

LAMPIRAN

Lampiran 1
Kuesioner Penelitian

Kepada yth,
Mahasiswa UMY
Di tempat

Dengan hormat,

Bersama ini saya:

Nama : Muhammad Abrari

NIM : 20150410024

Program Studi : Manajemen

Sedang mengadakan penelitian dalam rangka untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA JASA TRANSPORTASI GRAB DI YOGYAKARTA”. Untuk melengkapi keperluan penelitian tersebut, saya meminta kepada teman-teman mahasiswa agar bisa meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

Semoga partisipasi yang Anda berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Atas kerjasama dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Muhammad Abrari

A. Identitas Responden

Isilah identitas diri Anda di bawah ini dengan sebanar-benarnya.

1. Nama : _____

2. NIM (Opsional) : _____

3. Universitas : _____

4. Fakultas : _____

5. Program Studi : _____

6. Jenis Kelamin : _____

7. Nomor HP (Opsional) : _____

8. Sudah berapa kali Anda pernah menggunakan jasa transportasi Grab?

1-2 kali

3-4 kali

Lebih dari 4 kali

9. Sudah berapa kali Anda menggunakan jasa transportasi Grab dalam kurun waktu 2 bulan terakhir ini?

1 kali

2 kali

Lebih dari 2 kali

B. Pengisian Kuesioner

Isilah kuesioner berikut ini berdasarkan pilihan jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan cara memberi tanda (√) pada kolom yang sudah tersedia.

Keterangan skor:

1 = Sangat tidak setuju

2 = Tidak setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat setuju

Persepsi Kualitas Pelayanan						
No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1	Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Grab.					
2	Driver Grab memberikan pelayanan yang cepat.					
3	Driver Grab dapat menjawab semua pertanyaan saya dengan baik.					
4	Driver Grab sangat memperhatikan dan mengutamakan kepentingan saya.					
5	Driver Grab memiliki penampilan yang rapi.					

Persepsi Harga						
No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
6	Tarif harga yang ditetapkan oleh Grab terjangkau bagi saya.					
7	Tarif harga yang ditetapkan oleh Grab sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan.					
8	Tarif harga yang ditetapkan oleh Grab lebih murah dibandingkan dengan jasa transportasi lainnya.					

Persepsi Harga						
No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
9	Tarif harga yang ditetapkan oleh Grab sesuai dengan manfaat yang saya dapatkan.					

Kepuasan Pelanggan						
No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
10	Grab memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan saya.					
11	Saya berminat untuk menggunakan Grab lagi di waktu yang akan datang.					
12	Saya bersedia untuk merekomendasikan Grab sebagai sebagai jasa transportasi <i>online</i> yang baik kepada orang lain.					

Minat Beli Ulang						
No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
13	Saya akan selalu menggunakan jasa transportasi Grab.					
14	Saya bersedia untuk merekomendasikan Grab kepada orang lain.					
15	Saya akan beralih ke jasa transportasi lain apabila layanan Grab sudah tidak sesuai lagi dengan harapan saya.					
16	Saya akan selalu mencari informasi terbaru tentang Grab.					

Lampiran 2
Data Hasil Jawaban Responden

Responden	Persepsi Kualitas Pelayanan (PKP)					Persepsi Harga (PH)				Kepuasan Pelanggan (KEP)			Minat Beli Ulang (MBU)			
	PKP1	PKP2	PKP3	PKP4	PKP5	PH1	PH2	PH3	PH4	KEP1	KEP2	KEP3	MBU1	MBU2	MBU3	MBU4
1	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	2
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	4	4	5	3	4	2	3	4	4	4	3	4	5	2
4	5	3	2	4	5	3	4	3	5	5	5	4	3	4	3	4
5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4
6	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
8	4	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	5	4	3	4	5
9	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	3
10	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4
11	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	3
12	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	2	3	2	3	5	2
13	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	2	3	4	2
14	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4
15	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
16	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4
17	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3
18	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	2	1	4	3	1
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
20	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	4
21	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
22	5	5	3	5	4	5	4	2	3	4	5	5	1	4	5	2
23	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
24	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
27	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4
28	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
29	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	3	4	3	3	3	3
30	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2
31	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	5	4
32	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	3
34	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
35	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	2

Responden	Persepsi Kualitas Pelayanan (PKP)					Persepsi Harga (PH)				Kepuasan Pelanggan (KEP)			Minat Beli Ulang (MBU)			
	PKP1	PKP2	PKP3	PKP4	PKP5	PH1	PH2	PH3	PH4	KEP1	KEP2	KEP3	MBU1	MBU2	MBU3	MBU4
74	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	2
75	3	3	3	4	3	5	4	3	3	4	5	4	3	3	5	3
76	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
77	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	5	5	4	3	2	5	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5
80	3	3	4	4	2	4	4	5	4	2	4	3	2	3	5	2
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	5	4	4	3	2	4	4	2	3	4	3	4	2	3	4	2
83	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
84	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	2	4	2
85	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	2
86	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	5	3	5	5	2
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
88	4	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	3
89	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	2	4
90	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
91	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	3
92	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
94	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
95	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
96	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	2	3
97	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4
98	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
99	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
100	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4

