

**Lampiran 1. Kuesioner Penelitian**



**STEI  
Indonesia**

**Program Studi Manajemen**

**STEI – SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
INDONESIA**

**Jl. Kayu Jati Raya No.11A, RT.8/RW.3, Rawamangun, Pulo  
Gadung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota  
Jakarta 13220**

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu/Saudara

Di

Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penelitian guna penyusunan skripsi pada Program Studi S1 Manajemen STEI Indonesia dengan judul PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Transportasi Online Go-Ride dan GrabBike di PT Biro Klasifikasi Indonesia), bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/ Ibu/Saudara untuk dapat mengisi kuesioner ini dengan sejujurnya.

Kuesioner ini bersifat ilmiah dan diharapkan akan bermanfaat bagi perbaikan dan pengembangan penelitian yang akan datang.

Atas kesediaan Bapak/ Ibu/Saudara memberikan jawaban, saya mengucapkan banyak terima kasih

Hormat saya,

Muhamad Irfan Setiawan

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Jenis kelamin  
Laki-Laki   
Perempuan
  
2. Umur  
17 – 26 Tahun   
27 – 36 Tahun   
37 – 46 Tahun   
47 – 56 Tahun   
> 57 Tahun
  
3. Pendidikan terakhir  
SD/ sederajat   
SMP/ sederajat   
SMA/ sederajat   
Diploma   
Sarjana   
Pascasarjana   
Lainnya
  
4. Jumlah pendapatan Saudara per-bulan (dalam rupiah)  
Kurang dari 5.000.000   
Antara 5.000.000 – 7.500.000   
Antara 7.500.000 – 10.000.000   
Di atas 10.000.000
  
5. Frekuensi penggunaan ojek *online* dalam satu minggu  
1 kali seminggu   
2-3 kali seminggu   
> 5 kali seminggu

**KUESIONER PENELITIAN PENGGUNA LAYANAN TRANSPORTASI  
ONLINE GO-RIDE DI PT BIRO KLASIFIKASI INDONESIA**

No	Pernyataan Kualitas Pelayanan	Jawaban			
		1	2	3	4
		Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Driver Go-Ride memberikan perlengkapan keamanan berkendara seperti helm dan masker untuk digunakan oleh saya.				
2.	Driver Go-Ride berpakaian rapi saat melakukan pelayanan.				
3.	Driver Go-Ride menggunakan sepatu saat melakukan pelayanan.				
4.	Penampilan Driver Go-Ride bersih.				
5.	Jaket yang digunakan driver Go-Ride tidak berbau.				
6.	Driver Go-Ride memberitahukan tentang penggunaan helm yang benar kepada saya.				
7.	Driver Go-Ride membantu saya dalam mengangkat barang.				
8.	Driver Go-Ride sopan dan ramah dalam melakukan pelayanan.				
9.	Driver Go-Ride memberikan layanan tepat waktu.				
10.	Driver Go-Ride selalu tersedia pada saat dibutuhkan.				
11.	Driver Go-Ride mengemudikan motor dengan menaati peraturan lalu lintas.				
12.	Go-Ride mengenakan harga sesuai dengan tarif yang tertera di aplikasi Go-Jek/Grab.				
13.	Driver Go-Ride mengantarkan saya ke tempat tujuan dengan akurat.				
14.	Go-Ride memberikan layanan selama 24 jam.				
15.	Driver Go-Ride mengkonfirmasi order saya secara cepat dengan menghubungi saya, untuk memastikan pesanan dan lokasi.				
16.	Driver Go-Ride segera datang setelah menerima pesanan melalui aplikasi Go-Jek.				
17.	Driver Go-Ride cepat dalam menanggapi keluhan saya.				
18.	Driver Go-Ride telah terlatih dalam mengemudikan sepeda motor dengan baik.				
19.	Driver Go-Ride mempunyai pengetahuan mengenai informasi jalan/alamat yang akan dituju.				
20.	Go-Ride menyediakan layanan pengaduan yang tersedia pada aplikasi Go-Jek.				

