

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN  
DALAM MEMILIH GRAB BIKE DI JABODETABEK**

**(Studi Kasus pada Masyarakat Jabodetabek Periode 2019)**

**SKRIPSI**

**DWI ASTUTI NILA SARI DEWI**

**11150000583**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 AKUNTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
INDONESIA JAKARTA  
2020**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN  
DALAM MEMILIH GRAB BIKE DI JABODETABEK**

**(Studi Kasus pada Masyarakat Jabodetabek Periode 2019)**

**SKRIPSI**

**DWI ASTUTI NILA SARI DEWI**

**11150000583**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 AKUNTANSI**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

**INDONESIA JAKARTA**

**2020**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH GRAB BIKE DI JABODETABEK**

**(Studi Kasus pada Masyarakat Jabodetabek Periode 2019)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada program Studi Strata-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 20 September 2020

**DWI NILLA ASTUTI SARI DEWI**

11150000583

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH GRAB  
BIKE DI JABODETABEK  
(Studi Kasus pada Masyarakat Jabodetabek Periode 2019)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (S.Ak) di Program Studi Strata-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Bapak Dr. M. Anhar, SE, AK, M. Sc dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata-1 Akuntansi, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi Strata-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Jakarta, 20 September 2020

Pembimbing,

Kepala Prodi S-1 Akuntansi,



Dr. M. Anhar, SE, AK, M. Sc

Siti Almurni. SE. M.AK, CAP,CAAT

# HALAMAN PENGESAHAN





Skripsi dengan judul :

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH GRAB  
BIKE DI JABODETABEK**

**(Studi Kasus pada Masyarakat Jabodetabek Periode 2019)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Prodi S-1  
Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal dengan

**Panitia Ujian Skripsi**

1.  ..... ; Siti Almurni, SE., M.Ak., CAP., CAAT  
(Kepala Prodi S-1 Akuntansi)
2.  ..... ; Dr. Muhammad Anhar, SE., M.Si., Ak., CA  
(Pembimbing)
3.  ..... ; Muhammad Yusuf, SE, M.Ak  
(Anggota Penguji)
4.  ..... ; Siti Almurni, SE., M.Ak., CAP., CAAT  
(Anggota Penguji)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak H. Agustian Burdah, BSBA, MBA selaku Kepala Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, Msc. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
3. Ibu Siti Almurni. SE. M.Ak, CAP, CAAT selaku Ketua Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Dr. M. Anhar, SE, AK, M. Sc selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen dan staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap masyarakat Jabodetabek yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan.
7. Segenap keluarga penulis tercinta ayah Alm. Sukardi, Almh. Ibu Kartini, terutama untuk Anggie yang sudah member ilmunya dan sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Beserta Om Joko, Tante Nurul, Om Denan, Bulek Nurul, Ariesta, Mba Fertina, Nadine, Budeh Hartini, Pakdeh Gino yang selalu memberi dukungan dan semangat.
8. Untuk Danang Meisa yang selalu mendoakan, memberikan semangat dukungan dan membantu saat susah maupun senang dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

9. Rekan kuliah angkatan 2015 dan sahabat-sahabat tersayang yaitu Vinny, Laras, Putri, Lita, Rima, Adit, Ivan, Yudhis, Dedi, Andri, Dhani, Rhama, Irvan, Andreina, Joshua, Karim, Salman dan semua yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya, trimakasih salalu memberikan dukungan dan doa disaat kita semua sama-sama sibuk dengan tugas karya tulis masing-masing.
10. Sahabat - sahabat kecil ku sejak SMP Dewi, Viani, Anita, Rike, Ninda, Amel, Adjeng, Nia, Della, Rani, Amel yang selalu mendukung dan membantu disaat susah maupun senang dalam menyelesaikan skripsi ini yang sama-sama berjuang menyelesaikan skripsinya masing- masing juga.
11. Serta berbagai pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari terdapat kelebihan dan kekurangan. Atas kelebihanya peneliti berharap semoga dapat memberikan manfaat bagi pihak pembaca. Dan atas kekurangannya, peneliti mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun, sehingga diharapkan dapat memberikan perkembangan mengenai penelitian ini.

