

LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Olah Data Pra-Survei

Kualitas Pelayanan (X1)

No.	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1	Pengemudi datang sesuai estimasi waktu.	17	56.7%	13	43.3%
2	Kendaraan pengemudi bersih dan nyaman.	18	60.0%	12	40.0%
3	Pengemudi merespons pesanan dengan cepat.	16	53.3%	14	46.7%
4	Konsumen merasa aman selama perjalanan.	18	60.0%	12	40.0%
5	Pengemudi bersikap ramah dan sopan.	20	66.7%	10	33.3%

Lampiran 2 Hasil Olah Data Pra Survei Kepercayaan (X2)

No.	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1	Identitas pengemudi sesuai aplikasi.	16	53.3%	14	46.7%
2	Konsumen yakin tidak dirugikan.	18	60.0%	12	40.0%
3	Tarif tidak berubah dari kesepakatan awal.	16	53.3%	14	46.7%
4	Pengemudi tidak memutar rute perjalanan.	19	63.3%	11	36.7%
5	Pengemudi mampu berkendara dengan baik.	18	60.0%	12	40.0%

Lampiran 3 Kepuasan (Y)

No.	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1	Layanan sesuai dengan harapan konsumen.	16	53.3%	14	46.7%
2	Konsumen merasa puas setelah menggunakan inDrive.	15	50.0%	15	50.0%
3	Konsumen berminat menggunakan inDrive kembali.	18	60.0%	12	40.0%
4	Konsumen bersedia merekomendasikan inDrive.	16	53.3%	14	46.7%
5	inDrive menjadi pilihan utama konsumen.	15	50.0%	15	50.0%

lampiran 4 kartu bimbingan

UNIVERSITAS SALI AL-AITAAM

Surat Keputusan Nomor: 541/E/2021 Tanggal: 1 Desember 2021

Program Studi: Akuntansi Perpajakan Program Sarjana Terapan - Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah Program Sarjana Terapan - Sistem Digital
Program Sarjana Terapan - Kebidanan Program Diploma Tiga Menuju Kebidanan Program Sarjana - Hukum Program Sarjana
Ilmu Komunikasi Program Sarjana - Perencanaan Wilayah dan Kota Program Sarjana - Agroteknologi Program Sarjana
Manajemen Program Sarjana - Pendidikan Biologi Program Sarjana - Teknik Industri Program Sarjana
Kewirausahaan Program Sarjana - Pendidikan Kependidikan Dasar Program Sarjana

Jl. Arah Sal Al-Aitam No. 1 Cigugur Telp. 022-8750 4223 Bandung

Form. 3

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI / TUGAS AKHIR

Nama: Aprilliani Nurcahya
NIM: 2261201109
Program Studi: Manajemen
Judul Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efisiensi Tindakan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pembimbing: Andri G. M. S. E., M. M.

No.	Tanggal	Materi / Saran / Perbaikan	Paraf Pembimbing
1	02/01/2021	Perbaikan Survei awal dan bab 1	
2	11/01/2021	Pengolahan Data Descriptive	
3	13/04/2021	Pemastakan judul skripsi dan masalah	
4	18/04/2021	Perbaikan Indikator Variabel Penelitian	
5	22/04/2021	Perbaikan paragraf bab 2 lanjut bab 3	
6	27/04/2021	Bimbingan bab 3 lanjut Survei	
7	20/05/2021	Perbaikan Paragraf Bab 4 lanjut bab 5	
8	01/06/2021	lanjut Analisis Regresi dan 4 pemisahan Interpretasi	
9	03/06/2021	Revisi bab 4 lanjut 5	
10	05/07/2021	Perbaikan bab 5	
11	09/07/2021	lanjut bab 1 - 5 lanjut Bab 5	

Catatan:
1. Kartu bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Kab. Bandung, ... 20.....
Pembimbing:
Andri G. M. S. E., M. M.

Pelaksanaan Ujian	Tanggal
Seminar Proposal	
Sidang Akhir Skripsi	
Yudisium Kelulusan	

lampiran 5 Uji Validitas X1

Correlations

		TOTAL X1
X1.1	Pearson Correlation	.681
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
X1.2	Pearson Correlation	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
X1.3	Pearson Correlation	.566*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
X1.4	Pearson Correlation	.521**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
X1.5	Pearson Correlation	.484
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96

X1.6	Pearson Correlation	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
X1.7	Pearson Correlation	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
X1.8	Pearson Correlation	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
X1.9	Pearson Correlation	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
X1.10	Pearson Correlation	.486
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
TOTAL_X1	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	96

lampiran 6 Uji Validitas X2

Correlations		TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	.690*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
X2.2	Pearson Correlation	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
X2.3	Pearson Correlation	.600
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
X2.4	Pearson Correlation	.588
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
X2.5	Pearson Correlation	.443
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
X2.6	Pearson Correlation	.565*
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	96
	Pearson Correlation	.583*
X2.7	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
	Pearson Correlation	.432
X2.8	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
	Pearson Correlation	1**
TOTAL_X2	Sig. (2-tailed)	
	N	96

lampiran 7 Uji Validitas Y

Correlations		TOTAL Y
	Pearson Correlation	.732
Y1	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
	Pearson Correlation	.641**
Y2	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
	Pearson Correlation	.667*
Y3	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
	Pearson Correlation	.573**
Y4	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
	Pearson Correlation	.587*
Y5	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
	Pearson Correlation	.612**
Y6	Sig. (2-tailed)	.000
	N	96
	Pearson Correlation	1**
TOTAL_Y	Sig. (2-tailed)	
	N	96