No	Pernyataan Kepuasan Pelanggan	Jawaban			
		1	2	3	4
		Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
1.	Saya puas atas kendaraan jasa transportasi online Go-Ride				
2.	Saya puas terhadap pelayanan Driver Go-Ride saat menggunakan jasa transportasi onlinenya				
3.	Sebelum menggunakan jasa transportasi online Go-Ride, harapan saya sesuai dengan produk jasanya				
4.	Saya berminat untuk menggunakan kembali jasa transportasi online Go-Ride				
5.	Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan transportasi online Go-Ride				

**KUESIONER PENELITIAN PENGGUNA LAYANAN TRANSPORTASI  
ONLINE GRABBIKE DI PT BIRO KLASIFIKASI INDONESIA**

No	Pernyataan Kualitas Pelayanan	Jawaban			
		1	2	3	4
		Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Driver GrabBike memberikan perlengkapan keamanan berkendara seperti helm dan masker untuk digunakan oleh saya.				
2.	Driver GrabBike berpakaian rapi saat melakukan pelayanan.				
3.	Driver GrabBike menggunakan sepatu saat melakukan pelayanan.				
4.	Penampilan Driver GrabBike bersih.				
5.	Jaket yang digunakan driver GrabBike tidak berbau.				
6.	Driver GrabBike memberitahukan tentang penggunaan helm yang benar kepada saya.				
7.	Driver GrabBike membantu saya dalam mengangkat barang.				
8.	Driver GrabBike sopan dan ramah dalam melakukan pelayanan.				
9.	Driver GrabBike memberikan layanan tepat waktu.				
10.	Driver GrabBike selalu tersedia pada saat dibutuhkan.				
11.	Driver GrabBike mengemudikan motor dengan menaati peraturan lalu lintas.				
12.	GrabBike mengenakan harga sesuai dengan tarif yang tertera di aplikasi Grab/Grab.				
13.	Driver GrabBike mengantarkan saya ke tempat tujuan dengan akurat.				
14.	GrabBike memberikan layanan selama 24 jam.				
15.	Driver GrabBike mengkonfirmasi order saya secara cepat dengan menghubungi saya, untuk memastikan pesanan dan lokasi.				
16.	Driver GrabBike segera datang setelah menerima pesanan melalui aplikasi Grab.				
17.	Driver GrabBike cepat dalam menanggapi keluhan saya.				
18.	Driver GrabBike telah terlatih dalam mengemudikan sepeda motor dengan baik.				
19.	Driver GrabBike mempunyai pengetahuan mengenai informasi jalan/alamat yang akan dituju.				
20.	GrabBike menyediakan layanan pengaduan yang tersedia pada aplikasi Grab.				

No	Pernyataan Kepuasan Pelanggan	Jawaban			
		1	2	3	4
		Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
1.	Saya puas atas kendaraan jasa transportasi online GrabBike				
2.	Saya puas terhadap pelayanan Driver GrabBike saat menggunakan jasa transportasi onlinenya				
3.	Sebelum menggunakan jasa transportasi online GrabBike, harapan saya sesuai dengan produk jasanya				
4.	Saya berminat untuk menggunakan kembali jasa transportasi online GrabBike				
5.	Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan transportasi online GrabBike				

## Lampiran 2. Rekapitulasi Data Uji Coba Kualitas Pelayanan Go-Ride

### GORIDE

No	Uji Coba Kualitas Pelayanan																				X1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	72
2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	1	1	3	39
3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	69
4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	74
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	76
6	3	2	2	4	2	2	2	4	4	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	53
7	1	2	1	3	2	2	1	3	2	3	2	2	4	3	2	2	2	1	1	3	42
8	4	2	2	3	3	2	2	3	2	4	2	3	3	4	2	3	2	2	4	4	56
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	76
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
11	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	2	2	4	3	2	2	4	4	4	3	65
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
13	3	2	4	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	66
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
15	4	2	1	3	2	2	1	3	3	3	2	2	4	3	2	2	2	1	4	4	50
	48	48	46	53	46	48	46	53	48	55	44	48	53	55	44	46	48	46	50	52	977

**Lampiran 3. Rekapitulasi Data Uji Coba Kepuasan Pelanggan Go-Ride**

GO RIDE

No	Uji Coba Kepuasan					X2
	1	2	3	4	5	
1	4	3	4	3	4	18
2	4	4	3	4	3	18
3	2	3	3	2	3	13
4	3	3	4	2	4	16
5	2	3	3	2	3	13
6	2	3	3	4	3	15
7	3	4	3	3	3	16
8	3	3	3	4	4	17
9	3	4	4	4	3	18
10	3	3	3	3	3	15
11	3	3	3	4	3	16
12	2	4	3	3	3	15
13	4	4	3	4	3	18
14	3	4	4	4	4	19
15	4	4	4	4	4	20
	45	52	50	50	50	247



**Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Go-Ride  
Correlations**

		TotKP Go
KP_Go_1	Pearson Correlation	,618 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	,014
	N	15
KP_Go_2	Pearson Correlation	,862 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	15
KP_Go_3	Pearson Correlation	,921 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	15
KP_Go_4	Pearson Correlation	,688 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,005
	N	15
KP_Go_5	Pearson Correlation	,851 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	15
KP_Go_6	Pearson Correlation	,862 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	15
KP_Go_7	Pearson Correlation	,921 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	15
KP_Go_8	Pearson Correlation	,688 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,005
	N	15
KP_Go_9	Pearson Correlation	,661 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,007
	N	15
KP_Go_10	Pearson Correlation	,641 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	,010
	N	15
KP_Go_11	Pearson Correlation	,800 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	15
KP_Go_12	Pearson Correlation	,868 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	15
KP_Go_13	Pearson Correlation	,550 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	,034
	N	15
KP_Go_14	Pearson Correlation	,641 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	,010
	N	15
KP_Go_15	Pearson Correlation	,800 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	15
KP_Go_16	Pearson Correlation	,827 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	15
KP_Go_17	Pearson Correlation	,862 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	15
KP_Go_18	Pearson Correlation	,921 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	15
KP_Go_19	Pearson Correlation	,747 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	15
KP_Go_20	Pearson Correlation	,620 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,005

	N	15
	Pearson Correlation	1
TotKP_Go	Sig. (2-tailed)	
	N	15

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,960	20

### Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan Go-Ride

#### Correlations

		Kep_Go_1	Kep_Go_2	Kep_Go_3	Kep_Go_4	Kep_Go_5	TotKep_Go
Kep_Go_1	Pearson Correlation	1	,366	,387	,463	,387	,823**
	Sig. (2-tailed)		,180	,154	,082	,154	,000
	N	15	15	15	15	15	15
Kep_Go_2	Pearson Correlation	,366	1	,189	,452	-,094	,585*
	Sig. (2-tailed)	,180		,500	,091	,738	,022
	N	15	15	15	15	15	15
Kep_Go_3	Pearson Correlation	,387	,189	1	,060	,700**	,614*
	Sig. (2-tailed)	,154	,500		,832	,004	,015
	N	15	15	15	15	15	15
Kep_Go_4	Pearson Correlation	,463	,452	,060	1	,060	,706**
	Sig. (2-tailed)	,082	,091	,832		,832	,003
	N	15	15	15	15	15	15
Kep_Go_5	Pearson Correlation	,387	-,094	,700**	,060	1	,543*
	Sig. (2-tailed)	,154	,738	,004	,832		,036
	N	15	15	15	15	15	15
TotKep_Go	Pearson Correlation	,823**	,585*	,614*	,706**	,543*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,022	,015	,003	,036	
	N	15	15	15	15	15	15

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

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

#### Reliability

##### Scale: ALL VARIABLES

###### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

###### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,670	5

### Kesimpulan Hasil Keseluruhan Uji Validitas

No	Pernyataan	$r_{hitung}$ Variabel Kualitas Pelayanan	$r_{hitung}$ Variabel Kepuasan Pelanggan	$r_{kritis}$	Keterangan
1	Q1	0,618	0,823	0,30	Valid
2	Q2	0,862	0,585	0,30	Valid
3	Q3	0,921	0,614	0,30	Valid
4	Q4	0,688	0,706	0,30	Valid
5	Q5	0,851	0,543	0,30	Valid
6	Q6	0,862		0,30	Valid
7	Q7	0,921		0,30	Valid
8	Q8	0,688		0,30	Valid
9	Q9	0,661		0,30	Valid
10	Q10	0,641		0,30	Valid
11	Q11	0,800		0,30	Valid
12	Q12	0,868		0,30	Valid
13	Q13	0,550		0,30	Valid
14	Q14	0,641		0,30	Valid
15	Q15	0,800		0,30	Valid
16	Q16	0,827		0,30	Valid
17	Q17	0,862		0,30	Valid
18	Q18	0,921		0,30	Valid
19	Q19	0,747		0,30	Valid
20	Q20	0,620		0,30	Valid

Sumber : data olahan SPSS (2020)

Dari semua butir pernyataan yang diuji seluruhnya memiliki nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{kritis}$  0,30. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan dalam penelitian ini adalah valid.

