

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, G. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA), dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE.
- Alma, B. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Alwi, S. F. S., Nguyen, B., Melewar, T. C., Loh, Y. H., & Liu, M. (2016). Explicating Industrial Brand Equity: Integrating Brand Trust, Brand Performance and Industrial Brand Image. *Industrial Management & Data Systems*, 116(5), 858–882.
- Angipora, M. P. (2002). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Anjarini, A. D., Aria, M., & Harnoto. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT.Tempo Cabang Tegal. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3(1), 26–38.
- Arikunto, S. (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Eka, R. (2019). *Laporan DailySocial: Startup Report 2018*. Dailysocial.Id. <https://dailysocial.id/amp/post/startup-report-2018>
- Eko Winarni (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek. *Jurnal Elektronik REKAMAN (Riset Bidang Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi)*, 27(2), 35–47.
- Fahrudin, M. F., & Yulianti, E. (2015). Pengaruh Promosi, Lokasi, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bank Mandiri Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 5(1), 149–162.
- Fauji, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek: Studi Kasus pada Konsumen Go-Jek. Pengguna Layanan Go-Ride di Kota Yogyakarta*. Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Harsono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan*. Boyolali: Jasmine.
- Husein, U. (2009). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, & Keller. (2016). *Marketing Management (15th Edition)*. New York: Pearson Education.
- Kotler, P. (2010). *Marketing Places*. New York: Simon and Schuster.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*. New York: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran (Alih Bahasa Bob Sabran)*. Jakarta: Erlangga.
- Lenzun, J. J., Massie, J. D. D., & Adare, D. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3).
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2011). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mar'ati, N. C. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi pada Konsumen Gojek di Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 4(3).
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2).
- Milton, G. W., Stroud, D., & De, B. R. (1986). Analytical Model for the Dielectric Response of Brine-Saturated Rocks. *Physical Review B*, 34(8).
- Mudrajad, K. (2004). *Metode Penelitian untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Nisa, K., Laili, A., Qolbiyatul, S., & Suyanto, M. (2018). Strategi Pemasaran Online dan Offline. *Jurnal Abdikarya: Jurnal Karya Pengabdian Dosen Dan Mahasiswa*, 1(1).
- Nurul, Q., A. S & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126.
- Rachmat Latief, A. Rahman Kadir, Noer Bahry Nur. (2005). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar. Pendekatan Analisis Voice Of Customer (VOC). *Jurnal analisis Pemasaran*. Maret 2005. Vol 2 No. 1, h. 13-20.

- Ratnasari, R. T., & Aksa, M. H. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Schwarzl, S., & Grabowska, M. (2015). Online Marketing Strategies: The Future is Here. *Journal of International Studies*, 8(2).
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2015). *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), dan Penelitian Evaluasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tiza, M.,F. & F.S (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Perusahaan JNE Cabang Padang. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "KBP"*, 1–8.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran (Edisi 3)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

LAMPIRAN

Lampiran 1**BIODATA****Identitas Diri**

Nama : Rias
Tempat, Tanggal Lahir : Mandeangin, 11 Maret 1999
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Katolik
Alamat Rumah : Jalan Racing Centre No. 27 Makassar
No. Telepon : 082285217786
E-mail : riasrias730@gmail.com

Riwayat Pendidikan

2006 – 2012 : SD Negeri 271 Palimbongan
2012 – 2015 : SMP Negeri 4 Lembang
2015 – 2018 : SMA Tut Wuri Handayani Makassar

Pengalaman Organisasi

1. Anggota UKM Bulu Tangkis Universitas Hasanuddin
2. Anggota Ikatan Mahasiswa Manajemen (IMMAJ) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin
3. Pengurus Ikatan Mahasiswa Manajemen (IMMAJ) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Periode 2021
4. Anggota Kreativitas Seni Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin

Makassar, 7April 2023

Rias

Lampiran 2**DAFTAR PERTANYAAN KUESIONER****I. Data Umum Responden**

1. Nama Lengkap :
2. Jenis Kelamin :
3. Jurusan
 - Ilmu Ekonomi
 - Manajemen
 - Akuntansi
4. Angkatan
 - 2018
 - 2019
 - 2020
 - 2021
5. Apakah anda adalah pengguna Jasa Transportasi Gojek?
 - YA
 - TIDAK

II. Daftar Pertanyaan

Pilihlah salah satu jawaban yang disediakan terhadap pernyataan mengenai Kualitas Pelayanan (X) Pengemudi Jasa Transportasi Gojek di bawah ini yang paling sesuai dengan penilaian Anda. Skala penilaian sebagai berikut:

1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

2 : Tidak Setuju (TS)

