

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Kualitas pelayanan digital dikategorikan sangat baik sedangkan kepuasan pelanggan dinyatakan pada ketogori puas. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan digital terhadap kepuasan konsumen. Ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan digital yang digunakan oleh PT. Grab maka akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh driver.

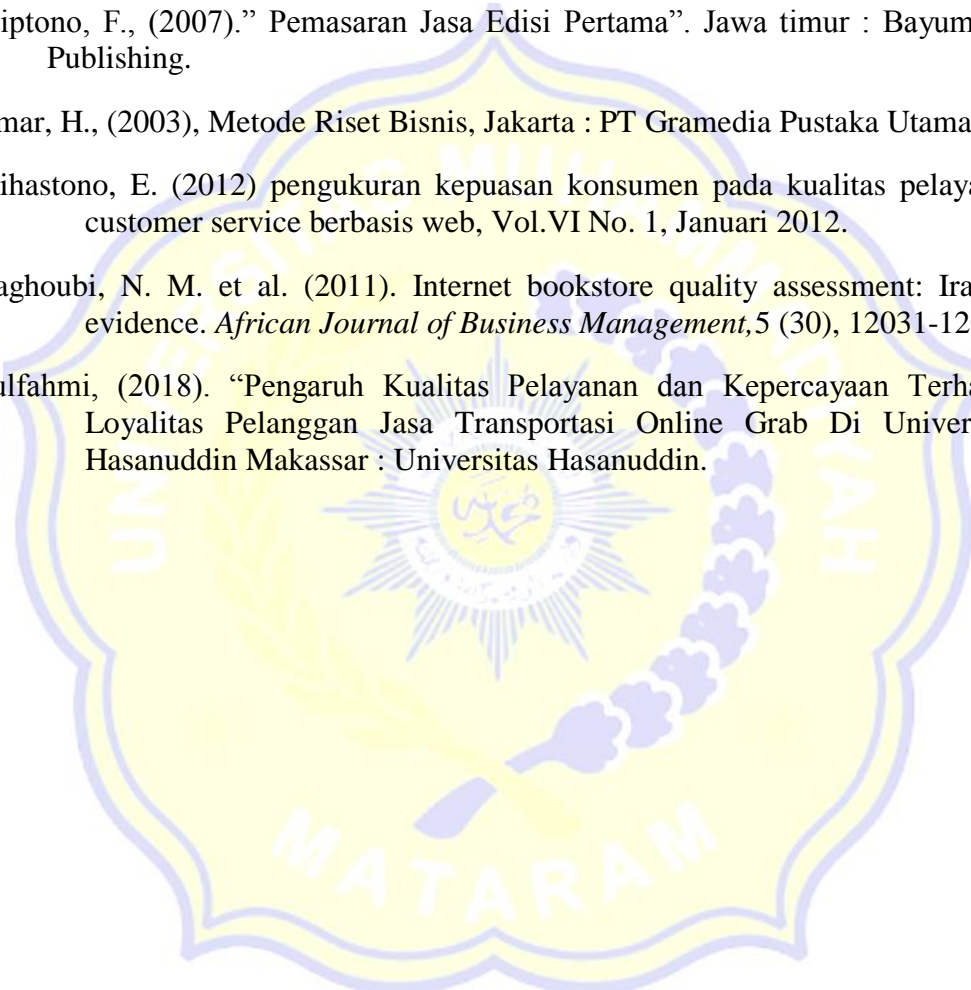
5.2. Saran

1. Kualitas pelayanan digital perlu ditingkatkan dalam upaya untuk memperbarui informasi yang digunakan di website. Karena hal ini merupakan item pertanyaan yang ditanggapi paling rendah nilainya oleh driver.
2. Perusahaan harus terus meningkatkan citra (*brand image*) pada konsumen/pelanggan karena dengan citra yang baik akan meningkatkan keyakinan untuk memilih grab sebagai rekanan kerja bagi driver. Hal ini dapat dilakukan dengan mempermudah operasionalisasi bagi driver misalnya memberikan asuransi dan jaminan kecelakaan bagi drivernya.
3. Bagi peneliti lain disarankan untuk meneliti tentang kepuasan konsumen akhir dari berbagai faktor pembentuk kepuasan konsumen. Misalnya menganalisis kepuasan penggunaan ojek online grab berdasarkan pelayanan para driver.