### Kesimpulan Hasil Keseluruhan Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	>/<	Tetapan	Keterangan
Kualitas Pelayanan Go-Ride	0,960	>	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan Go-Ride	0,670	>	0,60	Reliabel

Sumber : data olahan SPSS (2020)

Dari tabel output hasil uji reliabilitas di atas terlihat nilai *Alpha Cronbach* untuk kelima variabel yang digunakan dalam penelitian ini lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

### Lampiran 6. Rekapitulasi Data Uji Coba Kualitas Pelayanan GrabBike

GRAB  
BIKE

No	Uji Coba Kualitas Pelayanan																				X1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	2	3	4	4	3	3	69
2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	3	2	1	4	40
3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	66
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	2	68
5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	73
6	2	3	4	2	2	2	1	3	3	2	2	4	2	4	4	2	4	2	3	4	55
7	2	4	3	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	4	2	4	3	45
8	3	3	4	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	4	59
9	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	72
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	77
11	2	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	2	4	4	61
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	77
13	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4	3	3	1	3	4	2	4	4	4	65
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	79
15	2	4	3	2	2	2	2	4	4	2	1	3	2	2	2	4	4	2	4	4	55
48	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	96
	3	5	4	4	6	3	9	8	8	8	6	3	6	0	6	9	2	8	3	0	1

**Lampiran 7. Rekapitulasi Data Uji Coba Kepuasan Pelanggan GrabBike**

**GRAB BIKE**

No	Uji Coba Kepuasan					X2
	1	2	3	4	5	
1	4	4	3	4	4	19
2	3	3	4	4	3	17
3	3	3	2	2	3	13
4	4	4	3	3	4	18
5	3	3	2	2	3	13
6	3	3	2	2	3	13
7	3	4	3	3	3	16
8	4	4	3	3	3	17
9	4	4	3	3	4	18
10	4	4	3	3	3	17
11	3	3	3	3	3	15
12	3	3	2	2	3	13
13	3	3	4	4	3	17
14	4	4	3	3	4	18
15	4	4	4	4	4	20
	52	53	44	45	50	244

**Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan GrabBike**  
**Correlations**

		TotKP_Grab
KP_Grab_1	Pearson Correlation	,862**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	15
KP_Grab_2	Pearson Correlation	,586*
	Sig. (2-tailed)	,022
	N	15
KP_Grab_3	Pearson Correlation	,672**
	Sig. (2-tailed)	,006
	N	15
KP_Grab_4	Pearson Correlation	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	15
KP_Grab_5	Pearson Correlation	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	15
KP_Grab_6	Pearson Correlation	,842**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	15
KP_Grab_7	Pearson Correlation	,759**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	15
KP_Grab_8	Pearson Correlation	,611*
	Sig. (2-tailed)	,016
	N	15
KP_Grab_9	Pearson Correlation	,678**
	Sig. (2-tailed)	,005
	N	15
KP_Grab_10	Pearson Correlation	,794**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	15
KP_Grab_11	Pearson Correlation	,865**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	15
KP_Grab_12	Pearson Correlation	,685**
	Sig. (2-tailed)	,005
	N	15
KP_Grab_13	Pearson Correlation	,842**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	15
KP_Grab_14	Pearson Correlation	,672**
	Sig. (2-tailed)	,006
	N	15
KP_Grab_15	Pearson Correlation	,616**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	15
KP_Grab_16	Pearson Correlation	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	15
KP_Grab_17	Pearson Correlation	,672**
	Sig. (2-tailed)	,007
	N	15
KP_Grab_18	Pearson Correlation	,862**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	15
KP_Grab_19	Pearson Correlation	,586*
	Sig. (2-tailed)	,022
	N	15
KP_Grab_20	Pearson Correlation	,611**
	Sig. (2-tailed)	,008