3 : Netral (N)

4 : Setuju (S)

5 : Sangat Setuju (SS)

A. Tangibility(X_1)

No	Daftar Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Menurut saya umumnya/sebagian besar driver Gojek menggunakan kendaraan yang baik					
2	Menurut saya umumnya/sebagian besar driver Gojek melengkapi atribut kendaraan sesuai standar kepolisian Republik Indonesia					
3	Menurut saya umumnya/sebagian besar driver Gojek berpakaian dengan rapi dan bersepatu saat melakukan pelayanan kepada konsumen					

B. Reliability (X_2)

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Menurut saya umumnya/sebagian besar driver Gojek menjemput dan mengantarkan pelanggan dengan tepat waktu					
2	Menurut saya umumnya/sebagian besar driver gojek mengemudi dengan menaati peraturan tata tertib berlalu lintas					

C. Responsiveness (X_3)

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Driver Gojek mengkonfirmasi order konsumen secara cepat dengan menelfon konsumen untuk memastikan					
2	Menurut saya umumnya driver dan staff Gojek menanggapi dengan cepat keluhan konsumen					

D. Assurance (X_4)

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Menurut saya umumnya driver gojek terampil dalam mengemudikan kendaraan					
2	Menurut saya umumnya driver Gojek mempunyai pengetahuan informasi jalan/alamat yang akan dituju					

E. Empathy (X_5)

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Driver Gojek memberikan rasa nyaman terhadap konsumen					
2	Driver Gojek membantu mengangkat atau menaikkan barang yang dimiliki oleh konsumen					

F. Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh driver Gojek					

2	Saya merasa puas dengan layanan driver Gojek dibandingkan dengan penyedia layanan transportasi online lain					
---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

Lampiran 3 : Data Identitas Jawaban Responden

No. Responden	KUALITAS LAYANAN (X)											TOTAL X	KEPUASAN PELANGGAN (Y)		TOTAL (Y)
	Berwujud (Tangible)			Keandalan (Reliability)		Ketanggapan (Responsiveness)		Kepastian (Assurance)		Empati (Empathy)			Kepuasan dengan kualitas pelayanan yang di berikan	Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis	
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11		Y1	Y2	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	10
2	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	38	4	3	7
3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	48	4	4	8
4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	38	4	4	8
5	4	3	2	3	4	4	3	5	4	4	3	39	4	3	7
6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43	4	4	8
7	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	45	5	4	9
8	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	40	4	4	8
9	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	5	44	4	5	9
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	10
11	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	43	4	4	8
12	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	45	5	3	8
13	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	43	4	5	9
14	4	4	4	2	4	4	3	5	4	4	3	41	4	3	7
15	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	40	4	5	9
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
17	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	45	5	4	9
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43	5	5	10

19	5	5	4	4	5	2	3	5	3	4	4	44	4	3	7
20	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	8
21	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	47	4	5	9
22	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	47	4	5	9
23	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	50	5	5	10
24	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	52	5	5	10
25	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	41	4	4	8
26	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	42	3	3	6
27	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	48	4	4	8
28	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	47	4	5	9
29	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	48	5	4	9
30	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	49	5	4	9
31	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	48	5	4	9
32	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	42	4	5	9
33	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	42	4	4	8
34	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	36	3	3	6
35	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	46	5	3	8
36	5	5	3	3	3	4	4	5	5	4	3	44	4	4	8
37	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	37	3	4	7
38	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	49	5	5	10
39	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	37	4	4	8
40	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	46	4	4	8
41	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	32	4	3	7
42	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43	4	3	7
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	10

44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
46	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	38	4	4	8
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
48	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	36	4	4	8
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
51	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	45	5	4	9
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
53	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	42	4	3	7
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
56	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	41	4	4	8
57	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	36	4	4	8
58	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	39	4	4	8
59	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	34	3	3	6
60	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	35	3	3	6
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	4	3	7
62	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	54	5	5	10
63	5	4	3	4	2	5	4	4	4	4	4	43	4	4	8
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	3	7
65	4	4	4	4	2	2	3	4	2	4	5	38	4	4	8
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
67	4	5	3	4	5	5	3	5	4	5	5	48	4	5	9
68	4	4	3	3	5	2	4	4	5	3	4	41	4	3	7

69	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	47	5	1	6
70	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	35	3	3	6
71	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	48	5	4	9
72	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	39	4	3	7
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
75	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	41	4	3	7
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	2	6

94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
104	4	4	3	4	4	5	4	5	3	5	5	46	4	3	7
105	4	4	4	4	5	5	2	4	4	5	4	45	4	4	8
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8