DAFTAR PUSTAKA

- Adityolaksono, (2015).Pengertian kepuasan pelanggan.Di peroleh 23 November 2019, dari <http://Adityolaksono.Blogspot.com/> pengertian kepuasan pelanggan. Html
- Aisyah, P. (2011). Konsep kepuasan pelanggan. Di peroleh 25 November 2019, dari <http://AisyahPurnama.Blogspot.com/> konsep kepuasan pelanggan. Html
- Apriyani, A.D, (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 51 No 2 Oktober 2017.
- Arikunto, S. (2006), *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Cooper, D.R., and Emory, W.C., (1999), *Metode penelitian Bisnis*, Jakarta : Erlangga
- Ghozali, I., (2012). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.Cetakan keempat. Jakarta: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Graha Ilmu.
- Gujarati, D., (1995). *Ekonometriika Dasar*. Penerbit Erlangga, Jakarta
- Hafidz, I (2018).“ Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Grab Bike. Malang : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Haizer, J. Dan Rander, B., (2009). Manajemen Operasi. Buku 1 Edisi 9.Jakarta Salemba.
- Hestanto, (2017) manfaat dan strategi kepuasan pelanggan. <http://hestanto.Webid> manfaat dan strategi kepuasan pelanggan (25 November 2019).
- <Http://Openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka>
- Juhaini, (2018).“Pengaruh Kehadiran Angkutan Online Grab Terhadap Sosial Ekonomi Supir Angkutan Umum PT. Rahayu Medan Ceria Trayek 120.Medan : Universitas Sumatera Utara.
- Kuncoro, M., (2001), Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi, Edisi I, Yogyakarta: AMP YKPN.
- Lupiyodi, R., (2001). Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek, Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat.
- Nazir, M. (2015).*Metode Penelitian*.Bogor : Ghaila Indonesia

- Prihastono E, (2012) Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web, Vol. VI No. 1, Januari 2012.
- Ridwan, (2003), Skala Pengukuran Variabel-variabel penelitian, Bandung : Alfabeta.
- Robbins, S. P., & Coutler, M. (2010). *Manajemen (edisi kesepuluh)*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono (2002). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CVAlfabeta.
- Tjiptono, F., (2007).” Pemasaran Jasa Edisi Pertama”. Jawa timur : Bayumedia Publishing.
- Umar, H., (2003), Metode Riset Bisnis, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Prihastono, E. (2012) pengukuran kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan customer service berbasis web, Vol.VI No. 1, Januari 2012.
- Yaghoubi, N. M. et al. (2011). Internet bookstore quality assessment: Iranian evidence. *African Journal of Business Management*, 5 (30), 12031-12039.
- Zulfahmi, (2018). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Grab Di Universitas Hasanuddin Makassar : Universitas Hasanuddin.





LAMPPIRAN – LAMPPIRAN

SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.

Driver Grab

di –

tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AMROWANI

NIM : 216110044

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah
Mataram

Bermaksud akan mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital Terhadap Kepuasan Driver Grab Di Kota Mataram”**

Penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat yang merugikan bagi responden. Semua informasi dari hasil penelitian akan dijaga kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan Penelitian. Jika bapak/ibu, saudara/i bersedia, maka saya mohon kesediaan untuk menandatangani lembar persetujuan yang saya lampirkan.

Atas perhatian dan kesediaannya menjadi responden saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

(AMROWANI)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

(Informed Consent)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini bersedia menjadi responden setelah diberikan penjelasan

Nama : AMROWANI
NIM : 216110044
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital Terhadap Kepuasan Driver Grab Di Kota Mataram**

Demikianlah surat persetujuan ini saya tanda tangani tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Saya menyadari bahwa penelitian ini tidak akan merugikan saya sebagai responden, oleh sebab itu saya bersedia menjadi responden

Mataram, Januari 2020

Responden

(_____)



I. Identitas Responden

No.Urut Responden

Pilihlah salah satu jawaban yang tersedia dengan mencentang (√) pada kotak jawaban, jika terjadi kesalahan pengisian maka berilah tanda (x) untuk memperbaiki pilihan anda.