	N	15
	Pearson Correlation	1
TotKP_Grab	Sig. (2-tailed)	
	N	15

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,921	20



### Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan GrabBike

#### Correlations

		Kep_Grab_ 1	Kep_Grab_ 2	Kep_Grab_ 3	Kep_Grab_ 4	Kep_Grab_ 5	TotKep_Gra b
Kep_ Grab_ 1	Pearson Correlation	1	,875**	,288	,366	,756**	,775**
	Sig. (2-tailed)		,000	,297	,180	,001	,001
	N	15	15	15	15	15	15
Kep_ Grab_ 2	Pearson Correlation	,875**	1	,301	,366	,661**	,759**
	Sig. (2-tailed)	,000		,275	,180	,007	,001
	N	15	15	15	15	15	15
Kep_ Grab_ 3	Pearson Correlation	,288	,301	1	,940**	,277	,791**
	Sig. (2-tailed)	,297	,275		,000	,317	,000
	N	15	15	15	15	15	15
Kep_ Grab_ 4	Pearson Correlation	,366	,366	,940**	1	,387	,846**
	Sig. (2-tailed)	,180	,180	,000		,154	,000
	N	15	15	15	15	15	15
Kep_ Grab_ 5	Pearson Correlation	,756**	,661**	,277	,387	1	,729**
	Sig. (2-tailed)	,001	,007	,317	,154		,002
	N	15	15	15	15	15	15
TotKe p_Gra b	Pearson Correlation	,775**	,759**	,791**	,846**	,729**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,000	,000	,002	
	N	15	15	15	15	15	15

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

#### Reliability

##### Scale: ALL VARIABLES

###### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

###### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,832	5

### Kesimpulan Hasil Keseluruhan Uji Validitas

No	Pernyataan	$r_{hitung}$ Variabel Kualitas Pelayanan	$r_{hitung}$ Variabel Kepuasan Pelanggan	$r_{kritis}$	Keterangan
1	Q1	0,862	0,775	0,30	Valid
2	Q2	0,586	0,759	0,30	Valid
3	Q3	0,672	0,791	0,30	Valid
4	Q4	0,808	0,846	0,30	Valid
5	Q5	0,808	0,729	0,30	Valid
6	Q6	0,842		0,30	Valid
7	Q7	0,759		0,30	Valid
8	Q8	0,611		0,30	Valid
9	Q9	0,678		0,30	Valid
10	Q10	0,794		0,30	Valid
11	Q11	0,865		0,30	Valid
12	Q12	0,685		0,30	Valid
13	Q13	0,842		0,30	Valid
14	Q14	0,672		0,30	Valid
15	Q15	0,616		0,30	Valid
16	Q16	0,815		0,30	Valid
17	Q17	0,672		0,30	Valid
18	Q18	0,862		0,30	Valid
19	Q19	0,586		0,30	Valid
20	Q20	0,611		0,30	Valid

Sumber : data olahan SPSS (2020)

Dari semua butir pernyataan yang diuji seluruhnya memiliki nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{kritis}$  0,30. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan dalam penelitian ini adalah valid.

### Kesimpulan Hasil Keseluruhan Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	>/<	Tetapan	Keterangan
Kualitas Pelayanan GrabBike	0,921	>	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan GrabBike	0,832	>	0,60	Reliabel

Sumber : data olahan SPSS (2020)

Dari tabel output hasil uji reliabilitas di atas terlihat nilai *Alpha Cronbach* untuk kelima variabel yang digunakan dalam penelitian ini lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

### Lampiran 10. Rekapitulasi Data Kualitas Pelayanan Go-Ride

No	Kualitas Pelayanan																				X1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	2	3	2	2	1	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	3	1	4	50
3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	72
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	4	3	4	4	65
5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	73
6	3	2	2	1	3	1	2	2	4	3	4	2	2	3	4	2	2	4	4	4	54
7	1	2	2	2	2	2	3	4	3	3	1	4	3	4	4	3	4	3	2	3	55
8	4	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	68
9	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	2	4	4	4	70
10	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	77
11	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	3	4	74
13	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	73
14	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	74
15	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	64
16	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	2	4	4	4	71
18	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	67
19	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	2	3	4	4	4	69
20	3	3	3	2	3	4	3	3	4	1	2	2	2	3	1	2	2	4	3	4	54
21	1	2	2	2	2	2	4	2	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	57
22	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	64
23	3	3	3	3	4	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	69
24	1	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	57
25	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	60
26	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	57
27	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
28	3	3	3	2	3	1	2	2	4	1	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	58
29	1	2	2	2	2	4	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	3	4	3	48
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	79
31	2	1	1	2	2	3	2	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
32	2	2	2	2	3	1	2	2	4	3	1	2	2	4	4	2	2	4	4	4	52
33	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	72
34	3	4	2	3	3	1	3	3	4	3	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	64
35	1	4	4	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	64
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	2	2	4	4	4	71
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	74
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
39	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
40	2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	64
41	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	1	4	71
42	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4	71
43	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	1	2	60
44	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	65
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	78
47	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	72
48	3	3	3	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	64
49	3	4	3	4	2	1	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	4	61
50	4	3	4	3	3	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	63
Tot al	14	15	15	14	15	15	15	15	17	16	15	17	17	18	18	17	17	17	16	18	33
	8	3	2	5	5	1	9	8	3	4	5	8	2	4	9	1	8	5	9	4	13
Me an	2,9	3,0	3,0	2,9	3,1	3,0	3,1	3,1	3,4	3,2	3,1	3,5	3,4	3,6	3,7	3,4	3,5	3,5	3,3	3,6	3,3
	6	6	4	0	0	2	8	6	6	8	0	6	4	8	8	2	6	0	8	8	1