119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8

144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	8

Lampiran 4 : Data SPSS versi 25

- Karakteristik Responden

Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Responden	Persentase
Laki-laki	69	42,3%
Perempuan	94	57,7%
Jumlah	163	100%

Program Studi

Jurusan	Jumlah (Orang)	Persentase
Manajemen	107	65,6%
Akuntansi	32	19,6%
Ilmu Ekonomi	24	14,7%

Angkatan

Angkatan	Jumlah (Orang)	Persentase
2018	62	38%
2019	39	23,9%
2020	40	24,5%
2021	22	13,5%

- Uji Validitas

- Uji Validitas X1

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	Tangible (X1)
X1.1	Pearson Correlation	1	0.630**	0.401**	0.836**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000
	N	163	163	163	163
X1.2	Pearson Correlation	0.630**	1	0.380**	0.827**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000
	N	163	163	163	163
X1.3	Pearson Correlation	0.401**	0.380**	1	0.750**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000
	N	163	163	163	163
Tangible (X1)	Pearson Correlation	0.836**	0.827**	0.750**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	
	N	163	163	163	163

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

○ Uji Validitas X2

		Correlations		
		X2.1	X2.2	Reliability (X2)
X2.1	Pearson Correlation	1	0.356**	0.813**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000
	N	163	163	163
X2.2	Pearson Correlation	0.356**	1	0.833**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000
	N	163	163	163
Reliability (X2)	Pearson Correlation	0.813**	0.833**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	
	N	163	163	163

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

○ Uji Validitas X3

		Correlations		
		X3.1	X3.2	Responsiveness (X3)
X3.1	Pearson Correlation	1	0.534**	0.881**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000
	N	163	163	163
X3.2	Pearson Correlation	0.534**	1	0.871**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000
	N	163	163	163
Responsiveness (X3)	Pearson Correlation	0.881**	0.871**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	
	N	163	163	163

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

○ Uji Validitas X4

		Correlations		
		X4.1	X4.2	Assurance (X4)
X4.1	Pearson Correlation	1	0.523**	0.860**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000
	N	163	163	163
X4.2	Pearson Correlation	0.523**	1	0.885**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000
	N	163	163	163
Assurance (X4)	Pearson Correlation	0.860**	0.885**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	
	N	163	163	163

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

○ Uji Validitas X5

		Correlations		
		X5.1	X5.2	Empathy (X5)
X5.1	Pearson Correlation	1	0.617**	0.876**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000
	N	163	163	163
X5.2	Pearson Correlation	0.617**	1	0.920**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000
	N	163	163	163
Empathy (X5)	Pearson Correlation	0.876**	0.920**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	
	N	163	163	163

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

- Uji Validitas Y

		Correlations		
		Y.1	Y.2	Kepuasan Pelanggan (Y)
Y.1	Pearson Correlation	1	0.259**	0.701**
	Sig. (2-tailed)		0.001	0.000
	N	163	163	163
Y.2	Pearson Correlation	0.259**	1	0.870**
	Sig. (2-tailed)	0.001		0.000
	N	163	163	163
Kepuasan Pelanggan (Y)	Pearson Correlation	0.701**	0.870**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	
	N	163	163	163

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

- Uji Reliabilitas

- Uji Reliabilitas X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.828	4

- Uji Reliabilitas X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.848	3

- Uji Reliabilitas X3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.880	3

- Uji Reliabilitas X4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.878	3

- Uji Reliabilitas X5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.891	3

○ Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
0.823	3

• Uji Regresi linear berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
		Beta				
1	(Constant)	1.489	0.568		2.621	0.010
	Tangible (X1)	0.106	0.045	0.163	2.325	0.021
	Reliability (X2)	0.118	0.067	0.135	1.765	0.080
	Responsiveness (X3)	0.092	0.059	0.116	1.555	0.122
	Assurance (X4)	0.245	0.070	0.260	3.473	0.001
	Empathy (X5)	0.206	0.072	0.220	2.849	0.005

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	41.690	5	8.338	27.703	0.000 ^b
	Residual	47.255	157	0.301		
	Total	88.945	162			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)
b. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Tangible (X1), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Reliability (X2)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
		Beta				
1	(Constant)	1.489	0.568		2.621	0.010
	Tangible (X1)	0.106	0.045	0.163	2.325	0.021
	Reliability (X2)	0.118	0.067	0.135	1.765	0.080
	Responsiveness (X3)	0.092	0.059	0.116	1.555	0.122
	Assurance (X4)	0.245	0.070	0.260	3.473	0.001
	Empathy (X5)	0.206	0.072	0.220	2.849	0.005

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.685 ^a	0.469	0.452	0.549	1.863

a. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Tangible (X1), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Reliability (X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)