

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Salim. (1998). *Manajemen Transportasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayu Media.
- Atmawati, Rustika., & M, Wahyudi. (2004). “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store Di Solo Grand Mall”
- Buchari, Alma. (2005). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan 5. Bandung: CV Alfabeta.
- Daryanto. (2011). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*, Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Daryanto., & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Diab, Balqis SE.S.Ag. (2009). “Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan”
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, (2002). Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur, Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002. Jakarta: Departemen Perhubungan Republik Indonesia.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi SPSS*. Cetakan IV. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali,Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handayani, SB., & Iriyanto Setia. (2010). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Terhadap Minat Beli Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang”
- Hardiyati, Ratih. (2010). “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasa Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan Kebun Teh Pagilaran”

- Haryanto, David., & Subagio Hartono SE.MM. (2013). “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image Dan Atmosfer Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Kedai Deja-vu Surabaya”
- Kalimatillah, Muli Muhammad. (2013). Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Samsung Pada Top Selular ITC Roxy Mas Jakarta Barat
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip & Garry, Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip., & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Lasander, Christian. (2013). “Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional”
- Lupiyoadi, Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Lovelock, Christoper., & Lauren, Wirtz. (2011). *Service Marketing*. New Jersey USA: Pearson.
- Pontoh, B. Michael., & Tumbuan, Lotjekawet Wilema. (2014). “Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Manado”
- Prayoga, Ridho Fasih. (2014). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Meruya”
- Roslina. (2010). “Citra Merek: Dimensi, Proses Pemngembangan Serta Pengukurannya.” *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume 6 No 3, Mei 2010: 333-346.
- S. A. Surachman. (2008). *Dasar-Dasar Manajemen Merek*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung : Alfabeta.
- Sum, C.Y., & Hui. C.L. (2009). *Salespersons’ Service Quality and Customer Loyalty in Fashion Chain Stores: A Studyin Hongkong Retail Store*.

- Journal of fashion marketing and management. Bradford: 2009. Vol 13, Iss.1, P.98.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenal Konsumen)*. Penerbit CAPS (*Center of Academic Publishing Service*). Yogyakarta.
- Sondakh, Conny. (2014). “Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)”Tjiptono, Fandy. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Trini. (2004). “Pengaruh Faktor Pelayanan, Tarif, Keamanan Dan Kendaraan Terhadap Kepuasan Konsumen”
- Wijayanti, Ari. (2009). “Pengaruh Tarif, Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Rawat Inap Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar”
- Wiratama, Aditya Yoga. (2012). “Analisis Pengaruh Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Olahraga Merek Nike di Kota Semarang”. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Wyckup. (2002). *Kualitas Pelayanan*, Jakarta.
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

<http://beritanet.com/Hardware/Software/Gojek-Makin-Bergairah-Unduhan-Melonjak.html> diakses pada 5 Mei 2015

<http://data.go.id> diakses pada tanggal 19 Mei 2016

<http://hubdat.dephub.go.id> diakses 2002

<https://go-jek.com/> diakses 2017

<http://kompas.com> diakses Yoga Hastyadi Widiartanto Senin, 18 Juli 2016

<http://metrotvnews.com> diakses pada tanggal 12 September 2015

<http://newsth.com/ruptik/24054/berita-hari-ini-ribuan-driver-gojek-mogok-dan-gelar-demo-tuntut-tarif-normal-dikembalikan/> diakses pada 15 Agustus 2016

<http://nexttica.com/index.php/2015/09/23/omzet-gojek-turun-udah-tau-kelessss/> diakses pada 23 September 2015





Lampiran 1 : Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa FEB Universitas Mercu Buana yang sedang menjalankan pembuatan tugas akhir atau skripsi.

Nama : Ruri Anis Satyaningrum

Nim : 43112010301

Program Studi : Manajemen S1

Judul Skripsi : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN TARIF TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA GO-JEK DI DAERAH JAKARTA BARAT”.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Saya sangat berharap agar saudara/i sekalian bersedia meluangkan waktu guna mengisi kuesioner yang telah saya buat dalam penelitian ini. Karena dari semua jawaban yang anda berikan merupakan informasi yang sangat penting dan berharga untuk penulisan dalam menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini.

