

## **Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian**

### **Kuesioner Penelitian**

Assalamualaikum wr. wb

Perkenalkan nama saya Riana Puspitasari, saya mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Dalam hal ini saya sedang melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Konsumen Pelanggan Aplikasi Grab di PT. Sido Muncul Kebon Jeruk)”. Dengan ini saya memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban yg sesuai dengan pertanyaan kuesioner dan akan saya rahasiakan. Kuesioner berhubungan dengan penilaian anda sebagai customer aplikasi Grab. Saya akan menjaga data yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan. Terima kasih atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i berikan. Semua informasi dan jawaban yang anda berikan tidak bernilai benar ataupun salah, namun jawaban terbaik adalah jawaban yang sesuai dengan diri anda.

Atas kesediaan dan partisipasi anda dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih

Hormat Saya

(Riana Puspitasari)

(Lanjutan Lampiran 1)

## KUESIONER MENGENAI DATA DIRI PRIBADI

### Bagian I

Petunjuk Pengisian Bagian I

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda tepat dan berikan tanda (X) atau (O) untuk menjawab setiap pertanyaan.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : 1. Laki      2. Perempuan
3. Umur : 1. 20-30      2. < 30
4. Aplikasi Transportasi Online yang paling sering digunakan : (Checklist (√) 1 jawaban)
  1. Grab      2. Go-jek
5. Berapa kali anda menggunakan aplikasi transportasi Online Grab dalam seminggu: (Checklist (√) 1 jawaban)
  1. 1-2 kali dalam seminggu      2. 3-4 kali dalam seminggu
  2. 5-6 kali dalam seminggu      4. >7 kali dalam seminggu

## Bagian II

### Petunjuk Pengisian Bagian II

1. Kuesioner ini terdiri dari pertanyaan dengan 4 alternatif jawaban
2. Cara mengisi jawaban dengan cara memberi tanda checklist ( $\checkmark$ ) pada kolom:
  - $\checkmark$  Sangat setuju (SS)
  - $\checkmark$  Setuju (S)
  - $\checkmark$  Tidak setuju (TS)
  - $\checkmark$  Sangat tidak setuju (STS)
3. Apabila anda merasa jawaban yang telah dipilih kurang tepat, maka dapat diperbaiki dengan memberi tanda sama ( $\Rightarrow$ ) pada jawaban yang dirasa kurang tepat tersebut, kemudian berilah tanda ( $\checkmark$ ) pada jawaban yang tepat.

Contoh :

SS	S	TS	STS
$\checkmark$			

(Lanjutan Lampiran 1)

### Daftar Pernyataan

No.	Pernyataan Kemudahan Penggunaan ( $X_1$ )	SS	S	TS	STS
1.	Saya tidak mengalami kesulitan dalam mempelajari penggunaan sistem aplikasi ini				
2.	Saya merasa penggunaan system aplikasi mudah digunakan oleh berbagai kalangan				
3.	Saya dengan mudah menggunakan aplikasi untuk memilih jenis jasa sesuai dengan kebutuhan saya				
4.	Saya dengan mudah menentukan lokasi penjemputan sesuai dengan keinginan saya				
5.	Saya merasa pemberian ulasan mengenai driver mudah untuk digunakan				
6.	Penggunaan jasa dari aplikasi Grab mudah didapatkan kapan saja dan dimana saja				
7.	Saya merasa informasi tentang aplikasi mudah didapatkan				

(Lanjutan Lampiran 1)