Jakarta, 20 September 2020

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwi Asttuti Nila Sari Dewi  
NPM : 11150000583  
Program Studi : S-1 Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH GRAB BIKE DI  
JABODETABEK

(Studi Kasus pada Masyarakat Jabodetabek Periode 2019)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 20 September 2020

Yang menyatakan, ttd

Dwi Astuti Nilla Sari Dewi



Nama: Dwi Astuti Nila Sari Dewi    Dosen Pembimbing:  
NPM: 11150000583                                  Dr. Muhammad Anhar, SE., M.Si., Ak., CA  
Program Studi: S-1 Akuntansi

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH GRAB  
BIKEDI JABODETABEK  
(Studi Kasus pada Masyarakat Jabodetabek Periode 2019)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Konsumen dalam memilih Grab Bike di Jabodetabek (Studi Kasus pada Masyarakat Jabodetabek periode 2019).

Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji hipotesis kuantitatif. Berdasarkan waktu penelitiannya, sampel ditentukan berdasarkan metode purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 11 perusahaan sehingga total observasi dalam penelitian ini sejumlah 55 observasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui situs resmi BI: <http://www.bi.go.id>. Penelitian ini menggunakan perangkat lunak software SPSS (Statistical Program for Social Science) Dalam penelitian ini dilakukan uji asumsi klasik, estimasi model pengujian terbaik, pengujian hipotesis dan penilaian goodness of fit melalui analisis regresi linier berganda, uji parsial (uji t) dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Berdasarkan hasil pembahasan menunjukkan (1) Harga berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan konsumen dalam memilih Grab Bike di Jabodetabek. (2) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen dalam memilih Grab Bike di Jabodetabek. (3) Promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen dalam memilih Grab Bike di Jabodetabek.

**Kata Kunci:** Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi. **PENDAHULUAN**

<p>Nama: Dwi Astuti Nila Sari Dewi    Dosen Pembimbing:  NPM: 11150000583                            Dr. Muhammad Anhar, SE., M.Si., Ak., CA  Program Studi: S-1 Akuntansi</p>
<p><b><i>THE INFLUENCE OF PRICE, QUALITY OF SERVICE AND PROMOTION ON CONSUMER DECISIONS IN CHOOSING GRAB BIKEDI JABODETABEK</i></b></p> <p><i>(Case Study on Jabodetabek Community Period 2019)</i></p>
<p><b><i>ABSTRACT</i></b></p> <p><i>This study aims to determine the effect of Price, Service Quality and Promotion on Consumer Decisions in choosing a Grab Bike in Jabodetabek (Case Study on the Jabodetabek Community for the 2019 period).</i></p> <p><i>The research strategy used in this research is quantitative hypothesis testing. Based on the time of research, the sample was determined based on the purposive sampling method with a total sample of 11 companies so that the total observations in this study were 55 observations. The data used in this research is secondary data. Data collection techniques through the official website of BI: <a href="http://www.bi.go.id">http://www.bi.go.id</a>. This study uses SPSS (Statistical Program for Social Science) software. In this study, classical assumption tests, best estimation test models, hypothesis testing and assessment of goodness of fit through multiple linear regression analysis, partial test (t test) and coefficient of determination (<math>R^2</math>).</i></p> <p><i>Based on the results of the discussion, it shows (1) Price has a significant positive effect on consumer decisions in choosing Grab Bike in Jabodetabek. (2) Service quality does not have a significant effect on consumer decisions in choosing a Grab Bike in Jabodetabek. (3) promotion has no significant effect on consumer decisions in choosing Grab Bike in Jabodetabek.</i></p>
<p><i>Keywords: Price, Service Quality and Promotion. PRELIMINARY</i></p>

# DAFTAR ISI

	<b>halaman</b>
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	v
HALAMAN PENGESAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
Perumusan Masalah .....	6
Tujuan Penelitian .....	6
Manfaat Penelitian .....	6
BAB II .....	8
KAJIAN PUSTAKA .....	8
Review Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
LandasanTeori.....	11
Pengertian Pemasaran.....	11
Harga .....	16
Kualitas Pelayanan.....	19
Promosi.....	20
Keputusan pembelian.....	22
Hubungan Antara Variabel Penelitian .....	22
Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Konsumen .....	22
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen .....	23
Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Konsumen.....	23
Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Konsumen. 24 2.4.	
Hipotesis Penelitian .....	24
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian .....	25
BAB III.....	28
METODOLOGI PENELITIAN .....	28
Strategi Penelitian.....	28

