

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN GOJEK DI FAKULTAS
PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA**

SKRIPSI

OLEH:

ANNISA AULIA RAHMAH

208600199



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN GOJEK DI FAKULTAS
PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat dalam memperoleh gelar sarjana

Psikologi Universitas Medan Area

OLEH :

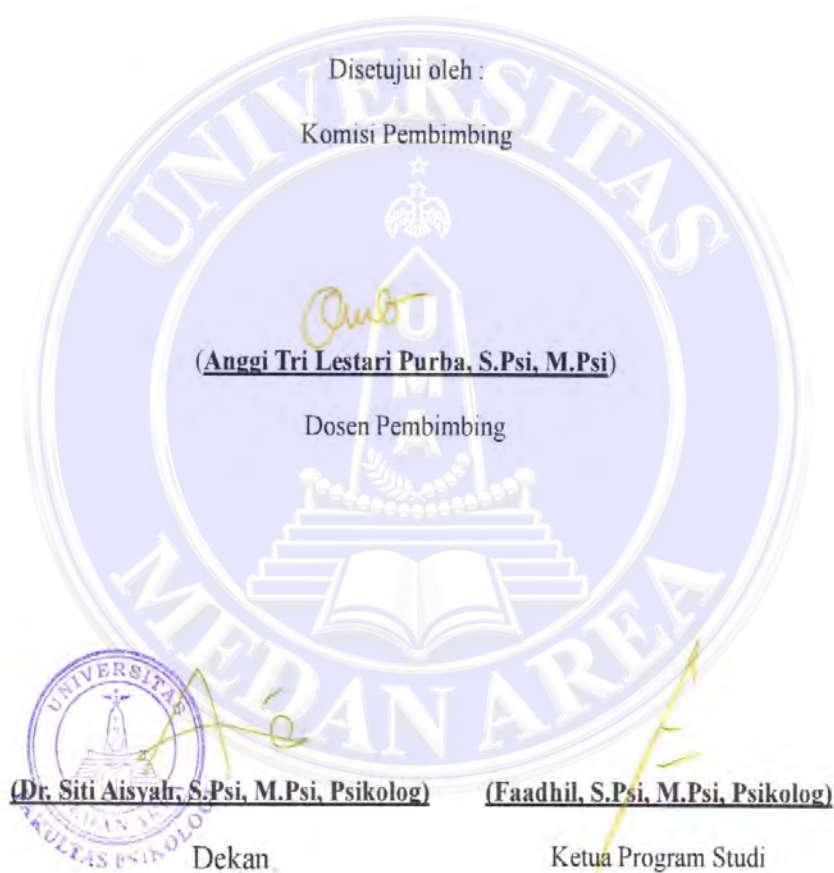
ANNISA AULIA RAHMAH

208600199

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Gojek Di Fakultas Psikologi Universitas Medan
Area
Nama : Annisa Aulia Rahmah
NPM : 208600199
Fakultas : Psikologi



Tanggal Lulus : 5 Maret 2026

...

HALAMAN PERNYATAAN-

Saya menyatakan bahwa skripsi ini yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan pengaturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, 5 Maret 2026



Annisa Aulia Rahmah

208600199

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Annisa Aulia Rahmah

NPM : 208600199

Program Studi : Psikologi

Fakultas : Psikologi

Jenis Karya Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan GoJek Pada Mahasiswa Psikologi Di Universitas Medan Area. Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif di Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan menerbitkan skripsi milik saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : 5 Maret 2026

Yang menyatakan



Annisa Aulia Rahmah

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MAHASISWA PSIKOLOGI PENGGUNA GOJEK DI UNIVERSITAS MEDAN AREA

OLEH:
ANNISA AULIA RAHMAH

20.860.0199

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gojek di Universitas Medan Area. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dengan sampel penelitian sebanyak 105 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier sederhana. Hasil uji linieritas menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bersifat linier dengan nilai signifikansi (P beda) sebesar 0,358 ($p > 0,05$). Berdasarkan analisis regresi linier sederhana, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 75,718 + 0,125X$. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi 0,009 ($p < 0,05$) dan nilai F -hitung sebesar 6,995. Koefisien regresi sebesar 0,125 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,125. Adapun besarnya kontribusi kualitas pelayanan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan adalah sebesar 64,0%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Gojek.

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AMONG PSYCHOLOGY STUDENTS USING GOJEK AT MEDAN AREA UNIVERSITY

BY:

ANNISA AULIA RAHMAH

20.860.0199

This study was conducted to determine the influence of service quality on customer satisfaction among Gojek users at the University of Medan Area. The population in this study consisted of students from the Faculty of Psychology, University of Medan Area, with a research sample of 105 respondents. The research method employed was quantitative, utilizing simple linear regression analysis. The linearity test results indicated that the relationship between service quality and customer satisfaction is linear, with a significance value (P-difference) of 0.358 ($p > 0.05$). Based on the simple linear regression analysis, the following regression equation was obtained: $Y = 75,718 + 0.125X$. The results demonstrated a significant influence of service quality on customer satisfaction, with a significance value of 0.009 ($p < 0.05$) and an F-value of 6.995. A regression coefficient of 0.125 indicates that every one-unit increase in service quality will result in a 0.125 increase in customer satisfaction. The contribution of service quality to customer satisfaction was found to be 64.0%, while the remaining is influenced by other factors outside the scope of this study.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Gojek..

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Annisa Aulia Rahmah lahir di Tanjung Selamat pada tanggal 4 juli 2002. Anak ketiga dari empat bersaudara. Penulis merupakan anak dari Bapak Drs. Edi Armansyah dan Ibu Ngatinem. Pendidikan formal saya dimulai di TK Pratiti pada tahun 2007 dan SD pada tahun 2007 sampai 2014 kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Medan dan lulus pada tahun 2017. Selanjutnya pada tahun yang sama pula penulis melanjutkan pendidikan tingkat menengah atas di SMA Muhammadiyah 2 Medan dan lulus pada tahun 2020. Pada tahun 2020 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Sampai dengan penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa program Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Berkat izin Allah SWT serta perjuangan, usaha, kesabaran dan doa serta dukungan dari keluarga dan teman yang membuat penulis semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini, Alhamdulillah penulis telah berhasil dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, yang telah memberikan segala kemudahan dan kelancaran bagi peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Sehingga tugas penyusunan skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area”, dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

Terimakasih penulis sampaikan kepada Ibu Anggi Tri Lestari Purba, S.Psi., M.Psi selaku pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan saran. Terima kasih juga pada susunan penguji ibu Findy Suri, S.Psi, M.Psi, ibu Fikriyah Iftinan Fauzi, S.Psi, M.Psi, dan ibu Endang Haryati, S.Psi, M.Psi. Peneliti juga mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua dan keluarga peneliti yang selalu memberikan semangat pada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, 5 Maret 2026



Annisa Aulia Rahmah

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN-	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Hipotesis Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	9
2.1.2 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan	10
2.1.3 Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.	16
2.2.2 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.3 Aspek- Aspek Kualitas Pelayanan	20
2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.	22
2.4 Kerangka Konseptual.....	24
BAB III	25
METODE PENELITIAN	25

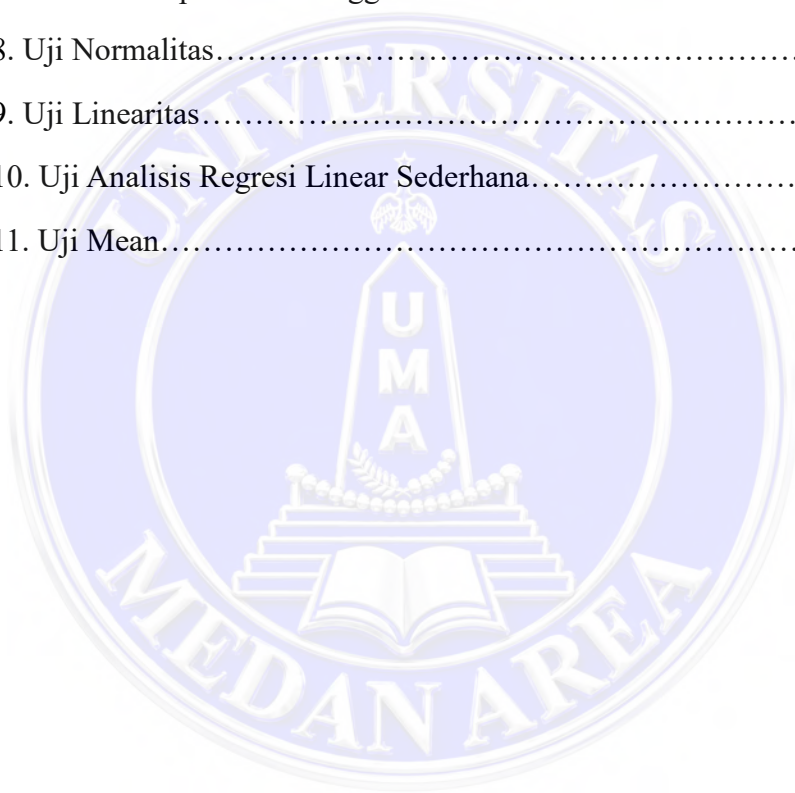
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian.....	25
3.2	Alat dan Bahan.....	25
3.3	Metodologi Penelitian.....	26
3.3.1	Tipe Penelitian	26
3.3.2	Identifikasi Variabel	27
3.3.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
3.3.4	Teknik Pengumpulan Data	28
3.3.5	Validitas dan Reliabilitas.....	29
3.3.6	Teknik Analisis Data	30
3.4	Populasi dan Sampel	32
3.4.1	Populasi Penelitian.....	32
3.4.2	Sampel Penelitian.....	33
3.5	Prosedur Penelitian	34
3.5.1	Persiapan Administrasi.....	34
3.5.2	Persiapan Alat Ukur	34
3.5.3	Pelaksanaan Penelitian.....	36
BAB IV		37
4.1	Hasil Penelitian	37
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
4.2.1	Skala Penelitian Kualitas Pelayanan	37
4.2.2	Skala Penelitian Kepuasan Pelanggan	39
4.3	Analisis Data.....	40
4.3.1	Uji Normalitas.....	40
4.3.2	Uji Linieritas	41
4.3.3	Uji Hipotesis	42
4.3.4	Uji Mean Hipotetik	43
4.4	Pembahasan.....	45
BAB V		50
5.1	Kesimpulan	50
5.2	Saran	51
5.2.1	Saran Kepada Pengguna Gojek.....	51
5.2.2	Saran kepada Fakultas Psikologi.....	51
5.2.3	Saran Untuk Peneliti Selanjutnya	51
DAFTAR PUSTAKA		52

LAMPIRAN..... 54



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	25
Tabel 2. Kriteria Kekuatan Reliabilitas.....	29
Table 3. Sampel Penelitian.....	33
Tabel 4. Blueprint Kualitas Pelayanan	34
Tabel 5. Blueprint Kepuasan Pelanggan.....	35
Tabel 6. Validitas Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 7. Validitas Kepuasan Pelanggan.....	37
Tabel 8. Uji Normalitas.....	39
Tabel 9. Uji Linearitas.....	40
Tabel 10. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	41
Tabel 11. Uji Mean.....	42



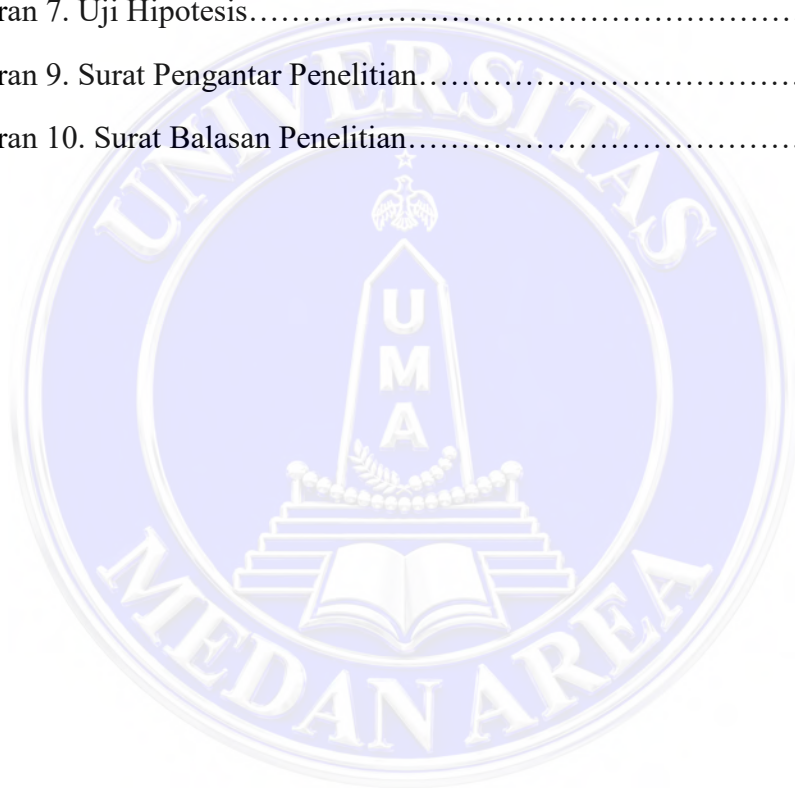
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	24
Gambar 2. Kurva Kualitas Pelayanan	43
Gambar 3. Kurva Kepuasan Pelanggan	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian Sebelum Uji Coba.....	53
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian Setelah Uji Coba.....	62
Lampiran 3. Data Identitas Penelitian.....	71
Lampiran 4. Distribusi Data Uji Coba	74
Lampiran 5. Distribusi Data Penelitian.....	77
Lampiran 5. Uji Validitas Dan Reliabilitas Data Penelitian.....	84
Lampiran 6. Uji Asumsi.....	95
Lampiran 7. Uji Hipotesis.....	104
Lampiran 9. Surat Pengantar Penelitian.....	109
Lampiran 10. Surat Balasan Penelitian.....	112



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada Era Globalisasi saat ini, perkembangan teknologi menuntut perusahaan untuk semakin bersaing bukan hanya melalui konvensional tapi juga secara online. Perusahaan yang bergerak dalam penyedia jasa juga tidak lepas dari perkembangan teknologi. Salah satunya adalah penyedia jasa transportasi.