Lampiran 3 Karakteristik Responden

Statistics

		Fakultas	JenisKelamin	TotalPernahMen gunakanGrab	TotalMengguna kanGrabDalam2 BulanTerakhir
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

JenisKelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	48	48,0	48,0	48,0
	Perempuan	52	52,0	52,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

2. Berdasarkan Fakultas

Fakultas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	FKIK	12	12,0	12,0	12,0
	FPB	1	1,0	1,0	13,0
	FP	5	5,0	5,0	18,0
	VOKASI	1	1,0	1,0	19,0
	FH	4	4,0	4,0	23,0
	FAI	11	11,0	11,0	34,0
	FISIPOL	19	19,0	19,0	53,0
	FEB	25	25,0	25,0	78,0
	FT	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

3. Kuantitas Pernah Menggunakan Grab Selama Ini

TotalPernahMenggunakanGrab

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-2 kali	21	21,0	21,0	21,0
3-4 kali	9	9,0	9,0	30,0
Lebih dari 4 kali	70	70,0	70,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

4. Kuantitas Menggunakan Grab Dalam Kurun Waktu 2 Bulan Terakhir

TotalMenggunakanGrabDalam2BulanTerakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 kali	38	38,0	38,0	38,0
2 kali	18	18,0	18,0	56,0
Lebih dari 2 kali	44	44,0	44,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 4

Analisis Deskriptif

1. Persepsi Kualitas Pelayanan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PKP1	100	3	5	3,98	,681
PKP2	100	3	5	3,98	,696
PKP3	100	2	5	3,79	,743
PKP4	100	3	5	3,87	,720
PKP5	100	2	5	3,59	,753
Valid N (listwise)	100				

2. Persepsi Harga

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PH1	100	2	5	4,07	,795
PH2	100	1	5	4,01	,759
PH3	100	1	5	3,79	,967
PH4	100	3	5	4,03	,717
Valid N (listwise)	100				

3. Kepuasan Pelanggan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEP1	100	2	5	4,00	,725
KEP2	100	2	5	4,15	,716
KEP3	100	2	5	4,12	,715
Valid N (listwise)	100				

4. Minat Beli Ulang

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
MBU1	100	1	5	3,26	,928
MBU2	100	2	5	3,80	,752
MBU3	100	2	5	4,19	,813
MBU4	100	1	5	3,39	,984
Valid N (listwise)	100				

Lampiran 5

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

a. Persepsi Kualitas Pelayanan

		Correlations					
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	TotalKP
PKP1	Pearson Correlation	1	,553**	,391**	,489**	,358**	,758**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
PKP2	Pearson Correlation	,553**	1	,402**	,438**	,177	,697**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,078	,000
	N	100	100	100	100	100	100
PKP3	Pearson Correlation	,391**	,402**	1	,553**	,296**	,732**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,003	,000
	N	100	100	100	100	100	100
PKP4	Pearson Correlation	,489**	,438**	,553**	1	,459**	,810**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
PKP5	Pearson Correlation	,358**	,177	,296**	,459**	1	,640**
	Sig. (2-tailed)	,000	,078	,003	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TotalPKP	Pearson Correlation	,758**	,697**	,732**	,810**	,640**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

b. Persepsi Harga

		Correlations				
		PH1	PH2	PH3	PH4	TotalPH
PH1	Pearson Correlation	1	,418**	,479**	,439**	,787**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
PH2	Pearson Correlation	,418**	1	,154	,371**	,627**
	Sig. (2-tailed)	,000		,125	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
PH3	Pearson Correlation	,479**	,154	1	,534**	,769**
	Sig. (2-tailed)	,000	,125		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
PH4	Pearson Correlation	,439**	,371**	,534**	1	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
TotalPH	Pearson Correlation	,787**	,627**	,769**	,776**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

c. Kepuasan Pelanggan

		Correlations			
		KEP1	KEP2	KEP3	TotalKEP
KEP1	Pearson Correlation	1	,350**	,410**	,739**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
KEP2	Pearson Correlation	,350**	1	,596**	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
KEP3	Pearson Correlation	,410**	,596**	1	,838**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
TotalKEP	Pearson Correlation	,739**	,813**	,838**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

d. Minat Beli Ulang

Correlations

		MBU1	MBU2	MBU3	MBU4	TotalMBU
MBU1	Pearson Correlation	1	,423**	,135	,530**	,776**
	Sig. (2-tailed)		,000	,181	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
MBU2	Pearson Correlation	,423**	1	,145	,448**	,704**
	Sig. (2-tailed)	,000		,149	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
MBU3	Pearson Correlation	,135	,145	1	,121	,482**
	Sig. (2-tailed)	,181	,149		,230	,000
	N	100	100	100	100	100
MBU4	Pearson Correlation	,530**	,448**	,121	1	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,230		,000
	N	100	100	100	100	100
TotalMBU	Pearson Correlation	,776**	,704**	,482**	,790**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