No.	Pernyataan Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	SS	S	TS	STS
8.	Saya merasa driver berpakaian rapi dan sesuai dengan aturan				
19.	Saya merasa driver menguasai pengetahuan mengenai produk jasa untuk memberikan informasi kepada penumpang				
10.	Saya merasa keahlian berkendara driver cukup baik				
11.	Driver menerima dan memproses orderan penumpang dengan segera sehingga waktu penumpang tidak menunggu lama				
12.	Aplikasi menyediakan informasi estimasi waktu yang tepat				
13.	Saya merasa driver mau mengerti kebutuhan pelanggan				
14.	Saya merasa driver cepat dan tanggap dalam melayani pesanan pelanggan				
15.	Saya merasa driver cepat dan tanggap dalam melayani keluhan pelanggan				
16.	Perusahaan memberikan jaminan keselamatan kepada penumpang saat menggunakan jasanya				
17.	Perusahaan memberikan jaminan ganti rugi, bila terjadi kecelakaan atau kehilangan saat menggunakan jasanya				

(Lanjutan Lampiran 1)

<b>No.</b>	<b>Pernyataan Promosi (X<sub>3</sub>)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
18.	Iklan yang ditayangkan aplikasi Grab menarik perhatian konsumen				
19.	Grab memberikan diskon jangka pendek dalam waktu tertentu kepada pelanggan				
20.	Grab menjalin hubungan yang baik kepada semua lini masyarakat				
21.	Grab menggunakan aplikasi online untuk menjual jasa yang dimilikinya				

<b>No.</b>	<b>Pernyataan Minat Beli Ulang (Y)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
22.	Saya akan menggunakan jasa transportasi Grab ini lagi				
23.	Saya akan merekomendasikan kepada teman saya untuk menggunakan jasa transportasi Grab				
24.	Saya memilih jasa transportasi Grab sebagai pilihan utama saya				
25.	Saya merasa senang mencari informasi mengenai jasa transportasi ini				

**Lampiran 2.** Tabulasi Skor Variabel Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X<sub>1</sub>)

No Responden	Pernyataan							Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	
1	3	3	3	4	4	3	4	24
2	4	3	3	4	4	3	3	24
3	4	4	4	3	4	4	4	27
4	3	3	3	3	4	3	4	23
5	3	3	3	3	3	3	3	21
6	4	3	3	4	3	4	4	25
7	4	4	4	4	4	4	4	28
8	4	4	4	4	4	4	4	28
9	4	4	4	4	3	3	3	25
10	4	4	4	4	4	4	4	28
11	3	4	4	4	3	3	4	25
12	4	4	4	4	4	4	4	28
13	4	4	4	4	3	4	3	26
14	4	3	4	3	3	3	4	24
15	3	4	4	4	3	4	3	25
16	4	3	4	4	4	4	4	27
17	3	3	3	3	3	3	3	21
18	4	3	3	3	3	3	3	22
19	3	3	3	3	3	3	3	21
20	4	3	3	3	3	3	3	22
21	4	3	3	3	3	3	3	22
22	4	3	3	3	3	3	3	22
23	4	3	4	3	3	3	3	23
24	4	3	3	3	3	4	4	24
25	4	3	3	3	3	4	3	23
26	3	3	3	3	3	3	3	21
27	3	3	3	3	3	3	3	21
28	3	2	3	3	3	3	3	20
29	3	2	3	3	3	3	3	20
30	3	3	3	3	3	3	3	21
31	4	3	3	3	3	4	4	24
32	4	3	3	3	3	4	3	23
33	4	3	3	3	3	3	3	22
34	4	3	4	3	3	3	3	23
35	3	3	3	3	3	3	3	21
36	3	3	3	3	3	3	3	21
37	3	2	2	3	3	3	3	19