Lampiran 8 Uji Reliabilitas X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	10

Lampiran 9 Uji Reliabilitas X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.710	8

Lampiran 10 Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.705	6

Lampiran 11 Uji Deskriptif

Uji Deskriptif Per Item Tidak Digabung FINAL - Excel

Item	Mean	Std. Deviation	N Valid	N Missing
X1.1 Kendaran InDrive yang saya gunakan bersih, rapi, dan nyaman.	3.20	.400	35	0
X1.2 Pengemudi InDrive memiliki kemampuan mengemudi yang baik.	3.20	.400	35	0
X1.3 Pengalaman menggunakan InDrive sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen.	3.20	.400	35	0
X2.1 Kendaran InDrive yang saya gunakan bersih, rapi, dan nyaman.	3.20	.400	35	0
X2.2 Pengemudi InDrive memiliki kemampuan mengemudi yang baik.	3.20	.400	35	0
X2.3 Pengalaman menggunakan InDrive sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen.	3.20	.400	35	0
X3.1 Kendaran InDrive yang saya gunakan bersih, rapi, dan nyaman.	3.20	.400	35	0
X3.2 Pengemudi InDrive memiliki kemampuan mengemudi yang baik.	3.20	.400	35	0
X3.3 Pengalaman menggunakan InDrive sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen.	3.20	.400	35	0
Y.1 Saya berminat menggunakan InDrive di kemudian hari.	3.20	.400	35	0
Y.2 Saya akan merekomendasikan InDrive kepada teman-teman saya.	3.20	.400	35	0
Y.3 Saya akan menggunakan InDrive kembali ketika membutuhkan layanan transportasi.	3.20	.400	35	0

Uji Deskriptif Per Item Tidak Digabung_FINAL - Excel

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help Tell me what you want to do

Clipboard Font Alignment Number Styles Cells Editing Add-Ins

Calibri 11 A⁺ B I U Color Fill Merge & Center Wrap Text General Conditional Formatting Table Cell Styles Insert Delete Format Sum Sort & Filter Find & Select Add-Ins

AI15

	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ
37																								
38																								
39																								
40																								
41																								
42																								
43																								
44																								
45																								
46																								
47																								
48																								
49																								
50																								
51																								
52																								
53																								
54																								
55																								
56																								
57																								
58																								
59																								
60																								
61																								
62																								
63																								
64																								
65																								
66																								
67																								
68																								
69																								
70																								

Ready Accessibility: Investigate 29°C Cerah ENG 14:14 63%

Lampiran 12 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

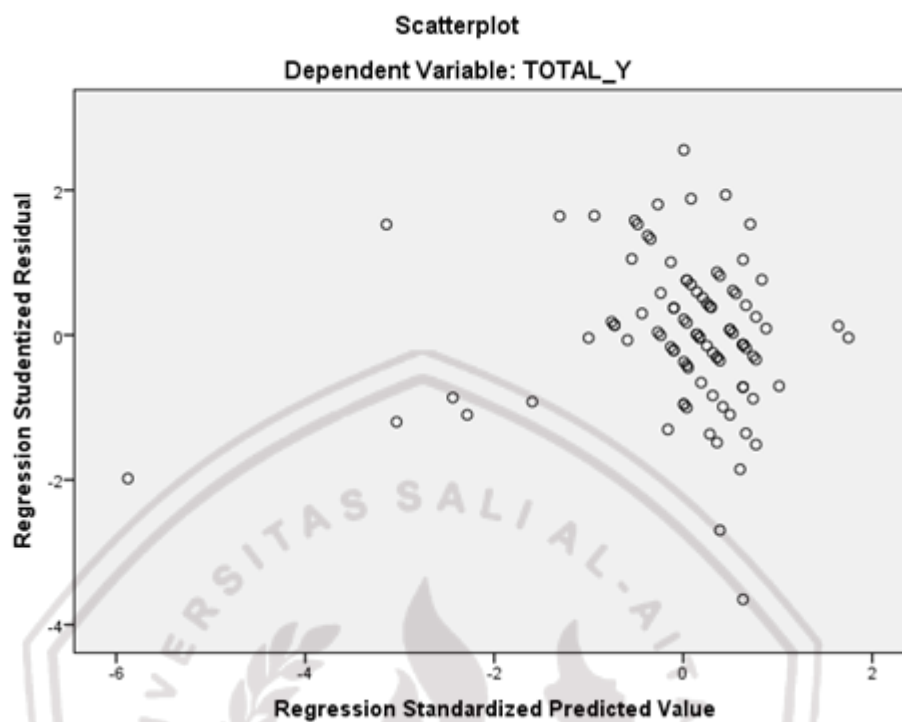
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.69944270
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.063
	Negative	-.084
Kolmogorov-Smirnov Z		.825
Asymp. Sig. (2-tailed)		.505

Lampiran 13 Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 TOTAL_X1	.273	3.658
TOTALX2	.273	3.658

Lampiran 14 Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 15 Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.696	1.686		1.006	.317
	TOTAL_X1	.350	.071	.540	4.901	.000
	TOTAL_X2	.272	.093	.322	2.919	.004

Lampiran 16 Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.696	1.686		1.006	.317
	TOTAL_X1	.350	.071	.540	4.901	.000
	TOTAL_X2	.272	.093	.322	2.919	.004

Lampiran 17 Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	614.370	2	307.185	104.123	.000 ^b
	Residual	274.370	93	2.950		
	Total	888.740	95			