Jenis Penelitian.....	28
Lokasi Penelitian.....	29
Populasi dan Sampel.....	29
Populasi.....	29
3.4.2    Sampel.....	29
Teknik Pengumpulan Data.....	30
Jenis Data.....	30
Operasionalisasi Variabel.....	31
Metoda Analisis Data.....	33
Analisis Statistik Kuantitatif.....	33
3.7.2    Analisis Data Kualitatif.....	34
Uji Instrument Penelitian.....	34
Uji Reliabilitas.....	34
Uji Validitas.....	35
Uji Asumsi Klasik.....	36
Uji Multikolinearitas.....	36
Uji Heteroskedastisitas.....	37
Uji Normalitas.....	37
Teknik Analisis Data.....	38
Uji Hipotesis.....	38
Uji t.....	39
Uji F.....	39
Koefisien Determinasi (Adjusted R2).....	40
BAB IV.....	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
Deskripsi Hasil Penelitian.....	41
Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	41
Data Sampel.....	42
Deskripsi Karakteristik Responden.....	43
Analisis Statistik Deskriptif.....	45
Variabel Harga(X1).....	46
Variabel Pelayanan(X2).....	46
Variabel Promosi (X3).....	46
Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	47
Uji Validitas dan Reabilitas.....	47
Uji Validitas.....	48

Uji Reliabilitas .....	54
Hasil Uji Asumsi Klasik.....	56
Hasil Uji Normalitas .....	56
Uji Multikolinearitas.....	57
Uji Heterokedasitas.....	58
Uji Hipotesis.....	59
Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	59
Koefisien Determinasi(R <sup>2</sup> ).....	61
Hasil Uji t (Parsial) .....	62
Hasil Uji F.....	63
Interpretasi Hasil Penelitian .....	64
Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Konsumen dalam Memilih Grab Bike di Jabodetabek 64	
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen dalam Memilih Grab Bike di Jabodetabek .....	64
Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Konsumen dalam Memilih Grab Bike di Jabodetabek 65	
Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap keputusan konsumen dalam dalam memilih grab bike di Jabodetabek.....	65
BAB V .....	66
SIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1    Simpulan.....	66
Saran.....	67
keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya...	67
keterbatasan Penelitian .....	67
Pengembangan Penelitian Selanjutnya	68

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1.</b>	Daftar Tarif & Jenis Pelayanan Transportasi Online.....	4
<b>Tabel 4.1.</b>	Data Statistik Berdasarkan Responden Usia.....	37
<b>Tabel 4.2.</b>	Data Statistik Berdasarkan Responden Jenis Kelamin .....	37
<b>Tabel 4.3.</b>	Data Statistik Berdasarkan Responden Pekerjaan .....	38
<b>Tabel 4.4.</b>	Ringkasan Data Nilai Variabel .....	38
<b>Tabel 4.5.</b>	Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	41
<b>Tabel 4.6.</b>	Lampiran Tabel Uji Validitas Harga .....	42
<b>Tabel 4.7.</b>	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	43
<b>Tabel 4.8.</b>	Lampiran Tabel Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	44
<b>Tabel 4.9.</b>	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi .....	45
<b>Tabel 4.10.</b>	Lampiran Tabel Uji Validitas Promosi .....	46
<b>Tabel 4.11.</b>	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Konsumen .....	47
<b>Tabel 4.12.</b>	Lampiran Tabel Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	48
<b>Tabel 4.13.</b>	Tabel Hasil Uji Reabilitas.....	49
<b>Tabel 4.14.</b>	Hasil Output Uji Reabilitas Harga.....	49
<b>Tabel 4.15.</b>	Hasil Output Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan .....	50
<b>Tabel 4.16</b>	Hasil Output Uji Reabilitas Promosi .....	50
<b>Tabel 4.17.</b>	Hasil Output Uji Reabilitas Keputusan Konsumen .....	50
<b>Tabel 4.18.</b>	Hasil Uji Multikolinearitas .....	52
<b>Tabel 4.19.</b>	Hasil Uji Regresi Berganda .....	54
<b>Tabel 4.20.</b>	Koefisien Determinasi R.....	55
<b>Tabel 4.21.</b>	Hasil Uji ( Parsial) .....	56
<b>Tabel 4.22.</b>	Hasil Uji f .....	57

