
VAR00009	2.7879	.81997	33
VAR00010	2.3030	.91804	33
VAR00011	2.8182	.68258	33
VAR00012	2.3636	.85944	33
VAR00013	3.1818	.68258	33
VAR00014	3.3030	.68396	33
VAR00015	2.7273	.67420	33
VAR00016	2.8788	.92728	33
VAR00017	2.6364	.89506	33
VAR00018	2.8182	.88227	33
VAR00019	2.8788	.69631	33
VAR00020	2.4848	.83371	33
VAR00021	2.8182	.58387	33
VAR00022	3.1515	.75503	33

VAR00023	3.1515	.75503	33
VAR00024	3.1818	.68258	33
VAR00025	2.9394	.60927	33
VAR00026	2.8182	.68258	33
VAR00027	2.8788	.69631	33
VAR00028	2.8788	.73983	33
VAR00029	3.0303	.68396	33
VAR00030	2.8182	.68258	33
VAR00031	2.7273	.67420	33
VAR00032	2.4242	.90244	33
VAR00033	2.4848	.83371	33
VAR00034	2.7273	.71906	33
VAR00035	3.3939	.49620	33
VAR00036	2.6364	.89506	33
VAR00037	3.1818	.68258	33
VAR00038	3.3030	.58549	33
VAR00039	3.4242	.66287	33
VAR00040	2.4848	.83371	33
VAR00041	2.8485	.79535	33
VAR00042	2.8788	.59987	33
VAR00043	3.2424	.66287	33
VAR00044	3.1515	.75503	33
VAR00045	2.9394	.60927	33
VAR00046	2.8182	.80834	33
VAR00047	2.8788	.69631	33
VAR00048	2.8788	.73983	33
VAR00049	3.1818	.68258	33
VAR00050	2.4848	.83371	33
VAR00051	2.8182	.58387	33
VAR00052	3.1515	.75503	33
VAR00053	3.1515	.75503	33
VAR00054	3.1818	.68258	33

Item-Total Statistics

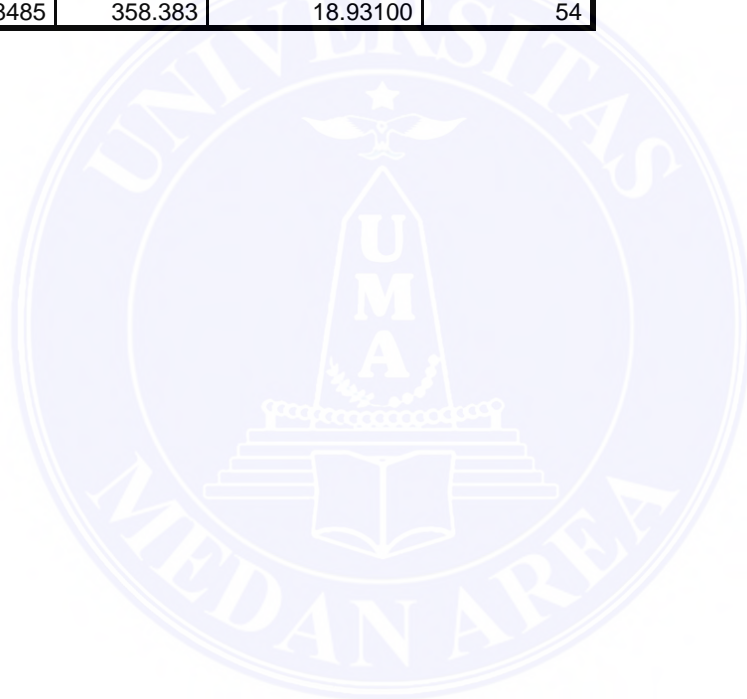
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	153.4545	347.943	.551	.935
<u>VAR00002</u>	<u>154.3636</u>	<u>364.426</u>	<u>-.212</u>	<u>.940</u>
VAR00003	153.9697	338.155	.723	.933
VAR00004	154.4848	343.383	.448	.935
VAR00005	153.5455	347.443	.411	.935