Teknologi dan informasi berkembang dengan sangat pesat. Perkembangan teknologi menghadirkan internet sebagai alat penghubung antara satu dengan yang lainnya. Jasa transportasi berbasis online membawa perubahan bagi masyarakat, seperti mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan yang di butuhkan.

Perkembangan teknologi membuat berbagai perusahaan untuk menyediakan jasa transportasi online. Di Indonesia sendiri ada beberapa, seperti Gojek, grab, Maxim dan In-Driver. Banyaknya penyedia jasa layanan online membuat persaingan semakin meningkat. Para penyedia jasa transportasi bersaing dalam mendapatkan pelanggan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan nya. Pelayanan transportasi online menjadi kebutuhan bagi masyarakat untuk melakukan pekerjaan, membeli sesuatu tanpa harus datang ke toko nya. Sehingga, kemudahan yang di berikan menambah pengguna layanan transportasi online semakin banyak.

Salah satu yang masih aktif beroperasi adalah Gojek. Menurut Laporan *The State of Mobile 2024 Report* yang diterbitkan Data.ai

(Databoks.katadata.co.id) menunjukkan sedikitnya ada lima aplikasi transportasi online yang paling laris diunduh (download) di Indonesia sepanjang 2022-2023. Dimana Gojek menempati urutan pertama dengan rerata unduhan per bulan mencapai 957 ribu unduhan dari pengguna telepon seluler atau *smartphone* Indonesia pada 2023. Namun, Angka ini mengalami penurunan sebesar 26% dari tahun 2022. Pada tahun 2022 pengguna gojek sebanyak 1,35 pengguna. Data tersebut menunjukkan bahwa gojek masih menempati urutan pertama meskipun mengalami penurunan pada tahun 2024.

Perusahaan ini menyediakan beberapa layanan berupa Go-ride dan Go-car untuk mengantarkan orang menuju satu tempat ke tempat lain. Go-food untuk mengantarkan makanan. Go-mart untuk membeli suatu barang di supermarket dan diantarkan pada pemesan. Go-send untuk mengantarkan barang dari satu tempat ke tempat lain. Gojek juga menyediakan jasa membeli pulsa, paket data, token listrik dan pembelian tiket nonton.

Perusahaan penyedia jasa layanan khususnya gojek pasti menginginkan kepuasan bagi para penggunanya. Dalam menciptakan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi para pelanggan, tentu akan ada berbagai macam tantangan dan permasalahan. Menurut data dari situs Cekgangguan (2023) terdapat beberapa laporan seperti permasalahan mengenai Server Gojek down 66,16% tidak bisa menerima orderan 15,66%, lokasi GPS error 7,58%, aplikasi tidak bisa dibuka 4,55%, tidak bisa login ke Gojek 3,54%, Gopay error 2,02%, Gojek servers down 0,51%. Pelanggan mempunyai harapan akan jasa pelayanan yang di berikan oleh Gojek. Pelanggan melakukan evaluasi

antara awal penggunaan layanan dan hasil yang di berikan. Jika sesuai dengan harapan para pelanggan maka pelanggan akan merasa puas.

Kotler dan Keller (2016) menyampaikan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul karena perbandingan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, maka konsumen akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, konsumen akan sangat puas atau senang. Maka untuk memenuhi kepuasan pelanggan para penyedia jasa layanan harus memenuhi ekspektasi para pelanggan. Jika tidak terpenuhi maka pelanggan tidak mendapatkan kepuasan.

Menurut Badri et al (2023) kepuasan pelanggan adalah penilaian konsumen terhadap karakteristik produk atau jasa yang bertujuan dalam memenuhi tingkat perasaan antara hasil dan harapan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhannya. Dapat dikatakan kepuasan pelanggan harapan pelanggan yang telah terpenuhi dari rasa puas atas layanan atau produk yang telah didapatkan.

Menurut Kotler and Keller (2016) kepuasan pelanggan adalah hasil evaluasi yang dilakukan oleh pelanggan setelah menggunakan produk atau layanan, yang mencerminkan sejauh mana harapan mereka terpenuhi. Ciri-ciri kepuasan pelanggan yang tinggi meliputi perasaan senang dan puas setelah menerima produk atau layanan, serta kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa mendatang. Pelanggan yang puas

cenderung merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain, yang menunjukkan tingkat loyalitas yang tinggi.

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa aktif Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti banyak ditemukan mahasiswa yang menggunakan Gojek sebagai alat transportasi. Mahasiswa yang memesan Gojek terlihat menunggu pengemudi di depan Universitas. Mahasiswa juga memiliki akun Gojek, kemudian peneliti juga melihat riwayat pemesanan dari empat ponsel mahasiswa yang menunjukkan riwayat pemesanan lebih dari tiga kali pemesanan jasa transportasi pada aplikasi Gojek dalam kurun waktu satu bulan.

Selain itu juga dilakukan wawancara pada empat mahasiswa Fakultas Psikologi. Mahasiswa A memiliki keluhan terkait dengan pengemudi yang terlalu lama sampai ke tempat, kesulitan dalam mendapatkan pengemudi terutama saat hujan dan pada saat jam sibuk, aplikasi yang terkadang mengalami gangguan dan pengemudi yang kurang sopan.

Mahasiswa B mengeluh mengenai pengemudi yang meminta di batalkan begitu saja. Sementara, sudah menunggu cukup lama di titik penjemputan. Mahasiswa juga terkadang mendapatkan pengemudi yang membawa kendaraan dengan cara yang tidak baik.

Mahasiswa C mengeluh terkait pemesanan Go-mart, barang membutuhkan waktu lebih lama dari yang diharapkan untuk tiba, terutama saat jam sibuk. Keluhan mengenai pengiriman barang melalui Go-send, paket seringkali tertunda, menyebabkan masalah bagi mahasiswa yang membutuhkan barang dengan segera. Pada saat membeli pulsa atau paket data

terkadang setelah pembayaran pulsa tidak ditambahkan ke akun, menyebabkan ketidaknyamanan. Aplikasi sering gagal saat proses pembayaran, menyebabkan isi pulsa dan pembelian paket data yang tidak berhasil.

Mahasiswa D mengeluh karena plat kendaraan yang tidak sesuai dengan aplikasi dan kendaraan yang sudah tidak layak digunakan. Saat memesan makanan terkadang makanan seringkali membutuhkan waktu lebih lama dari yang diperkirakan untuk tiba, menyebabkan ketidaknyamanan. Aplikasi sering crash atau sulit dinavigasi, membuat pesanan menjadi sulit dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada beberapa mahasiswa, ditemukan beberapa kendala terhadap pengemudi dan kendaraan yang digunakan. Permasalahan lain mengenai waktu yang tidak sesuai dengan estimasi sampai, aplikasi yang terkadang lambat saat dibuka dan keterlambatan saat pembelian pulsa atau paket data.

Kepuasan pelanggan satu dengan pelanggan yang lain akan berbeda karena persepsi setiap pelanggan dalam menggunakan dan menilai suatu jasa berbeda. Menurut Kotler and Keller (2016) kepuasan juga tergantung pada kualitas produk atau layanan. Hal tersebut di dukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Selvy et al (2024) yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan kartu Indosat di kecamatan Cerme. Dari uji koefisien regresi variabel kualitas layanan didapatkan dari angka signifikan yaitu $0,000 < 0,05$ serta angka koefisien regresi sebesar 0,232 memiliki nilai positif. Dengan arti, variabel kualitas pelayanan berdampak dengan relevan akan kepuasan para pengguna.

Menurut Kotler and Keller (2016) kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Berdasarkan teori tersebut, maka, suatu jasa disebut berkualitas apabila dapat memenuhi kebutuhan setiap pelanggan. Kebutuhan pelanggan mencakup berbagai ekspektasi dan harapan para pelanggan ketika memakai jasa tersebut.

Menurut Schiffman and Kanuk (2010) kualitas pelayanan adalah penilaian terhadap kesenjangan antara harapan pelanggan mengenai jasa pelayanan yang diberikan dan yang didapatkan. Berdasarkan teori tersebut, kualitas pelayanan didasarkan penilaian dari jasa yang mereka gunakan. Jasa akan dinilai berkualitas jika tidak ada kesenjangan antara harapan dan hasil yang didapatkan.

Kotler and Keller (2016) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Penyedia jasa layanan transportasi online harus memahami kebutuhan pelanggan untuk memenuhi harapan para pelanggan dalam menciptakan kualitas pelayanan sehingga para pelanggan merasa puas dengan pelayanan.

Menurut Kotler and Keller (2016) Ciri-ciri kualitas pelayanan yang baik mencakup keandalan, di mana layanan diberikan secara konsisten dan sesuai dengan janji yang dibuat; daya tanggap, yang menunjukkan kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu pelanggan dengan cepat; serta jaminan, yang mencakup pengetahuan dan kesopanan staf yang dapat meningkatkan rasa percaya pelanggan. Selain itu, empati juga menjadi ciri penting, di mana

perhatian individu dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan sangat dihargai.

Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan pelanggan saat menggunakan suatu jasa. Hal ini sejalan dengan pernyataan (Tjiptono 2012), sebuah Perusahaan berpotensi dapat meningkatkan pangsa pasar melalui tingkat kualitas pelayanan pelanggan. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk mempelajari dan meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa Psikologi Pengguna Gojek di Universitas Medan Area"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijabarkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa pengguna Gojek di Universitas Medan Area?".

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijabarkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gojek di Universitas Medan Area.

1.4 Hipotesis Penelitian

Didalam penelitian, hipotesis penelitian ialah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Gojek pada mahasiswa fakultas Psikologi Universitas Medan Area

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan memberi sumbangsih kepada dibidang psikologi khususnya kepada para peneliti selanjutnya

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan menjadi dasar atau acuan dan sumbangan informasi terkait dengan variabel-variabel penting terkait kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang judul ini diharapkan dapat di jadikan acuan atau pedoman, referensi dan bahan informasi dalam melakukan penelitian.

2. Bagi Perusahaan Gojek

Untuk Perusahaan Gojek , hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam memahami kepuasan pelanggan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang akan di berikan pada pelanggan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pelanggan

2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu yang penting untuk diteliti, karena tujuan dari sebuah jasa diberikan kepada pelanggan adalah untuk membuat pelanggan merasa puas. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Jika kinerja produk atau layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa tidak puas.

Menurut Tjiptono (2012), kepuasan pelanggan adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya telah terpenuhi dengan baik. Kepuasan ini muncul setelah pelanggan membandingkan kinerja produk atau layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya.

Sedangkan, menurut Schiffman dan Kanuk (2010), kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau layanan dengan harapannya. Jika kinerja produk sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas.

Sebaliknya, jika kinerja produk di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa.

Schiffman dan Kanuk juga menekankan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari proses evaluasi pasca-pembelian, di mana pelanggan menilai apakah produk atau layanan tersebut telah memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka.

Dari beberapa pendapat ahli yang di kemukakan di atas, dapat di simpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang di terima dengan yang di harapkan sebelum menggunakan produk atau layanan.

2.1.2 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan

Menurut Schiffman dan Kanuk (2010) terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yakni ;

a. Kualitas Produk atau Layanan

Kualitas produk atau layanan yang diterima pelanggan harus sesuai atau melebihi harapan mereka. Ini mencakup keandalan, daya tahan, dan fungsionalitas produk.

b. Harga

Harga yang wajar dan sesuai dengan nilai yang dirasakan pelanggan akan meningkatkan kepuasan. Pelanggan cenderung puas jika mereka merasa mendapatkan nilai lebih dari apa yang mereka bayar

c. Harapan Pelanggan

Harapan pelanggan sebelum membeli atau menggunakan produk/layanan sangat memengaruhi kepuasan. Jika harapan terpenuhi atau terlampaui, pelanggan akan merasa puas.

d. Pengalaman Pelanggan

Pengalaman positif selama interaksi dengan perusahaan, baik melalui pembelian, penggunaan produk, atau layanan, akan meningkatkan kepuasan.

e. Pelayanan Pelanggan

Pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif dari perusahaan atau staf akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ini termasuk layanan purna jual dan penanganan keluhan.

f. Reputasi Merek

Reputasi merek yang baik, termasuk kepercayaan dan citra positif, dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.

g. Kemudahan dalam mengakses produk atau layanan, baik secara fisik maupun online, juga menjadi faktor penting dalam kepuasan pelanggan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2016) meliputi:

a. Kualitas Produk atau Layanan

Kualitas yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan cenderung merasa puas jika produk atau layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan mereka.

b. Harga

Persepsi pelanggan terhadap harga yang dibayarkan dibandingkan dengan nilai yang diterima. Harga yang dianggap wajar dapat meningkatkan kepuasan.

c. Pengalaman Pelanggan

Interaksi pelanggan dengan perusahaan, termasuk layanan pelanggan, kemudahan dalam bertransaksi, dan pengalaman keseluruhan saat menggunakan produk atau layanan.

d. Harapan Pelanggan

Harapan yang dibentuk oleh pengalaman sebelumnya, iklan, dan rekomendasi dari orang lain. Harapan yang tinggi dapat membuat pelanggan lebih rentan terhadap kekecewaan jika produk atau layanan tidak memenuhi ekspektasi.

e. Faktor Emosional

Perasaan dan emosi yang dialami pelanggan selama interaksi dengan produk atau layanan juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan.