Demikian atas waktu dan ketersediaan saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Bagian I

Karakteristik Responden

Berilah tanda (\checkmark) pada jawaban yang menurut anda benar atau sesuai :

1. Jenis kelamin :

Pria Wanita

2. Usia :

13 tahun – 20 tahun 31 tahun – 40 tahun

21 tahun – 30 tahun Diatas 40 tahun

3. Pekerjaan :

Pelajar/Mahasiswa Ibu Rumah Tangga Lain-lain

Karyawan/Karyawati Pengusaha

4. Penghasilan/Pendapatan Perbulan:

< 3,1 juta 4,3 juta – 5,3 juta Diatas 6,5 juta

3,2 juta – 4,2 juta 5,4 juta – 6,4 juta

5. Menggunakan internet dalam satu hari:

< 30 menit 1 - 3 jam 5 – 7 jam Diatas 9 jam

30 menit - 1 jam 3 - 5 jam 7 – 9 jam

6. Media sosial:

Facebook Instagram Keempat-empatnya

Twitter Path Tidak menggunakan

Bagian II

Mengenai penelitian

Petunjuk pengisian :

Bacalah dengan seksama setiap pertanyaan yang ada dan berilah tanda (\checkmark) pada pilihan jawaban tersedia.

Keterangan :

1 = Sangat tidak setuju

2 = Tidak setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Bagian III

Pertanyaan Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	<i>Driver</i> Go-Jek dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan memuaskan konsumen.					
2	Sikap <i>driver</i> Go-Jek yang jujur					
3	<i>Driver</i> Go-Jek profesional dalam melayani konsumen					
4	<i>Driver</i> Go-Jek yang berkompeten dalam bidangnya					
5	Go-Jek memberikan asuransi kepada para pengguna atau konsumen					
6	<i>Driver</i> Go-Jek selalu tepat dalam menjemput konsumennya					
7	Kondisi kendaraan maupun <i>driver</i> Go-Jek yang selalu prima dalam memberikan pelayanan					
8	<i>Driver</i> menyediakan fasilitas yang dibutuhkan konsumen					
9	<i>Driver</i> Go-Jek memberi layanan kepada konsumen dengan totalitas					
10	<i>Driver</i> Go-Jek selalu memberikan perhatian yang lebih					
11	Go-Jek memiliki pelayanan call center 24 jam					
12	<i>Driver</i> Go-Jek menjalin komunikasi yang lancar dengan konsumen					

Pertanyaan Citra Merek

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
10	Go-Jek mudah dikenali dan diingat konsumen					
11	Go-Jek tersebar diseluruh wilayah Jabodetabek					
12	<i>Driver</i> Go-Jek mempunyai ciri khas disemua atributnya yang berwarna hijau					

13	Go-Jek menyediakan berbagai produk kebutuhan konsumen					
14	Go-Jek menawarkan berbagai kebutuhan konsumen					

Pertanyaan Tarif

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
16	Tarif Go-Jek terjangkau pada semua kalangan					
17	Tarif Go-Jek yang konsumen bayar adalah <i>fair</i> (wajar)					
18	Tarif Go-Jek yang jelas dan transparan					

Pertanyaan Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
19	Saya pengguna Go-Jek yang setia (dalam waktu yang lama)					
20	Saya menggunakan jasa Go-Jek sesuai dengan penawaran produk terbarunya					
21	Saya menyarankan orang lain untuk menggunakan jasa Go-Jek					
22	Saya tidak terlalu memperhatikan aplikasi ojek online lainnya (kompetitor)					
23	Saya memberikan <i>feedback</i> (<i>rating</i>) kepada jasa Go-Jek					
24	Saya merasa lebih mudah mendapatkan jasa Go-Jek					
25	Saya mendapatkan jasa Go-Jek dengan nyaman dan efisien					