VAR00006	153.6970	347.968	.349	.936
VAR00007	153.9697	341.093	.653	.934
VAR00008	153.6970	347.343	.570	.935
<u>VAR00009</u>	<u>154.0606</u>	<u>359.996</u>	<u>-.073</u>	<u>.939</u>
VAR00010	154.5455	343.381	.416	.935
VAR00011	154.0303	342.780	.599	.934
VAR00012	154.4848	343.383	.448	.935
VAR00013	153.6667	342.667	.603	.934
VAR00014	153.5455	347.443	.411	.935
VAR00015	154.1212	350.297	.302	.936
<u>VAR00016</u>	<u>153.9697</u>	<u>348.905</u>	<u>.249</u>	<u>.937</u>
<u>VAR00017</u>	<u>154.2121</u>	<u>349.422</u>	<u>.244</u>	<u>.937</u>
VAR00018	154.0303	346.405	.341	.936
VAR00019	153.9697	341.093	.653	.934
VAR00020	154.3636	339.239	.601	.934
VAR00021	154.0303	348.093	.457	.935
VAR00022	153.6970	337.343	.738	.933
VAR00023	153.6970	347.968	.349	.936
VAR00024	153.6667	342.667	.603	.934
VAR00025	153.9091	346.460	.509	.935
VAR00026	154.0303	349.905	.314	.936
VAR00027	153.9697	341.093	.653	.934
VAR00028	153.9697	338.155	.723	.933
VAR00029	153.8182	348.966	.350	.936
VAR00030	154.0303	342.780	.599	.934
VAR00031	154.1212	350.297	.302	.936
<u>VAR00032</u>	<u>154.4242</u>	<u>348.564</u>	<u>.267</u>	<u>.936</u>
VAR00033	154.3636	339.239	.601	.934
VAR00034	154.1212	344.672	.494	.935
VAR00035	153.4545	347.943	.551	.935
<u>VAR00036</u>	<u>154.2121</u>	<u>349.422</u>	<u>.244</u>	<u>.937</u>
VAR00037	153.6667	342.667	.603	.934
VAR00038	153.5455	347.881	.465	.935
VAR00039	153.4242	347.314	.430	.935
<u>VAR00040</u>	<u>154.3636</u>	<u>364.426</u>	<u>-.212</u>	<u>.940</u>
<u>VAR00041</u>	<u>154.0000</u>	<u>355.125</u>	<u>.088</u>	<u>.937</u>
VAR00042	153.9697	345.155	.577	.934
VAR00043	153.6061	348.246	.392	.935
VAR00044	153.6970	337.343	.738	.933
VAR00045	153.9091	346.460	.509	.935
VAR00046	154.0303	336.843	.704	.933

VAR00047	153.9697	341.093	.653	.934
VAR00048	153.9697	338.155	.723	.933
VAR00049	153.6667	342.667	.603	.934
VAR00050	154.3636	339.239	.601	.934
VAR00051	154.0303	348.093	.457	.935
VAR00052	153.6970	337.343	.738	.933
VAR00053	153.6970	347.968	.349	.936
VAR00054	153.6667	342.667	.603	.934

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
156.8485	358.383	18.93100	54





LAMPIRAN B
ANALISIS UJI ASUMSI DAN UJI HIPOTESIS

Skala Kepuasan Konsumen (Penelitian)

No. Subjek	Nomor Butir																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3
2	2	2	4	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	2	2
3	4	2	4	1	4	4	1	1	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	3	1	4
4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
5	2	1	2	4	2	3	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2
6	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3
7	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
8	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3
9	2	3	4	4	2	3	4	3	3	2	4	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	2	2
10	2	2	4	4	2	3	2	2	2	3	4	2	3	4	2	2	2	1	4	3	2	2	2
11	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
12	4	3	2	4	4	4	2	4	3	3	2	1	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
14	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2
16	3	1	4	4	4	3	2	2	1	3	4	4	3	2	4	2	2	3	4	3	3	3	4
17	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3
18	4	1	4	3	4	4	1	3	1	4	4	4	1	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
19	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3

21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	2	2	3	2	2	3	1	3	2	4	3	3	1	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2
23	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
24	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
25	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	1	3	3	2	3	3	3	3
26	4	2	4	3	4	3	2	3	2	4	4	3	1	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4
27	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3
28	3	1	3	3	3	3	2	3	1	4	3	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3
29	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	1	1	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3
30	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3
32	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
33	2	1	4	3	2	3	1	2	1	2	4	3	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2
34	2	2	4	4	3	3	2	3	2	4	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3
35	3	4	4	4	3	3	1	4	4	3	4	2	1	1	3	1	3	2	4	3	3	4	3
36	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	1	3	3	1	3	3	2	2
37	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
38	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3
40	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
41	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
42	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3
43	2	3	4	4	2	3	4	3	3	2	4	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	2	2
44	2	2	4	4	2	3	2	2	2	3	4	2	3	4	2	2	2	1	4	3	2	2	2
45	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3