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Grafik Pengguna Smartphone di Indonesia .....	2
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Konseptual Penelitian .....	22
<b>Gambar 4.1</b> Hasil Uji Normalitas .....	51
<b>Gambar 4.2</b> Hasil Uji Heterokedasitas .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Tabulasi Penelitian.....	64
<b>Lampiran 2.</b> Tabulasi Total .....	67
<b>Lampiran 3.</b> Pertanyaan .....	72
<b>Lampiran 4.</b> Tabel Durbin Watson.....	74
<b>Lampiran 5.</b> Data Statistik Responden.....	75
<b>Lampiran 6.</b> Statistik Deskriptif .....	76
<b>Lampiran 7.</b> Hasil Uji Validitas .....	76
<b>Lampiran 8.</b> Hasil Uji Reabilitas.....	80
<b>Lampiran 9.</b> Hasil Uji Normalitas .....	82
<b>Lampiran 10.</b> Hasil Uji heterokedastitas .....	83
<b>Lampiran 11.</b> Pernyataan Pelaksanaan Riset.....	84
<b>Lampiran 12.</b> Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	85









## Lampiran 2. Tabulasi Total

No	Usia	Jenis Kelamin	Jenis Pekerjaan	Total X <sub>1</sub>	Total X <sub>2</sub>	Total X <sub>3</sub>	Total Y
1	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	30	33	34	29
2	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	28	28	28	28
3	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	28	28	28	26
4	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa	33	29	31	28
5	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	26	28	28	24
6	18 - 25 tahun	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	33	29	33	30
7	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	22	24	18	20
8	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa	28	28	28	29
9	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	28	30	32	28
10	25 - 32 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	27	31	28	21
11	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Ibu Rumah Tangga	31	32	33	28
12	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	26	28	34	21
13	< 18 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	29	31	31	22
14	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	14	15	24	20
15	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	29	30	22	25
16	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	24	28	28	28
17	25 - 32 tahun	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	28	29	33	18
18	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	35	35	35	35
19	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa	26	28	28	28
20	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	27	30	34	29
21	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa	30	30	31	26
22	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Ibu Rumah Tangga	35	34	32	28
23	18 - 25 tahun	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	31	35	35	35

	tahun						
24	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	25	28	25	26
25	18 - 25 tahun	Perempuan	Wirausaha	28	34	29	29
26	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	35	31	27	28
27	25 - 32 tahun	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	28	28	27	27
28	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	31	33	35	29
29	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa	28	32	35	27
30	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa	28	29	29	22
31	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	20	25	26	22
32	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	31	25	27	21
33	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Wirausaha	29	27	29	25
34	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	26	30	25	24
35	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	26	30	32	28
36	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	26	29	28	26
37	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	34	32	28	28
38	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	32	34	30	27
39	18 - 25 tahun	Perempuan	Wirausaha	25	28	32	24
40	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	20	21	26	26
41	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	21	27	28	28
42	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	29	28	26	28
43	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	28	28	26	23
44	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	22	25	26	21
45	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	29	35	35	35
46	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	31	30	28	29
47	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	17	22	18	20
48	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa	30	28	28	33
49	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	32	35	32	32

50	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	29	31	33	24
51	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	26	27	24	25
52	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa	27	30	31	27
53	> 32 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	27	31	31	24
54	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	24	28	25	22
55	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	33	31	32	34
56	25 - 32 tahun	Laki - Laki	Wirausaha	27	29	26	26
57	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa	25	28	29	26
58	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa	25	29	22	21
59	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa	23	28	29	22
60	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	31	32	33	24
61	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Wirausaha	30	30	33	33
62	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	25	26	26	20
63	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	35	35	35	35
64	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	23	24	21	21
65	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	27	30	33	28
66	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	20	26	22	20
67	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	27	31	33	32
68	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	30	29	28	18
69	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	29	33	31	30
70	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	23	24	23	21
71	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa	25	28	28	25
72	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	28	30	26	31
73	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	26	30	30	26
74	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	17	28	28	15
75	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	19	13	14	21
76	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	23	29	26	25

77	25 - 32 tahun	Perempuan	Pegawai Negri Sipil (PNS)	31	31	26	23
78	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	35	32	34	35
79	25 - 32 tahun	Perempuan	Pegawai Negri Sipil (PNS)	23	27	27	16
80	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	31	29	32	23
81	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	27	29	30	23
82	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa	25	26	28	28
83	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	29	29	24	24
84	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	22	23	22	26
85	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	31	35	28	35
86	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	26	35	31	26
87	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	26	29	30	27
88	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	28	29	28	25
89	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	26	28	27	27
90	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	28	29	25	23
91	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	21	21	21	21
92	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	28	28	28	28
93	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa	24	24	22	27
94	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	35	35	35	35
95	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa	32	31	33	30
96	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	23	29	32	27
97	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa	28	26	24	26
98	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	33	30	28	24
99	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	28	28	26	23
100	18 - 25 tahun	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	27	30	31	27
101	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	25	28	28	25
102	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	24	24	22	27
103	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	35	35	35	35