## (Lanjutan Lampiran 2)

No. Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Total
38	3	2	2	3	3	3	3	19
39	3	3	3	3	3	3	2	20
40	4	3	3	3	3	3	3	22
41	4	3	3	3	3	4	3	23
42	4	3	4	4	3	3	3	24
43	3	3	3	3	3	3	3	21
44	3	2	3	2	3	3	3	19
45	3	3	3	3	3	3	3	21
46	4	3	3	4	3	3	3	23
47	4	3	3	3	3	3	2	21
48	3	3	3	3	3	3	3	21
49	4	3	3	3	3	4	4	24
50	3	3	3	3	2	3	3	20
51	4	3	3	3	3	4	3	23
52	3	3	3	3	3	3	3	21
53	3	4	4	4	3	4	4	26
54	3	3	3	3	2	3	3	20
55	3	3	3	4	3	3	3	22
56	3	3	3	3	3	3	3	21
57	3	3	3	4	3	3	3	22
58	3	3	3	4	3	3	3	22
59	3	3	3	4	3	3	3	22
60	3	3	3	3	3	3	3	21
61	4	4	4	4	3	3	3	25
62	3	3	3	4	3	4	4	24
63	3	3	4	3	3	3	3	22
64	3	3	3	3	3	4	3	22
65	3	3	4	3	3	3	3	22
66	3	3	3	4	3	3	3	22
67	3	3	4	3	3	3	3	22
68	3	3	3	4	3	3	3	22
69	3	4	3	3	3	3	3	22
70	3	3	3	3	3	3	3	21
71	3	3	3	4	3	3	3	22
72	3	4	3	4	3	3	4	24
73	3	3	3	3	4	4	3	23
74	3	3	4	4	3	3	3	23
75	3	3	4	4	3	3	3	23
76	3	3	4	4	3	3	3	23



## (Lanjutan Lampiran 2)

No. Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Total
77	3	3	3	4	3	3	3	22
78	3	3	4	3	3	3	3	22
79	3	3	3	3	3	3	3	21
80	3	4	3	3	3	3	3	22
81	3	3	3	3	3	3	3	21
82	3	3	3	3	3	3	3	21
83	3	4	3	4	3	4	3	24
84	3	3	3	3	4	4	4	24
85	3	4	3	4	4	4	4	26
86	3	4	3	3	3	4	3	23
87	3	3	3	3	3	3	3	21
88	3	3	3	3	4	3	4	23
89	4	4	4	4	4	4	4	28
90	3	3	4	3	4	3	3	23
91	3	3	3	4	3	3	3	22
92	3	3	3	4	3	3	3	22
93	3	4	4	3	3	3	3	23
94	3	3	3	4	3	3	3	22
95	3	3	3	4	3	3	3	22
96	3	3	3	4	3	3	3	22
97	3	4	3	3	3	3	3	22
98	3	3	3	4	3	3	3	22
Total	248	309	318	331	307	319	313	2222

**Lampiran 3. Tabulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

No Responden	Pernyataan										Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
1	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	35
3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
5	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	33
6	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	37
7	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
8	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35
9	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	35
10	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	35
11	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	35
14	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	35
15	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	37
16	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
19	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	31
20	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33
21	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	29
22	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	31
23	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	30
24	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
27	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	28
28	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
29	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
30	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	28
31	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	31
32	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	33
33	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	31
34	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	30
35	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
36	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	27
37	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	27

(Lanjutan Lampiran 3)

No. Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Total
38	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
39	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	25
40	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	29
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
42	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	30
43	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
44	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	27
45	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	28
46	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
47	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	28
48	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	30
49	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	30
50	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	27
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
52	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
53	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33
54	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	32
55	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
56	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
58	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
59	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
61	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
62	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	33
63	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
64	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
66	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
67	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
68	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	32
69	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
70	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	36
71	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	28
72	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	33
73	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	33
74	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32

(Lanjutan Lampiran 3)

No. Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Total
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
76	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	31
77	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	32
78	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
79	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	37
80	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	35
81	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	32
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
83	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	35
84	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	36
85	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36
86	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	35
87	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	35
88	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
89	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	36
90	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	30
91	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
92	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	32
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	32
94	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	33
95	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	33
96	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
97	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
98	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	32
Total	303	323	294	314	318	307	292	286	339	344	3120