46	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
47	2	1	2	4	2	3	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	
48	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	
49	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	
50	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
51	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
52	4	3	2	4	4	4	2	4	3	3	2	1	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	
53	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
54	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	
56	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	
57	4	2	4	3	4	3	2	3	2	4	4	3	1	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	
58	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
59	3	1	4	4	4	3	2	2	1	3	4	4	3	2	4	2	2	3	4	3	3	3	4	
60	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
61	4	1	4	3	4	4	1	3	1	4	4	4	1	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
62	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	
63	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
64	4	3	2	4	4	4	2	4	3	3	2	1	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	



24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	Total	Taksi Online
2	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	115	2
2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	133	1
4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	149	1
3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	142	1
2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	120	2
2	4	3	2	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	2	4	2	3	4	4	4	156	1
2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	115	2
3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	148	1
2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	126	2
2	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	4	1	2	1	2	2	3	2	2	1	4	3	118	2
3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	155	1
4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	144	1
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	178	1
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	134	1
2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	102	2
3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	136	1
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	158	1
4	3	3	3	3	4	1	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	151	1
3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	117	2
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	174	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	136	2
2	2	3	2	2	3	1	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	4	2	3	3	2	4	117	2
3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	130	1
3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	120	2

3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	132	2
4	3	3	2	3	4	1	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	150	1
3	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	141	1
3	3	3	4	3	4	1	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	142	1
3	4	3	2	3	3	1	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	134	1
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	132	2
3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	124	2
3	2	3	2	2	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	125	2
2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	100	2
2	3	3	2	2	4	2	4	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	4	4	132	2
3	2	4	1	4	1	1	3	3	3	1	4	2	3	3	3	3	3	1	3	2	4	3	127	2
2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	1	3	97	2
2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	122	2
3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	130	2
3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	145	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	132	2
2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	115	2
3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	148	2
2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	126	2
2	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	4	1	2	1	2	2	3	2	2	1	4	3	118	2
3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	155	1
3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	142	2
2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	120	2
2	4	3	2	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	2	4	2	3	4	4	4	156	1
2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	115	2

3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	148	2
3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	155	1
4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	144	2
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	178	1
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	134	2
2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	102	2
3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	120	2
4	3	3	2	3	4	1	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	150	1
3	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	141	1
3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	136	1
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	158	1
4	3	3	3	3	4	1	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	151	1
3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	117	2
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	174	1
4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	144	1



NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kepuasan	64	135.7188	18.55192	97.00	178.00

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan
N		64
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	135.7188
	Std. Deviation	18.55192
	Absolute	.070
Most Extreme Differences	Positive	.067
	Negative	-.070
Kolmogorov-Smirnov Z		.556
Asymp. Sig. (2-tailed)		.916

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Oneway

Descriptives

Kepuasan

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Min	Max	Between-Component Variance
					Lower Bound	Upper Bound			
					1.00	30			
2.00	34	123.176	12.66221	2.17155	118.758	127.594	97.00	148.00	
Total	64	135.718	18.55192	2.31899	131.084	140.352	97.00	178.00	
Model			12.87208	1.60901	132.502	138.935			
Fixed Effects				13.40378	-34.592	306.029			352.76672
Rando m Effects									