### Lampiran 11. Rekapitulasi Data Kepuasan Pelanggan Go-Ride

No	Kepuasan					X2
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	4	20
4	4	3	2	4	2	15
5	4	4	4	4	4	20
6	4	2	3	4	2	15
7	4	3	4	4	3	18
8	4	4	4	4	4	20
9	3	2	4	3	4	16
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	3	4	4	19
13	4	4	3	4	4	19
14	4	4	4	4	3	19
15	4	4	4	4	4	20
16	2	4	4	4	4	18
17	4	2	3	4	2	15
18	4	4	4	4	4	20
19	3	2	4	3	2	14
20	1	2	3	1	2	9
21	4	4	4	4	4	20
22	3	2	4	3	3	15
23	4	4	4	4	3	19
24	3	4	4	3	4	18
25	4	3	3	4	3	17
26	4	3	3	4	3	17
27	4	4	4	4	4	20
28	4	3	4	4	4	19
29	2	2	2	2	3	11
30	4	4	4	4	3	19
31	4	4	4	4	4	20
32	4	2	4	4	2	16
33	4	4	4	4	4	20
34	4	3	4	4	2	17
35	4	4	4	4	4	20
36	4	2	4	4	2	16
37	4	3	3	4	3	17
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	3	4	4	19
42	4	4	3	4	4	19
43	4	4	3	4	4	19
44	4	4	4	4	3	19
45	4	4	4	4	4	20
46	2	4	4	4	4	18
47	4	3	3	3	3	16
48	4	4	4	4	4	20
49	3	2	4	3	2	14
50	3	4	4	4	4	19
Total	185	172	184	189	171	901
Mean	3,70	3,44	3,68	3,78	3,42	3,60

### Lampiran 12. Rekapitulasi Data Kualitas Pelayanan GrabBike

No	Kualitas Pelayanan																				X1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	72
2	4	4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	2	2	4	1	2	2	1	1	2	56
3	4	2	2	2	2	3	3	1	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	61
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	74
5	3	4	3	2	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	68
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	76
7	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	62
8	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	68
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	79
10	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	2	2	2	3	3	62
12	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
13	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	72
14	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	71
15	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	1	2	2	2	3	3	59
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	77
17	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
18	4	2	2	2	2	4	3	3	3	3	4	2	2	4	3	4	2	4	3	3	59
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	78
20	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	71
21	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	2	4	2	2	65
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	77
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	1	2	2	3	2	4	63
24	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	76
25	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	74
26	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	1	2	2	3	2	60
27	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	65
28	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	53
29	4	2	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	4	1	2	2	2	3	3	55
30	4	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
31	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	2	3	3	68
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	4	64
33	4	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3	3	4	68
35	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	3	3	61
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
37	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	67
38	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	3	2	4	3	4	69
40	4	4	3	2	4	4	1	2	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	64
41	4	4	4	3	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	73
42	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	71
43	4	3	3	4	4	4	3	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	4	56
44	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	63
45	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	70
46	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	1	2	2	4	4	4	69
48	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	4	4	3	2	3	4	2	2	2	51
49	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	71
50	3	3	3	2	3	3	2	1	4	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	45
Tot al	18 3	16 7	16 6	15 7	17 9	18 3	17 5	16 9	18 4	17 4	19 1	16 0	16 3	16 9	15 4	15 6	16 0	15 9	15 8	17 3	33 80
Me an	3,6 6	3,3 4	3,3 2	3,1 4	3,5 8	3,6 6	3,5 0	3,3 8	3,6 8	3,4 8	3,8 2	3,2 0	3,2 6	3,3 8	3,0 8	3,1 2	3,2 0	3,1 8	3,1 6	3,4 6	3,3 8

