

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa Hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang tidak terlalu signifikan terhadap Loyalitas konsumen Grab Car diperoleh dari nilai t hitung (2,056) > t tabel (2,026). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas konsumen Grab Car.

Nilai R sebesar 0,299, artinya bahwa korelasi atau hubungan Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Loyalitas (Y) adalah rendah, dan nilai R Square adalah 0,090 atau sama dengan 9% berarti pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Loyalitas (Y) sebesar 9%.

Adapun kendala-kendala yang dihadapi Grab Car diantaranya Titik penjemputan tidak sesuai dengan titik lokasi asli, Kemacetan saat penjemputan dan Kerusakan pada kendaraan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini, peneliti perlu mengkomunikasikan beberapa saran, diantaranya:

5.2.1 Bagi Perusahaan

Menurut konsumen kualitas pelayanan yang dimiliki oleh perusahaan

Grab Termasuk baik / tinggi diukur dengan skor rata-rata tiap dimensi kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Maka dari itu diharapkan pihak Grab selaku pengelola layanan Grab Car dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanan baik itu dimensi kekuatan, kesukaan, dan keunikan.

Berdasarkan penelitian yang telah diselesaikan, peneliti merekomendasikan agar perusahaan menggunakan hasil penelitian ini dengan pertimbangan sebagai berikut:

1. Terkait kualitas pelayanan

Dari sudut pandang rata-rata variabel kualitas pelayanan memiliki Item pernyataan terendah memiliki nilai 3,91 yaitu terkait Pengendara Grab Car memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Keluhan konsumen dapat disampaikan melalui kolom Komentar dan tanda bintang diberikan kepada konsumen, yang sangat penting untuk pelayanan yang baik diberikan Itu lebih baik untuk pengemudi. Hasilnya, daya tanggap pengendara pun meningkat Grab Car Mengenai keluhan konsumen, peneliti menyarankan agar setiap pengendara bertanya terlebih dahulu kepada konsumen apa yang mereka butuhkan guna memaksimalkan kualitas layanan yang diberikan oleh pengendara tersebut. Kemudian pastikan untuk mengirim ke konsumen yang relevan

Tujuan khusus ini berguna agar tidak terjadi miskomunikasi antara pengemudi dan konsumen. Peneliti meyakini bahwa poin-poin di atas sangat penting, karena berdasarkan pengalaman beberapa narasumber menggunakan Grab Car sering kali Ternyata pengemudi kurang peduli terhadap konsumen atau lambat merespons Terkait loyalitas konsumen

Dari perspektif variabel loyalitas konsumen rata-rata, nilai item laporan terendah adalah 3,51, dan Konsumen akan tetap setia meskipun harganya mengalami kenaikan. Peneliti memberitahukan kepada perusahaan Grab selaku pengelola layanan Grab Car bahwa sedikit dari Konsumen akan tetap setia meskipun harganya mengalami kenaikan.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan kepada peneliti lain untuk mempelajari variabel lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen Grab car, seperti harga dan promosi. Selain itu, peneliti lebih dapat mempelajari faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen, seperti kepercayaan konsumen. Peneliti selanjutnya juga dapat meneliti variabel dependen lainnya, seperti keputusan pembelian dan minat beli kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Lovelock. 1988. *Managing Service: Marketing, Operation, and Human Resources*.
London: Prentice-Hall International, Inc. hal-229
- Lovelock, Christopher H dan Lauren K. Waright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*.
Cetakan II. Jakarta: PT Indeks.
- Griselda, Gretel dan Tagor Muda Panjaitan. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restaurant Pulau Dua. Dalam DeReMa Jurnal Manajemen, 2(1): h: 39-62.*
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Fandy Tjiptono, 2005. *Pemasaran jasa, edisi pertama, yogyakarta: penerbit bayumedia publish(hal 115).*
- Kotler, Philip, 1996, “ *Manajemen Pemasaran : Maketing Management 9e*” , Jakarta, PT. Prenhallindo. Hal: 579
- Fandy Tjiptono, 2000, “ *Manajemen Jasa* “, edisi ketiga, Yogyakarta, Andi. Hal;121
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. “*Problems and Strategies in Services Marketing*”. *Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring).*
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan*

R&D). Bandung: Alfabeta.

Hilman Ardianta Putra (2017) *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas Konsumen Melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening (studi kasus pada konsumen pt. Lontar media digital Printing semarang)*

Elita Mieke Wijaya (2011) *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen, Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Waterpark Semawis Semarang)*

Selvy Normasari, Srikandi Kumadji dan Andriani Kusumawati (2013) *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan*





LAMIRAN I

KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

Dengan Hormat,

Terima kasih atas kesediaan Saudara/Saudari untuk berpartisipasi untuk mengisi dan menjawab seluruh pernyataan yang ada dalam kuesioner ini. Penelitian ini digunakan untuk menyusun skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN GRAB CAR DI KOTA MATARAM”**. Kuesioner ini ditujukan untuk masyarakat pengguna layanan Grab Car minimal sebanyak 2 (dua) kali dalam 2-3 bulan terakhir di Mataram.