104	18 - 25 tahun	Perempuan	Wirausaha	32	34	30	27
105	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	20	26	22	20
106	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	28	28	28	28
107	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	28	28	28	26
108	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	33	29	31	28
109	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa	30	33	34	29
110	25 - 32 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	28	28	28	29
111	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	27	31	28	21
112	25 - 32 tahun	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	30	30	31	26
113	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	35	31	27	28
114	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa	26	30	32	28
115	> 32 tahun	Laki - Laki	Pegawai Swasta	22	25	26	21
116	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa	27	31	31	24
117	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa	27	29	26	26
118	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	31	32	33	24
119	18 - 25 tahun	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa	35	35	35	35
120	25 - 32 tahun	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	28	28	28	28
121	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	26	28	28	24
122	18 - 25 tahun	Perempuan	Wirausaha	22	24	18	20
123	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	28	30	32	28
124	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	26	28	34	21
125	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	29	31	31	22
126	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	14	15	24	20
127	18 - 25 tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	24	28	28	28
128	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	28	29	33	18
129	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	35	35	35	35
130	18 - 25 tahun	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	31	35	35	35



	<b>Total score</b>	<b>3.564</b>	<b>3.768</b>	<b>3.730</b>	<b>3.385</b>
	<b>Rerata per orang</b>	<b>27,42</b>	<b>28,98</b>	<b>28,69</b>	<b>26,04</b>
	<b>Jumlah pertanyaan</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
	<b>Rerata per pertanyaan</b>	<b>3,92</b>	<b>4,14</b>	<b>4,10</b>	<b>3,72</b>

### Lampiran 3. Pertanyaan

#### kuisisioner

Harga  
(X1)

no	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Harga yang ditawarkan Grab sesuai dengan jarak yang ditempuh					
2	Menurut saya, tarif Grab terjangkau oleh masyarakat					
3	Menurut saya, pada saat menggunakan jasa Grab tarif yang ditetapkan sesuai dengan layanan yang diberikan.					
4	Tarif Grab sangat bersaing dengan tarif ojek konvensional					
5	Tarif Grab sesuai dengan manfaat yang saya harapkan pada saat menggunakannya.					
6	Harga yang ditawarkan aplikasi Grab relatif lebih murah dibandingkan aplikasi lainnya					
7	Harga yang di tampilkan di aplikasi jelas, sesuai dengan harapan saya					

Kualitas pelayanan (X2)

no	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Grab merupakan jasa transportasi yang memiliki macam pelayanan yaitu seperti GrabBike, GrabNow, Grabfood, dan GrabExpress					
2	Pelayanan yang diberikan Grab cepat dan tepat sesuai dengan harapan saya					
3	Kinerja pelayanan Grab yang diterima oleh pelanggan sangat baik					
4	Konsumen merasakan kebutuhannya terpenuhi dengan banyaknya jenis pelayanan yang di berikan oleh Grab					
5	Fasilitas yang diberikan pengemudi Grab kepada konsumen sesuai standar Keamanan saat berkendara					
6	Dengan adanya GrabFood mempermudah konsumen untuk memesan makanan yang diinginkan					
7	pengendara Grab cepat tanggap dalam melayani pesanan dari konsumen					

Promosi (X3)

no	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Promosi yang dilakukan Grab sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat					
2	Promosi yang diberikan Grab diperuntukan bagi semua kalangan masyarakat					
3	Informasi mengenai promosi yang dilakukan Grab mudah dipahami dan sangat jelas maksud dan tujuannya					
4	Promosi yang diberikan Grab menjadikan saya tertarik untuk menggunakan jasanya					
5	Grab memberikan promosi besar-besaran ketika mendekati hari-hari besar umat beragama					
6	Kode promosi yang diberikan oleh Grab bi digunakan lebih dari 1 kali dalam waktu satu minggu					

7	Dengan adanya promosi yang di berikan oleh grab dapat membantu meringankan biaya pengeluaran konsumen					
---	---	--	--	--	--	--