Jenis kelamin : Laki-Laki Perempuan

Usia : <25 tahun 25 -30 tahun 31-35 tahun
 36-40 tahun 41-45 tahun >45 tahun

Pendidikan Terakhir : SMP SMA D1/D2/D3

Sarjana S1 Pasca Sarjana Lainnya

Pekerjaan : PNS wiraswasta Swasta TNI/POLRI

Lainnya

II. Kuesioner Kualitas Layanan Digital

1. Website Grab mudah digunakan oleh Driver untuk segala keperluan terkait pemesanan dan lokasi pelanggan .

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

2. Website Grab mudah diakses dan tidak membingungkan Driver .

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

3. Informasi yang diberikan oleh website Grab berguna, akurat dan tepat sesuai dengan kebutuhan Driver.

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

4. Informasi pada website Grab merupakan informasi yang selalu terbaru.

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

5. Menu pada website sangat membantu Driver untuk mengakses informasi

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

6. Bahasa pada website mudah dimengerti dan membimbing Driver untuk mengakses informasi.

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

III. Kuesioner Kepuasan Konsumen

1. Adanya beberapa paket (produk/ jasa) yang ditawarkan Grab memberikan kepuasan Driver dalam mencari lokasi pelanggan dan memilih alternative paket pekerjaan.

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

2. Driver puas karena banyaknya pelayanan yang dibuat Grab memungkinkan driver untuk mendapatkan pendapat yang lebih banyak.

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

3. Driver sangat puas karena Grab memberikan informasi yang tepat dalam melayani dan mengarahkan Driver.

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

4. Karyawan melayani dengan ramah, memiliki kemampuan komunikasi dan respon yang baik dan memuaskan Driver.

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

5. PT Grab merupakan perusahaan ojek online yang memiliki nama baik yang meyakinkan sehingga memuaskan konsumen dan menguntungkan serta memuaskan juga bagi Driver

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

6. Harga yang ditawarkan relative terjangkau dan memuaskan dibandingkan produk jasa ojek online lainnya.

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

7. Angsuran dan biaya yang dibayarkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Grab.

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

8. Driver puas karena tidak ada biaya tambahan yang harus dikeluarkan dalam pekerjaan ojek online.

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Lampiran 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Statistics

		jenis_kelamin	Interval_usia	Pendidikan	Pekerjaan
N	Valid	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

jenis_kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	50	100.0	100.0	100.0

Interval_usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<25 tahun	1	2.0	2.0	2.0
25-30 tahun	9	18.0	18.0	20.0
31-35 tahun	20	40.0	40.0	60.0
Valid 36-40 tahun	11	22.0	22.0	82.0
41-45 tahun	7	14.0	14.0	96.0
>45 tahun	2	4.0	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	



	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMP	11	22.0	22.0	22.0
SMA	29	58.0	58.0	80.0
Valid D1/D2/D3	2	4.0	4.0	84.0
Sarjana S1	7	14.0	14.0	98.0
Lainnya	1	2.0	2.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	



Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Wiraswasta	6	12.0	12.0	12.0
Valid Swasta	43	86.0	86.0	98.0
6	1	2.0	2.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Lampiran 4. Validitas dan Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
itemx1	4.7000	.57124	20
itemx2	4.5000	.76089	20
itemx3	4.5500	.68633	20
itemx4	4.3500	.81273	20
itemx5	4.5000	.76089	20
itemx6	4.5500	.60481	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
itemx1	22.4500	8.997	.636	.881
itemx2	22.6500	8.029	.671	.876
itemx3	22.6000	7.832	.833	.849
itemx4	22.8000	7.853	.656	.881
itemx5	22.6500	7.818	.730	.866
itemx6	22.6000	8.463	.760	.864