Untuk itu diharapkan para responden dapat memberikan jawaban yang sebenarnya demi membantu penelitian ini. Atas kesediaan saya ucapkan terima kasih, semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

Hormat saya,

M.Galant Dannis

Triyatama

Nim 217120189T

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

Pekerjaan :

II. PETUNJUK PENGISIAN

Anda diminta untuk memilih salah satu dari beberapa alternatif jawaban yang tersedia dengan cara tanda centang (V). Dalam skala ini tidak ada penilaian benar atau salah, jawaban yang paling baik adalah yang sesuai dengan diri anda.

Adapun jawaban yang tersedia yaitu :

- SS** = Sangat Setuju
- S** = Setuju
- N** = Netral
- TS** = Tidak Setuju
- STS** = Sangat Tidak Setuju

Contoh Pengisian

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
----	------------	----	---	---	----	-----

1	Layanan Grab Car yang bagus dan Aman	V				
---	--------------------------------------	---	--	--	--	--

SELAMAT MENERJAKAN

III. DAFTAR PERNYATAAN

Variabel Kualitas Pelayanan X1

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1a	Penampilan pengemudi Grab car dalam melayani terlihat rapi dan sesuai prosedur					
1b	Pengemudi Grab car memberikan kenyamanan dalam berkendara					
1c	Pengemudi Grab car disiplin dalam melakukan pelayanan					
2a	Grab car memiliki standar pelayanan yang jelas dengan melaksanakan prosedur yang ada					
2b	Pengemudi Grab car memiliki inisiatif yang baik dalam melayani konsumen					
2c	Pengemudi Grab car haruslah					

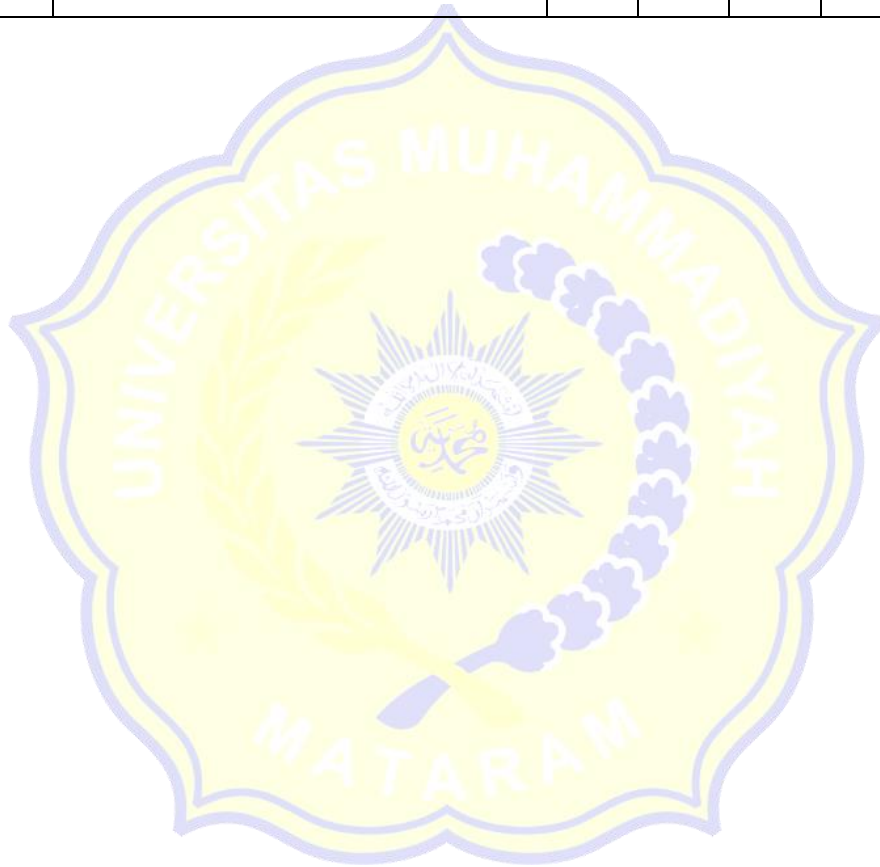
	mampu dan ahli dalam berkendara					
3a	Pengendara Grab car merespon setiap konsumen yang ingin mendapatkan pelayanan					
3b	Pengendara Grab car melakukan pelayanan dengan tepat dan cepat					
3c	Pengendara melakukan pelayanan dengan cermat					
3d	Pengendara Grab car bersikap responsive terhadap keluhan konsumen					
4a	Pengendara Grab car memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan					
4b	Pengendara Grab car memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan					
4c	Pengendara Grab car memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan					
5a	Grab car mendahulukan kepentingan konsumen					
5b	Pengendara Grab car melayani dengan					