**Lampiran 4. Tabulasi Skor Variabel Promosi (X<sub>3</sub>)**

No Responden	Pernyataan				Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
1	4	3	4	4	15
2	3	3	3	3	12
3	3	3	3	3	12
4	3	3	3	3	12
5	4	4	4	4	16
6	4	1	4	4	13
7	3	3	3	3	12
8	3	3	3	3	12
9	3	3	3	3	12
10	3	1	3	3	10
11	4	2	3	3	12
12	4	4	4	4	16
13	3	4	3	4	14
14	3	2	3	3	11
15	3	4	4	4	15
16	2	4	4	4	14
17	3	3	3	3	12
18	3	4	4	4	15
19	2	4	4	4	14
20	2	4	4	4	14
21	2	4	4	4	14
22	2	4	4	4	14
23	2	4	4	4	14
24	3	4	4	4	15
25	3	4	4	4	15
26	3	3	3	3	12
27	2	3	3	3	11
28	2	3	3	3	11
29	2	3	3	3	11
30	3	3	3	3	12
31	2	4	4	4	14
32	2	3	3	3	11
33	2	4	3	4	13
34	2	4	3	4	13
35	2	3	3	3	11
36	2	3	3	3	11
37	2	3	3	3	11
38	3	3	3	3	12
39	3	3	3	3	12

## (Lanjutan Lampiran 4)

No. Responden	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total
40	2	4	3	3	12
41	2	4	4	4	14
42	2	4	4	4	14
43	3	3	3	3	12
44	2	3	3	3	11
45	2	3	3	3	11
46	2	3	3	3	11
47	2	3	3	3	11
48	2	4	4	4	14
49	2	4	3	3	12
50	2	3	3	3	11
51	3	4	4	4	15
52	2	3	3	3	11
53	3	3	3	3	12
54	3	3	3	3	12
55	3	4	3	3	13
56	3	4	3	3	13
57	3	4	3	3	13
58	3	3	4	3	13
59	3	3	3	4	13
60	3	3	3	3	12
61	3	4	4	3	14
62	3	3	3	3	12
63	3	4	3	3	13
64	3	3	3	3	12
65	3	3	3	4	13
66	3	3	4	3	13
67	3	3	3	3	12
68	3	3	3	3	12
69	3	3	3	4	13
70	3	3	4	4	14
71	3	3	3	2	11
72	3	4	3	3	13
73	3	3	2	3	11
74	3	3	4	4	14
75	3	3	3	3	12
76	3	3	4	3	13
77	3	3	3	3	12
78	3	3	3	3	12

(Lanjutan Lampiran 4)

No. Responden	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total
79	4	4	4	4	16
80	3	2	4	3	12
81	3	3	3	3	12
82	2	3	3	3	11
83	3	3	3	3	12
84	3	2	3	4	12
85	3	4	4	4	15
86	3	2	3	3	11
87	3	3	4	4	14
88	2	2	3	3	10
89	3	4	3	4	14
90	3	2	3	4	12
91	3	3	3	4	13
92	3	3	3	3	12
93	3	3	4	3	13
94	3	3	3	3	12
95	3	3	3	4	13
96	3	3	3	4	13
97	3	3	3	3	12
98	3	3	3	3	12
Total	271	333	343	350	1237

**Lampiran 5.** Tabulasi Skor Variabel Minat Beli Ulang (Y)

No Responden	Pernyataan				Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	
1	3	3	3	3	12
2	4	4	4	4	16
3	3	3	3	3	12
4	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	16
6	3	3	3	3	12
7	3	3	4	4	14
8	3	3	3	3	12
9	4	4	4	4	16
10	4	4	3	3	14
11	3	4	4	4	15
12	4	4	4	4	16
13	4	4	3	3	14
14	4	3	3	3	13
15	4	4	4	4	16
16	3	3	3	3	12
17	3	3	3	3	12
18	3	3	3	3	12
19	3	3	3	3	12
20	3	3	3	3	12
21	3	3	3	3	12
22	3	3	3	3	12
23	3	3	3	3	12
24	3	4	3	3	13
25	3	4	3	3	13
26	3	3	3	3	12
27	3	3	2	3	11
28	3	3	2	3	11
29	3	3	2	3	11
30	3	3	2	3	11
31	3	4	2	4	13
32	3	3	2	3	11
33	3	4	3	3	13
34	3	3	2	3	11