Lampiran 2 : Tabulasi Data SPSS 21

KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	X1
5	5	3	4	3	5	3	3	5	4	4	5	49
4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	49
3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	38
4	5	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	48
4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	46
3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	48
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	36
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	44
3	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	5	50
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	50
4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	5	3	46
4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	51
5	4	2	5	2	5	5	5	3	3	3	3	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	56
2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	39
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	42
4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	54
3	4	2	3	4	3	4	5	3	3	4	5	43
4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	53
4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	49
4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	43
4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	51
3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	40
4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	49
3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	44
3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	42
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	44
3	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	39
4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	45
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	52
5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	54
2	2	3	3	4	2	1	3	4	4	4	3	35
4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	3	3	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	44
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	35
3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	38
4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	41
3	3	3	3	4	5	3	5	5	5	5	3	47
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	35
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	44
3	3	2	3	3	3	4	1	2	3	4	2	33
2	3	3	5	4	3	3	2	3	4	3	4	39
3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	36

4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	45
4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	41
3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	2	35
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	39
3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	42
2	2	3	4	4	4	4	3	2	2	2	4	36
3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	39
4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	47
4	3	3	3	2	4	2	2	3	1	3	4	34
4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	2	4	37
4	3	5	2	4	3	3	4	4	3	3	5	43
3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	5	43
4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	41
4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	43
4	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3	4	38
3	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	47
3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	39
5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	51
5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	49
4	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	3	45
4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	41
5	5	3	4	3	5	3	3	5	4	4	5	49
4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	49
3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	38
4	5	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	48
4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	46
3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	48
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	36
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	44
3	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	5	50
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	50
4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	3	46	
4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	51
5	4	2	5	2	5	5	5	3	3	3	3	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	56
2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	39
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	42
4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	54
3	4	2	3	4	3	4	5	3	3	4	5	43
4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	53
4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	49
4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	43

Citra Merek, Tarif dan Kepuasan Konsumen

CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	X2	TRF1	TRF2	TRF3	X3	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	Y
5	4	4	5	5	23	5	4	5	14	4	4	4	5	3	3	5	28
5	4	4	5	5	23	5	4	5	14	4	4	4	5	4	4	5	30
3	3	3	3	3	15	3	4	4	11	3	4	4	3	2	3	3	22
5	4	5	4	5	23	4	4	3	11	4	4	4	4	3	4	4	27
5	4	4	4	5	22	4	4	5	13	4	4	4	4	3	4	4	27
3	3	3	3	3	15	5	3	4	12	3	3	3	3	2	4	5	23
4	4	3	5	4	20	5	4	4	13	4	4	4	5	4	4	5	30
3	3	3	2	3	14	3	3	4	10	3	3	3	2	3	3	3	20
4	3	3	4	4	18	4	3	4	11	3	3	3	4	4	4	4	25
4	4	5	5	4	22	5	4	5	14	4	4	4	5	5	5	5	32
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	3	4	4	27
5	4	4	4	5	22	4	4	5	13	4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	5	3	4	21	3	5	4	12	5	5	5	3	3	5	3	29
4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	4	4	4	4	4	4	4	28
5	3	3	3	5	19	3	4	5	12	3	4	4	3	2	5	3	24
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	28
5	4	4	4	5	22	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	4	5	34
4	3	4	4	4	19	4	3	4	11	3	3	3	4	3	3	4	23
3	4	4	3	3	17	3	4	4	11	4	4	4	3	3	3	3	24
4	4	5	5	4	22	5	4	4	13	4	4	4	5	5	4	5	31
4	3	4	5	4	20	5	3	3	11	3	3	3	5	2	4	5	25
4	5	5	5	4	23	5	5	5	15	5	5	5	5	5	4	5	34
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	5	4	29
3	3	3	3	3	15	3	3	4	10	3	3	3	3	4	4	3	23
4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	4	4	4	4	4	5	4	29
4	3	4	3	4	18	3	3	4	10	3	3	3	3	3	4	3	22
5	4	5	5	5	24	5	4	4	13	4	4	4	5	4	4	5	30
4	3	3	4	4	18	4	3	4	11	3	3	3	4	4	4	4	25
4	3	3	4	4	18	4	3	4	11	3	3	3	4	3	3	4	23
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	3	4	4	27
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	3	4	4	27
3	3	4	3	3	16	3	3	4	10	3	3	3	3	2	3	3	20
4	4	3	3	4	18	3	4	4	11	4	4	4	3	4	3	3	25
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	3	3	4	26
5	4	4	5	5	23	5	4	4	13	4	4	4	5	4	5	5	31
5	5	3	5	5	23	5	5	4	14	5	5	5	5	3	5	5	33
4	4	4	3	4	19	3	4	2	9	4	4	4	3	3	3	3	24

