

LAMPIRAN-LAMPIRAN

A. Kuisiонер Penelitian

KUESIONER PENELITIAN MUHAMMAD RIJANI

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENGIRIMAN BARANG MENGGUNAKAN LAYANAN GRAB EXPRESS DI KOTA BANJARMASIN

Identitas Responden

Nama :
 Jenis Kelamin :
 Pekerjaan :
 Penggunaan Grab Express :

Petunjuk Pengisian Kuisiонер

1. Bapak/Ibu dimohon membaca dengan teliti setiap pernyataan dan jawaban yang ada.
2. Bapak/Ibu dimohon menjawab seluruh pernyataan yang ada sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Peneliti mengharapkan semua pernyataan dijawab dan tidak ada yang terlewatkan, karena setiap pernyataan saling melengkapi.

Alternatif Pilihan

SS: Sangat Setuju	5
S: Setuju	4
N: Netral	3
TS: Tidak Setuju	2

STS: Sangat Tidak Setuju

1

Kuisisioner ini semata-mata untuk memperoleh data sebagai bahan skripsi Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pengiriman Barang Menggunakan Layanan Grab Express di Kota Banjarmasin

Kuisisioner Penelitian

Varibel Kepercayaan (X1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya percaya grab akan memenuhi apa yang diharapkam pelanggannya					
2	Saya percaya grab tidak akan menyembunyikan informasi yang penting bagi pelanggannya					
3	Saya percaya grab memiliki itikad baik untuk memberikan kepuasan pelanggannya					
4	Saya percaya grab memliki kemauan untuk memberikan keuntungan bagi pelanggannya					
5	Saya percaya Driver grab mempunyai pengalaman sehingga mampu menjemput dan mengantarkan tepat pada waktunya					
6	Saya percaya driver grab memiliki pengetahuan yang luas sehingga mampu memberikan pelayanan terbaiknya					

Variabel Harga (X2)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS

1	Tarif harga grab express dapat dijangkau oleh konsumen					
2	Tarif harga grab express dapat bersaing dengan layanan jasa ojek lainnya					
3	Tarif harga grab express sesuai dengan manfaat yang saya harapkan pada saat menggunakannya					
4	Tarif harga grab express lebih murah dibandingkan jasa ojek online lainnya.					
5	Tarif harga grab express yang ditetapkan sesuai dengan layanan yang diberikan					
6	Tarif harga grab express yang ditetapkan sesuai dengan jarak tempuh pengantaran barang					

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan driver grab sehingga akan merekomendasikan jasa grab express kepada teman.					
2	Saya merasa puas dengan tarif harga yang ditawarkan grab cukup terjangkau					
3	Saya merasa puas dengan etika dan keramahan driver grab ketika melayani saya sebagai pengguna					
4	Saya merasa puas dan aman ketika menggunakan layanan grab express untuk pengiriman barang					
5	Saya merasa puas layanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya					
6	Saya merasa puas dengan tanggapan dan solusi dari driver grab ketika saya mengalami masalah dalam pemesanan					

B. Hasil Kuisisioner

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total
1	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	29
2	4	4	4	3	3	4	22	4	3	4	4	4	3	22
3	4	3	3	3	3	3	19	4	4	3	4	4	4	23
4	5	3	4	4	4	4	24	3	4	4	3	3	4	21
5	4	4	3	4	5	4	24	5	5	4	5	5	5	29
6	5	4	4	5	5	5	28	4	5	4	4	4	4	25
7	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30
8	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	4	25
9	4	3	3	5	5	3	23	5	4	4	5	3	5	26
10	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	4	4	20
11	5	4	5	4	4	4	26	4	4	4	5	5	5	27
12	5	4	5	5	4	4	27	4	5	4	5	5	4	27
13	5	5	5	5	4	4	28	3	3	3	2	3	4	18
14	4	3	4	4	4	3	22	4	3	4	3	3	5	22
15	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	3	3	3	19
16	4	5	4	4	4	5	26	4	3	4	3	4	4	22
17	4	4	5	3	5	5	26	4	4	5	3	4	5	25
18	5	5	5	4	5	4	28	4	4	4	3	4	3	22
19	4	3	5	5	5	4	26	4	3	5	4	5	4	25
20	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	2	3	4	18
21	5	4	5	5	5	5	29	4	5	5	5	5	5	29
22	5	5	5	5	5	5	30	5	3	4	3	4	3	22
23	5	5	5	4	5	3	27	5	5	4	3	4	4	25
24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	5	4	3	3	3	22	3	3	4	2	3	3	18
26	4	3	4	4	4	4	23	3	4	4	4	4	4	23
27	5	5	4	4	4	4	26	5	5	5	4	5	5	29
28	4	4	5	5	5	4	27	4	5	5	4	5	4	27
29	4	5	5	4	5	5	28	4	3	3	3	4	4	21
30	5	4	4	5	5	5	28	4	4	4	3	4	4	23
31	5	4	5	5	5	4	28	4	3	4	3	4	4	22
32	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	4	4	24
33	4	5	5	4	4	3	25	3	3	3	3	3	4	19
34	5	4	5	5	5	5	29	4	5	5	5	5	5	29
35	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
36	3	2	3	4	3	3	18	3	2	3	2	3	3	16