Keputusan konsumen (Y)

no	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan layanan dan kinerja driver karena sesuai dengan harapan saya					
2	Saya menggunakan semua jasa yang di tawarkan Grab					
3	Saya tidak tertarik untuk menggunakan jasa ojek online lain selain GrabBike					
4	Saya akan terus setia menggunakan jasa Grab selama saya merasa puas dengan layanannya					
5	Saya telah mengajak kerabat saya untuk menggunakan jasa Grab dalam menggunakan Jasa Ojek Online					
6	Saya bersedia memberikan ide/gagasan untuk dijadikan bahan evaluasi bagi perusahaan Grab					
7	Saya akan memberikan komentar - komentar yang positif pada kolom komentar yang terdapat kolom komentar pada aplikasi layanan Grab saat setelah menggunakan jasa grab					

Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
71	1.5865	1.6435	1.5577	1.6733	1.5284	1.7041	1.4987	1.7388	1.4685	1.7685
72	1.5895	1.6457	1.5611	1.6751	1.5323	1.7054	1.5029	1.7366	1.4732	1.7688
73	1.5924	1.6479	1.5645	1.6768	1.5360	1.7067	1.5071	1.7375	1.4778	1.7691
74	1.5953	1.6500	1.5677	1.6785	1.5397	1.7079	1.5112	1.7383	1.4822	1.7694
75	1.5981	1.6521	1.5709	1.6802	1.5432	1.7092	1.5151	1.7390	1.4866	1.7698
76	1.6009	1.6541	1.5740	1.6819	1.5467	1.7104	1.5190	1.7399	1.4909	1.7701
77	1.6036	1.6561	1.5771	1.6835	1.5502	1.7117	1.5228	1.7407	1.4950	1.7704
78	1.6063	1.6581	1.5801	1.6851	1.5535	1.7129	1.5265	1.7415	1.4991	1.7708
79	1.6089	1.6601	1.5830	1.6867	1.5568	1.7141	1.5302	1.7423	1.5031	1.7712
80	1.6114	1.6620	1.5859	1.6882	1.5600	1.7153	1.5337	1.7430	1.5070	1.7716
81	1.6139	1.6639	1.5888	1.6898	1.5632	1.7164	1.5372	1.7438	1.5109	1.7720
82	1.6164	1.6657	1.5915	1.6913	1.5663	1.7176	1.5406	1.7446	1.5146	1.7724
83	1.6188	1.6675	1.5942	1.6928	1.5693	1.7187	1.5440	1.7454	1.5183	1.7728
84	1.6212	1.6693	1.5969	1.6942	1.5723	1.7199	1.5472	1.7462	1.5219	1.7732
85	1.6235	1.6711	1.5995	1.6957	1.5752	1.7210	1.5505	1.7470	1.5254	1.7736
86	1.6258	1.6728	1.6021	1.6971	1.5780	1.7221	1.5536	1.7478	1.5289	1.7740
87	1.6280	1.6745	1.6046	1.6985	1.5808	1.7232	1.5567	1.7485	1.5322	1.7745
88	1.6302	1.6762	1.6071	1.6999	1.5836	1.7243	1.5597	1.7493	1.5356	1.7749
89	1.6324	1.6778	1.6095	1.7013	1.5863	1.7254	1.5627	1.7501	1.5388	1.7754
90	1.6345	1.6794	1.6119	1.7026	1.5889	1.7264	1.5656	1.7508	1.5420	1.7758
91	1.6366	1.6810	1.6143	1.7040	1.5915	1.7275	1.5685	1.7516	1.5452	1.7763
92	1.6387	1.6826	1.6166	1.7053	1.5941	1.7285	1.5713	1.7523	1.5482	1.7767
93	1.6407	1.6841	1.6188	1.7066	1.5966	1.7295	1.5741	1.7531	1.5513	1.7772
94	1.6427	1.6857	1.6211	1.7078	1.5991	1.7306	1.5768	1.7538	1.5542	1.7776
95	1.6447	1.6872	1.6233	1.7091	1.6015	1.7316	1.5795	1.7546	1.5572	1.7781
96	1.6466	1.6887	1.6254	1.7103	1.6039	1.7326	1.5821	1.7553	1.5600	1.7785
97	1.6485	1.6901	1.6275	1.7116	1.6063	1.7335	1.5847	1.7560	1.5628	1.7790
98	1.6504	1.6916	1.6296	1.7128	1.6086	1.7345	1.5872	1.7567	1.5656	1.7795