4	5	3	3	4	19	3	5	4	12	5	5	5	3	4	4	3	29
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	4	4	4	19	4	3	4	11	3	3	3	4	4	3	4	24
3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	21
2	3	3	3	2	13	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	3	3	4	18	3	4	4	11	4	4	4	3	3	3	3	24
3	3	4	3	3	16	3	3	4	10	3	3	3	3	3	3	3	21
4	5	5	3	4	21	3	5	5	13	5	5	5	3	3	3	3	27
3	3	3	2	3	14	3	3	3	9	3	3	3	2	3	3	3	20
4	4	4	4	4	20	4	4	3	11	4	4	4	4	4	3	4	27
3	3	4	2	3	15	3	3	3	9	3	3	3	2	2	3	3	19
3	4	3	4	3	17	4	4	3	11	4	4	4	4	3	3	4	26
3	3	3	3	3	15	3	3	4	10	3	3	3	3	3	3	3	21
4	3	4	4	4	19	4	3	4	11	3	3	3	4	4	4	4	25
4	4	3	3	4	18	3	4	4	11	4	4	4	3	3	4	3	25
4	3	4	2	4	17	4	3	3	10	3	3	3	2	3	3	4	21
5	3	3	4	5	20	4	3	3	10	3	3	3	4	3	3	4	23
3	3	3	4	3	16	4	3	4	11	3	3	3	4	4	3	4	24
2	2	2	4	2	12	4	3	4	11	2	3	3	4	3	3	4	22
3	3	3	3	3	15	3	3	4	10	3	3	3	3	3	3	3	21
3	4	4	4	3	18	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	28
3	1	4	3	3	14	4	3	4	11	2	3	3	4	3	3	4	22
5	3	2	4	5	19	4	3	4	11	3	3	3	4	3	3	4	23
3	3	3	5	3	17	5	3	3	11	3	3	3	5	5	3	5	27
3	4	4	5	3	19	5	4	3	12	4	4	4	5	4	4	5	30
3	4	3	4	3	17	4	4	4	12	4	4	4	4	3	3	4	26
3	3	4	3	3	16	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	4	3	16	4	3	3	10	3	3	3	4	2	4	4	23
4	3	4	4	4	19	4	3	5	12	3	3	3	4	4	4	4	25
4	3	3	3	4	17	3	3	4	10	3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	5	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	4	3	4	4	27
4	3	3	4	4	18	4	3	4	11	3	3	3	4	5	4	4	26
3	3	3	3	3	15	3	3	5	11	3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	4	4	3	17	4	3	3	10	3	3	3	4	3	3	4	23
5	4	4	5	5	23	5	4	5	14	4	4	4	5	3	3	5	28
4	4	4	5	4	21	5	4	5	14	4	4	4	5	4	5	5	31
3	3	4	3	3	16	3	3	4	10	3	3	3	3	3	3	3	21
5	4	5	4	5	23	4	4	3	11	4	4	4	4	3	3	4	26