Tjiptono (2012) menjelaskan terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, yakni;

a. Kualitas Produk

Kualitas produk yang baik sangat penting untuk memenuhi harapan pelanggan. Produk yang berkualitas tinggi cenderung meningkatkan kepuasan.

b. Pelayanan

Pelayanan yang baik, termasuk kecepatan dan responsivitas, berperan besar dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang ramah dan profesional dapat meningkatkan pengalaman pelanggan.

c. Harga

Persepsi pelanggan terhadap harga yang dibayarkan dibandingkan dengan nilai yang diterima. Harga yang dianggap wajar dan sebanding dengan kualitas produk dapat meningkatkan kepuasan.

d. Pengalaman Pelanggan

Interaksi keseluruhan pelanggan dengan perusahaan, termasuk kemudahan dalam bertransaksi dan dukungan purna jual, juga mempengaruhi tingkat kepuasan.

e. Harapan Pelanggan

Harapan yang dibentuk oleh pengalaman sebelumnya, iklan, dan rekomendasi dari orang lain dapat mempengaruhi tingkat kepuasan. Jika harapan terlalu tinggi dan tidak terpenuhi, pelanggan akan merasa tidak puas.

Dari beberapa pemaparan teori di atas, ada beberapa hal yang menjadi penyebab ataupun faktor penyebab terjadinya kepuasan pelanggan, di antaranya ialah kualitas produk atau layanan, harga, pengalaman pelanggan, harapan pelanggan dan faktor emosional.

2.1.3 Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan.

Aspek-aspek yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2012) antara lain;

1. Kualitas Produk/Layanan

Kesesuaian produk/jasa dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

2. Harga

Kesesuaian harga dengan nilai yang dirasakan pelanggan.

3. Emosional

Perasaan positif yang dirasakan pelanggan setelah menggunakan produk/jasa.

4. Kenyamanan

Kemudahan akses dan pengalaman penggunaan produk/jasa.

5. Reputasi Perusahaan

Citra dan kepercayaan terhadap merek atau perusahaan.

6. Harapan Pelanggan

Sejauh mana kinerja produk/jasa memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan.

Dalam kepuasan pelanggan terdapat teori yang menjelaskan mengenai aspek-aspek kepuasan pelanggan. Menurut Kotler and Keller (2016), aspek kepuasan pelanggan adalah ;

- a. Kualitas Layanan

Termasuk keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang semuanya berkontribusi pada persepsi pelanggan tentang kualitas layanan yang diterima.

b. Kualitas Produk

Meliputi fitur, kinerja, daya tahan, dan desain produk yang mempengaruhi bagaimana pelanggan menilai produk tersebut.

c. Nilai yang Diterima

Persepsi pelanggan tentang nilai yang mereka terima dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan. Nilai yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan

d. Loyalitas Pelanggan

Pelanggan yang puas cenderung lebih loyal dan lebih mungkin untuk merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain.

Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan Menurut Schiffman dan Kanuk (2010), yakni ;

a. Aspek Emosional

Perasaan senang, bangga, atau puas yang dirasakan pelanggan setelah menggunakan produk atau layanan.

b. Aspek Kognitif

Penilaian rasional pelanggan terhadap kualitas produk atau layanan berdasarkan pengalaman dan harapan.

c. Aspek Perilaku.

Kecenderungan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang atau merekomendasikan produk/layanan kepada orang lain.

d. Aspek Relasional.

Hubungan antara pelanggan dan perusahaan, termasuk kepercayaan dan loyalitas yang terbangun dari waktu ke waktu.

e. Aspek Kontekstual.

Situasi atau lingkungan di mana produk atau layanan digunakan, termasuk faktor eksternal seperti kompetisi dan tren pasar.

Dari beberapa pemaparan teori di atas, aspek yang ada di dalam Kepuasan pelanggan adalah Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Nilai yang Diterima, dan Loyalitas Pelanggan.

2.2 Kualitas Pelayanan.

2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.

Menurut Kotler dan Keller (2016) kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan terhadap seberapa baik layanan yang diberikan memenuhi harapan mereka. Menurut Kotler dan Keller, kualitas pelayanan mencakup berbagai dimensi yang mempengaruhi persepsi pelanggan tentang seberapa baik suatu layanan disampaikan. Kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas, dan reputasi perusahaan.

Menurut Tjiptono (2012) kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected value*). Adapun kualitas pelayanan (*service quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor penting yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sebenarnya

Menurut Parasuraman et al (2005) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai penilaian pelanggan terhadap seberapa baik layanan digital memenuhi harapan mereka. Dalam hal ini, kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada interaksi langsung, tetapi juga pada pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan *platform online*.

Dari beberapa pendapat ahli yang di kemukakan di atas, dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan terhadap seberapa baik layanan yang di berikan baik secara langsung maupun digital dalam memenuhi harapan.

2.2.2 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan.

faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016) meliputi:

a. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan konsisten dan akurat. Ini adalah faktor paling penting dalam kualitas pelayanan.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesediaan dan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat. Ini mencakup kecepatan dalam menanggapi permintaan dan keluhan pelanggan.

c. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan mereka untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan. Ini

termasuk kompetensi, sikap, dan kemampuan untuk menciptakan rasa aman bagi pelanggan.

d. Empati (*Empathy*)

Perhatian yang diberikan kepada pelanggan, termasuk pemahaman dan perhatian terhadap kebutuhan individu mereka. Ini mencakup pendekatan personal dan perhatian terhadap pengalaman pelanggan.

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Aspek fisik dari layanan, termasuk fasilitas, peralatan, dan penampilan staf. Ini menciptakan kesan pertama yang penting bagi pelanggan.

Menurut Tjiptono (2012) mengatakan ada 8 dimensi pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri atas aspek-aspek sebagai berikut:

a. Kinerja.

Disini dirujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut yang dapat diukur dan aspek-aspek kinerja individu.

b. Keragaman Produk.

Dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah ilai suatu produk. Keragaman produk biasanya diukur secara subjektif oleh masing-masing individu yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk atau jasa.

c. Keandalan.

Berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi pada suatu periode.

d. Kesesuaian.

Berhubungan dengan kualitas suatu barang yang diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi.

e. Ketahanan.

Meliputi segi ekonomis maupun teknis yang mana ketahanan produk sebagai sejumlah kegunaan yang diperoleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas.

f. Kemampuan pelayanan.

Disebut dengan kecepatan, kompetensi, kegunaan dan kemudahan produk untuk diperbaiki.

g. Estetika.

Merupakan pengukuran yang paling subjektif dilihat dari bagaimana produk terdengar oleh konsumen.

h. Kualitas yang dipersepsikan.

Memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut produk dan jasa.

Menurut Parasuraman et al (2005) yang menyatakan bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan, yakni;

- a. Efisiensi (*Efficiency*) Seberapa cepat dan mudah pelanggan dapat mengakses layanan dan menyelesaikan transaksi di situs web atau aplikasi.
- b. Keandalan (*Reliability*) Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten, termasuk ketersediaan layanan dan akurasi informasi yang disediakan.

- c. Keamanan (*Security*) Tingkat perlindungan data dan privasi pelanggan selama bertransaksi *online*, serta adanya jaminan bahwa informasi pribadi tidak akan disalahgunakan.
- d. Interaksi (*Interaction*) Kualitas dan kecepatan respons dari tim layanan pelanggan, termasuk kemampuan untuk menangani pertanyaan dan masalah pelanggan secara efektif.
- e. Tampilan (*Appearance*) Desain dan estetika situs web atau aplikasi, termasuk navigasi yang intuitif dan penyajian informasi yang jelas.

Berdasarkan beberapa teori di atas mengenai faktor-faktor, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki beberapa faktor, diantaranya adalah Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, bukti fisik, kinerja, keragaman produk, keseuaian, ketahanan, kemampuan pelayanan, estetika, kualitas yang dipersepsikan, efisiensi, keamanan, interaksi dan tampilan.

2.2.3 Aspek- Aspek Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012) terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*)
Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*Reability*)
Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Ketanggapan (*Responsiveneess*)
Keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.

d. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

e. Empati (*Empaty*)

Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Parasuraman et al (2005) terdapat beberapa aspek yang menjadi dimensi kualitas pelayanan online:

a. Efektivitas (*Effectiveness*)

Kemampuan situs atau aplikasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara yang memuaskan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat dan tepat waktu, yang mencakup ketersediaan layanan dan kehandalan informasi.

c. Keamanan (*Security*)

Jaminan bahwa transaksi dan data pelanggan aman dari risiko penyalahgunaan.

d. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan untuk memberikan tanggapan yang cepat dan memadai terhadap pertanyaan dan masalah pelanggan.

e. Kualitas Konten (*Content Quality*)

Relevansi dan kejelasan informasi yang disediakan pada situs web atau aplikasi, termasuk kemudahan dalam menemukan informasi.

Menurut Kotler and Keller (2016), aspek kualitas pelayanan adalah

- a. Konsistensi. Seberapa konsisten layanan diberikan dari waktu ke waktu.
- b. Ketersediaan. Seberapa mudah pelanggan dapat mengakses layanan.
- c. Kompetensi. Keterampilan dan pengetahuan staf dalam memberikan layanan
- d. Kecepatan. Waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan kepada pelanggan.
- e. Kenyamanan. Seberapa nyaman pelanggan merasa saat menggunakan layanan.

Berdasarkan pemaparan teori di atas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek kualitas pelayanan adalah keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, efektivitas, keamanan dan kualitas konten.

2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Menurut Kotler and Keller (2016) kepuasan pelanggan adalah hasil evaluasi yang dilakukan oleh pelanggan setelah menggunakan produk atau layanan, yang mencerminkan sejauh mana harapan mereka terpenuhi. Kepuasan pelanggan satu dengan pelanggan yang lain akan berbeda karena persepsi setiap pelanggan dalam menggunakan dan menilai suatu jasa berbeda. Menurut Kotler and Keller (2016) kepuasan juga tergantung pada kualitas jasa dan produk.

Menurut Schiffman and Kanuk (2010) kualitas pelayanan adalah penilaian terhadap kesenjangan antara harapan pelanggan mengenai jasa pelayanan yang di berikan dan yang didapatkan. Berdasarkan teori tersebut, kualitas pelayanan didasarkan penilaian dari jasa yang mereka gunakan. Jasa akan dinilai berkualitas jika tidak ada kesenjangan antara harapan dan hasil yang didapatkan.

Hal tersebut di dukung oleh penelitian-penelitian sebelumnya. Seperti penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di pangkas OK Tanjung Gusta Helvetia Medan yang dilakukan oleh Glawa dan Ramadhani (2023) berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Pangkas Ok Tanjunggusta Medan menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu sebesar 0,789 atau 78,9 % menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Pangkas Ok Tanjung Gusta Medan memengaruhi kepuasan pelanggan

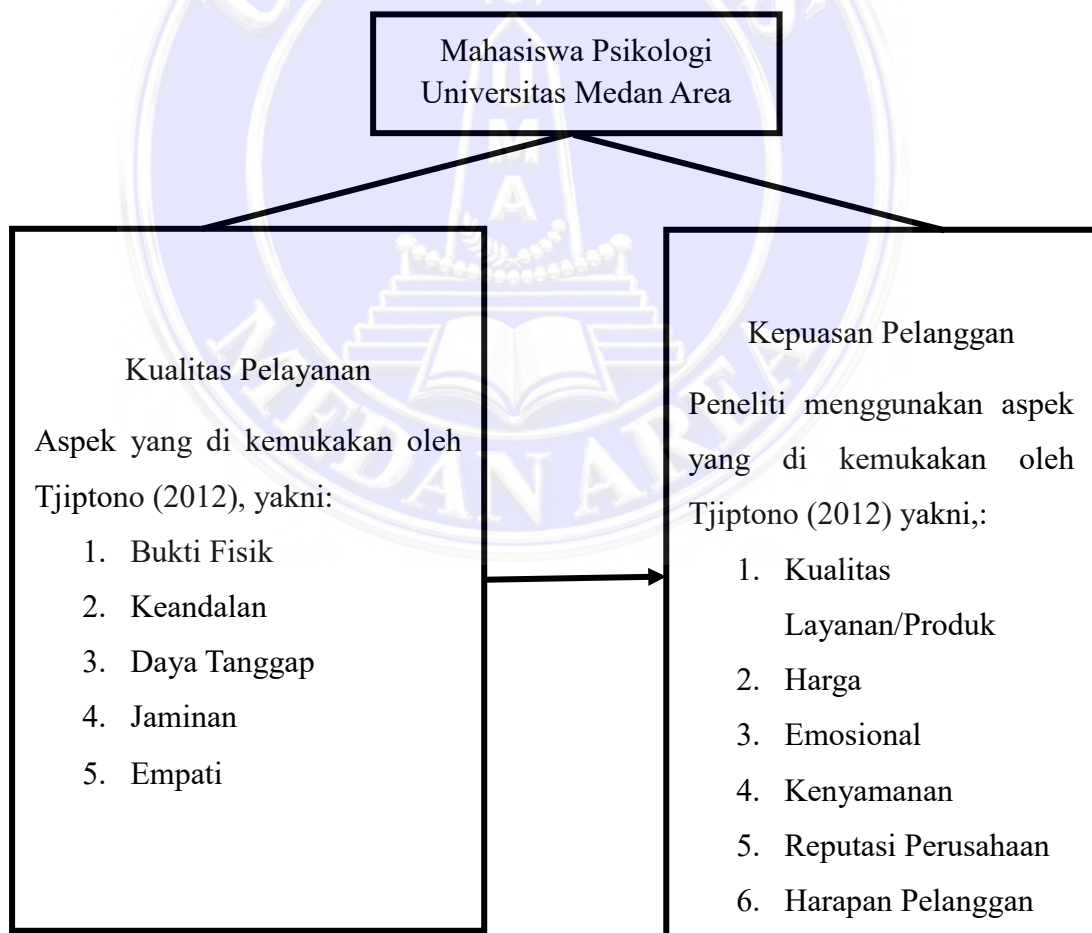
Penelitian lain yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan potongan harga terhadap kepuasan pelanggan di Glant Extra Alaya Samarinda yang diteliti oleh Tussakdiah (2021) berdasarkan hasil analisis regresi hipotesis secara bertahap menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $\beta = 0.806$, $p = 0.000$, dan $T \text{ Hitung} = 12.534 > T \text{ Tabel} = 1.985$. Menurut hasil penelitian ini, kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan ojek online di Karawang yang di teliti

oleh Muharsih (2021) hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan ojek online di Karawang. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa layanan ojek online di Karawang maka semakin tinggi kepuasan pelanggan. Hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sebesar 1,7%, sedangkan 98,3% lainnya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2.4 Kerangka Konseptual.

Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini :



Gambar 1. Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan sejak tanggal 23 Mei sampai tanggal 4 Juli 2025.

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti ialah Fakultas Psikologi dari Universitas Medan Area yang di kampus 1 dan juga kampus 2. Berikut ini ialah tabel waktu pelaksanaan penelitian:

Tabel 1. Waktu pelaksanaan penelitian.

NO	Kegiatan	2024			2025								2026
		1	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	3
1	Pengajuan Judul			Of	O								
2	Penyusunan Proposal			f	ff								
3	Seminar Proposal												
4	Penelitian												
5	Seminar Hasil												
6	Sidang meja hijau												

3.2 Alat dan Bahan

Ada beberapa alat yang digunakan untuk mendukung penelitian. Beberapa alat yang digunakan ialah laptop, google form, seperangkat aplikasi komputer berupa Microsoft Office dan juga SPSS version 25, dan juga printer. Sedangkan bahan yang dipakai oleh peneliti ialah instrumen psikologis yang berupa instrumen psikologis kualitas layanan yang berdasarkan aspek Tjiptono (2012) Juga

kepuasan pelanggan berdasarkan aspek yang di kemukakan oleh kotler and keller (2016).

3.3 Metodologi Penelitian

3.3.1 Tipe Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ialah penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang dimana menurut Sugiyono (2018), pendekatan kuantitatif ialah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau responden tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Instrumen penelitian ialah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena yang ingin diamati atau sering disebut juga dengan variabel penelitian. Dalam pengukurannya, data yang didapatkan di dalam penelitian kuantitatif haruslah berbentuk angka guna mendapatkan data kuantitatif yang dimana dapat dipakai skala pengukuran. Skala pengukuran yang dipakai oleh peneliti ialah skala likert yang dimana masing-masing pilihan akan memiliki nilai memiliki jarak (interval) dengan bentuk data kuantitatif yakni interval.

Dalam pendekatan kuantitatif, dilaksanakan pengujian hipotesis berupa analisis regresi linear sederhana dan di dalam penelitian ini akan memprediksi tentang ada tidaknya dan seberapa kuat pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

3.3.2 Identifikasi Variabel

Dalam pelaksanaan penelitian akan ada objek atau fokus utama di dalam penelitian guna membatasi apa saja yang akan diteliti. Variabel penelitian (objek penelitian) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2018). Adapun variabel di dalam penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti ialah:

Variabel Bebas (X) = Kualitas Pelayanan.

Variabel Terikat (Y) = Kepuasan Pelanggan.

3.3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian

a. Kualitas Pelayanan

kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan terhadap seberapa baik layanan yang di berikan baik secara langsung maupun digital dalam memenuhi harapan. Dalam mengukur Kualitas Pelayanan, peneliti menggunakan aspek yang di kemukakan oleh Tjiptono (2012) yakni Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati.

b. Kepuasan Pelanggan

kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang di terima dengan yang di harapkan sebelum menggunakan produk atau layanan. Dalam mengukur kepuasan pelanggan, peneliti menggunakan aspek yang di kemukakan oleh Tjiptono (2012) yakni, kualitas layanan,

harga, emosional, kenyamanan, reputasi perusahaan dan harapan pelanggan.

3.3.4 Teknik Pengumpulan Data.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan beberapa teknik yakni observasi dan wawancara pada beberapa responden. Seperti dalam penjelasan Sugiyono (2018), peneliti melaksanakan observasi dan wawancara untuk dijadikan studi pendahuluan guna menemukan permasalahan yang harus diteliti serta observasi dijadikan acuan untuk menguatkan hasil dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Adapun kuesioner penelitian yang dipakai peneliti ialah menggunakan skala psikologis berikut ini:

a. Skala Kualitas Pelayanan.

Dalam variabel kualitas pelayanan peneliti menggunakan aspek Tjiptono (2012) yakni bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Skala yang digunakan peneliti ialah skala likert yang terdiri dari item alat ukur favorable dan unfavorable dengan memiliki interval atau alternatif jawaban. Item favorable memiliki interval yaitu Sangat Setuju (SS) memiliki nilai 4, Setuju (S) memiliki nilai 3, Tidak Setuju (TS) memiliki nilai 2, Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki nilai 1. Sedangkan item unfavorable memiliki nilai interval yaitu Sangat Setuju (SS) memiliki nilai 1, Setuju (S) memiliki nilai 2, Tidak Setuju (TS) memiliki nilai 3, Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki nilai 4.

b. Skala Kepuasan Pelanggan.

Dalam mengukur kepuasan pelanggan, peneliti menggunakan aspek yang di kemukakan oleh Tjiptono (2012) yakni, kualitas layanan, harga, emosional, kenyamanan, reputasi perusahaan dan harapan pelanggan. Skala yang digunakan peneliti ialah skala likert yang terdiri dari item alat ukur favorable dan unfavorable dengan memiliki interval atau alternatif jawaban. Item favorable memiliki interval yaitu Sangat Setuju (SS) memiliki nilai 4, Setuju (S) memiliki nilai 3, Tidak Setuju (TS) memiliki nilai 2, Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki nilai 1. Sedangkan item unfavorable memiliki nilai interval yaitu Sangat Setuju (SS) memiliki nilai 1, Setuju (S) memiliki nilai 2, Tidak Setuju (TS) memiliki nilai 3, Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki nilai 4.

3.3.5 Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas di dalam kuantitatif menurut dari Sugiyono (Sugiyono, 2018) ialah instrumen yang digunakan peneliti dapat digunakan untuk mengukur apa yang sebenarnya diukur. Dalam pelaksanaan tryout, item yang tidak valid akan dibuang sedangkan item yang dinyatakan valid akan dipakai untuk menjadi instrumen psikologis baik digunakan pada variabel X maupun variabel Y yang dimana akan diberikan kepada responden yang sudah ditentukan.

Dalam menguji validitas dari masing-masing item yang digunakan peneliti, peneliti akan memakai analisis statistik dengan memakai SPSS Version 25. Menurut dari Sugiyono (2018), item yang dimiliki peneliti akan

dianggap valid jika nilai per-item (r -empirik) lebih besar dibandingkan nilai 0,3 yang dimana hal ini dapat dilihat dari pengujian Pearson di SPSS yang dimana jika nilai olah data item di SPSS terdapat bintang maka akan dianggap valid.

Instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama dan menghasilkan hasil yang sama disebut dengan reliabel (Sugiyono, 2018). Walaupun begitu, instrumen yang telah reliabel belum tentu dapat dikatakan valid. Untuk menguji reliabilitas alat ukur Kualitas Pelayanan (X) dan juga Kepuasan Pelanggan (Y) yang digunakan peneliti, peneliti akan memakai analisis statistik cronbach's alpha dengan memakai SPSS versi 25.

Alat ukur yang dimiliki peneliti akan dianggap valid jika nilai alat ukur (Cronbach's Alpha) lebih besar dibandingkan nilai standar (0,600). Di dalam penentuan kekuatannya, Iskandar dkk (2022) memberikan kriteria kekuatan reliabilitas yakni sebagai berikut ini:

Tabel 2. Kriteria Kekuatan Reliabilitas.

Nilai Cronbach's Alpha	Kriteria Interpretasi
0,80 - 1,00	Sangat Tinggi
0,60 - 0,79	Tinggi
0,40 - 0,59	Sedang
0,20 - 0,39	Rendah
0,00 - 0,19	Sangat Rendah

3.3.6 Teknik Analisis Data

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dijelaskan oleh Sugiyono (2018) merupakan analisis statistik yang didasarkan pada prediksi hubungan fungsional ataupun kausal pada satu variabel independen terhadap satu variabel dependen yang memakai persamaan umum regresi linear sederhana $Y = a + b(x)$. Prediksi persentase seberapa berpengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) di dalam analisis regresi linear sederhana menggunakan determinansi (R^2). Dalam menentukan hipotesis, analisis regresi linear sederhana menggunakan kriteria menurut dari Rochaety (2019) yang dimana jika.

1. Jika p-value $< 0,05$ maka memiliki hubungan kausal
2. Jika p-value $> 0,05$ maka tidak memiliki hubungan kausal.

b. Uji Normalitas.

Menurut dari Sugiyono (2018), uji normalitas adalah pengujian hipotesis dan data yang akan diuji berbentuk rasio. Data dari pengujian normalitas dapat dikatakan tersebar secara normal, dapat diuji. Dikarenakan responden yang akan diteliti lebih dari lebih dari 50 responden, maka pengujian normalitas ini akan menggunakan uji normalitas kolmogorov-smirnov, yaitu dengan kriteria menurut dari Rochaety dkk (2019) :

1. Jika p-value $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.
2. Jika p-value $< 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal..

c. Uji Linearitas.

Menurut Sugiyono (2018), linearitas adalah hubungan yang linear antar variabel artinya setiap adanya perubahan yang terjadi pada satu variabel akan diikuti oleh perubahan dengan besaran yang sejajar pada variabel lainnya.

Kriteria menurut Rochaety dkk (2019) yakni:

1. Jika $p\text{-value} < 0,05$ maka data tidak memiliki hubungan linear.
2. Jika $p\text{-value} > 0,05$ maka data memiliki hubungan linear.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi Penelitian.

Dalam penelitian kuantitatif, dilaksanakan penelitian pada sampel atau responden yang akan digeneralisasikan terhadap populasi dengan menggunakan inferensial atau kesimpulan dari beberapa responden yang ditentukan dengan teknik sampling. Populasi menurut Sugiyono (2018) ialah wilayah generalisasi objek atau responden yang mempunyai seluruh karakteristik dari yang ingin diteliti oleh peneliti sedangkan responden adalah bagian dari jumlah populasi karena adanya keterbatasan yang tidak memungkinkan melakukan penelitian terhadap seluruh populasi dan hasil penelitian terhadap responden akan digeneralisasikan pada populasi karena hal itulah responden harus dapat menjadi representatif (mewakili) populasi. Adapun populasi penelitian ini ialah keseluruhan mahasiswa aktif dari Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang berjumlah 1.027 mahasiswa

3.4.2 Sampel Penelitian

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik probability sampling yang menurut Sugiyono (2018), teknik pengambilan sampel probability adalah metode pengambilan sampel di mana setiap anggota populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Metode ini memastikan bahwa sampel yang diambil dapat mewakili populasi secara objektif..

3.4.2.1 Teknik Pengambilan Sampel

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik purposive sampling yang menurut Sugiyono (2018), teknik purposive sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan ataupun kriteria tertentu. Adapun kriteria yang ada di dalam penelitian ini ialah:

1. Mahasiswa aktif fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
2. Memiliki dan menggunakan aktif aplikasi Gojek
3. Bersedia mengisi Skala.
4. Menggunakan layanan Gojek tiga kali dalam sebulan

Maka, didapatkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 105 orang.

Tabel 3. Sampel penelitian

Angkatan	Junlah
2020	4
2021	20
2022	33
2023	26
2024	22
Total	105

3.5 Prosedur Penelitian

3.5.1 Persiapan Administrasi

Penelitian ini dilaksanakan pada mahasiswa aktif Fakultas Psikologi Universitas Medan Area di kampus 1 dan kampus 2. Dalam pelaksanaannya, peneliti menyiapkan surat izin permohonan penelitian yang dikirimkan kepada dekan Fakultas Psikologi dan surat balasan fakultas akan diberikan kepada pihak kampus yaitu rektor Universitas Medan Area.