99	1.6522	1.6930	1.6317	1.7140	1.6108	1.7355	1.5897	1.7575	1.5683	1.7799
100	1.6540	1.6944	1.6337	1.7152	1.6131	1.7364	1.5922	1.7582	1.5710	1.7804
101	1.6558	1.6958	1.6357	1.7163	1.6153	1.7374	1.5946	1.7589	1.5736	1.7809
102	1.6576	1.6971	1.6376	1.7175	1.6174	1.7383	1.5969	1.7596	1.5762	1.7813
103	1.6593	1.6985	1.6396	1.7186	1.6196	1.7392	1.5993	1.7603	1.5788	1.7818
104	1.6610	1.6998	1.6415	1.7198	1.6217	1.7402	1.6016	1.7610	1.5813	1.7823
105	1.6627	1.7011	1.6433	1.7209	1.6237	1.7411	1.6038	1.7617	1.5837	1.7827
106	1.6644	1.7024	1.6452	1.7220	1.6258	1.7420	1.6061	1.7624	1.5861	1.7832
107	1.6660	1.7037	1.6470	1.7231	1.6277	1.7428	1.6083	1.7631	1.5885	1.7837
108	1.6676	1.7050	1.6488	1.7241	1.6297	1.7437	1.6104	1.7637	1.5909	1.7841
109	1.6692	1.7062	1.6505	1.7252	1.6317	1.7446	1.6125	1.7644	1.5932	1.7846
110	1.6708	1.7074	1.6523	1.7262	1.6336	1.7455	1.6146	1.7651	1.5955	1.7851
111	1.6723	1.7086	1.6540	1.7273	1.6355	1.7463	1.6167	1.7657	1.5977	1.7855
112	1.6738	1.7098	1.6557	1.7283	1.6373	1.7472	1.6187	1.7664	1.5999	1.7860
113	1.6753	1.7110	1.6574	1.7293	1.6391	1.7480	1.6207	1.7670	1.6021	1.7864
114	1.6768	1.7122	1.6590	1.7303	1.6410	1.7488	1.6227	1.7677	1.6042	1.7869
115	1.6783	1.7133	1.6606	1.7313	1.6427	1.7496	1.6246	1.7683	1.6063	1.7874
116	1.6797	1.7145	1.6622	1.7323	1.6445	1.7504	1.6265	1.7690	1.6084	1.7878
117	1.6812	1.7156	1.6638	1.7332	1.6462	1.7512	1.6284	1.7696	1.6105	1.7883
118	1.6826	1.7167	1.6653	1.7342	1.6479	1.7520	1.6303	1.7702	1.6125	1.7887
119	1.6839	1.7178	1.6669	1.7352	1.6496	1.7528	1.6321	1.7709	1.6145	1.7892
120	1.6853	1.7189	1.6684	1.7361	1.6513	1.7536	1.6339	1.7715	1.6164	1.7896
121	1.6867	1.7200	1.6699	1.7370	1.6529	1.7544	1.6357	1.7721	1.6184	1.7901
122	1.6880	1.7210	1.6714	1.7379	1.6545	1.7552	1.6375	1.7727	1.6203	1.7905
123	1.6893	1.7221	1.6728	1.7388	1.6561	1.7559	1.6392	1.7733	1.6222	1.7910
124	1.6906	1.7231	1.6743	1.7397	1.6577	1.7567	1.6409	1.7739	1.6240	1.7914
125	1.6919	1.7241	1.6757	1.7406	1.6592	1.7574	1.6426	1.7745	1.6258	1.7919
126	1.6932	1.7252	1.6771	1.7415	1.6608	1.7582	1.6443	1.7751	1.6276	1.7923
127	1.6944	1.7261	1.6785	1.7424	1.6623	1.7589	1.6460	1.7757	1.6294	1.7928
128	1.6957	1.7271	1.6798	1.7432	1.6638	1.7596	1.6476	1.7763	1.6312	1.7932
129	1.6969	1.7281	1.6812	1.7441	1.6653	1.7603	1.6492	1.7769	1.6329	1.7937
130	1.6981	1.7291	1.6825	1.7449	1.6667	1.7610	1.6508	1.7774	1.6346	1.7941
131	1.6993	1.7301	1.6838	1.7458	1.6682	1.7617	1.6523	1.7780	1.6363	1.7945
132	1.7005	1.7310	1.6851	1.7466	1.6696	1.7624	1.6539	1.7786	1.6380	1.7950
133	1.7017	1.7319	1.6864	1.7474	1.6710	1.7631	1.6554	1.7791	1.6397	1.7954
134	1.7028	1.7329	1.6877	1.7482	1.6724	1.7638	1.6569	1.7797	1.6413	1.7958
135	1.7040	1.7338	1.6889	1.7490	1.6738	1.7645	1.6584	1.7802	1.6429	1.7962
136	1.7051	1.7347	1.6902	1.7498	1.6751	1.7652	1.6599	1.7808	1.6445	1.7967