4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	4	4	4	4	3	5	4	28
3	3	4	3	3	16	3	3	4	10	3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	3	5	4	20	5	4	4	13	4	4	4	5	4	5	5	31
3	4	3	3	3	16	3	3	4	10	3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	4	20	4	3	4	11	3	3	3	4	4	4	4	25
4	4	5	5	4	22	5	4	5	14	4	4	4	5	5	5	5	32
3	4	4	4	4	19	4	4	4	12	4	4	4	4	3	5	4	28
4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	4	4	4	4	4	5	4	29
4	5	5	3	4	21	3	5	4	12	5	5	5	3	3	4	3	28
5	4	4	4	5	22	4	4	5	13	4	4	4	4	4	5	4	29
5	3	4	3	5	20	4	4	4	12	3	4	4	3	4	3	4	25
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	28
5	4	4	4	5	22	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	28
5	3	5	3	5	21	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	3	19	4	3	4	11	3	3	3	4	3	4	4	24
4	4	4	4	4	20	3	4	4	11	4	4	4	3	3	4	3	25
5	4	5	5	5	24	5	4	5	14	4	4	4	5	5	4	5	31
3	3	3	5	5	19	5	3	5	13	3	3	3	5	3	4	5	26
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	5	4	4	29
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	4	4	3	5	4	4	27

Lampiran 3 : Hasil Statistik Deskriptif Variabel

Kualitas Pelayanan

Driver Go-Jek dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan memuaskan konsumen

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	6	6,0	6,0	6,0
Netral	36	36,0	36,0	42,0
Setuju	50	50,0	50,0	92,0
Sangat Setuju	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sikap driver Go-Jek yang jujur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0
Netral	43	43,0	43,0	46,0
Setuju	43	43,0	43,0	89,0
Sangat Setuju	11	11,0	11,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Driver Go-Jek profesional dalam melayani konsumen

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	11	11,0	11,0	11,0
Netral	47	47,0	47,0	58,0
Setuju	32	32,0	32,0	90,0
Sangat Setuju	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Driver Go-Jek yang berkompeten dalam bidangnya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	9,0	9,0	9,0
	Netral	43	43,0	43,0	52,0
	Setuju	39	39,0	39,0	91,0
	Sangat Setuju	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Go-Jek memberikan asuransi kepada para pengguna atau konsumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5,0	5,0	5,0
	Netral	37	37,0	37,0	42,0
	Setuju	50	50,0	50,0	92,0
	Sangat Setuju	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Driver Go-Jek selalu tepat dalam menjemput konsumennya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Netral	20	20,0	20,0	21,0
	Setuju	57	57,0	57,0	78,0
	Sangat Setuju	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kondisi kendaraan maupun driver Go-Jek yang selalu prima dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak Setuju	3	3,0	3,0	4,0
	Netral	37	37,0	37,0	41,0
	Setuju	48	48,0	48,0	89,0
	Sangat Setuju	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Driver menyediakan fasilitas yang dibutuhkan konsumen

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
Tidak Setuju	3	3,0	3,0	4,0
Netral	22	22,0	22,0	26,0
Setuju	55	55,0	55,0	81,0
Sangat Setuju	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Driver Go-Jek memberi layanan kepada konsumen dengan totalitas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
Netral	26	26,0	26,0	30,0
Setuju	61	61,0	61,0	91,0
Sangat Setuju	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Driver Go-Jek selalu memberikan perhatian yang lebih

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
Tidak Setuju	1	1,0	1,0	2,0
Netral	44	44,0	44,0	46,0
Setuju	45	45,0	45,0	91,0
Sangat Setuju	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Go-Jek memiliki pelayanan call center 24 jam

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
Netral	39	39,0	39,0	41,0
Setuju	44	44,0	44,0	85,0
Sangat Setuju	15	15,0	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Driver Go-Jek menjalin komunikasi yang lancar dengan konsumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5,0	5,0	5,0
	Netral	31	31,0	31,0	36,0
	Setuju	43	43,0	43,0	79,0
	Sangat Setuju	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Citra Merek