### Lampiran 13. Rekapitulasi Data Kepuasan Pelanggan GrabBike

No	Kepuasan					X2
	1	2	3	4	5	
1	3	2	4	3	3	15
2	1	2	4	1	2	10
3	3	4	4	3	4	18
4	4	3	3	4	3	17
5	4	3	3	4	3	17
6	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	3	3	4	18
9	4	4	4	4	3	19
10	4	4	4	4	4	20
11	1	2	2	1	2	8
12	4	4	4	4	4	20
13	4	3	4	4	2	17
14	4	4	4	4	4	20
15	1	2	4	1	2	10
16	4	3	3	4	3	17
17	4	4	4	4	4	20
18	3	2	4	3	4	16
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	3	4	4	19
21	4	4	3	4	4	19
22	4	4	3	4	4	19
23	1	2	4	1	2	10
24	4	4	4	4	4	20
25	2	4	4	4	4	18
26	1	2	4	1	2	10
27	2	3	2	2	2	11
28	3	2	3	3	2	13
29	1	2	4	1	2	10
30	4	4	4	4	4	20
31	3	4	2	3	2	14
32	3	2	2	3	2	12
33	4	4	4	4	4	20
34	4	3	2	3	2	14
35	2	2	3	3	2	12
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	4	3	19
38	4	4	4	4	4	20
39	2	3	2	2	3	12
40	3	4	2	3	3	15
41	4	4	4	4	4	20
42	3	4	3	3	3	16
43	3	2	2	2	2	11
44	4	3	2	3	3	15
45	4	4	4	3	4	19
46	4	4	4	4	4	20
47	1	2	4	1	2	10
48	3	4	3	2	3	15
49	4	3	3	3	3	16
50	1	2	3	1	2	9
Total	158	163	169	154	156	800
Mean	3,16	3,26	3,38	3,08	3,12	3,20

**Lampiran 14.** Deskripsi Data Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Go-Ride

**Descriptives**

Descriptive Statistics							
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
KP_Go_1	50	3,00	1,00	4,00	148,00	2,9600	1,04900
KP_Go_2	50	3,00	1,00	4,00	153,00	3,0600	,86685
KP_Go_3	50	3,00	1,00	4,00	152,00	3,0400	,87970
KP_Go_4	50	3,00	1,00	4,00	145,00	2,9000	,90914
KP_Go_5	50	3,00	1,00	4,00	155,00	3,1000	,90914
KP_Go_6	50	3,00	1,00	4,00	151,00	3,0200	1,05926
KP_Go_7	50	3,00	1,00	4,00	159,00	3,1800	,87342
KP_Go_8	50	3,00	1,00	4,00	158,00	3,1600	,84177
KP_Go_9	50	2,00	2,00	4,00	173,00	3,4600	,70595
KP_Go_10	50	3,00	1,00	4,00	164,00	3,2800	,83397
KP_Go_11	50	3,00	1,00	4,00	155,00	3,1000	1,09265
KP_Go_12	50	2,00	2,00	4,00	178,00	3,5600	,78662
KP_Go_13	50	2,00	2,00	4,00	172,00	3,4400	,81215
KP_Go_14	50	2,00	2,00	4,00	184,00	3,6800	,55107
KP_Go_15	50	3,00	1,00	4,00	189,00	3,7800	,58169
KP_Go_16	50	2,00	2,00	4,00	171,00	3,4200	,78480
KP_Go_17	50	2,00	2,00	4,00	178,00	3,5600	,78662
KP_Go_18	50	3,00	1,00	4,00	175,00	3,5000	,67763
KP_Go_19	50	3,00	1,00	4,00	169,00	3,3800	1,00793
KP_Go_20	50	2,00	2,00	4,00	184,00	3,6800	,58693
Kep_Go_1	50	3,00	1,00	4,00	185,00	3,7000	,67763
Kep_Go_2	50	2,00	2,00	4,00	172,00	3,4400	,81215
Kep_Go_3	50	2,00	2,00	4,00	184,00	3,6800	,55107
Kep_Go_4	50	3,00	1,00	4,00	189,00	3,7800	,58169
Kep_Go_5	50	2,00	2,00	4,00	171,00	3,4200	,78480
Valid N (listwise)	50						