Test of Homogeneity of Variances

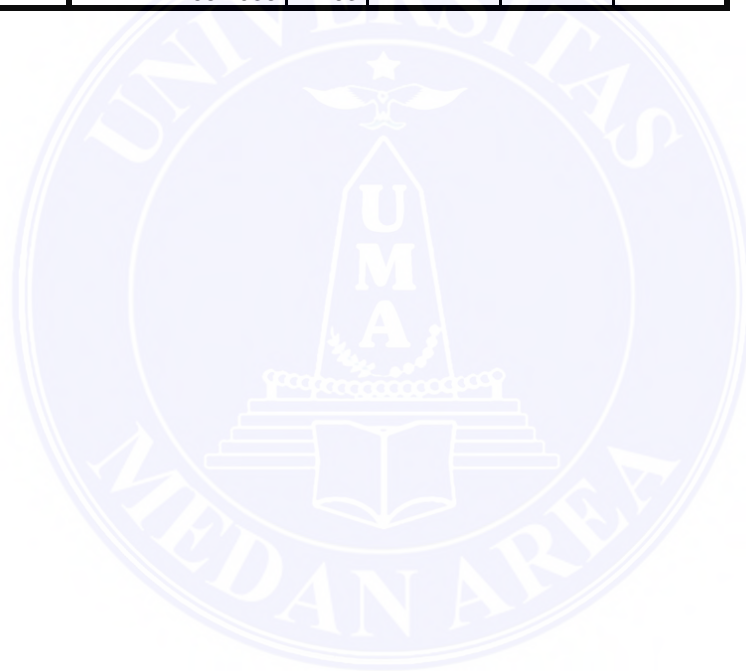
Kepuasan

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.007	1	62	.934

ANOVA

Kepuasan

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	11410.130	1	11410.130	68.864	.000
Within Groups	10272.808	62	165.690		
Total	21682.938	63			



LAMPIRAN C
SKALA KEPUASAN KONSUMEN



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N**

Dengan Hormat

Terlebih dahulu saya mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT atas diberikan-Nya kesempatan kepada saya untuk bertemu dengan para konsumen sekalian.

Dalam kesempatan ini saya akan memberi skala kepada para konsumen, dengan tujuan untuk membantu saya dalam rangka tugas akhir kuliah. Adapun cara pengisian skala telah saya lampirkan disini. Jawaban yang para konsumen berikan akan dijaga kerahasiaannya. Untuk itu para konsumen tidak perlu merasa takut sebab jawaban yang para konsumen berikan tidak ada kaitannya dengan hal apapun.

Bantuan yang para konsumen berikan merupakan partisipasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan teori ilmu Psikologi khususnya. Atas segala bantuan dari para konsumen dan kerjasama yang baik saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya

Muhammad Arbi

DATA IDENTITAS DIRI

Isilah data-data berikut ini sesuai dengan keadaan diri para konsumen:

1. Nama/Inisial : _____
2. Konsumen : Grab/Gocar
3. Jenis Kelamin : _____

PETUNJUK PENGISIAN SKALA

Berikut ini saya sajikan beberapa pernyataan ke dalam bentuk skala. Para konsumen diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam skala tersebut dengan cara memilih:

- SS** = Bila merasa **SANGAT SESUAI** dengan pernyataan yang diajukan
S = Bila merasa **SESUAI** dengan pernyataan yang diajukan
TS = Bila merasa **TIDAK SESUAI** dengan pernyataan yang diajukan
STS = Bila merasa **SANGAT TIDAK SESUAI** dengan pernyataan yang diajukan

Contoh :

Saya merasa senang apabila driver ramah bersikap ramah pada konsumen

X **SS** **S** **TS** **STS**

Tanda silang (X) menunjukkan bahwa adik-adik merasa **SANGAT SESUAI** dengan pernyataan yang diajukan

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Taksi online ini cepat melayani	SS	S	TS	STS
2.	Saya kecewa dengan kelambatan layanan taksi online ini	SS	S	TS	STS
3.	Dengan taksi online ini, saya tidak lagi harus melakukan tawar menawar harga	SS	S	TS	STS
4.	Terkadang saya kaget dengan harga taksi online ini yang menurut saya mahal	SS	S	TS	STS
5.	Saya senang dengan layanan yang diberikan driver taksi online ini	SS	S	TS	STS
6.	Layanan yang diberikan driver taksi online ini membuat kesal	SS	S	TS	STS
7.	Driver taksi online ini mau memperkenalkan diri kepada konsumen	SS	S	TS	STS
8.	Driver taksi online ini terkesan tidak acuh kepada konsumen	SS	S	TS	STS
9.	Untuk saat ini saya memilih untuk tetap menggunakan taksi online ini	SS	S	TS	STS
10.	Sepertinya saya memilih untuk menggunakan taksi online yang lain	SS	S	TS	STS
11.	Saya sudah berada di tempat tujuan tepat waktu dengan menggunakan taksi online	SS	S	TS	STS
12.	Saya seringkali terlambat sampai di tempat tujuan	SS	S	TS	STS
13.	Semuanya mudah dengan menggunakan taksi online ini	SS	S	TS	STS
14.	Saya merasa ribet berurusan dengan taksi online ini	SS	S	TS	STS
15.	Saya tidak mengalami kesulitan memesan taksi online jika ingin bepergian	SS	S	TS	STS
16.	Memesan taksi online jika saya ingin cepat biasanya sulit terpenuhi	SS	S	TS	STS
17.	Driver siap menjawab semua pertanyaan konsumen	SS	S	TS	STS
18.	Driver lebih banyak diam jika ditanya konsumen	SS	S	TS	STS
19.	Saya merekomendasikan taksi online ini untuk teman-teman saya	SS	S	TS	STS
20.	Saya tidak merasakan kenyamanan menggunakan taksi online ini	SS	S	TS	STS
21.	Para driver taksi online mau menuruti keinginan konsumen	SS	S	TS	STS
23.	Driver siap membantu kesulitan konsumen dalam hal layanan angkutan	SS	S	TS	STS
24.	Driver taksi online ini terkadang tidak mau menuruti keinginan konsumen	SS	S	TS	STS
24.	Driver tidak mau tahu dengan kelambatan konsumen	SS	S	TS	STS
25.	Operator taksi online ini mudah dihubungi	SS	S	TS	STS
26.	Operator taksi online ini terkadang off line ketika dihubungi	SS	S	TS	STS