Go-Jek mudah dikenali dan diingat konsumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Netral	31	31,0	31,0	33,0
	Setuju	46	46,0	46,0	79,0
	Sangat Setuju	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Go-Jek tersebar diseluruh wilayah jabodetabek

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	2,0
	Netral	41	41,0	41,0	43,0
	Setuju	49	49,0	49,0	92,0
	Sangat Setuju	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Driver Go-Jek mempunyai ciri khas disemua atributnya yang berwarna hijau

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Netral	35	35,0	35,0	37,0
	Setuju	48	48,0	48,0	85,0
	Sangat Setuju	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Go-Jek menyediakan berbagai produk kebutuhan konsumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Netral	31	31,0	31,0	35,0
	Setuju	45	45,0	45,0	80,0
	Sangat Setuju	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Go-Jek menawarkan berbagai kebutuhan konsumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Netral	30	30,0	30,0	32,0
	Setuju	46	46,0	46,0	78,0
	Sangat Setuju	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tarif

Tarif Go-Jek terjangkau pada semua kalangan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	32	32,0	32,0	32,0
	Setuju	46	46,0	46,0	78,0
	Sangat Setuju	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tarif Go-Jek yang konsumen bayar adalah fair (wajar)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	42	42,0	42,0	42,0
	Setuju	49	49,0	49,0	91,0
	Sangat Setuju	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tarif Go-Jek yang jelas dan transparan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Netral	19	19,0	19,0	20,0
	Setuju	57	57,0	57,0	77,0
	Sangat Setuju	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan Konsumen

Saya pengguna Go-Jek yang setia (dalam waktu yang lama)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Netral	44	44,0	44,0	46,0
	Setuju	45	45,0	45,0	91,0
	Sangat Setuju	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Saya menggunakan jasa Go-Jek sesuai dengan penawaran produk terbarunya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	42	42,0	42,0	42,0
	Setuju	49	49,0	49,0	91,0
	Sangat Setuju	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Saya menyarankan orang lain untuk menggunakan jasa Go-Jek

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	42	42,0	42,0	42,0
Setuju	49	49,0	49,0	91,0
Sangat Setuju	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Saya tidak terlalu memperhatikan aplikasi ojek online lainnya (kompetitor)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
Netral	32	32,0	32,0	36,0
Setuju	43	43,0	43,0	79,0
Sangat Setuju	21	21,0	21,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Saya memberikan feedback (rating) kepada jasa Go-Jek

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	7	7,0	7,0	7,0
Netral	50	50,0	50,0	57,0
Setuju	31	31,0	31,0	88,0
Sangat Setuju	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Saya merasa lebih mudah mendapatkan jasa Go-Jek

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	43	43,0	43,0	43,0
Setuju	41	41,0	41,0	84,0
Sangat Setuju	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Saya mendapatkan jasa Go-Jek dengan nyaman dan efisien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	32	32,0	32,0	32,0
Setuju	46	46,0	46,0	78,0
Sangat Setuju	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas

Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
KP 1	,632**	.000	Valid
KP 2	,692**	.000	Valid
KP 3	,651**	.000	Valid
KP 4	,606**	.000	Valid
KP 5	,616**	.000	Valid
KP 6	,589**	.000	Valid
KP 7	,564**	.000	Valid
KP 8	,615**	.000	Valid
KP 9	,578**	.000	Valid
KP 10	,710**	.000	Valid
KP 11	,623**	.000	Valid
KP 12	,690**	.000	Valid

Citra Merek

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
CM 1	,866**	.000	Valid
CM 2	,719**	.000	Valid
CM 3	,696**	.000	Valid
CM 4	,668**	.000	Valid
CM 5	,863**	.000	Valid

Tarif

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
TRF 1	,747**	.000	Valid
TRF 2	,730**	.000	Valid
TRF 3	,763**	.000	Valid

Kepuasan Konsumen

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
KK 1	,805**	.000	Valid
KK 2	,805**	.000	Valid
KK 3	,805**	.000	Valid
KK 4	,770**	.000	Valid
KK 5	,678**	.000	Valid
KK 6	,726**	.000	Valid
KK 7	,733**	.000	Valid

Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas

Keterangan	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas Pelayanan	0,862	12
Citra Merek	0,820	5
Tarif	0,602	3
Kepuasan Konsumen	0,874	7

Lampiran 6 : Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.30047000
	Absolute	.050
Most Extreme Differences	Positive	.043
	Negative	-.050
Kolmogorov-Smirnov Z		.495
Asymp. Sig. (2-tailed)		.967

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

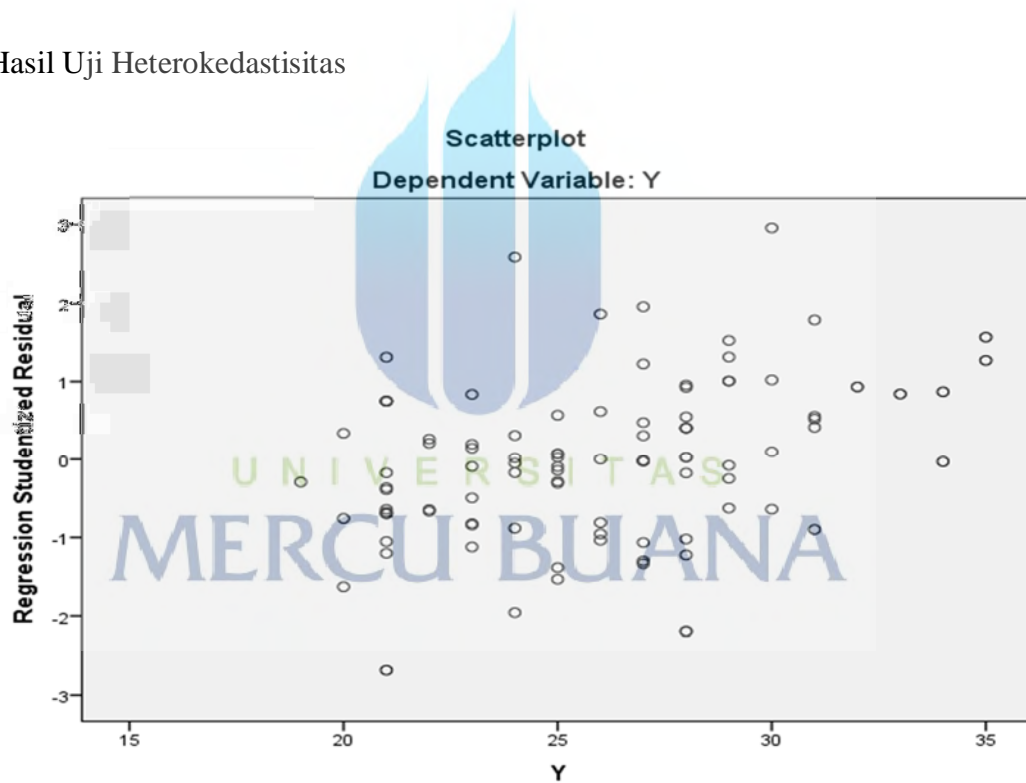
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Sig.	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
(Constant)	.035		
1 X1	.000	.202	4.959
X2	.006	.274	3.652
X3	.000	.247	4.047

a. Dependent Variable: Y

Hasil Uji Heterokedastisitas



Lampiran 7 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	-2.293	1.072		
1 X1	.218	.052	.323	4.156	.000
X2	.248	.089	.187	2.796	.006
X3	1.196	.174	.482	6.860	.000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 8 : Hasil Uji Hipotesis

Uji Kesusaian Model

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1261.879	3	420.626	241.175	.000 ^b
Residual	167.431	96	1.744		
Total	1429.310	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	-2.293	1.072		
1 X1	.218	.052	.323	4.156	.000
X2	.248	.089	.187	2.796	.006
X3	1.196	.174	.482	6.860	.000

a. Dependent Variable: Y