3.5.2 Persiapan Alat Ukur

a. Skala Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan aspek dari Tjiptono (2012) yaitu, bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Metode penyusunan skala menggunakan skala likert dengan interval 1-4. Dengan pilihan jawaban sangat sesuai, sesuai, tidak sesuai dan sangat tidak sesuai

Tabel 4. Blue Print Kualitas Pelayanan

NO	Aspek	Indikator	Nomor Pernyataan			
			<i>Favorable</i>	Gugur	<i>Unfavorable</i>	gugur
1.	Bukti Fisik	Kondisi kendaraan	1,11		8, 18	
		Tampilan Aplikasi	21		28	
2.	Kehandalan	Ketepatan waktu	6, 16		4, 14	
		Konsistensi	26		24	
3.	Ketanggapan	Kecepatan respon driver	2, 12		9,19	
		Pelayanan maksimal	22		29	
4.	Jaminan	Keamanan	7,17		5,15	

		transaksi				
		Pengalaman pengemudi	27		25	
5.	Empati	Sikap peduli pada pelanggan	3, 13, 23		10, 20, 30	
	Total		15	0	15	0

b. Skala Kepuasan Pelanggan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan aspek dari Tjiptono (2012) yaitu, kualitas pelayanan, harga, emosional, kenyamanan, reputasi perusahaan, dan harapan pelanggan. Metode penyusunan skala menggunakan skala likert dengan interval 1-4. Dengan pilihan jawaban sangat sesuai, sesuai, tidak sesuai dan sangat tidak sesuai

Table. 5 Blueprint skala kepuasan pelanggan

No	Aspek	Indikator	Nomor Pernyataan			
			Favorable	Gugur	unfavorable	Gugur
1	Kualitas layanan	Profesionalisme pengemudi	1		10	
		Akurasi Layanan	25, 13		21, 34	
2.	Harga	Kesesuaian tarif	7, 18		4, 16	
		Manfaat Promo	31		28	
3.	Emosional	Perasaan Positif	2, 14, 26		11. 22, 29	
4.	Kenyaman	Kemudahan aplikasi	8, 19		5	
		Ketersediaan pengemudi	32		23,35	

5.	Reputasi perusahaan	Kepercayaan	2, 15		12,17	
		Citra Merk	27		30	
6.	Harapan	Kesesuaian ekspektasi	9.20. 33		6, 36, 24	
	Total		18		18	

3.5.3 Pelaksanaan Penelitian

Peneliti meminta surat izin kepada pihak Fakultas Psikologi Universitas Medan Area untuk melakukan penelitian, kemudian setelah mendapat surat peneliti akan melakukan penelitian dengan alat ukur yang sudah valid. Peneliti melakukan uji coba pada 35 orang responden dari kelas A4 angkatan 2024 secara langsung, kemudian, menyebarkan kuisoiner secara luas pada mahasiswa aktif psikologi melalui *Google form* yang disebar melalui *whatsapp*. Dalam penelitian ini, untuk skala kualitas pelayanan peneliti menggunakan aspek dari Tjiptono (2012) yaitu, bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Kemudian, untuk skala kepuasan pelanggan peneliti menggunakan aspek dari Tjiptono (2012) yaitu, kualitas pelayanan, harga, emosional, kenyamanan, reputasi perusahaan, dan harapan pelanggan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linear sederhana yang dilakukan peneliti, dapat ditarik kesimpulan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji linieritas menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bersifat linier dengan nilai signifikansi (P beda) sebesar 0,358 ($p > 0,05$). Berdasarkan analisis regresi linier sederhana, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 75,718 + 0,125X$. Adapun pengaruh kualitas layanan terhadap Kepuasan pelanggan jika terjadi peningkatan kualitas pelayanan sebanyak 1 poin akan mengalami perbedaan selisih dengan nilai kepuasan konsumen sebesar 0,125. Adapun seberapa besar tingkat kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggannya adalah 64.0%

Berdasarkan hasil perhitungan mean hipotetik dan mean empirik, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area sebagai pengguna Gojek memiliki kategori yang tinggi karena mean empirik (68.310) lebih dari nilai mean hipotetik + 1 standar deviasi (60.00). Sedangkan kategori kualitas pelayanan mahasiswa terhadap Gojek juga dalam kategori tinggi karena nilai mean empirik (86,820) lebih dari nilai mean hipotetik + 1 standar deviasi (62,500).

5.2 Saran

5.2.1 Saran Kepada Pengguna Gojek

Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan pelanggan untuk memanfaatkan secara maksimal fitur-fitur pendukung agar meningkatkan pengalaman pengguna secara signifikan. Pengguna diharapkan tetap aktif memberikan saran melalui rating dan ulasan.

5.2.2 Saran kepada Fakultas Psikologi

Mengingat tingginya penggunaan layanan transportasi online oleh mahasiswa psikologi untuk menuju kampus, fakultas diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas fasilitas titik jemput (pick-up point) yang nyaman dan aman di lingkungan kampus guna mendukung serta menjaga kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan GoJek..

5.2.3 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti faktor-faktor lain yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, seperti faktor harga, kenyamanan, keamanan, atau pengalaman pengguna. Kemudian, peneliti juga memberikan saran untuk meneliti dengan populasi yang lebih luas. Lalu, peneliti merekomendasikan untuk peneliti selanjutnya agar lebih fokus dan mendalam untuk meneliti salah satu layanan yang ada di Gojek.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfabeta. Tempo (2023) Aplikasi Gojek Bermasalah. <https://www.tempo.co/digital/aplikasi-gojek-bermasalah-sore-ini-ramai-keluhan-pengguna-pengemudi-229639>
- Badri, A., et al. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*. 3(1), 1-15.
- Databoks. (2024). Aplikasi Transportasi Online Paling Banyak di Unduh. <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/4e49e3af7a225fe/aplikasi-transportasi-online-terbanyak-diunduh-di-ri-2023-gojek-juaranya>
- Glawa, O. & Ramadhani, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pangkas OK Tanjung Gusta Helvetia Medan. *Jurnal Psychomutiara*. 6, 43-50.
- Iskandar, Jaya, A., Wartti, R., & Zaini. (2022). *Statistik Pendidikan. In Media Akademi (1st ed., Issue February)*. Nasya Expanding Management.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson.
- Massie, A., Machmud, R., & Juanna, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan PT. Grab Gorontalo). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(1), 271-274.
- Mora, I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan di Chatime Cemara Medan. *Jurnal Psychomutiara*, 6(2), 58-65
- Muharsih, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ojek Online di Karawang. *Jurnal Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang*. 6(1).
- Nugraha, D. H. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Go-Food pada Aplikasi Gojek. *PsiKoborneo*, 8(3), 428-440.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring electronic service quality. *Journal of Service Research*. 7(3), 213-233.
pdf
- Rochaety, E., Tresnati, R., & Latief, A. M. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis: Dengan Aplikasi SPSS (2nd ed.)*. Mitra Wacana Media.

- Saripudin, A., Oktriawan, W., & Kurniasih, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. *Jurnal Muttaqien*, 2(1), 48–57. <https://doi.org/10.52593/mtq.02.1.03>
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer Behavior (10th ed.)*. Pearson Education.
- Selvia, E. P., Rezeki, A., & Oktavia, C. (2024). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Kartu Indosat Di Kecamatan Cerme. *Jurnal Psikologi Prima*, 7(2).
- Subantoro, B., & Wahyuati, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 8(6).
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*.
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Jasa*. Andi.
- Tussakdiah, H. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Glant Extra Alaya Samarinda. *Jurnal Ilmiah Psikologi*. 9(2).
- Widhiarso, W. (2014). Pengategorian data dengan menggunakan statistik hipotetik dan statistik empirik. *Fakultas Psikologi . Universitas Gajah Mada.*, 1–3. <http://widhiarso.staff.ugm.ac.id/wp/wp-content/uploads/Widhiarso-Pengateg>



**LAMPIRAN
KUISIONER PENELITIAN**

INFORMED CONSENT

Perkenalkan, saya Annisa Aulia Rahmah mahasiswa Progam Studi Psikologi, Universitas Medan Area. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian kepada mahasiswa Psikologi pengguna Gojek di Universitas Medan Area untuk penyelesaian tugas Akhir (skripsi).

Terdapat 2 (dua) macam skala dalam penelitian ini sebagai alat perolehan data dengan masing-masing item/ butir pernyataan di dalamnya. Skala 1 memiliki 30 item pernyataan, skala 2 memiliki 36 item pernyataan. Item pernyataan (total seluruhnya adalah 66 item pernyataan). Oleh karena itu saudara diminta kesediaan untuk ikut berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini.

Keseluruhan data dalam penelitian ini akan diolah hanya untuk kepentingan penelitian dan akan saya jamin kerahasiaannya. Saudara diberikan kesempatan untuk menanyakan hal yang belum jelas sehubungan dengan penelitian ini. Bila sewaktu-waktu saudara membutuhkan keterangan lebih lanjut, dapat menghubungi, Annisa Aulia Rahmah:089678780685

PERSETUJUAN PARTISIPASI PENELITIAN

Dengan ini saya menyatakan persetujuan untuk dapat ikut berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini. Saya menyatakan bahwa keikutsertaan saya dalam penelitian ini saya lakukan secara sukarela atau tanpa paksaan dari pihak manapun.

Saya juga memperkenankan kepada peneliti untuk menggunakan data-data yang saya berikan untuk dipergunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan penelitian. Saya menyadari dan memahami bahwa data yang saya berikan dan yang akan digunakan memuat informasi-informasi yang jelas tentang diri saya. Walaupun demikian, berbagai informasi tersebut hanya saya izinkan untuk diketahui peneliti sebagai responden dalam penelitian ini.

Saya menyetujui untuk mengisi skala yang diberikan peneliti. Bila dikemudian hari diperlukan wawancara, saya juga memperkenankan peneliti untuk memakai alat bantu perekam untuk menghindari kesalahan atau adanya informasi yang tidak lengkap yang akan digunakan dalam menganalisis penelitian tersebut.

Medan, 28 Mei 2025

Peneliti

Responden

ALAT UKUR PENELITIAN

Petunjuk Pengisian

1. Tulislah identitas anda terlebih dahulu pada kolom identitas yang telah disediakan secara lengkap dan jelas
2. Bacalah tiap pernyataan dengan seksama sebelum anda memilih jawaban
3. Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan kondisi anda.

Pilihan jawaban yang tersedia adalah :

SS : Sangat Sesuai
S : Sesuai
N : Netral
TS : Tidak Sesuai
STS : Sangat Tidak Sesuai

4. Berilah tanda (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang anda pilih. Apabila ingin memperbaiki jawaban, berilah tanda (=) pada jawaban yang ingin diperbaiki, kemudian pilih jawaban yang baru.

Contoh :

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa senang, karena pe ngemudi Gojek selalu rapi	✓				

5. Skala ini bukan tes, sehingga setiap orang bisa mempunyai jawaban yang berbeda. **Tidak ada jawaban yang benar atau salah** karena jawaban anda sesuai dengan kondisi diri anda sebenarnya.
6. Semua jawaban hanya digunakan untuk keperluan penelitian karya ilmiah.

Identitas Responden

Nama/inisial :

Jenis kelamin :

Usia :

NPM :

Berapa kali menggunakan Gojek : ☐ 1 kali ☐ 2 kali ☐ 3 kali ☐ lebih
dalam sebulan dari 3

Fitur aplikasi yang sering digunakan

☐ GoRide ☐ GoCar ☐ GoSend ☐ GoTransit ☐ GoBlueBird ☐ GoBox ☐

GoFood

☐ GoMart ☐ GoShop ☐ GoTagihan ☐ GoPulsa ☐ GoPay ☐ Gopay Pinjam

KUISIONER KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Menurut saya,kendaraan driver Gojek layak dan terawat untuk digunakan					
2	Menurut saya, driver dengan mudah dihubungi via telepon/chat saat membutuhkan bantuan					
3	Menurut saya, driver Gojek selalu menanyakan Kembali pesanan saya.					
4	Saya terkadang mengalami keterlambatan driver Gojek dari waktu yang dijanjikan					
5	Saya ragu terhadap transaksi pembayaran di Gojek					
6	Menurut saya, driver Gojek selalu tiba sesuai dengan estimasi waktu yang ditampilkan di aplikasi					
7	Saya percaya bahwa transaksi pembayaran di Gojek aman dan terjamin					
8	Saya pernah mendapatkan kendaraan yang kotor atau tidak terawat					
9	Ketika saya mendapat kendala customer service Gojek merespon saya dengan cepat					
10	Driver jarang memastikan kembali pesanan saya					
11	Menurut saya,helm yang disediakan driver dalam kondisi baik dan bersih					
12	Menurut saya, driver merespons pesan melalui chat aplikasi dengan sigap					
13	Menurut saya, driver memahami Ketika saya meminta untuk melalui rute tertentu					
14	Terkadang pesanan saya dibatalkan tiba-tiba					

15	Saya meragukan keamana jaminan kebijakan Gojek					
16	Menurut saya, driver Gojek tidak pernah membatalkan pesanan saya setelah diterima					
17	Saya percaya bahwa Gojek menjaga privasidengan jaminan kebijakan					
18	Saya sering mendapatkan helm yang kotor atau tidak terawat					
19	Menurut saya, driver sering tidak merespons chat/panggilan telepon					
20	Terkadang saya mendapatkan driver yang mengeluh Ketika saya meminta rute tertentu					
21	Menurut saya, tampilan aplikasi Gojek mudah gunakan dan menarik					
22	Saya kesulitan menghubungi driver ketika ada masalah					
23	Driver ramah dan mau mendengarkan permintaan tambahan					
24	Pesanan Go-Food saya pernah tidak sesuai dengan menu yang dipesan					
25	Saya terkadang mendapatkan driver yang tidak sopan					
26	Pesanan saya (makanan/barang) selalu sesuai dengan yang saya pilih di aplikasi					
27	Saya sering menggunakan Gojek karena pengemudianya profesional					
28	Menurut saya, tampilan aplikasi Gojek membingungkan					
29	Customer servive Gojek tidak peduli dengan kendala yang saya miliki					
30	Saya merasa driver tidak memperhatikan permintaan khusus saya					

KUISIONER KEPUASAN PELANGGAN

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa senang driver Gojek selalu mengenakan seragam resmi					
2	Saya yakin menggunakan Gojek di malam hari					
3	Saya merasa, Gojek adalah perusahaan transportasi online yang terpercaya					
4	Menurut saya, harga yang diberikan terlalu mahal					
5	Saya kesal, aplikasi Gojek sering error saat digunakan					
6	. Saya kesal, karena kualitas yang diberikan Gojek semakin menurun					
7	Saya senang, tarif Gojek sesuai dengan jarak tempuh.					
8	Saya merasa senang menggunakan Gojek karena fitur pencarian alamat sangat akurat					
9	saya merasa, Gojek konsisten memberikan kualitas layanan terbaik					
10	Saya merasa kesal, terkadang driver Gojek terlihat tidak rapi					
11	Saya ragu menggunakan Gojek di malam hari					
12	Saya merasa Gojek kurang dapat dipercaya sebagai perusahaan transportasi online					
13	Saya merasa senang, driver selalu mengantarkan ke alamat tujuan dengan tepat					
14	Saya selalu menggunakan Gojek karena aman					
15	Menurut saya, kualitas layanan Gojek lebih baik dibanding kompetitor					
16	Harga yang ditawarkan pesaing jauh lebih menarik					
17	Saya berpikir untuk beralih ke pesaing karena Gojek tidak lebih baik					
18	Saya senang menggunakan Gojek karena harga yang ditawarkan lebih terjangkau dari pesaing					

19	Driver selalu tersedia di lokasi saya					
20	Saya terus menggunakan Gojek karena kinerja nya semakin berkembang i					
21	Saya merasa kesal karena pesanan terlalu lama sampai					
22	Saya khawatir menggunakan Gojek					
23	Saya jarang menggunakan Gojek, karena driver sering tidak berada di titik penjemputan					
24	Saya memilih menggunakan perusahaan pesaing karena kinerja Gojek tidak stabil					
25	Saya senang karena tidak pernah terjadi kesalahan dalam pesanan saya baik barang maupun makanan					
26	Saya merasa senang ketika menggunakan layanan Gojek karena pengalaman yang lancar					
27	Saya merasa, Gojek adalah Perusahaan yang modern dan inovatif					
28	Saya jarang mendapatkan promo yang relevan.					
29	Saya merasa malas menggunakan Gojek karena pengalaman yang tidak baik					
30	Saya merasa, fitur Gojek cenderung biasa saja dan tidak berbeda dengan pesaing					
31	Saya suka karena promo yang diberikan Gojek nyata					
32	Saya merasa mudah mendapatkan driver saat jam sibuk					
33	Saya senang, kualitas yang diberikan Gojek sebanding dengan yang diharapkan					
34	Saya merasa kesal, terkadang pesanan yang diantar tidak sesuai					
35	Saya merasa sulit menemukan driver saat cuaca buruk					
36	Saya merasa kecewa karena kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai					



LAMPIRAN 2
KUISIONER PENELITIAN

INFORMED CONSENT

Perkenalkan, saya Annisa Aulia Rahmah mahasiswa Progam Studi Psikologi, Universitas Medan Area. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian kepada mahasiswa Psikologi pengguna Gojek di Universitas Medan Area untuk penyelesaian tugas Akhir (skripsi).