2. Uji Reliabilitas

a. Persepsi Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,776	5

b. Persepsi Harga

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,719	4

c. Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,712	3

d. Minat Beli Ulang

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,637	4

Lampiran 6

Hasil Analisis Data

1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,702 ^a	,492	,482	,41193

a. Predictors: (Constant), MeanPH, MeanPKP

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15,967	2	7,983	47,049	,000 ^b
	Residual	16,460	97	,170		
	Total	32,426	99			

a. Dependent Variable: MeanKEP

b. Predictors: (Constant), MeanPH, MeanPKP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,832	,340		2,450	,016
	MeanPKP	,447	,091	,408	4,930	,000
	MeanPH	,387	,079	,406	4,913	,000

a. Dependent Variable: MeanKEP

2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,684 ^a	,468	,451	,44796

a. Predictors: (Constant), MeanKEP, MeanPH, MeanPKP

b. Dependent Variable: MeanMBU

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16,926	3	5,642	28,115	,000 ^b
	Residual	19,264	96	,201		
	Total	36,190	99			

a. Dependent Variable: MeanMBU

b. Predictors: (Constant), MeanKEP, MeanPH, MeanPKP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,261	,381		,686	,494
	MeanPKP	,209	,110	,180	1,895	,061
	MeanPH	,244	,096	,242	2,545	,013
	MeanKEP	,398	,110	,376	3,601	,001

a. Dependent Variable: MeanMBU

Lampiran 7
Tabel Distribusi t

df	Sig. 0,05 (5%)		df	Sig. 0,05 (5%)	
	One tail	Two tail		One tail	Two tail
1	6.31375	12.70620	51	1.67528	2.00758
2	2.91999	4.30265	52	1.67469	2.00665
3	2.35336	3.18245	53	1.67412	2.00575
4	2.13185	2.77645	54	1.67356	2.00488
5	2.01505	2.57058	55	1.67303	2.00404
6	1.94318	2.44691	56	1.67252	2.00324
7	1.89458	2.36462	57	1.67203	2.00247
8	1.85955	2.30600	58	1.67155	2.00172
9	1.83311	2.26216	59	1.67109	2.00100
10	1.81246	2.22814	60	1.67065	2.00030
11	1.79588	2.20099	61	1.67022	1.99962
12	1.78229	2.17881	62	1.66980	1.99897
13	1.77093	2.16037	63	1.66940	1.99834
14	1.76131	2.14479	64	1.66901	1.99773
15	1.75305	2.13145	65	1.66864	1.99714
16	1.74588	2.11991	66	1.66827	1.99656
17	1.73961	2.10982	67	1.66792	1.99601
18	1.73406	2.10092	68	1.66757	1.99547
19	1.72913	2.09302	69	1.66724	1.99495
20	1.72472	2.08596	70	1.66691	1.99444
21	1.72074	2.07961	71	1.66660	1.99394
22	1.71714	2.07387	72	1.66629	1.99346
23	1.71387	2.06866	73	1.66600	1.99300
24	1.71088	2.06390	74	1.66571	1.99254
25	1.70814	2.05954	75	1.66543	1.99210
26	1.70562	2.05553	76	1.66515	1.99167
27	1.70329	2.05183	77	1.66488	1.99125
28	1.70113	2.04841	78	1.66462	1.99085
29	1.69913	2.04523	79	1.66437	1.99045
30	1.69726	2.04227	80	1.66412	1.99006
31	1.69552	2.03951	81	1.66388	1.98969

df	Sig. 0,05 (5%)		df	Sig. 0,05 (5%)	
	One tail	Two tail		One tail	Two tail
32	1.69389	2.03693	82	1.66365	1.98932
33	1.69236	2.03452	83	1.66342	1.98896
34	1.69092	2.03224	84	1.66320	1.98861
35	1.68957	2.03011	85	1.66298	1.98827
36	1.68830	2.02809	86	1.66277	1.98793
37	1.68709	2.02619	87	1.66256	1.98761
38	1.68595	2.02439	88	1.66235	1.98729
39	1.68488	2.02269	89	1.66216	1.98698
40	1.68385	2.02108	90	1.66196	1.98667
41	1.68288	2.01954	91	1.66177	1.98638
42	1.68195	2.01808	92	1.66159	1.98609
43	1.68107	2.01669	93	1.66140	1.98580
44	1.68023	2.01537	94	1.66123	1.98552
45	1.67943	2.01410	95	1.66105	1.98525
46	1.67866	2.01290	96	1.66088	1.98498
47	1.67793	2.01174	97	1.66071	1.98472
48	1.67722	2.01063	98	1.66055	1.98447
49	1.67655	2.00958	99	1.66039	1.98422
50	1.67591	2.00856	100	1.66023	1.98397