## (Lanjutan Lampiran 5)

No. Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Total
35	3	3	3	3	12
36	3	3	2	3	11
37	3	3	2	3	11
38	3	3	2	3	11
39	3	3	3	3	12
40	3	3	3	3	12
41	3	3	3	3	12
42	3	3	3	3	12
43	3	3	3	3	12
44	3	3	2	3	11
45	3	3	2	3	11
46	3	3	2	3	11
47	3	4	2	3	12
48	3	3	2	3	11
49	3	3	2	3	11
50	3	3	2	3	11
51	3	4	3	3	13
52	3	3	2	3	11
53	3	4	3	3	13
54	3	3	4	3	13
55	3	3	3	3	12
56	3	3	3	3	12
57	3	3	3	4	13
58	3	4	3	3	13
59	3	3	4	3	13
60	3	3	3	3	12
61	3	3	3	3	12
62	3	3	3	3	12
63	3	3	3	3	12
64	3	4	3	3	13
65	3	3	4	3	13
66	3	3	3	3	12
67	3	3	3	3	12
68	3	3	3	3	12
69	3	3	3	3	12
70	4	4	4	4	16
71	3	3	3	2	11

## (Lanjutan Lampiran 5)

No. Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Total
72	3	3	4	4	14
73	3	4	3	3	13
74	3	3	4	4	14
75	3	2	3	3	11
76	3	4	3	3	13
77	3	4	3	3	13
78	3	4	3	3	13
79	4	4	4	4	16
80	3	3	3	3	12
81	4	4	4	4	16
82	3	4	3	3	13
83	3	3	2	3	11
84	3	3	3	3	12
85	4	4	4	4	16
86	4	4	2	3	13
87	4	3	4	3	14
88	3	3	3	3	12
89	4	3	4	3	14
90	3	3	3	3	12
91	3	3	3	3	12
92	3	3	4	3	13
93	3	3	3	3	12
94	3	3	4	3	13
95	3	3	4	3	13
96	3	3	3	4	13
97	3	4	3	3	13
98	3	4	3	3	13
Total	310	323	296	310	1239

**Lampiran 6.** Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X<sub>1</sub>)

<b>Correlations</b>									
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	TotalX1
x1.1	Pearson Correlation	1	.194	.296**	.056	.216*	.407**	.247*	.541**
	Sig. (2-tailed)		.056	.003	.582	.033	.000	.014	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
x1.2	Pearson Correlation	.194	1	.505**	.392**	.269**	.397**	.339**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.056		.000	.000	.007	.000	.001	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
x1.3	Pearson Correlation	.296**	.505**	1	.295**	.262**	.191	.259*	.642**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.003	.009	.060	.010	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
x1.4	Pearson Correlation	.056	.392**	.295**	1	.209*	.165	.265**	.557**
	Sig. (2-tailed)	.582	.000	.003		.039	.105	.008	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
x1.5	Pearson Correlation	.216*	.269**	.262**	.209*	1	.396**	.552**	.626**
	Sig. (2-tailed)	.033	.007	.009	.039		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
x1.6	Pearson Correlation	.407**	.397**	.191	.165	.396**	1	.535**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.060	.105	.000		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
x1.7	Pearson Correlation	.247*	.339**	.259*	.265**	.552**	.535**	1	.703**
	Sig. (2-tailed)	.014	.001	.010	.008	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
Total X1	Pearson Correlation	.541**	.708**	.642**	.557**	.626**	.681**	.703**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).									

**Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

Correlations												
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	x2.8	x2.9	x2.10	totalX2
x2.1	Pearson Correlation	1	.384**	.163	.365*	.240*	.302**	.402**	.485**	.407*	.387**	.709**
	Sig. (2-tailed)		.000	.109	.000	.017	.002	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
x2.2	Pearson Correlation	.384**	1	.162	.258*	.119	.215*	.217*	.385**	.479*	.417**	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000		.110	.010	.242	.033	.032	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
x2.3	Pearson Correlation	.163	.162	1	.402*	.218*	.205*	.217*	.266**	.217*	.162	.468**
	Sig. (2-tailed)	.109	.110		.000	.031	.043	.032	.008	.032	.111	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
x2.4	Pearson Correlation	.365**	.258*	.402**	1	.107	.215*	.301**	.308**	.296*	.192	.551**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.000		.293	.034	.003	.002	.003	.058	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
x2.5	Pearson Correlation	.240*	.119	.218*	.107	1	.303**	.314**	.289**	-.125	.031	.425**
	Sig. (2-tailed)	.017	.242	.031	.293		.002	.004	.004	.221	.761	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
x2.6	Pearson Correlation	.302**	.215*	.205*	.215*	.303**	1	.302**	.257*	-.050	.174	.466**
	Sig. (2-tailed)	.002	.033	.043	.034	.002		.003	.011	.623	.086	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
x2.7	Pearson Correlation	.402**	.217*	.217*	.301*	.314**	.302**	1	.712**	.096	.197	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000	.032	.032	.003	.002	.002		.000	.347	.051	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

x2.8	Pearson Correlation	.485**	.385**	.266**	.308*	.289**	.257*	.712**	1	.250*	.232*	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008	.002	.004	.011	.000		.013	.021	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
x2.9	Pearson Correlation	.407**	.479**	.217*	.296*	-.125	-.050	.096	.250*	1	.739**	.555**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.032	.003	.221	.623	.347	.013		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
x2.10	Pearson Correlation	.387**	.417**	.162	.192	.031	.174	.197	.232*	.739*	1	.593**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.111	.058	.761	.086	.051	.021	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
totalX2	Pearson Correlation	.709**	.618**	.468**	.551*	.425**	.466**	.687**	.766**	.555*	.593**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

**Lampiran 8.** Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X<sub>3</sub>)

<b>Correlations</b>						
		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	totalX3
x3.1	Pearson Correlation	1	-.236*	.070	.045	.332**
	Sig. (2-tailed)		.019	.493	.659	.001
	N	98	98	98	98	98
x3.2	Pearson Correlation	-.236*	1	.361**	.370**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.019		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98
x3.3	Pearson Correlation	.070	.361**	1	.582**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.493	.000		.000	.000
	N	98	98	98	98	98
x3.4	Pearson Correlation	.045	.370**	.582**	1	.769**
	Sig. (2-tailed)	.659	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98
totalX3	Pearson Correlation	.332**	.649**	.768**	.769**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

**Lampiran 9.** Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli Ulang (Y)

<b>Correlations</b>						
		Y1	Y2	Y3	Y4	totalY
Y1	Pearson Correlation	1	.477**	.450**	.515**	.767**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98
Y2	Pearson Correlation	.477**	1	.242*	.391**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000		.017	.000	.000
	N	98	98	98	98	98
Y3	Pearson Correlation	.450**	.242*	1	.499**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.017		.000	.000
	N	98	98	98	98	98
Y4	Pearson Correlation	.515**	.391**	.499**	1	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98
totalY	Pearson Correlation	.767**	.677**	.793**	.769**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

**Lampiran 10.** Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X<sub>1</sub>)

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	98	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	98	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.756	8



**Lampiran 11.** Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	98	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	98	100.0

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

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.746	11

**Lampiran 12.** Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X<sub>3</sub>)

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	98	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	98	100.0

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

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.733	5

**Lampiran 13.** Hasil Uji Reliabilitas Variabel Minat Beli Ulang (Y)

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	98	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	98	100.0