Lampiran 4. Tabel Durbin Watson

## Lampiran 5. Data Statistik Responden

## Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 18 Tahun	1	,8	,8	,8
18 - 25 Tahun	118	90,8	90,8	91,5
25 - 32 Tahun	9	6,9	6,9	98,5
> 32 Tahun	2	1,5	1,5	100,0
Total	130	100,0	100,0	

## Jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki - Laki	48	36,9	36,9	36,9
Perempuan	82	63,1	63,1	100,0
Total	130	100,0	100,0	

## Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pegawai Swasta	49	37,7	37,7	37,7
Ibu RumahTangga	9	6,9	6,9	44,6
Mahasiswa/Pelajar	63	48,5	48,5	93,1
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	2	1,5	1,5	94,6
Wiraswasta	7	5,4	5,4	100,0
Total	130	100,0	100,0	











Y.7	Pearson Correlation	,438**	,253**	,478**	,513**	,527**	,497**	1	,709**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,000	,000	,000	,000		,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130
Total_Y	Pearson Correlation	,686**	,691**	,785**	,829**	,780**	,725**	,709**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130

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

### Lampiran 8. Hasil Uji Reabilitas

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,880	7

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	23,43	14,170	,766	,852
X1.2	23,45	13,551	,787	,847
X1.3	23,38	14,518	,667	,863
X1.4	23,49	13,942	,562	,879
X1.5	23,35	14,339	,681	,861
X1.6	23,82	14,581	,547	,878
X1.7	23,56	13,535	,702	,858

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,889	7

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	24,51	10,469	,654	,878
X2.2	24,93	11,011	,734	,867
X2.3	24,96	10,999	,810	,860
X2.4	24,88	10,894	,708	,870
X2.5	25,08	11,064	,631	,879
X2.6	24,52	11,461	,565	,886
X2.7	25,03	10,604	,723	,868

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,893	7

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	24,59	13,081	,800	,865
X3.2	24,58	12,446	,767	,868
X3.3	24,65	12,957	,730	,873
X3.4	24,52	14,019	,702	,878
X3.5	24,63	13,553	,591	,891
X3.6	24,73	13,144	,682	,879
X3.7	24,45	14,358	,603	,888

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,860	7

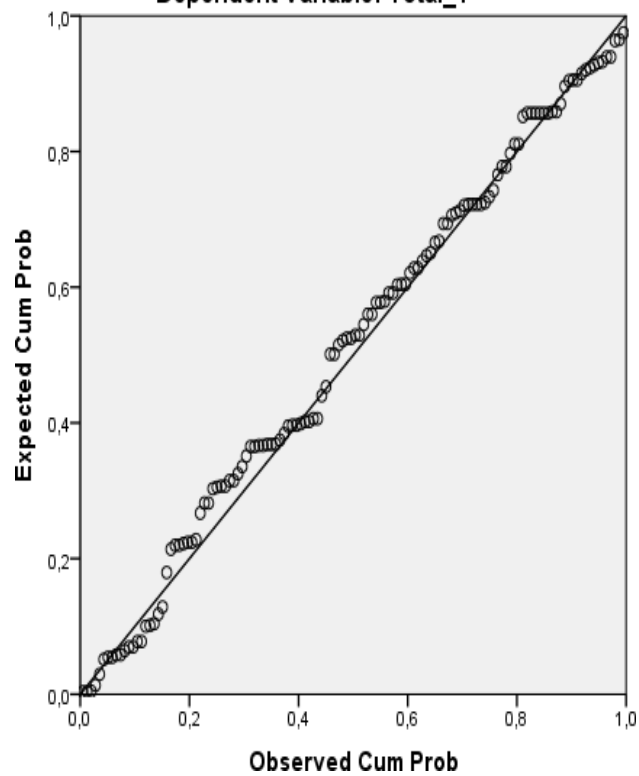
#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	22,05	16,416	,597	,847
Y.2	22,38	15,324	,566	,849
Y.3	22,84	13,222	,649	,844
Y.4	22,28	14,236	,749	,823
Y.5	22,35	14,711	,685	,833
Y.6	22,20	15,712	,632	,842
Y.7	22,12	15,256	,591	,846

### Lampiran 9. Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Total\_Y



## Lampiran 10. Hasil Uji Heterokedasitas