37	4	3	4	3	4	3	21	3	3	3	3	3	3	18
38	5	5	5	4	4	4	27	4	5	4	4	4	4	25
39	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
40	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	4	4	4	27
41	5	5	5	5	4	4	28	5	4	4	4	3	3	23
42	3	4	4	4	4	4	23	3	3	3	2	3	4	18
43	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
44	5	5	5	4	4	4	27	5	4	4	3	4	5	25
45	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	5	5	4	26
46	4	3	4	3	3	4	21	3	4	4	3	4	4	22
47	4	3	4	4	4	3	22	3	4	2	3	3	3	18
48	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	5	29
49	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	3	4	3	22
50	5	4	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	5	30
51	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	2	4	4	19
52	3	4	5	5	4	4	25	4	4	4	3	3	3	21
53	5	3	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	23
54	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
55	5	4	5	5	4	4	27	4	4	4	3	4	4	23
56	5	1	3	5	5	3	22	5	1	3	1	1	5	16
57	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	3	4	4	23
58	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	3	4	4	22
59	4	4	4	4	3	5	24	4	5	4	4	5	4	26
60	5	4	5	5	5	5	29	5	4	5	3	4	5	26
61	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	23
62	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	23
63	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23
64	4	3	4	4	4	3	22	3	3	4	4	4	4	22
65	3	3	4	4	4	3	21	3	4	4	3	4	4	22
66	3	4	3	4	5	4	23	2	2	3	1	3	5	16
67	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	4	5	5	27
68	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
69	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	3	5	4	24
70	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
71	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	24
72	5	5	5	5	5	5	30	4	3	4	4	4	4	23
73	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
74	4	4	4	5	3	3	23	5	5	4	4	4	4	26
75	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24
76	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	23

77	5	5	5	5	5	5	30	3	5	4	3	4	4	23
78	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	5	29
79	5	5	5	5	5	5	30	4	3	4	2	3	4	20
80	3	3	4	4	5	5	24	5	5	5	3	4	4	26
81	4	4	4	4	4	3	23	3	4	4	3	4	4	22
82	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	24
83	5	4	5	5	5	5	29	5	4	3	2	4	5	23
84	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
85	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	3	3	18
86	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	3	4	23
87	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	3	3	3	20
88	4	2	4	4	4	4	22	4	4	4	2	4	4	22
89	4	5	5	5	5	4	28	4	4	4	4	4	4	24
90	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
91	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	3	4	22
92	5	2	4	5	5	4	25	4	3	4	2	3	4	20
93	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
94	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
95	4	3	5	4	4	4	24	3	4	5	3	4	4	23
96	4	3	5	4	3	5	24	4	4	3	3	4	5	23
97	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30
98	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	18
99	3	3	4	3	4	4	21	4	4	4	3	4	4	23
100	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	2	3	4	21

NO	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total
1	5	5	5	5	5	5	30
2	4	3	4	3	4	3	21
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	5	4	4	4	25
6	4	4	5	4	5	4	26
7	5	5	5	5	5	5	30
8	4	4	4	4	4	4	24
9	3	2	4	4	2	4	19
10	4	4	4	4	4	4	24
11	5	5	5	5	4	4	28
12	5	5	4	4	4	4	26
13	4	3	4	4	4	4	23
14	4	4	4	4	4	4	24