Terdapat 2 (dua) macam skala dalam penelitian ini sebagai alat perolehan data dengan masing-masing item/ butir pernyataan di dalamnya. Skala 1 memiliki 30 item pernyataan, skala 2 memiliki 36 item pernyataan. Item pernyataan (total seluruhnya adalah 66 item pernyataan). Oleh karena itu saudara diminta kesediaan untuk ikut berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini.

Keseluruhan data dalam penelitian ini akan diolah hanya untuk kepentingan penelitian dan akan saya jamin kerahasiaannya. Saudara diberikan kesempatan untuk menanyakan hal yang belum jelas sehubungan dengan penelitian ini. Bila sewaktu-waktu saudara membutuhkan keterangan lebih lanjut, dapat menghubungi, Annisa Aulia Rahmah:089678780685

PERSETUJUAN PARTISIPASI PENELITIAN

Dengan ini saya menyatakan persetujuan untuk dapat ikut berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini. Saya menyatakan bahwa keikutsertaan saya dalam penelitian ini saya lakukan secara sukarela atau tanpa paksaan dari pihak manapun.

Saya juga memperkenalkan kepada peneliti untuk menggunakan data-data yang saya berikan untuk dipergunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan penelitian. Saya menyadari dan memahami bahwa data yang saya berikan dan yang akan digunakan memuat informasi-informasi yang jelas tentang diri saya. Walaupun demikian, berbagai informasi tersebut hanya saya izinkan untuk diketahui peneliti sebagai responden dalam penelitian ini.

Saya menyetujui untuk mengisi skala yang diberikan peneliti. Bila dikemudian hari diperlukan wawancara, saya juga memperkenalkan peneliti untuk memakai alat bantu perekam untuk menghindari kesalahan atau adanya informasi yang tidak lengkap yang akan digunakan dalam menganalisis penelitian tersebut.

Medan, 28 Mei 2025

Peneliti

Responden

ALAT UKUR PENELITIAN

Petunjuk Pengisian

7. Tulislah identitas anda terlebih dahulu pada kolom identitas yang telah disediakan secara lengkap dan jelas
8. Bacalah tiap pernyataan dengan seksama sebelum anda memilih jawaban
9. Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan kondisi anda.

Pilihan jawaban yang tersedia adalah :

SS : Sangat Sesuai
S : Sesuai
TS : Tidak Sesuai
STS : Sangat Tidak Sesuai

10. Berilah tanda (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang anda pilih. Apabila ingin memperbaiki jawaban, berilah tanda (=) pada jawaban yang ingin diperbaiki, kemudian pilih jawaban yang baru.

Contoh :

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
2.	Saya merasa senang, karena pengemudi Gojek selalu	✓			

	ripsi				
--	-------	--	--	--	--

11. Skala ini bukan tes, sehingga setiap orang bisa mempunyai jawaban yang berbeda. **Tidak ada jawaban yang benar atau salah** karena jawaban anda sesuai dengan kondisi diri anda sebenarnya.

12. Semua jawaban hanya digunakan untuk keperluan penelitian karya ilmiah.

Identitas Responden

Nama/inisial

Jenis kelamin

Usia

NPM

Berapa kali menggunakan Gojek dalam sebulan

☐ 1 kali ☐ 2 kali ☐ 3 kali ☐ lebih dari

3

Fitur aplikasi yang sering digunakan

☐ GoRide ☐ GoCar ☐ GoSend ☐ GoTransit ☐ GoBlueBird ☐ GoBox ☐

GoFood

☐ GoMart ☐ GoShop ☐ GoTagihan ☐ GoPulsa ☐ GoPay ☐ Gopay Pinjam

KUISIONER KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Menurut saya,kendaraan driver Gojek layak dan terawat untuk digunakan				
2	Menurut saya, driver dengan mudah dihubungi via telepon/chat saat membutuhkan bantuan				
3	Menurut saya, driver Gojek selalu menanyakan Kembali pesanan saya.				
4	Saya terkadang mengalami keterlambatan driver Gojek dari waktu yang dijanjikan				
5	Saya ragu terhadap transaksi pembayaran di Gojek				
6	Menurut saya, driver Gojek selalu tiba sesuai dengan estimasi waktu yang ditampilkan di aplikasi				
7	Saya percaya bahwa transaksi pembayaran di Gojek aman dan terjamin				
8	Saya pernah mendapatkan kendaraan yang kotor atau tidak terawat				
9	Ketika saya mendapat kendala customer service Gojek merespon saya dengan cepat				
10	Driver jarang memastikan kembali pesanan saya				
11	Menurut saya,helm yang disediakan driver dalam kondisi baik dan bersih				

12	Menurut saya, driver merespons pesan melalui chat aplikasi dengan sigap				
13	Menurut saya, driver memahami Ketika saya meminta untuk melalui rute tertentu				
14	Terkadang pesanan saya dibatalkan tiba-tiba				
15	Saya meragukan keamana jaminan kebijakan Gojek				
16	Menurut saya, driver Gojek tidak pernah membatalkan pesanan saya setelah diterima				
17	Saya percaya bahwa Gojek menjaga privasi dengan jaminan kebijakan				
18	Saya sering mendapatkan helm yang kotor atau tidak terawat				
19	Menurut saya, driver sering tidak merespons chat/panggilan telepon				
20	Terkadang saya mendapatkan driver yang mengeluh Ketika saya meminta rute tertentu				
21	Menurut saya, tampilan aplikasi Gojek mudah gunakan dan menarik				
22	Saya kesulitan menghubungi driver ketika ada masalah				
23	Driver ramah dan mau mendengarkan permintaan tambahan				
24	Pesanan Go-Food saya pernah tidak sesuai dengan menu yang dipesan				
25	Saya terkadang mendapatkan driver yang tidak sopan				
26	Pesanan saya (makanan/barang) selalu sesuai dengan yang saya pilih di aplikasi				
27	Saya sering menggunakan Gojek karena pengemudianya profesional				
28	Menurut saya, tampilan aplikasi Gojek membingungkan				
29	Customer service Gojek tidak peduli dengan kendala yang saya miliki				
30	Saya merasa driver tidak memperhatikan permintaan khusus saya				

KUISIONER KEPUASAN PELANGAN

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa senang driver Gojek selalu mengenakan seragam resmi				
2	Saya yakin menggunakan Gojek di malam hari				
3	Saya merasa, Gojek adalah perusahaan transportasi online yang terpercaya				
4	Menurut saya, harga yang diberikan terlalu mahal				
5	Saya kesal, aplikasi Gojek sering error saat digunakan				
6	. Saya kesal, karena kualitas yang diberikan Gojek semakin menurun				
7	Saya senang, tarif Gojek sesuai dengan jarak tempuh.				
8	Saya merasa senang menggunakan Gojek karena fitur pencarian alamat sangat akurat				
9	saya merasa, Gojek konsisten memberikan kualitas layanan terbaik				
10	Saya merasa kesal, terkadang driver Gojek terlihat tidak rapi				
11	Saya ragu menggunakan Gojek di malam hari				

12	Saya merasa Gojek kurang dapat dipercaya sebagai perusahaan transportasi online				
13	Saya merasa senang, driver selalu mengantarkan ke alamat tujuan dengan tepat				
14	Saya selalu menggunakan Gojek karena aman				
15	Menurut saya, kualitas layanan Gojek lebih baik dibanding kompetitor				
16	Harga yang ditawarkan pesaing jauh lebih menarik				
17	Saya berpikir untuk beralih ke pesaing karena Gojek tidak lebih baik				
18	Saya senang menggunakan Gojek karena harga yang ditawarkan lebih terjangkau dari pesaing				
19	Driver selalu tersedia di lokasi saya				
20	Saya terus menggunakan Gojek karena kinerja nya semakin berkembang i				
21	Saya merasa kesal karena pesanan terlalu lama sampai				
22	Saya khawatir menggunakan Gojek				
23	Saya jarang menggunakan Gojek, karena driver sering tidak berada di titik penjemputan				
24	Saya memilih menggunakan perusahaan pesaing karena kinerja Gojek tidak stabil				
25	Saya senang karena tidak pernah terjadi kesalahan dalam pesanan saya baik barang maupun makanan				
26	Saya merasa senang ketika menggunakan layanan Gojek karena pengalaman yang lancar				
27	Saya merasa, Gojek adalah Perusahaan yang modern dan inovatif				
28	Saya jarang mendapatkan promo yang relevan.				
29	Saya merasa malas menggunakan Gojek karena pengalaman yang tidak baik				
30	Saya merasa, fitur Gojek cenderung biasa saja dan tidak berbeda dengan pesaing				
31	Saya suka karena promo yang diberikan Gojek nyata				
32	Saya merasa mudah mendapatkan driver saat jam sibuk				
33	Saya senang, kualitas yang diberikan Gojek sebanding dengan yang diharapkan				
34	Saya merasa kesal, terkadang pesanan yang diantar tidak sesuai				
35	Saya merasa sulit menemukan driver saat cuaca buruk				

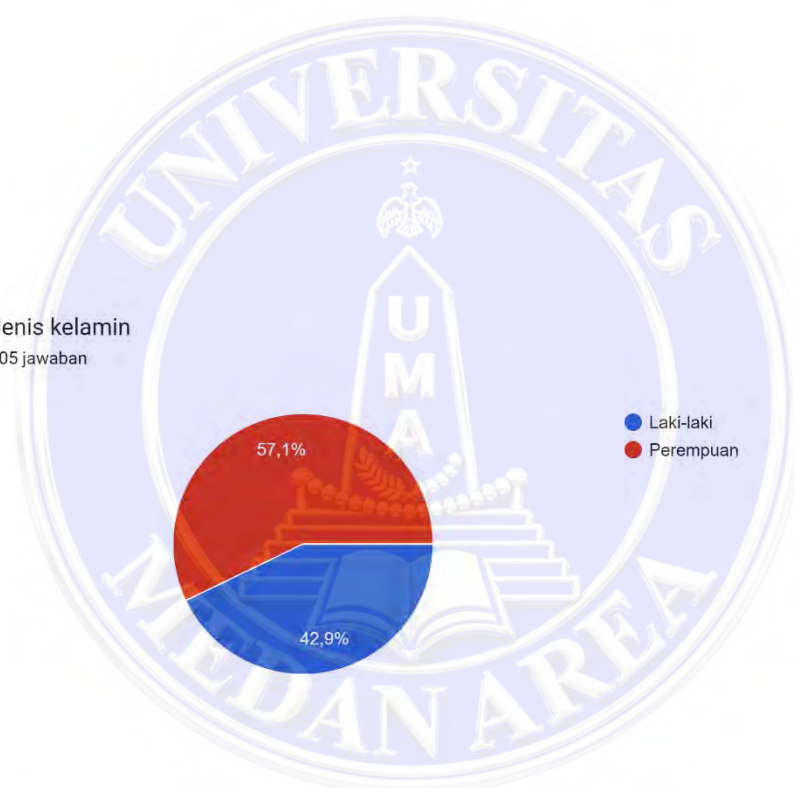
36	Saya merasa kecewa karena kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai				
----	--	--	--	--	--