27.	Perilaku driver taksi online sopan dalam melayani konsumen	SS	S	TS	STS
28.	Perilaku driver taksi online kasar dalam melayani konsumen	SS	S	TS	STS
29.	Saya memuji layanan yang diberikan taksi online ini	SS	S	TS	STS
30.	Menurut saya, tidak ada kelebihan memuji layanan taksi online ini	SS	S	TS	STS
31.	Para driver siap menunggu konsumen	SS	S	TS	STS
32.	Para driver meninggalkan konsumen jika lambat	SS	S	TS	STS
33.	Bagi saya memesan taksi online ini mudah	SS	S	TS	STS
34.	Bagi saya memesan taksi online ini sulit karena harus memiliki handphone android	SS	S	TS	STS
35.	Selama ini saya menghubungi taksi online tidak ada hambatan	SS	S	TS	STS
36.	Saya terpaksa menghubungi taksi online yang lain karena taksi online ini sulit dihubungi	SS	S	TS	STS
37.	Driver menggunakan bahasa yang lemah lembut ketika berbicara dengan konsumen	SS	S	TS	STS
38.	Bahasa yang digunakan driver kasar ketika berbicara dengan konsumen	SS	S	TS	STS
39.	Saya tidak merasakan cemas selama menjadi konsumen taksi online ini	SS	S	TS	STS
40.	Saya merasakan adanya rasa takut selama menjadi konsumen taksi online ini	SS	S	TS	STS
41.	Setiap saat saya membutuhkan taksi online, mereka selalu ada	SS	S	TS	STS
42.	Setiap kecewa karena taksi online yang saya butuhkan tidak datang-datang	SS	S	TS	STS
43.	Taksi online ini dengan cepat menuju tempat saya	SS	S	TS	STS
44.	Saya tidak sabar menunggu datangnya taksi online ini	SS	S	TS	STS
45.	Driver sabar menunggu konsumen sebelum berangkat	SS	S	TS	STS
46.	Driver marah-marah jika konsumen lambat bergerak	SS	S	TS	STS
47.	Saya merasa puas dengan layanan taksi online ini yang mengantarkan saya tepat waktu	SS	S	TS	STS
48.	Saya jera menggunakan taksi online ini yang tidak mau tahu dengan kenyamanan konsumen	SS	S	TS	STS
49.	Pergi kemanapun saat ini saya tidak khawatir dengan adanya taksi online ini	SS	S	TS	STS
50.	Saat saya butuh cepat taksi online ini lambat datangnya	SS	S	TS	STS
51.	Saya senang menggunakan taksi online ini karena saya dapat cepat sampai tujuan	SS	S	TS	STS
52.	Saya bosan sebenarnya menggunakan taksi online ini karena lambat	SS	S	TS	STS
53.	Saat mengemudi, driver tidak terburu-buru	SS	S	TS	STS
54.	Driver terkesan ugal-ugalan	SS	S	TS	STS

LAMPIRAN D
SURAT KETERANGAN BUKTI PENELITIAN





UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I: Jl. Kolam No. 1 Medan Estate, Telp. (061)7366878, 7360168, 7364848, 7366781. Fax. (061)7366998
Kampus II: Jl. Sei Serayu No. 70 A / Jl. Setia Budi No. 70 B Telp. (061) 8201994, Fax. (061)8226331
Email : univ_medanarea@uma.ac.id Website: uma.ac.id