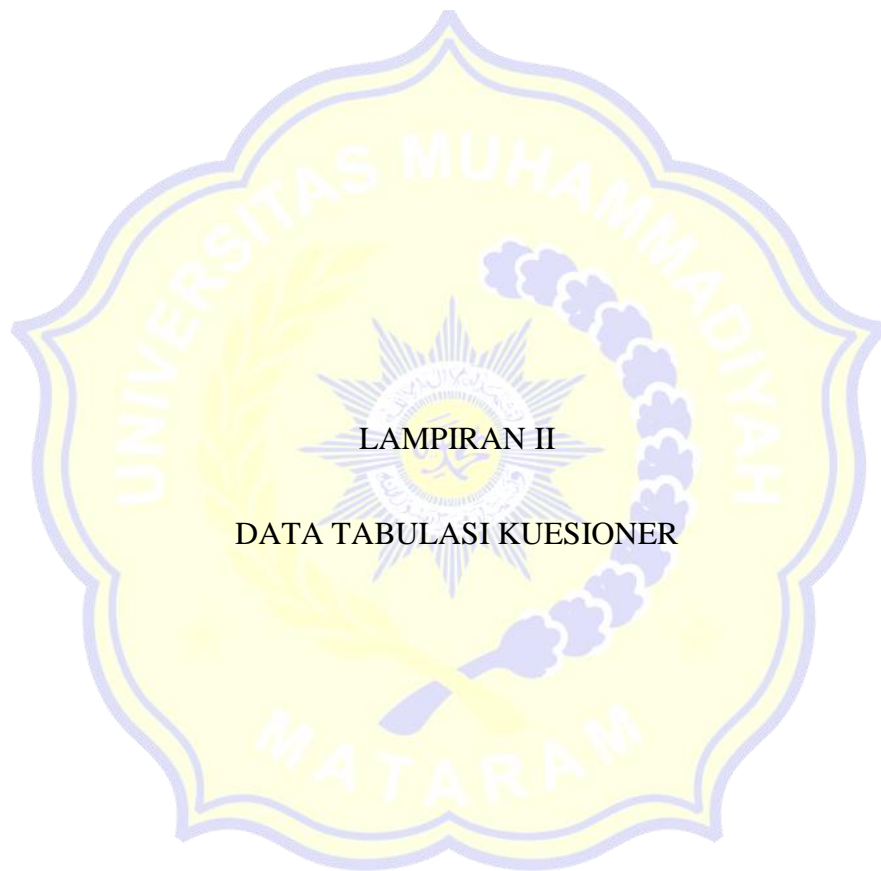
	sikap ramah dan sopan					
5c	Pengendara Grab car melayani konsumen dengan tidak diskriminatif					
5d	Pengendara Grab car melayani dengan menghargai setiap konsumen tanpa membeda-bedakan					

Variabel Loyalitas Konsumen Y1

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1a	Konsumen akan tetap setia meskipun harganya mengalami kenaikan					
1b	Konsumen menjadikan Grab car sebagai pilihan pertama dalam menggunakan jasa transportasi <i>online</i>					
2a	Konsumen tidak hanya menggunakan layanan Grab car saja tetapi juga menggunakan layanan lain yang ditawarkan Grab					
3a	Konsumen akan merekomendasikan layanan Grab car kepada orang terdekat					
3b	Konsumen bersedia					

	merekomendasikan layana Grab car secara sukarela					
4a	Konsumen tidak terpengaruh oleh tawaran pesaing dan tetap setia menggunakan layanan Grab car					





LAMPIRAN II
DATA TABULASI KUESIONER

DATA TABULASI KUESIONER

Variabel Kualitas Pelayanan X1

No	Nilai Kuisisioner Untuk Nomor Pertanyaan																	
	X 1.1	X 1.2	X 1.3	X 1.4	X 1.5	X 1.6	X 1.7	X 1.8	X 1.9	X 1.10	X 1.11	X 1.12	X 1.13	X 1.14	X 1.15	X 1.16	X 1.17	Total
1	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	64
2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	74
3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	63
4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	66
5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	74
6	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	80
7	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	81
8	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	5	74
9	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	74
10	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	3	4	5	5	4	3	72
11	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	79
12	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	77
13	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	83
14	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84

15	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	5	73
16	3	5	4	5	3	5	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	69
17	5	5	5	5	4	5	4	3	3	5	3	3	3	3	5	4	4	69
18	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	73
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
20	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	77
21	4	4	4	3	4	5	5	4	5	3	2	4	4	4	4	3	5	67
22	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	74
23	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	5	3	4	72
24	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	74
25	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	68
26	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	67
27	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	65
28	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	70
29	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	72
30	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	79
31	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	79
32	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	78
33	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	78
34	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4	67
35	5	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	66
36	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	69