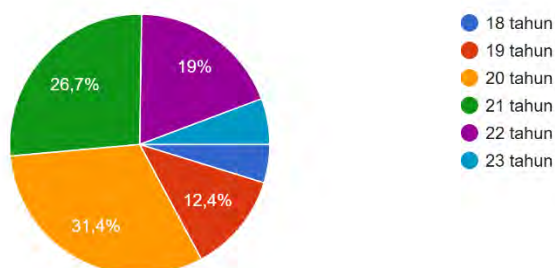
LAMPIRAN 3

DATA IDENTITAS PENELITIAN

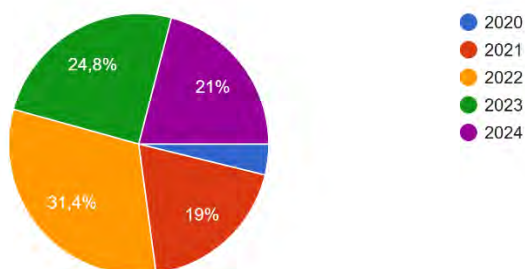
Jenis kelamin
105 jawaban



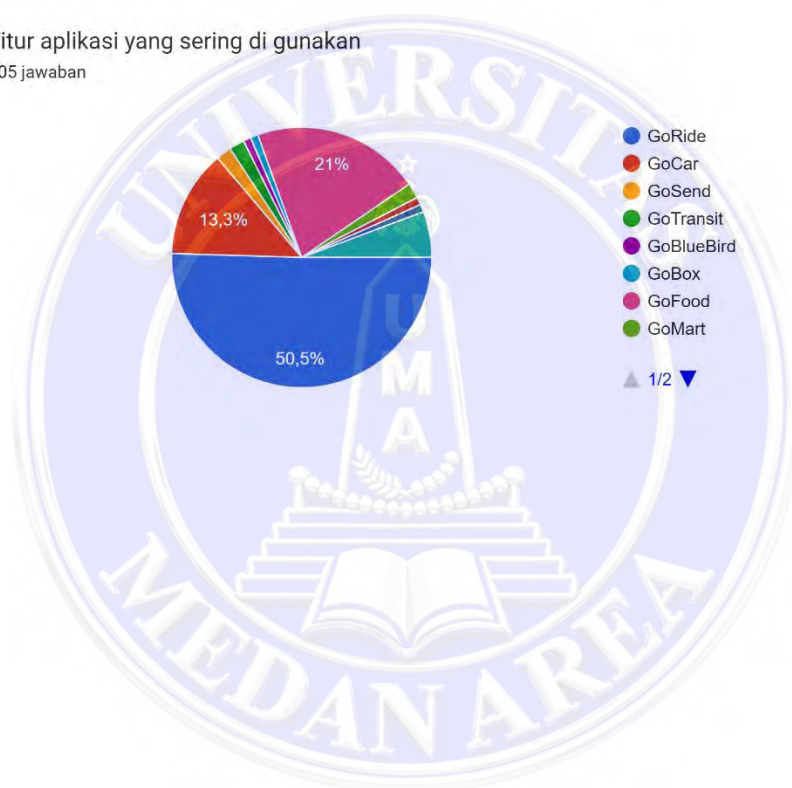
Usia
105 jawaban



Stambuk
105 jawaban



Fitur aplikasi yang sering di gunakan
105 jawaban





LAMPIRAN 4

DISTRIBUSI DATA UJI COBA

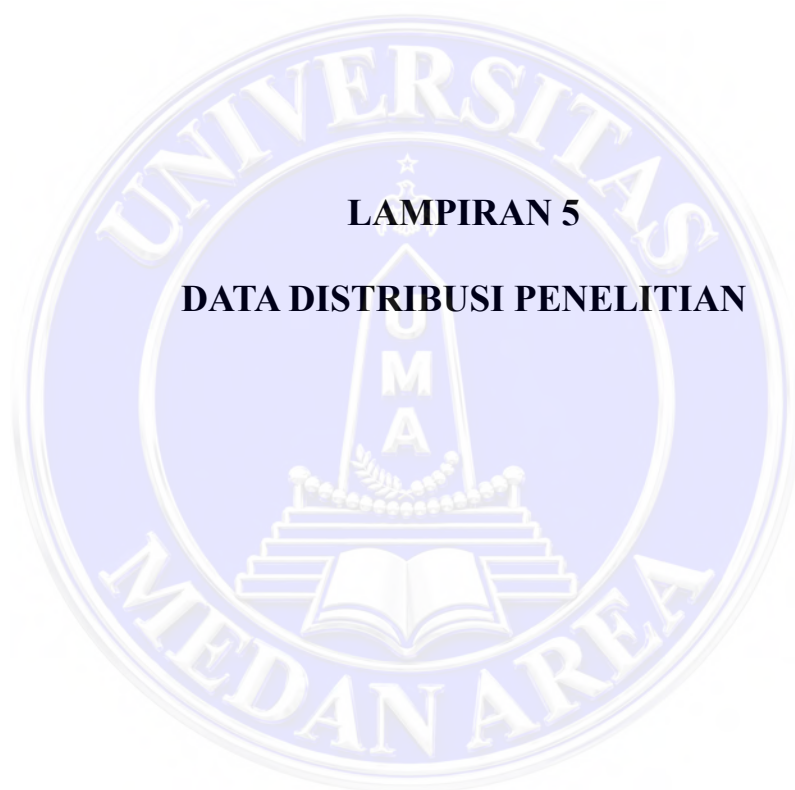


Data Uji Coba Kualitas pembelian

NO	INISIAL	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	28	29	30	TOTAL
1R		4	3	3	3	4	4	4	2	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105
2QS		3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	80
3T		3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	1	3	2	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	1	72
4Z		3	3	2	1	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	4	84
5YU		3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90
6OR		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	87
7RA		4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	106
8RQ		3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	90
9SR		3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	92
10SY		3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	95
11AI		3	4	4	2	4	4	4	2	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	106
12SA		4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	108
13AL		4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
14DI		3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	92
15DO		4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	103
16SAL		4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118
17ARA		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
18NSP		3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90
19N		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	87
20AI		4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	106
21N		3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	90
22KMS		3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	92
23Y		3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	95
24FLM		3	4	4	2	4	4	4	2	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	106
25ARP		4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	103
26AH		3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	101
27KYA		3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91
28RVS		3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	104
29ZPH		3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	103
30YRH		3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	104
31JK		3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	102
32AF		3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	107
33SS		4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	103
34EA		3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	101
35BW		4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91

Data Uji Coba Kepuasan Pelanggan

NO	INSIAL	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	28	29	30	31	32	33	34	35	36	TOTAL	
1 R		4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	126
2 OS		3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	97	
3 T		3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	106		
4 Z		3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	2	3	111	
5 YU		3	4	4	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3	111	
6 OR		3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	111		
7 RA		4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	115		
8 RQ		3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	1	1	3	96		
9 SR		3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	111		
10 SY		3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	1	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	120		
11 AI		3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	3	3	116		
12 SA		4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	2	3	123	
13 AL		4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	120		
14 DI		3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	108		
15 DO		4	4	4	4	4	3	2	4	4	1	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	120		
16 SAL		4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	4	3	4	2	3	3	1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	115		
17 ARA		4	4	4	3	3	3	4	4	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	4	4	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	116		
18 NSP		3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	125		
19 N		4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	123		
20 AI		3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	123		
21 N		3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	126		
22 KMS		4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	128		
23 Y		3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	127		
24 FLM		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108		
25 ARP		4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	126		
26 AH		3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	129		
27 KYA		3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	125		
28 RVS		3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	123		
29 ZPH		3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	126		
30 YRH		4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	128		
31 IK		3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	127		
32 AF		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108			
33 SS		4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	126		
34 EA		3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	129		
35 BW		3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	125		



LAMPIRAN 5

DATA DISTRIBUSI PENELITIAN

Data Penelitian Kualitas Pelayanan

NO	inisial	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	28	29	30	
1	TM	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3	3	1	4	2	2	2	3	2	4	4	3	2
2	RA	3	3	4	3	4	1	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
3	AF	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
4	AK	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
5	TAA	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
6	AL	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
7	SRKN	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	FK	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
9	KS	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
10	KJS	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	
11	MNT	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
12	HIK	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
13	ADY	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
14	DNS	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
15	N	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	LPR	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
17	BGK	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
18	BBY	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
19	CAD	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
20	DKM	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
21	OAS	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
22	NNL	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	RP	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
24	DA	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
25	NRC	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
26	DFA	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
27	ER	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3
28	AF	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
29	AZM	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
30	CD	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
31	NA	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
32	BC	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	AR	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
34	AN	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
35	ZA	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4

71	IN	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
72	BSP	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
73	BW	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
74	AKL	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	TGC	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
76	A	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
77	EWS	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	KV	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
79	TTF	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
80	FAN	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
81	SW	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	UYT	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
83	FR	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
84	RZK	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	AG	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
86	Y	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
87	HFA	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
88	ALZ	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
89	KYO	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	CV	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
91	RA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
92	SFD	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
93	MMR	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
94	DWS	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
95	SN	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
96	LZ	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	IJO	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
98	AYS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
99	DS	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
100	UD	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
101	WAM	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
102	GA	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
103	FA	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	RNS	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
105	FLM	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3

Data Penelitian Kepuasan Konsumen

NO	inisial	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	28	29	30	31	32	33	34	35	36			
1	TM	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3			
2	RA	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3		
3	AF	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4		
4	AK	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4		
5	TAA	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4		
6	AL	4	2	3	2	1	2	3	3	4	3	1	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	1	2	3	4	4	1	2	2	3	4	4	4	4		
2	SRKN	3	2	4	3	3	3	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	3	3	3	3		
8	FK	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
9	KS	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
10	KIS	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4		
11	MNT	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
12	HIK	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
13	ADY	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
14	DNS	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
15	N	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	LPR	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
17	BGK	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
18	BBy	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
19	CAD	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
20	DKM	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
21	OAS	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	
22	NNL	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
23	RP	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
24	DA	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
25	NRC	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
26	DFA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	ER	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
28	AF	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
29	AZM	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
30	CD	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
31	NA	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
32	BC	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
33	AR	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
34	AN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	ZA	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4

36	SAN	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
37	SA	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
38	IN	4	2	3	2	1	2	3	3	4	3	1	4	4	3	3	4	3	4	3	4	1	2	4	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
39	EAF	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
40	FAP	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
41	WRC	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
42	LM	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	1	4	3	4	4	3	4	4	3	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
43	KQ	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
44	AN	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
45	AM	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
46	MRH	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
47	RM	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
48	RR	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
49	LM	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
50	FA	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
51	BHM	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
52	TA	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
53	DIP	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
54	KD	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
55	AR	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
56	JKA	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
57	DP	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
58	TRP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
59	RM	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
60	AF	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
61	AC	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
62	MKL	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
63	GA	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
64	AP	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
65	ANS	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
66	RES	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
67	PR	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
68	ME	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
69	IM	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
70	AAAG	4	2	3	2	1	2	2	3	3	4	3	1	4	4	3	3	3	4	4	2	2	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

71 IN	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
72 BSP	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
73 BW	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
74 AKL	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	1	4	3	4	3	4	4	3
75 TGC	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
76 A	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
77 EWS	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
78 KW	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
79 TTF	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80 FAN	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
81 SW	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
82 UVT	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
83 FR	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
84 RZK	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
85 AG	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	1	4	3	4	4	3	4	4	3	4
86 Y	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
87 HFA	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
88 ALZ	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
89 KYO	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
90 CV	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91 RA	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
92 SFD	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
93 MMR	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
94 DWS	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
95 SN	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
96 LZ	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
97 JKO	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
98 AYS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99 DS	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
100 AF	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
101 WAM	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
102 GA	4	2	3	2	1	2	3	3	4	3	1	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	1	2	3	4	4
103 FA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104 RNS	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
105 FLM	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4



RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
VAR00007 VAR00008 VAR00009

VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017
VAR00018 VAR00019 VAR00020

VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028
VAR00029 VAR00030

/SCALE('kualitas pelayanan') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=SCALE

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

Notes

Output Created	19-JUL-2025 10:07:59	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	35
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY
		/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 /SCALE('kualitas pelayanan') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02

[DataSet0]

Scale: kualitas pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	94.8571	103.126	.538	.920
VAR00002	94.7714	105.005	.281	.923
VAR00003	94.8000	103.282	.400	.921
VAR00004	95.4000	105.012	.161	.927
VAR00005	94.8286	98.676	.807	.916
VAR00006	94.8286	100.970	.668	.918
VAR00007	94.7143	100.445	.579	.919

VAR00008	95.1429	106.538	.111	.926
VAR00009	94.8286	101.793	.533	.920
VAR00010	95.0000	103.294	.384	.922
VAR00011	95.0000	100.000	.607	.918
VAR00012	94.8286	103.440	.493	.920
VAR00013	95.1429	104.420	.231	.925
VAR00014	94.8286	100.029	.515	.920
VAR00015	95.0286	104.440	.334	.922
VAR00016	95.1143	99.575	.580	.919
VAR00017	94.8857	99.163	.790	.916
VAR00018	94.6857	100.045	.724	.917
VAR00019	94.6857	100.457	.576	.919
VAR00020	95.2857	107.916	.020	.926
VAR00021	94.9714	103.205	.464	.921
VAR00022	94.8571	99.244	.704	.917
VAR00023	95.0000	103.882	.371	.922
VAR00024	95.0000	98.706	.558	.919
VAR00025	94.8000	98.282	.831	.916
VAR00026	94.8857	100.987	.695	.918
VAR00027	94.7143	100.681	.560	.919
VAR00028	94.7143	97.504	.881	.915
VAR00029	94.7143	99.622	.765	.917
VAR00030	94.6571	99.997	.613	.918

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
98.1714	108.499	10.41629	30

NEW FILE.

DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
VAR00007 VAR00008 VAR00009

VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017
VAR00018 VAR00019 VAR00020

VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028
VAR00029 VAR00030 VAR00031

VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036

/SCALE('kepuasan pelanggan') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=SCALE

/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Notes

Output Created		19-JUL-2025 10:10:37
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>

	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	35
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.