Nomor : *St* /FPSI/01.10/IV/2017
Lampiran : -
Hal : **Pengambilan Data**

Medan, 17 April 2017

Yth, Pimpinan PT. Grab Taxi Indonesia
Jl. Darussalam No.124 Medan
Di
Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Muhammad Arbi
NPM : 12 860 0199
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

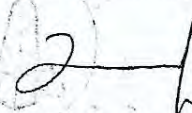
Untuk melaksanakan pengambilan data di PT. Grab Taxi Indonesia Jl. Darussalam No.124 Medan guna penyusunan skripsi yang berjudul "*Perbedaan Kepuasan Konsumen Pengguna Grab Dengan Go-Car Di Kota Medan*".

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan **Surat Keterangan** yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data di **Perusahaan** yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang Akademik,


Zuhdi Budiman, S.Psi. M.Psi

Tembusan

- Mahasiswa Ybs



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I: Jl. Kolam No. 1 Medan Estate, Telp. (061)7366878, 7360168, 7364848, 7366781. Fax. (061)7366998
Kampus II: Jl. Sei Serayu No. 70 A / Jl. Setia Budi No. 70 B Telp. (061) 8201994, Fax. (061)8226331
Email : univ_medanarea@uma.ac.id Website: uma.ac.id

Nomor : 546 /FPSI/01.10/TV/2017

Medan, 17 April 2017

Lampiran : -

Hal : Pengambilan Data

Yth, Pimpinan PT.Go-Jek Indonesia
Jl.Perintis Kemerdekaan Komplek Jati Junction
No.P12 & P12A Medan
Di
Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Muhammad Arbi
NPM : 12 860 0199
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi


Untuk melaksanakan pengambilan data di PT.Go-Jek Indonesia Jl.Perintis Kemerdekaan Komplek Jati Junction No.P12 & P12A Medan guna penyusunan skripsi yang berjudul "*Perbedaan Kepuasan Konsumen Pengguna Grab Dengan Go-Car Di Kota Medan*".

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan **Surat Keterangan** yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data di **Perusahaan** yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang Akademik,


Zuhdi Budiman, S.Psi. M.Psi

Tembusan

- Mahasiswa Ybs

UNIVERSITAS MEDAN AREA



PT. GRAB TAXI INDONESIA

Jl. Bendungan Hilir No.112, Tanah Abang, Jakarta 10210, (021) 80648777
Kantor Medan : Jalan Darussalam No.124 Medan Email :support.id@grab.com
Website : www.grab.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 008/GTI-MDN-IDN/IV/2017
Hal : Balasan Permohonan Penelitian

Yang bertanda tangan di bawah ini, Guest Relation Officer PT. Grab Taxi Indonesia, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Arbi
NIM/NPM : 12.860.0199
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Dengan ini menyatakan benar telah melaksanakan penelitian dengan pengguna Grab dengan judul "*Perbedaan Kepuasan Konsumen Pengguna Grab Dengan Go-Car di Kota Medan*".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat sebenar-benarnya untuk dapat digunakan seperlunya dan sebagaimana mestinya.

Medan, 25 April 2017
PT. Grab Taxi Indonesia


Angeline Jus

Guest Relations Officer

SURAT KETERANGAN

Medan, 25 April 2017

No :002/MDN-OPS/GJ/IV/2017

Hal : Surat Keterangan

Dengan ini manajemen PT. GO JEK INDONESIA Cabang Medan menerangkan nama di bawah ini :

Nama : Muhammad Arbi

NPM : 12.860.0199

Programs Studi : Ilmu Psikologi

Fakultas : Psikologi

Adalah benar bahwa nama tersebut diatas datang kepada PT. GOJEK INDONESIA Cabang Medan dan telah selesai melaksanakan penelitian dengan pengguna Go-Car dengan judul "Perbedaan Kepuasan Konsumen Pengguna Grab dengan Go-Car di Kota Medan"

Namun kami informasikan bahwa penelitian tersebut tidak dilakukan di dalam lingkup instansi PT. GOJEK INDONESIA Cabang Medan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

PT. GO JEK INDONESIA Cab. Medan


Panca Sinar

GO JEK

DSU