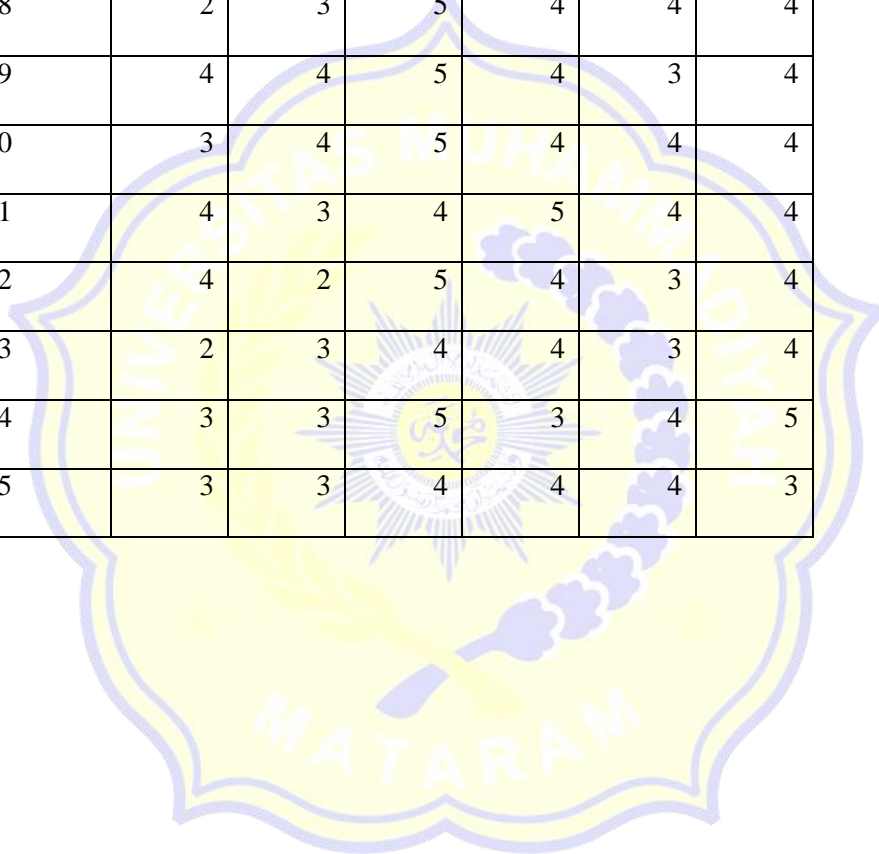
37	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	72
38	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	70
39	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	3	72
40	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	74
41	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	72
42	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	73
43	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	3	71
44	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	73
45	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	66

Variabel Loyalitas Konsumen Y1

No	Y1 Loyalitas Konsumen						
Responden	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	TOTAL
1	4	5	4	4	4	3	24
2	4	3	4	4	4	4	23
3	3	5	4	4	3	3	22
4	4	3	3	5	4	4	23
5	5	5	3	5	5	5	28
6	4	5	4	4	4	4	25
7	5	5	4	4	5	4	27
8	4	5	5	5	5	5	29
9	3	4	5	5	5	5	27

10	5	5	5	5	4	5	29
11	5	5	4	5	5	5	29
12	5	5	5	4	5	5	29
13	5	5	4	4	3	3	24
14	2	2	4	3	2	2	15
15	2	2	4	3	2	2	15
16	2	3	4	3	3	3	18
17	2	3	3	3	3	4	18
18	5	5	4	5	5	5	29
19	5	5	5	5	5	5	30
20	3	4	2	5	2	4	20
21	2	4	4	5	4	2	21
22	4	5	4	4	5	4	26
23	4	4	5	5	4	4	26
24	4	4	4	4	4	4	24
25	3	4	4	4	4	4	23
26	4	4	4	4	4	4	24
27	3	4	4	4	4	3	22
28	3	3	4	5	5	3	23
29	2	2	3	4	3	3	17
30	3	2	4	5	4	5	23
31	3	2	4	4	5	4	22
32	2	4	4	4	4	5	23

33	5	5	5	5	5	5	30
34	5	4	3	3	3	4	22
35	3	3	4	4	3	3	20
36	3	2	4	4	3	3	19
37	3	3	5	4	3	3	21
38	2	3	5	4	4	4	22
39	4	4	5	4	3	4	24
40	3	4	5	4	4	4	24
41	4	3	4	5	4	4	24
42	4	2	5	4	3	4	22
43	2	3	4	4	3	4	20
44	3	3	5	3	4	5	23
45	3	3	4	4	4	3	21