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
itemy1	4.1000	.85224	20
itemy2	4.3500	.58714	20
itemy3	4.5500	.60481	20
itemy4	4.2500	.71635	20
itemy5	4.5000	.60698	20
itemy6	4.5500	.51042	20
itemy7	4.1500	.98809	20
itemy8	4.0000	1.07606	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
itemy1	30.3500	16.871	.456	.891
itemy2	30.1000	16.937	.725	.866
itemy3	29.9000	17.147	.654	.871
itemy4	30.2000	15.958	.754	.860
itemy5	29.9500	16.997	.684	.868
itemy6	29.9000	17.884	.612	.876
itemy7	30.3000	13.484	.872	.843
itemy8	30.4500	14.155	.676	.874

Lampiran 5. Distribusi Frekuensi Data Kualitas Pelayanan Digital dan Kepuasan Konsumen

x11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CS	9	18.0	18.0	18.0
S	30	60.0	60.0	78.0
SS	11	22.0	22.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

x12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CS	16	32.0	32.0	32.0
S	27	54.0	54.0	86.0
SS	7	14.0	14.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

x13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CS	13	26.0	26.0	26.0
S	21	42.0	42.0	68.0
SS	16	32.0	32.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

x14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CS	14	28.0	28.0	28.0
S	17	34.0	34.0	62.0
SS	19	38.0	38.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

x15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	2.0	2.0	2.0
CS	21	42.0	42.0	44.0
S	18	36.0	36.0	80.0
SS	10	20.0	20.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

x16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	2.0	2.0	2.0
CS	20	40.0	40.0	42.0
S	24	48.0	48.0	90.0
SS	5	10.0	10.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

x17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	4.0	4.0	4.0
CS	3	6.0	6.0	10.0
Valid S	24	48.0	48.0	58.0
SS	21	42.0	42.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

y11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	12	24.0	24.0	24.0
CS	23	46.0	46.0	70.0
Valid S	12	24.0	24.0	94.0
SS	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

y12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	7	14.0	14.0	14.0
CS	23	46.0	46.0	60.0
Valid S	17	34.0	34.0	94.0
SS	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

y13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	4.0	4.0	4.0
CS	16	32.0	32.0	36.0
Valid S	26	52.0	52.0	88.0
SS	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

y14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	2.0	2.0	2.0
CS	17	34.0	34.0	36.0
Valid S	16	32.0	32.0	68.0
SS	16	32.0	32.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

y15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	3	6.0	6.0	6.0
CS	22	44.0	44.0	50.0
Valid S	20	40.0	40.0	90.0
SS	5	10.0	10.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

y16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	5	10.0	10.0	10.0

	CS	25	50.0	50.0	60.0
	S	13	26.0	26.0	86.0
	SS	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	4.0	4.0	4.0
	CS	29	58.0	58.0	62.0
	S	19	38.0	38.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	4.0	4.0	4.0
	CS	20	40.0	40.0	44.0
	S	22	44.0	44.0	88.0
	SS	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Lampiran6.RegressiOrdinal

Case Processing Summary

		N	Marginal Percentage
Kepuasan	2.00	1	2.0%
	4.00	27	54.0%
	5.00	22	44.0%

Valid	50	100.0%
Missing	0	
Total	50	

Model Fitting Information

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	24.502			
Final	16.834	7.667	1	.006

Link function: Logit.

Goodness-of-Fit

	Chi-Square	Df	Sig.
Pearson	11.892	3	.058
Deviance	8.772	3	.062

Link function: Logit.

Pseudo R-Square

Cox and Snell	.142
Nagelkerke	.181
McFadden	.099

Link function: Logit.

Parameter Estimates

	Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Threshold [kepuasan = 2.00]	3.110	2.622	1.407	1	.236	-2.029	8.249
[kepuasan = 4.00]	7.723	2.848	7.352	1	.007	2.140	13.305
Location kualitas_pel_dig	1.609	.603	7.130	1	.008	.428	2.791

Sumber : Lampiran 6 - Link function: Logit.



LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : AMROWANI

NIM : 216110044

KONSENTRASI : Administrasi Pembangunan

NAMA PEMBIMBING I : Dr. H. Ibrahim H. Abdullah M.M

NO.	Hari dan Tanggal		Materi konsultasi	Paraf Pembimbing
	MASUK	KELUAR		
1	11/20 /2	-	- Vata tulis - bab 1 - 5	
2	12/20 /2		Assesmen	
3				
4				
5				

Mataram, 11 Februari 2020

Mengetahui

Prodi Adm Publik

Ketua



(Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP)

NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing I








Dr. H. Ibrahim H. Abdullah M.M

NIDN. 0830125501

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : AMROWANI
NIM : 216110044
KONSENTRASI : Administrasi Pembangunan
NAMA PEMBIMBING II : Abdul Kharis, S.E, M.M

NO.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	MASUK	KELUAR		
1	28/01/2020		- Tabulasi Data - Deskripsi Responden	
2	30/01/2020		- Hasil Analisis - Model Regresi	
3	01/02/2020		- Uji Hipotesis - Pembahasan	
4	7/02/2020		- Abstrak - Pembahasan	
5	10/02/2020		- Abstrak - Simpulan Saran ACC lampiran pembimbing I	

Mataram, 28 Januari 2020

Mengetahui

Prodi Adm Publik

Ketua



(Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP)

NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing II



(Abdul Kharis S.E, M.M)

NIDN. 0821117603



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
STATUS TERAKREDITASI "B"**

Jalan K. H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram
E-mail : fisipol.ummat@gmail.com

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Jum,at** Tanggal **Empatbelas** Bulan **Pebruari** Tahun **Dua Ribu Duapuluh** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan dinyatakan **LULUS / TIDAK LULUS** dengan predikat **CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN/ CUM LAUDE**, Mahasiswa :

Nama : **AMROWANI**
Nomor Mahasiswa : **216110044**
Konsentrasi : **Administrasi Pembangunan**
Program Studi : **Administrasi Publik**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DIGITAL TERHADAP KEPUASAN DRIVER GRAB DI KOTA MATARAM"**

Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :

No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Dr. H.Ibrahim Abdullah, MM NIDN. 0830125501	Penguji Ketua	3,57
2	Abdul Kharis, SE, MM NIDN. 0821117603	Penguji Anggota 1,	3,53
3	Iwin Ardyawin, S.Sos, MA NIDN. 0813078902	Penguji Anggota 2,	3,40
TOTAL			

$$\text{IPK} : \frac{\text{Jumlah Ip}}{\text{Jmlh Penguji}} = \frac{10,5}{3} = 3,50$$

Mataram, 14 Pebruari 2020

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Ketua,

Dr. H. Ibrahim Abdullah, MM
NIDN: 0830125501

Penguji Anggota 1,

Abdul Kharis, SE, MM
NIDN: 0821117603

Penguji Anggota 2,

Iwin Ardyawin, S.Sos, MA
NIDN. 0813078902

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

Nama : **AMROWANI**
Nomor Mahasiswa : 216110044
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,6	7,2	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,6	7,2	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,4	6,8	
4	Methodologi	3	3,7	11,1	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,6	14,4	
7	Kesimpulan	2	3,9	7,8	
8	Konsistensi Bahasa	3	3,4	10,2	
9	Bahasa	2	3,4	6,8	
10	Sikap	2	3,6	7,2	
JUMLAH		25		88,3	

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{88,3}{25} = 3,53$$

Mataram, 14 Pebruari 2020
Penguji Anggota I,



Abdul Kharis, SE, MM
NIDN: 0821117603

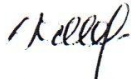
Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **AMROWANI**
Nomor Mahasiswa : 216110044
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3	6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3	6	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	5	10	
JUMLAH		25			

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{85}{25} = 3,4$$

Mataram, 14 Februari 2020
Penguji Anggota II,


Iwin Ardyawin, S.Sos, MA
NIDN: 0813078902

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

Nama : **AMROWANI**
Nomor Mahasiswa : 216110044
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	8,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasa	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	3,5	7	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25		90	

TOTAL BN
IPK : $\frac{90}{25} = 3,6$
TOTAL B

Mataram, 14 Pebruari 2020
Penguji Utama,



Dr. H. Ibrahim Abdullah, MM
NIDN: 0830125501