15	3	3	3	3	3	3	18
16	5	4	4	5	4	5	27
17	4	4	4	5	5	3	25
18	3	4	4	4	4	4	23
19	4	4	4	4	5	5	26
20	4	4	4	4	3	3	22
21	5	5	5	5	5	5	30
22	4	3	4	4	4	4	23
23	4	5	4	4	4	4	25
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	3	3	3	3	5	21
26	4	4	4	4	4	4	24
27	5	5	5	5	5	5	30
28	5	5	4	4	4	4	26
29	5	4	5	5	5	5	29
30	4	4	5	5	5	5	28
31	5	4	5	5	5	4	28
32	4	4	4	4	4	5	25
33	3	3	4	3	4	4	21
34	5	5	5	5	5	5	30
35	4	4	4	4	4	4	24
36	2	2	3	3	3	3	16
37	3	3	3	3	3	3	18
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	5	4	4	5	5	27
41	5	3	4	3	4	2	21
42	3	3	3	3	3	3	18
43	5	5	5	5	5	5	30
44	4	4	4	4	4	4	24
45	4	4	4	4	4	4	24
46	5	3	5	5	4	3	25
47	4	3	4	4	4	3	22
48	5	5	4	5	4	5	28
49	4	4	4	4	4	4	24
50	4	5	5	4	5	4	27
51	4	3	4	4	4	4	23
52	4	3	4	4	4	5	24
53	4	4	4	4	4	4	24
54	5	5	5	5	5	5	30
55	4	4	4	4	4	4	24

56	3	3	3	3	5	5	22
57	4	4	4	4	4	4	24
58	4	4	4	4	4	4	24
59	5	5	3	3	4	4	24
60	4	5	5	4	5	5	28
61	4	4	4	4	4	3	23
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	4	4	4	4	24
64	4	4	4	4	4	3	23
65	3	3	3	4	4	3	20
66	4	3	5	3	4	4	23
67	5	4	5	4	4	5	27
68	4	4	4	4	4	4	24
69	4	4	4	4	4	4	24
70	4	4	4	4	4	4	24
71	4	4	4	5	5	4	26
72	4	4	4	4	5	5	26
73	5	5	5	5	5	5	30
74	4	5	3	4	4	3	23
75	4	4	4	4	4	4	24
76	4	4	4	4	4	4	24
77	5	4	3	5	4	5	26
78	5	5	5	5	5	5	30
79	4	3	4	5	5	5	26
80	4	4	4	2	3	3	20
81	3	4	3	4	3	4	21
82	5	4	5	5	5	5	29
83	4	4	4	4	4	4	24
84	4	4	4	4	4	4	24
85	4	3	4	5	4	4	24
86	3	4	4	4	4	4	23
87	3	4	3	3	3	3	19
88	4	3	5	5	4	4	25
89	5	5	4	5	4	5	28
90	4	4	4	4	4	4	24
91	4	3	4	4	4	4	23
92	4	4	4	5	4	5	26
93	5	5	5	5	5	5	30
94	5	5	5	5	5	5	30
95	4	4	4	4	4	4	24
96	4	3	3	5	4	5	24

97	4	4	4	5	4	4	25
98	3	3	3	3	3	3	18
99	3	4	3	4	4	4	22
100	5	2	5	5	4	4	25

C. Uji Validitas

1. Variabel Kepercayaan(X1)

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.218	.582	.530	.408	.690*	.718*
	Sig. (2-tailed)		.545	.078	.115	.242	.027	.019
	N	10	10	10	10	10	10	10
X1.2	Pearson Correlation	.218	1	.722*	.286	.312	.791**	.723*
	Sig. (2-tailed)	.545		.018	.424	.380	.006	.018
	N	10	10	10	10	10	10	10
X1.3	Pearson Correlation	.582	.722*	1	.286	.089	.791**	.723*
	Sig. (2-tailed)	.078	.018		.424	.807	.006	.018
	N	10	10	10	10	10	10	10
X1.4	Pearson Correlation	.530	.286	.286	1	.916**	.452	.790**
	Sig. (2-tailed)	.115	.424	.424		.000	.190	.007
	N	10	10	10	10	10	10	10
X1.5	Pearson Correlation	.408	.312	.089	.916**	1	.423	.730*
	Sig. (2-tailed)	.242	.380	.807	.000		.224	.017
	N	10	10	10	10	10	10	10
X1.6	Pearson Correlation	.690*	.791**	.791**	.452	.423	1	.886**
	Sig. (2-tailed)	.027	.006	.006	.190	.224		.001
	N	10	10	10	10	10	10	10
TOTAL	Pearson Correlation	.718*	.723*	.723*	.790**	.730*	.886**	1
	Sig. (2-tailed)	.019	.018	.018	.007	.017	.001	
	N	10	10	10	10	10	10	10