LAMPIRAN III

DATA SPSS

UJI VALIDITAS X1 KUALITAS PELAYANAN

Correlations

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	X	
x1 Pearson																			
Correlation	1	.475**	.408**	.230	.028	.021	.142	.075	.355	.355	.347	.151	.212	.025	.103	.113	.138	.429*	
Sig. (2-tailed)		.001	.005	.129	.856	.893	.353	.623	.017	.017	.019	.322	.161	.870	.499	.459	.368	.003	
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	
x2 Pearson																			
Correlation	.475**	1	.475**	.453**	.093	.286	.240	.081	.230	.338	.321	.095	.028	.059	.182	.212	.199	.529*	
Sig. (2-tailed)	.001		.001	.002	.545	.057	.112	.597	.128	.023	.032	.536	.854	.700	.232	.161	.190	.000	
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	
x3 Pearson																			
Correlation	.408**	.475**	1	.230	.184	.207	.086	.254	.413**	.301	.347	.453**	.058	.100	.103	.168	.192	.593*	

Sig. (2-tailed)	.005	.001		.129	.227	.173	.575	.092	.005	.045	.019	.002	.707	.513	.499	.270	.207	.000						
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45						
x4 Pearson Correlation		.453**		.230	.249	.263				-.436**			.215	.224	.292	.044	.233	.215	.115	.445*				
Sig. (2-tailed)		.129		.002	.129	.100				.081			.456	.651	.287	.003	.156	.140	.052	.772	.124	.155	.453	.002
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
x5 Pearson Correlation																								
Sig. (2-tailed)																								
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
x6 Pearson Correlation																								
Sig. (2-tailed)																								
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

Sig. (2-tailed)	.893	.057	.173	.081	.972		.619	.871	.428	.440	.600	.757	.025	1.000	.021	.328	.005		.030
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
x7 Pearson Correlation	.142	.240	.086	-.114	.073	.076	.1	.548	.340	.271	.136	.343	.029	.128	.135	.231	.307		.470*
Sig. (2-tailed)	.353	.112	.575	.456	.635	.619	.1	.000	.022	.071	.372	.021	.852	.403	.377	.127	.040		.001
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
x8 Pearson Correlation	.075	.081	.254	-.069	.148	-.025	.548	.1	.434	.266	.327	.501	.048	.045	.249	.280	.302		.560*
Sig. (2-tailed)	.623	.597	.092	.651	.330	.871	.000	.1	.003	.078	.029	.000	.755	.768	.099	.063	.044		.000
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
x9 Pearson Correlation	.355	.230	.413	-.162	.072	-.121	.340	.434	.1	.176	.294	.487	.024	.088	.012	.184	.123		.463*
Sig. (2-tailed)	.001	.021	.001	.114	.635	.211	.000	.000	.000	.1	.071	.000	.024	.088	.012	.030	.030		.001
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

Sig. (2-tailed)	.017	.128	.005	.287	.637	.428	.022	.003		.246	.050	.001	.874	.565	.937	.226	.420		.001	
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	
x1 Pearson																				
0 n	.355	.338	.301	.436																
Correlation				**	.167	.118	.271	.266	.176	1	.476	**	.205	.082	.194	**	**	.174		.648*
Sig. (2-tailed)	.017	.023	.045	.003	.273	.440	.071	.078	.246		.001	.176	.591	.201	.003	.007	.252			.000
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
x1 Pearson																				
1 n	.347	.321	.347																	
Correlation				.215	.127				.327	.476	1	.078	.137		.360		.128	.267	.048	.548*
Sig. (2-tailed)	.019	.032	.019	.156	.407	.600	.372	.029	.050	.001		.610	.370	.015	.401	.077	.755			.000
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
x1 Pearson																				
2 n	.151	.095	.453	.438																
Correlation			**	**	.047				.343	.501	.487									.621*
Sig. (2-tailed)			**	**	.047				**	**	**									.000
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

Sig. (2-tailed)	.322	.536	.002	.140	.003	.757	.021	.000	.001	.176	.610	.054	1.000	1.000	.096	.053	.000
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
x1 Pearson																	
3 n						.334											
Correlation	.212	.028	.058	.292	.212		.029	.048	.024	.082	.137	.289	.11	.216	.124	.146	.221
Sig. (2-tailed)	.161	.854	.707	.052	.163	.025	.852	.755	.874	.591	.370	.054	.155	.416	.339	.145	.020
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
x1 Pearson																	
4 n											.360						
Correlation	.025	.059	.100	.044	.178	.000	.128	.045	.088	.194		.000	.216	.11	.118	.375	.289
Sig. (2-tailed)	.870	.700	.513	.772	.242	1.000	.403	.768	.565	.201	.015	1.000	.155	.440	.011	.054	.027
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
x1 Pearson																	
5 n											.439						
Correlation	.103	.182	.103	.233	.093	.344	.135	.249	.012	.128	.000	.124	.118	.11	.212	.045	.415