### Lampiran 15. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

GrabBike

#### Descriptives

Descriptive Statistics							
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
KP_Grab_1	50	3,00	1,00	4,00	183,00	3,6600	,59281
KP_Grab_2	50	2,00	2,00	4,00	167,00	3,3400	,77222
KP_Grab_3	50	2,00	2,00	4,00	166,00	3,3200	,71257
KP_Grab_4	50	4,00	1,00	5,00	157,00	3,1400	,88086
KP_Grab_5	50	2,00	2,00	4,00	179,00	3,5800	,73095
KP_Grab_6	50	2,00	2,00	4,00	183,00	3,6600	,55733
KP_Grab_7	50	3,00	1,00	4,00	175,00	3,5000	,67763
KP_Grab_8	50	3,00	1,00	4,00	169,00	3,3800	1,00793
KP_Grab_9	50	2,00	2,00	4,00	184,00	3,6800	,58693
KP_Grab_10	50	3,00	1,00	4,00	174,00	3,4800	,73512
KP_Grab_11	50	3,00	1,00	4,00	191,00	3,8200	,59556
KP_Grab_12	50	2,00	2,00	4,00	160,00	3,2000	,92582
KP_Grab_13	50	2,00	2,00	4,00	163,00	3,2600	,87622
KP_Grab_14	50	2,00	2,00	4,00	169,00	3,3800	,77959
KP_Grab_15	50	3,00	1,00	4,00	154,00	3,0800	1,10361
KP_Grab_16	50	2,00	2,00	4,00	156,00	3,1200	,87225
KP_Grab_17	50	2,00	2,00	4,00	160,00	3,2000	,92582
KP_Grab_18	50	3,00	1,00	4,00	159,00	3,1800	,87342
KP_Grab_19	50	3,00	1,00	4,00	158,00	3,1600	,84177
KP_Grab_20	50	2,00	2,00	4,00	173,00	3,4600	,70595
Kep_Grab_1	50	3,00	1,00	4,00	158,00	3,1600	1,13137
Kep_Grab_2	50	2,00	2,00	4,00	163,00	3,2600	,87622
Kep_Grab_3	50	2,00	2,00	4,00	169,00	3,3800	,77959
Kep_Grab_4	50	3,00	1,00	4,00	154,00	3,0800	1,10361
Kep_Grab_5	50	2,00	2,00	4,00	156,00	3,1200	,87225
Valid N (listwise)	50						



**Lampiran 16. Uji Beda Dua Rata-rata Kualitas Pelayanan Go-Ride dengan Grab-Bike**

**T-Test**

**Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	TotKP_Go	66,2600	50	8,09084	1,14422
	TotKP_Grab	67,6000	50	8,04325	1,13749

**Paired Samples Correlations**

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	TotKP_Go & TotKP_Grab	50	,425	,002

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 TotKP_Go - TotKP_Grab	-1,34000	8,65108	1,22345	-3,79861	1,11861	-1,095	49	,279

**Lampiran 17. Uji Beda Dua Rata-rata Kepuasan Pelanggan Go-Ride dengan Grab-Bike**

**T-Test**

**Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	TotKep_Go	18,0200	50	2,49481	,35282
	TotKep_Grab	16,0000	50	3,89138	,55032

**Paired Samples Correlations**

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	TotKep_Go & TotKep_Grab	50	-,132	,359

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 TotKep_Go - TotKep_Grab	2,02000	4,89269	,69193	,62951	3,41049	2,919	49	,005

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI

### **Data Pribadi**

Nama : Muhamad Irfan Setiawan  
NPM : 21160000069  
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 23 April 1996  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jl. Rawasari Timur No.31 RT.017 RW.002  
Cempaka Putih Timur, Cempaka Putih  
Jakarta Pusat 10640  
Telepon : 081291455598  
Email : [mirfanst23@gmail.com](mailto:mirfanst23@gmail.com)

### **Pendidikan Formal**

2001 - 2007 : SDN 02 Cempaka Putih Timur  
2007 - 2010 : SMPN 47 Jakarta  
2010 - 2013 : SMA Perguruan Ksatria  
2015 – Sekarang : STIE Indonesia Jakarta

### **Pekerjaan**

: Staff. Administrasi  
Alamat Kantor : Jl. Yos Sudarso No. 38-40  
Kebon Bawang, Tanjung Priok  
Jakarta Utara 14320