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

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

2. Variabel Harga

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.643*	.634*	.916**	.464	.710*	.918**
	Sig. (2-tailed)		.045	.049	.000	.176	.022	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10
X2.2	Pearson Correlation	.643*	1	.634*	.535	.464	.710*	.839**
	Sig. (2-tailed)	.045		.049	.111	.176	.022	.002
	N	10	10	10	10	10	10	10
X2.3	Pearson Correlation	.634*	.634*	1	.452	.423	.494	.756*
	Sig. (2-tailed)	.049	.049		.190	.224	.147	.011
	N	10	10	10	10	10	10	10
X2.4	Pearson Correlation	.916**	.535	.452	1	.344	.602	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.111	.190		.331	.065	.004
	N	10	10	10	10	10	10	10
X2.5	Pearson Correlation	.464	.464	.423	.344	1	.292	.639*
	Sig. (2-tailed)	.176	.176	.224	.331		.413	.047
	N	10	10	10	10	10	10	10
X2.6	Pearson Correlation	.710*	.710*	.494	.602	.292	1	.793**
	Sig. (2-tailed)	.022	.022	.147	.065	.413		.006
	N	10	10	10	10	10	10	10
TOTAL	Pearson Correlation	.918**	.839**	.756*	.811**	.639*	.793**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.011	.004	.047	.006	
	N	10	10	10	10	10	10	10

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

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

3. Variabel Kepuasan Pelanggan

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.917**	.606	.655*	.872**	.655*	.929**
	Sig. (2-tailed)		.000	.063	.040	.001	.040	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10
Y.2	Pearson Correlation	.917**	1	.590	.693*	.884**	.693*	.950**
	Sig. (2-tailed)	.000		.073	.026	.001	.026	.000

	N	10	10	10	10	10	10	10
Y.3	Pearson Correlation	.606	.590	1	.606	.639*	.606	.765*
	Sig. (2-tailed)	.063	.073		.063	.047	.063	.010
	N	10	10	10	10	10	10	10
Y.4	Pearson Correlation	.655*	.693*	.606	1	.425	1.000**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.040	.026	.063		.221	.000	.004
	N	10	10	10	10	10	10	10
Y.5	Pearson Correlation	.872**	.884**	.639*	.425	1	.425	.861**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.047	.221		.221	.001
	N	10	10	10	10	10	10	10
Y.6	Pearson Correlation	.655*	.693*	.606	1.000**	.425	1	.815**
	Sig. (2-tailed)	.040	.026	.063	.000	.221		.004
	N	10	10	10	10	10	10	10
TOTAL	Pearson Correlation	.929**	.950**	.765*	.815**	.861**	.815**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.010	.004	.001	.004	
	N	10	10	10	10	10	10	10

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

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

RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Muhammad Rijani
2. Tempat Tanggal Lahir : Tabalong, 24 Agustus 1999
3. Agama : Islam
4. Alamat Sekarang : Jl Manunggal II Gg. 3 No 56 Kelurahan Kebun
Bunga Kecamatan Banjarmasin Timur
5. Alamat Tempat Tinggal : Jl Basuki Rahmat Rt. 03 Kelurahan Agung
Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong
6. Kebangsaan : Indonesia
7. Pendidikan : a. SDN 2 AGUNG
b. MTsN Tanjung
c. MAS Darul Istiqamah Barabai
8. Orang Tua
 - a. Ayah

Nama : Juhri

Pekerjaan : Pedagang

Alamat : Jl Basuki Rahmat Rt. 03 Kelurahan Agung
Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong
 - b. Ibu

Nama : Afdah Nuryani

Pekerjaan : Pedagang

Alamat : Jl Basuki Rahmat Rt. 03 Kelurahan Agung
Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong
9. Jumlah Saudara : Dua Bersaudara