Sig. (2-tailed)	.499	.232	.499	.124	.545	.021	.377	.099	.937	.003	.401	1.000	.416	.440	.161	.767	.005
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
x1 Pearson										.397			.375			.556	
6 n										**						**	
Correlation	.113	.212	.168	.215	.099	.149	.231	.280	.184		.267	.251	.146	.212	.161	.556	.587
Sig. (2-tailed)	.459	.161	.270	.155	.517	.328	.127	.063	.226	.007	.077	.096	.339	.011	.161	.000	.000
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
x1 Pearson																.556	
7 n																**	
Correlation	.138	.199	.192	.115		-.415	.307	.302		.123	.174	.048	.291	.221	.289	.045	.516
Sig. (2-tailed)	.368	.190	.207	.453	.847	.005	.040	.044	.420	.252	.755	.053	.145	.054	.767	.000	.000
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X Pearson	.429	.529	.593	.445	.399	.324	.470	.560	.463	.648	.548	.621	.347	.331	.415	.587	.516
Correlation	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**	**	**	*	*	**	**	**
ion																	1

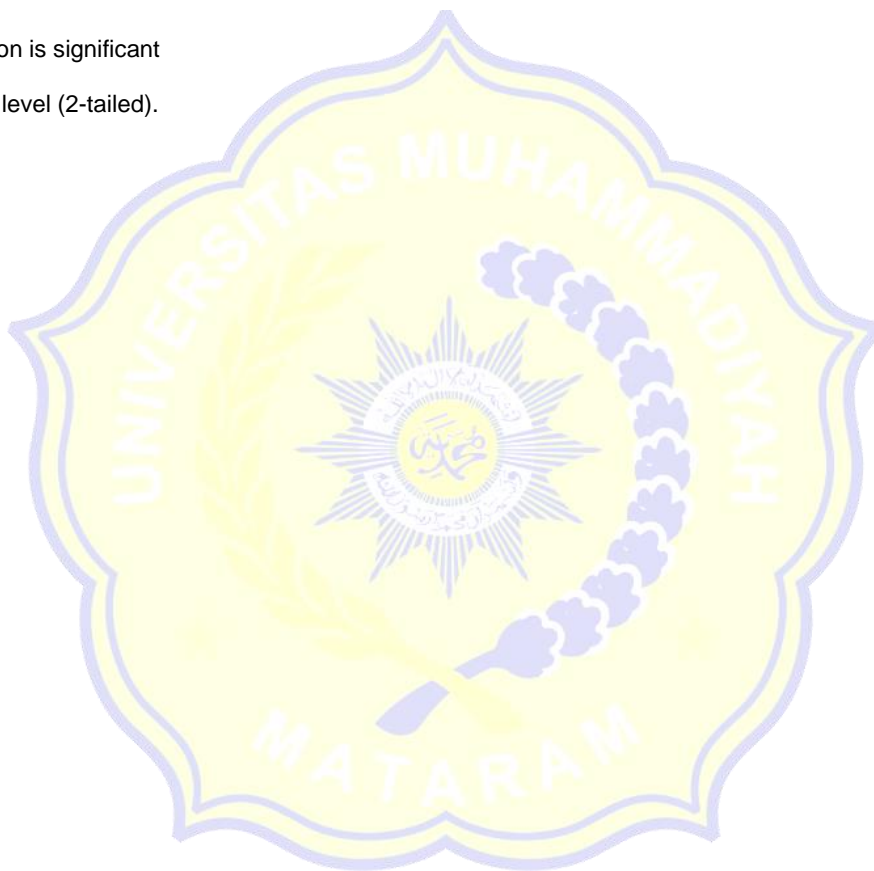
Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.002	.007	.030	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.020	.027	.005	.000	.000	
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

** . Correlation is significant

at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant

at the 0.05 level (2-tailed).



UJI VALIDITAS Y1 LOYALITAS KONSUMEN

Correlations

	y1	y2	y3	y4	y5	y6	Y
y1 Pearson Correlation	1	.662*	.153	.403*	.506**	.523*	.806**
Sig. (2-tailed)		.000	.317	.006	.000	.000	.000
N	45	45	45	45	45	45	45
y2 Pearson Correlation	.662**	1	.140	.365*	.506**	.422**	.775**
Sig. (2-tailed)	.000		.358	.014	.000	.004	.000
N	45	45	45	45	45	45	45
y3 Pearson Correlation	.153	.140	1	.089	.322	.247	.414**
Sig. (2-tailed)	.317	.358		.560	.031	.102	.005
N	45	45	45	45	45	45	45
y4 Pearson Correlation	.403*	.365*	.089	1	.546**	.428**	.634**
Sig. (2-tailed)	.006	.014	.560		.000	.003	.000
N	45	45	45	45	45	45	45
y5 Pearson Correlation	.506**	.506**	.322	.546**	1	.613**	.817**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.031	.000	.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45
y6	Pearson Correlation	.523	.422	.247	.428	.613	.762
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.102	.003	.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45
Y	Pearson Correlation	.806	.775	.414	.634	.817	.762
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.000	.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45