Syntax		RELIABILITY
		/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 /SCALE('kepuasan pelanggan') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02

[DataSet1]

Scale: kepuasan pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	36

Item-Total Statistics

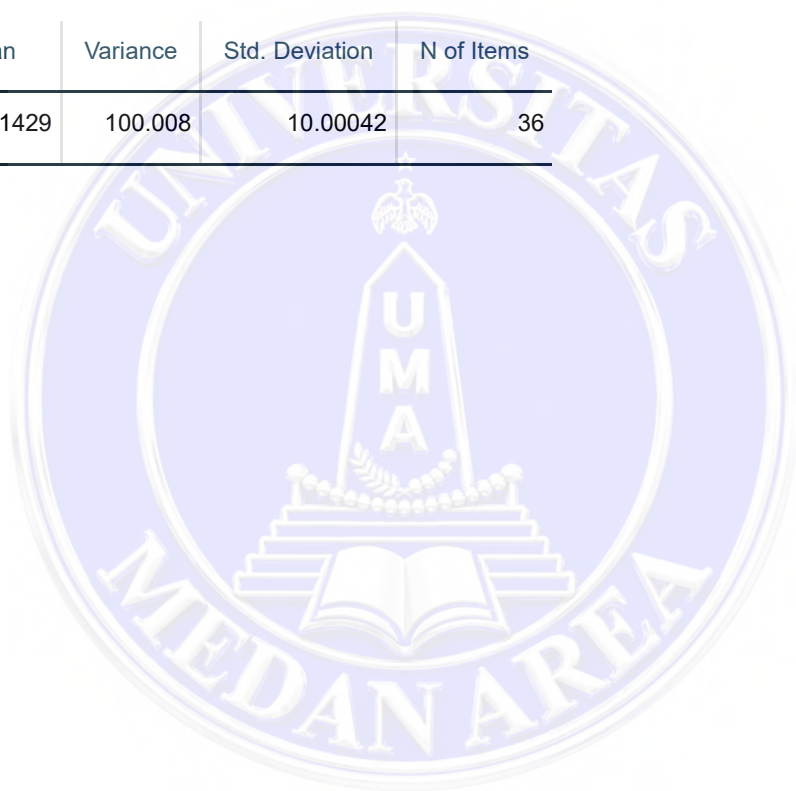
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	114.8000	97.400	.250	.883
VAR00002	114.6857	97.398	.207	.884
VAR00003	114.7429	95.608	.342	.881
VAR00004	114.7714	91.182	.634	.876
VAR00005	114.6571	94.232	.500	.879
VAR00006	114.7143	94.328	.557	.878
VAR00007	114.8857	94.516	.396	.880
VAR00008	114.8000	98.459	.138	.884

VAR00009	114.7143	92.504	.610	.877
VAR00010	115.0571	93.291	.363	.882
VAR00011	114.9429	90.938	.555	.877
VAR00012	114.6571	91.879	.661	.876
VAR00013	114.6857	98.575	.117	.885
VAR00014	114.9714	95.264	.332	.882
VAR00015	114.9143	98.139	.200	.883
VAR00016	115.1143	93.398	.481	.879
VAR00017	114.8857	96.751	.240	.883
VAR00018	114.8286	91.323	.595	.876
VAR00019	114.9429	93.997	.458	.879
VAR00020	114.9714	98.558	.116	.885
VAR00021	114.8000	96.929	.300	.882
VAR00022	115.2286	89.770	.499	.879
VAR00023	114.7143	92.563	.605	.877
VAR00024	115.0286	95.676	.293	.883
VAR00025	114.7143	94.387	.550	.878
VAR00026	114.8000	95.929	.293	.882
VAR00027	114.8571	95.832	.385	.881
VAR00028	114.6857	96.163	.362	.881
VAR00029	114.8000	93.106	.574	.877
VAR00030	114.7143	97.034	.275	.882
VAR00031	114.9143	100.610	-.086	.888
VAR00032	115.0857	95.492	.361	.881

VAR00033	114.8571	97.714	.198	.884
VAR00034	115.1143	90.222	.556	.877
VAR00035	115.0286	88.676	.596	.876
VAR00036	114.9143	96.551	.334	.882

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
118.1429	100.008	10.00042	36





LAMPIRAN 7

UJI ASUMSI

UJI LINIERITAS

MEANS TABLES=y BY x

/CELLS=MEAN COUNT STDDEV

/STATISTICS LINEARITY.

Means

Notes

Output Created		26-JUL-2025 11:52:42
Comments		
Input	Data	D:\labaru\laolda\Untitled3.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	105
Missing Value Handling	Definition of Missing	For each dependent variable in a table, user-defined missing values for the dependent and all grouping variables are treated as missing.
	Cases Used	Cases used for each table have no missing values in any independent variable, and not all dependent variables have missing values.

Syntax		MEANS TABLES=y BY x /CELLS=MEAN COUNT STDDEV /STATISTICS LINEARITY.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,06

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kepuasan pelanggan * kualitas pelayanan	105	100.0%	0	0.0%	105	100.0%

Report

kepuasan pelanggan

kualitas pelayanan	Mean	N	Std. Deviation
59.00	85.0000	1	.
70.00	83.0000	3	6.00000
71.00	83.0000	3	3.46410
72.00	85.2000	10	5.24510
76.00	85.6429	14	1.49908
79.00	86.0000	3	1.73205
81.00	84.0000	1	.
82.00	89.0000	1	.

83.00	85.0000	18	3.77297
85.00	86.8966	29	1.49630
86.00	85.5333	15	.99043
87.00	87.6000	5	1.67332
88.00	89.0000	2	.00000
Total	85.8476	105	2.87155

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan pelanggan * kualitas pelayanan	Between Groups	(Combined)	149.125	12	12.427	1.614	.101
		Linearity	54.538	1	54.538	7.082	.009
		Deviation from Linearity	94.587	11	8.599	1.117	.358
	Within Groups		708.437	92	7.700		
Total			857.562	104			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
kepuasan pelanggan * kualitas pelayanan	.252	.640	.417	.174

UJI NORMALITAS

NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=x y RES_1

/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Notes

Output Created		19-JUL-2025 10:21:43
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	107
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax	NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=x y RES_1 /MISSING ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01
	Number of Cases Allowed ^a	524288

a. Based on availability of workspace memory.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

kualitas pelayanan	kepuasan pelanggan	Unstandardized Residual
--------------------	--------------------	-------------------------

N		105	105	105
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	83.907	83.076	.0000000
	Std. Deviation	4.94027	5.30909	5.30484264
Most Extreme Differences	Absolute	.214	.403	.369
	Positive	.151	.177	.166
	Negative	-.214	-.403	-.369
Test Statistic		.214	.403	.369
Asymp. Sig. (2-tailed)		.051 ^c	.051 ^c	.055 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

UJI HETEROLEDASTISITAS

COMPUTE Abs_Res=ABS(RES_1).

EXECUTE.

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Abs_Res

/METHOD=ENTER x.

Regression

Notes

Output Created		26-JUL-2025 11:55:41
Comments		
Input	Data	D:\abaru\alolda\Untitled3.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	105
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax	REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Abs_Res /METHOD=ENTER x.	
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,03
	Memory Required	2480 bytes

Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes
--	---------

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Abs_Res

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.286 ^a	.082	.073	1.99867

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36.747	1	36.747	9.199	.054 ^b
	Residual	411.453	103	3.995		
	Total	448.200	104			

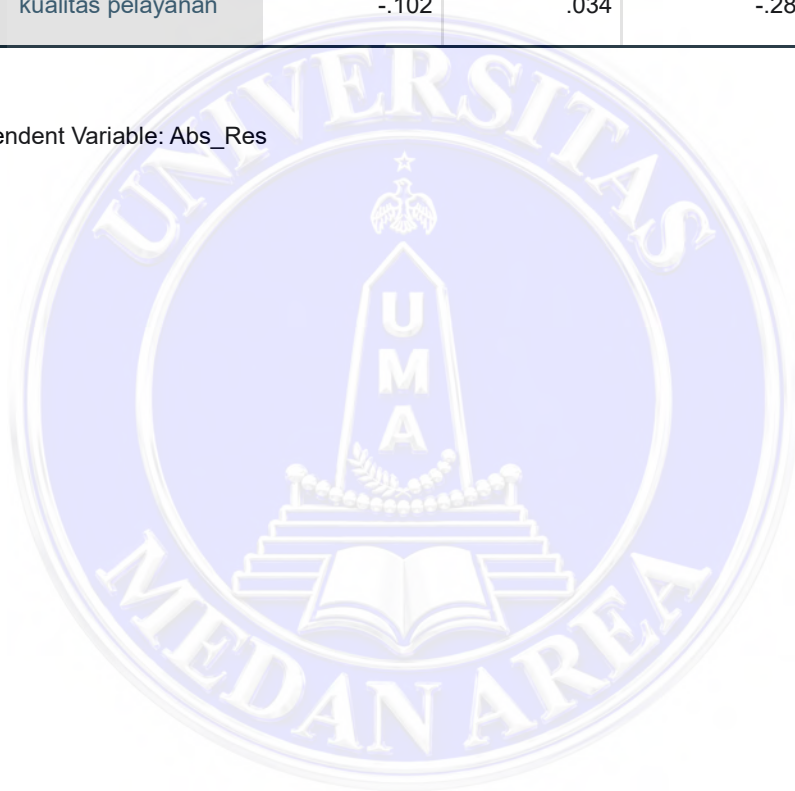
a. Dependent Variable: Abs_Res

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.153	2.748		3.694	.000
	kualitas pelayanan	-.102	.034	-.286	-3.033	.054

a. Dependent Variable: Abs_Res





LAMPIRAN 8

UJI HIPOTESIS

REGRESSION

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT y

/METHOD=ENTER x.

Regression

Notes		
Output Created	26-JUL-2025 11:57:22	
Comments		
Input	Data	D:\abaru\alolda\Untitled3.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	105
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax	REGRESSION	
	/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N	
	/MISSING LISTWISE	
	/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE	
	/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)	
	/NOORIGIN	
	/DEPENDENT y	
	/METHOD=ENTER x.	
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02
	Memory Required	2480 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kepuasan pelanggan	85.8476	2.87155	105
kualitas pelayanan	81.2000	5.80517	105

Correlations

		kepuasan pelanggan	kualitas pelayanan
Pearson Correlation	kepuasan pelanggan	1.000	.252
	kualitas pelayanan	.252	1.000
Sig. (1-tailed)	kepuasan pelanggan	.	.005
	kualitas pelayanan	.005	.
N	kepuasan pelanggan	105	105
	kualitas pelayanan	105	105

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1		
1	.252 ^a	.640	.550	2.79219	.640	6.995	1		

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	54.538	1	54.538	6.995	.009 ^b
	Residual	803.024	103	7.796		
	Total	857.562	104			

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	75.718	3.839		19.721	.000
	kualitas pelayanan	.125	.047	.252	2.645	.009

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

LAMPIRAN 10

SURAT PENGANTAR IZIN PENELITIAN





UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 42402994, Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 2130/FPSI/01.10/VI/2025

19 Juni 2025

Lampiran : -

Hal : Penelitian

Yth. Bapak
Wakil Rektor Bidang Mutu SDM dan Perekonomian
Universitas Medan Area
di –
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami berharap Bapak berkenan memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan pengambilan data penelitian di lingkungan **Fakultas Psikologi Universitas Medan Area** sebagai bagian dari penyusunan tugas akhir. Adapun data diri mahasiswa yang dimaksud adalah sebagai berikut:

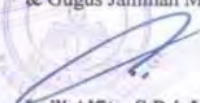
Nama	: Annisa Aulia Rahmah
Nomor Pokok Mahasiswa	: 208600199
Program Studi	: Psikologi
Fakultas	: Psikologi

Mahasiswa tersebut akan melaksanakan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa Psikologi Pengguna Go-Jek di Universitas Medan Area"** Kegiatan pengumpulan data akan berlangsung di **Fakultas Psikologi Universitas Medan Area**. Penelitian ini bersifat akademik dan ditujukan untuk penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Penelitian mahasiswa tersebut dibimbing oleh Ibu **Anggi Tri Lestari Purba, S.Psi., M.Psi.**

Sehubungan dengan hal tersebut, kami sangat mengharapkan dukungan Bapak dalam memfasilitasi proses pengambilan data yang diperlukan. Selain itu, apabila proses penelitian telah selesai, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menerbitkan **Surat Keterangan** yang menyatakan bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah menyelesaikan kegiatan pengumpulan data di Universitas yang Bapak pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

A.n Dekan,
Wakil Bidang Penjamin Mutu Akademik
& Gugus Jaminan Mutu



Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan

- Mahasiswa Ybs
- Arsip





UNIVERSITAS MEDAN AREA

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 42402994, Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 1039/UMA/B/01.7/VI/2025

20 Juni 2025

Lamp. : -

Hal : Izin Penelitian Dan Pengambilan Data Tugas Akhir

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Psikologi

Universitas Medan Area

di - M e d a n

Dengan hormat, sesuai dengan surat dari Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area nomor : 2130/FPSI/01.10/VI/2025 tertanggal 18 Juni 2025, perihal izin penelitian dan pengambilan data Tugas Akhir di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area oleh mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Annisa Aulia Rahmah

NPM : 208600199

Program Studi : Psikologi

Dengan Judul Penelitian "**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa Psikologi Pengguna Go – Jek di Universitas Medan Area**".

Pada Prinsipnya disetujui yang bersangkutan untuk melaksanakan pengambilan data di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area guna penyusunan Skripsi untuk kepentingan Ilmiah dan Akademik.

Demikian surat ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wakil Rektor Bidang Mutu SDM
dan Perekonomian,



Dr. Dedi Sahputra, S.Sos, MA

Tembusan :

1. Mahasiswa Ybs
2. File





LAMPIRAN 11
SURAT SELESAI RISET



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 42402994, Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 2413/FPSI/01.10/VII/2025

08 Juli 2025

Lampiran : -

Hal : Surat Keterangan Selesai Pengambilan Data

Yth, Bapak
Wakil Rektor Bidang Mutu SDM dan Perekonomian
Universitas Medan Area
Di –
Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada bapak bahwa mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Annisa Aulia Rahmah

Npm : 208600199

Fakultas : Psikologi

Program Studi : Psikologi

Telah selesai melakukan penelitian dan pengambilan data di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa Psikologi Pengguna Go-Jek di Universitas Medan Area"**. Bersama kami mohon kepada Bapak kiranya dapat mengeluarkan Surat Keterangan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data di **Fakultas Psikologi Universitas Medan Area** terhitung mulai tanggal 23 Juni - 04 Juli 2025.

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

An Dekan,
Wakil Bidang Penjaminan Mutu Akademik
dan Gugus Jaminan Mutu



Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan

- Mahasiswa Ybs

- Arsip