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

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.792	5

**Lampiran 14.** Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial

**KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.349 <sup>a</sup>	.122	.113	1.347

a. Predictors: (Constant), kemudahan penggunaa aplikasi

**KUALITAS PELAYANAN**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.579 <sup>a</sup>	.335	.328	1.171

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

**PROMOSI**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.407 <sup>a</sup>	.166	.157	1.312

a. Predictors: (Constant), promosi

**Lampiran 15.** Hasil Uji Koefisien Determinasi berganda, Uji Hipotesis Uji t , Uji F

**KOEFISIEN DETERMINASI BERGANDA**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.618 <sup>a</sup>	.382	.363	1.141
a. Predictors: (Constant), promosi, kemudahan penggunaa aplikasi, kualitas pelayanan				

**Uji t**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.191	1.555		1.409	.162
	Kemudahan Penggunaan	-.027	.074	-.039	-.369	.713
	Kualitas Pelayanan	.247	.052	.517	4.711	.000
	Promosi	.255	.091	.243	2.811	.006

a. Dependent Variable: Minat Beli Ulang

**Uji F**

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75.767	3	25.256	19.390	.000 <sup>b</sup>
	Residual	122.437	94	1.303		
	Total	198.204	97			

a. Dependent Variable: Minat Beli Ulang

b. Predictors: (Constant), Promosi, Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan

Lampiran 16.



**SURAT KETERANGAN RISET**

Nomor : 011/SKET/MM/VIII/2020

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : **RIANA PUSPITASARI**  
Tempat & Tgl lahir : Jakarta 11 Februari  
Alamat : Jati Padang III RT.007 RW.005, Kel. Jati Padang,  
Kec. Pasar Minggu, Jakarta Selatan.  
No. KTP : 3174045102880001  
NPK : 21177000217  
Program Studi : S1 Manajemen  
Universitas : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia

Adalah benar telah melakukan penelitian daam rangka penulisan skripsinya yang berjudul

"PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI ULANG ( Studi Konsumen Pelanggan Aplikasi Grab di PT Sido Muncul Kebon Jeruk) tanggal 1 - 4 Agustus 2020.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, 12 Agustus 2020  
Hormat kami,  
PT SIDO MUNCUL



**Eryan Soepriyanto**  
HRD Generalist

*Melaleuca  
leucadendra L.*

**PT INDUSTRI JAMU DAN FARMASI SIDO MUNCUL Tbk**  
HERBAL MEDICINE INDUSTRY

Head Office : Gelang Mekar Suara Merdeka Lt. 16, Jl. Pankajenean No.30 Setiabudi 50134 - Indonesia • Telp. (02-24) 7692 0011 (Hunting) • Fax. (02-24) 7692 8815  
Branch Office : GRHA MUNCUL MEKAR, Jl. Pantang Arteri Kepala Dua No. 27 Kebon Jeruk - Jakarta Barat 11550 • Telp. (02-21) 5367 9679, 5367 9909, 5367 9959 • Fax. (02-21) 5367 9882  
Factory : Jl. Sockelmo Huta Kiri, 25, Kacamatan Bergas - Klupu, Semarang 50552 - Indonesia • Tel. (02-298) 523 515 • Fax. (02-298) 523 509  
www.sidomuncul.co.id

**Lampiran 17.**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**Data Pribadi**

Nama : Riana Puspitasari  
NPM : 21177000217  
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 11 Febuari  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jl. Jatipadang III RT.007/RW.05 No.93  
Pasar Minggu, Jakarta Selatan  
Telepon : 085814077738  
Email : rianapuspitasari1102@gmail.com

**Pendidikan Formal**

SDN 03 Pagi Ragunan : Lulus Tahun 2000  
SMPN 107 Pejaten : Lulus Tahun 2003  
SMA Negri 82 Jakarta : Lulus Tahun 2006  
STIE Indonesia Jakarta : Tahun 2017 sampai sekarang

**Pengalaman Organisasi**

2003 - 2006 : Anggota karate INKAI  
2017 - 2020 : Anggota UKM taekwondo STEI Indonesia