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

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS X1

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	100.0

Excluded ^a	0	.0
Total	45	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	17

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	67.96	28.907	.338	.793
x2	67.98	27.931	.465	.785
x3	67.96	27.862	.512	.782
x4	68.13	28.391	.363	.791
x5	68.07	28.655	.274	.798
x6	67.87	29.300	.251	.798
x7	68.40	28.336	.350	.792

x8	68.24	27.825	.458	.785
x9	68.33	28.455	.349	.792
x10	68.36	26.643	.568	.776
x11	68.56	27.298	.445	.785
x12	68.42	26.795	.503	.781
x13	68.04	28.953	.249	.799
x14	68.02	29.477	.228	.799
x15	67.98	28.886	.315	.794
x16	68.38	27.195	.502	.781
x17	68.07	27.655	.431	.786

UJI RELIABILITAS Y1

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	100.0
	Excluded ^a	0	.0

Total	45	100.0
-------	----	-------

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	19.82	9.059	.664	.746
y2	19.60	9.245	.614	.761
y3	19.20	12.709	.246	.828
y4	19.13	11.664	.512	.785
y5	19.47	9.664	.709	.736
y6	19.44	10.071	.633	.755

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.62207617
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.074
	Negative	-.082
Kolmogorov-Smirnov Z		.551
Asymp. Sig. (2-tailed)		.921
a. Test distribution is Normal.		

--	--

UJI LINEARITAS

ANOVA Table

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
LOYALITAS *	Between Groups (Combined)	314.726	19	16.565	1.297	.268
KUALITAS	Linearity	56.745	1	56.745	4.443	.045
PELAYANAN	Deviation from Linearity	257.981	18	14.332	1.122	.388
	Within Groups	319.274	25	12.771		
	Total	634.000	44			

UJI REGRESI

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS PELAYANAN ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS PELAYANAN ^a		Enter

b. Dependent Variable: LOYALITAS

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.299 ^a	.090	.068	3.664

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	56.745	1	56.745	4.227	.046 ^a
	Residual	577.255	43	13.425		
	Total	634.000	44			

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	56.745	1	56.745	4.227	.046 ^a
	Residual	577.255	43	13.425		
	Total	634.000	44			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: LOYALITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.962	7.496		1.062	.294
	KUALITAS PELAYANAN	.211	.103	.299	2.056	.046

a. Dependent Variable: LOYALITAS





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI "B"
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 086/II.3.AU/F/I/2021
Lamp : Proposal Skripsi
Hal : *Mohon Izin Penelitian*

Mataram, 24 Jumadil Awal 1442 H
08 Januari 2021 M

Kepada Yth : **Pimpinan Grab Car Kota Mataram**

di –

Mataram

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Ba'da salam, Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari, Amin!

Dalam rangka meyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi). Untuk keperluan tersebut kami mohonkan izin bagi mahasiswa berikut:

- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : M.GALANT DANNIS TRIYATAMA |
| 2. NIM | : 217120189T |
| 3. Jurusan | : Administrasi |
| 4. Program Studi | : Administrasi Bisnis |
| 5. Tujuan | : Untuk Memperoleh Data |
| 6. Tema / Judul | : <i>"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Grab Car Di Kota mataram"</i> |
| 7. Lokasi Penelitian | : Grab Car Kota Mataram |

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/izin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
Telp. 0806066801

Tembusan, disampaikan kepada Yth :



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 401/II.3.AU/F/II/2021
Lamp. : Skripsi
Hal : *Mohon Sebagai Penguji Skripsi*

Mataram, *27 Jumadil Akhir 1442 H*
09 Februari 2021 M

Kepada
Yth.

1. Bapak/Ibu : Drs. H. Darmansyah, M.Si. (PU)
2. Bapak/Ibu : Alfian Eikman, S.Sos., MA.. (PP)
3. Bapak/Ibu : Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM. (PN)

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini kami sampaikan 1 (satu) exp. Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon dapat diuji :

Hari / Tanggal : Senin 15 Februari 2021
Pukul : 13.00 Wita – selesai
Tempat : Ruang Ujian Skripsi FISIPOL UMMAT

Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : **M.GALANT DANNIS TRIYATAMA**
NIM : 217120189T
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Grab Car Di Kota mataram”*

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Wakil Dekan I,

Dedy Iswanto, ST., MM.
NIDN. 0818087901

Tembusan, disampaikan kepada Yth:

1. Dekan FISIPOL UMMAT (Sebagai Laporan);
2. Arsip.







LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : M.GALANT DANNIS TRIYATAMA

NIM : 217120189T

KONSENTRASI : ADMINISTRASI BISNIS

NAMA PEMBIMBING I : Drs.H. Darmansyah,M.Si

No	Hari Dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
	20/1-2021		① Sempurnakan rumus masalah: ⊕ → Seberapa penting?  ⊕ → Bagaimana kendala yg dihadapi?  ② Perjelas Populasi dan sampel dan penelitian ③ Waktu penelitian →?	
			④ Analisa dit (Bab IV) ⊕ → Analisis kendala yg dihadapi?  ⊕ → Bagaimana? 	
	4/2-2021		→ Buat abstrak penelitian	
	8/2-2021		⇒ Ace ujian skripsi	

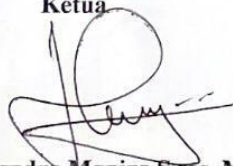
Mataram, Januari 2021

Mengetahui

Prodi Administrasi Bisnis

Dosen Pembimbing I

Ketua



Lalu Hendra Maniza.S.Sos.,M.M

NIDN.0828108404



Drs.H.Darmansyah,M.Si

NIDN.0008075914






LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : M.GALANT DANNIS TRIYATAMA

NIM : 217120189T

KONSENTRASI : ADMINISTRASI BISNIS

NAMA PEMBIMBING II : Alfian Eikman,S.Sos.,MA

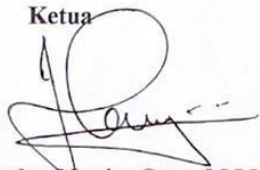
No	Hari Dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1.	25/1-2021		Pembahasan pertanyaan penelitian	
2.			Populasi dan sampel	
3.			Pembahasan analisis	
4.	1/2-2021		Analisa data dipelebi	
5.	8/2 2021		Ace	

Mataram, Januari 2021

Mengetahui

Prodi Administrasi Bisnis

Ketua



Lulu Hendra Maniza.S.sos.,M.M

NIDN.0828108404

Dosen Pembimbing II



Alfian Eikman,S.Sos.,MA

NIDN.0803048303



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Senin** Tanggal **15** Bulan **Februari** Tahun **2021** pukul **13.00 Wita** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan **LULUS / TIDAK LULUS** dengan predikat **CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN / CUM LAUDE**, Mahasiswa :

Nama : **M.GALANT DANNIS TRIYATAMA**
NIM : **217120189T**
Jurusan : **Administrasi**
Program Studi : **Administrasi Bisnis**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram**
Judul Skripsi : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Grab Car Di Kota mataram".**

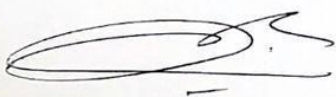
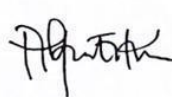

Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yang Diberikan
1	Drs. H. Darmansyah, M.Si NIDN. 0008075914	PU	3.6
2	Alfian Eikman, S.Sos., MA. NIDN. 0803048303	PP	3,58
3	Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM NIDN. 0828108404	PN	3.5
TOTAL			10,68

Jumlah IP $10,68 = 3,56$
AI IP -----
Jumlah Penguji 3

Mataram, 15 Februari 2021

TIM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
 <u>Drs. H. Darmansyah, M.Si</u> NIDN. 0008075914	 <u>Alfian Eikman, S.Sos., MA.</u> NIDN. 0803048303	 <u>Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM</u> NIDN. 0828108404



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : M.GALANT DANNIS TRIYATAMA
NIM : 217120189T
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Grab Car Di Kota mataram".

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3.5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3.5	7	
4	Metodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3.5	10.5	
6	Analisa Data	4	3.5	14	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	3.5	10.5	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		89	

TOTAL BN

IP

3.6

Mataram, 15 Februari 2021
Penguji Utama,

Drs. H. Darmansyah, M.Si
NIDN. 0008075914



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **M.GALANT DANNIS TRIYATAMA**
NIM : 217120189T
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Grab Car Di Kota mataram"*.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Metodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		89,5	

TOTAL BN $89,5 = 3,58$
IP -----
TOTAL B 25

Mataram, 15 Februari 2021
Penguji Pendamping,

Alfian Eikman, S.Sos., MA.
NIDN. 0803048303



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **M.GALANT DANNIS TRIYATAMA**
NIM : 217120189T
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Grab Car Di Kota mataram"*.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,2	6,4	
4	Met odologi	3	3,2	9,6	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,0	9,0	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25			

TOTAL BN
IP ----- 87,4 = 3,5
TOTAL B 25

Mataram, 15 Februari 2021
Penguji Netral,

Lalu Hendra Mahiza.S.Sos.MM
NIDN. 0828108404