

SURAT PENGANTAR ANGKET

Kepada Yth,

Yogyakarta, Maret

2016

Bapak/Ibu/Saudara/i

Responden Penelitian

Di tempat.

Dengan hormat, *Assalamualaikum warohmatullohi wabarokatuh*

Melalui surat pengantar ini saya yang bernama:

Nama : Rafandi Sani Prakoso

NIM : 12311199

Sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sebagai syarat kelulusan strata 1 dengan judul "Pengaruh *Mobile Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Say Taxi Di Yogyakarta". Untuk itu peneliti melakukan penyebaran angket guna mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian tersebut.

Sehubungan dengan hal diatas peneliti mohon Bapak/Ibu/Sdr/i, bersedia meluangkan waktu dan berkenan memberikan jawaban pada angket yang telah disediakan. Jawaban Bapak/Ibu/Sdr/i merupakan informasi yang sangat berarti, oleh karena itu kelengkapan pengisian angket dan kejujuran dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan sangat peneliti harapkan. Perlu diketahui, angket yang telah Bapak/Ibu/Sdr/i isi, hanya akan digunakan untuk penelitian, dan tidak akan digunakan untuk keperluan lainnya.

Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Sdr/i yang telah bersedia membantu dalam pengisian angket ini.

Hormat Saya.

Peneliti

Rafandi Sani Prakoso

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH MOBILE SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI KASUS SAY TAXI DI YOGYAKARTA

Rafandi Sani Prakoso
NIM: 12311199
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : (boleh disamarkan)
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Umur :

a. Dibawah 18 tahun	d. 23 - 24 tahun
b. 19 - 20 tahun	e. 25 tahun ke atas
c. 21 - 22 tahun	
4. Jenjang Pendidikan:

a. SD/SMP/SMA	c. S-2
b. Diploma/S-1	d. S-3
5. Pekerjaan

a. Pelajar/Mahasiswa	c. PNS
b. Karyawan Swasta	d. Lainnya (.....)

PERNYATAAN ANGKET

Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom di setiap pernyataan di bawah ini yang sesuai dengan pilihan Saudara/i.

Keterangan:

SS = Sangat setuju

TS = tidak setuju

S = Setuju

STS = sangat tidak setuju

1. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya puas dengan pelayanan Say Taxi					
2	Menggunakan pelayanan Say Taxi dapat memuaskan/memenuhi kebutuhan saya.					
3	Saya menikmati pelayanan yang diberikan Say Taxi					
4	Saya dapat dengan mudah merekomendasikan Say Taxi ke orang lain					
5	Ketika butuh jasa transportasi, saya kemungkinan akan menggunakan Say Taxi					

2. Kualitas Pelayanan Mobile

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
6	Saya dapat menggunakan layanan Say Taxi disetiap waktu					
7	Saya dapat menggunakan layanan Say Taxi disetiap tempat					
8	Say Taxi selalu memberikan respon terhadap pelanggan					
9	Saya merasa nyaman karena area privasi saya dihormati					
10	Saya merasa nyaman bertransaksi dengan Say Taxi					
11	Saya merasa nyaman dengan keamanan yang ditawarkan Say Taxi					
12	Saya merasakan kemudahan dengan tampilan menu di aplikasi Say Taxi pada perangkat android/ios.					
13	Saya dapat dengan mudah memperoleh informasi yang saya butuhkan di aplikasi Say Taxi pada perangkat android/ios					
14	Konten yang ada di aplikasi Say Taxi pada perangkat android/ios, didesain dengan baik.					
15	Perangkan android/ios saya dapat menggunakan aplikasi Say Taxi					
16	Saya tidak pernah mendapatkan masalah dalam menggunakan aplikasi Say Taxi di perangkat android/ios.					

17	Aplikasi Say Taxi memberikan pelayanan hiburan musik yang baik					
18	Aplikasi Say Taxi memberikan pelayanan hiburan video yang baik					

Saran terhadap mobile service quality yang diberikan Go-Jek kepada pelanggannya:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

TERIMAKASIH

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

DATA PENELITIAN

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Kep Pel					Kualitas Pelayanan Mobile												
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	Laki-laki	23 - 27 tahun	S1	Karyawan	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
2	Perempuan	23 - 27 tahun	S2 / S3	Wiraswasta	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
3	Perempuan	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	
4	Laki-laki	23 - 27 tahun	SMA	Wiraswasta	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
5	Perempuan	18 - 22 tahun	SMA	Pelajar	4	5	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	5	3	
6	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Karyawan	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	
7	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Karyawan	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	Laki-laki	23 - 27 tahun	S1	Karyawan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	Perempuan	18 - 22 tahun	SMA	Pelajar	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	
11	Laki-laki	23 - 27 tahun	S1	Mahasiswa	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	Perempuan	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	2	3	
13	Laki-laki	23 - 27 tahun	S2 / S3	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	
14	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Karyawan	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	
15	Perempuan	18 - 22 tahun	S1	Karyawan	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
16	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	
17	Perempuan	23 - 27 tahun	S1	Karyawan	4	3	4	4	3	2	2	4	3	3	5	4	3	3	2	3	3	
18	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	3	
19	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	
20	Laki-laki	18 - 22 tahun	SMA	Pelajar	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	3	
21	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
22	Laki-laki	27 tahun <	S2 / S3	Wiraswasta	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	
23	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	3	4		
24	Perempuan	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	
25	Laki-laki	23 - 27 tahun	S1	Karyawan	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	3	4	2	4	4	2	2	
26	Laki-laki	23 - 27 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	1	
27	Perempuan	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	5	5	4	3	5	3	4	
28	Laki-laki	23 - 27 tahun	S1	Karyawan	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	2	3	
29	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	
30	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	5	5	5	5	4	3	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	
31	Perempuan	18 - 22 tahun	SMA	Pelajar	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	
32	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	Perempuan	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	
34	Perempuan	13 - 17 tahun	S1	Mahasiswa	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
35	Laki-laki	18 - 22 tahun	SMA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	
36	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	
37	Perempuan	18 - 22 tahun	S1	Karyawan	4	4	4	3	2	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendid	Pekerjaan	Kep_Pel					Kualitas Pelayanan Mobile												
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
38	Laki-laki	23 - 27 tahun	S1	Mahasiswa	3	3	5	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
39	Laki-laki	23 - 27 tahun	S1	Wiraswasta	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4
40	Laki-laki	18 - 22 tahun	SMA	Karyawan	4	4	4	4	3	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	
41	Laki-laki	23 - 27 tahun	SMA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	
42	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	5	4	3	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	
43	Perempuan	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	3	5	2	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	3	4	
44	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	
45	Laki-laki	23 - 27 tahun	S2 / S3	Wiraswasta	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	
46	Perempuan	23 - 27 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	5	3	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
47	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Karyawan	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	
48	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	4	4	3	5	2	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	
49	Perempuan	23 - 27 tahun	S2 / S3	Karyawan	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	
50	Perempuan	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	5	3	4	3	4	4	3	5	5	5	3	4	4	3	3	
51	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	2	3	
52	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Karyawan	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	
53	Perempuan	27 tahun <	S2 / S3	Guru	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
54	Perempuan	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	
55	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	3	2	
56	Perempuan	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	
57	Laki-laki	27 tahun <	S2 / S3	Guru	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
58	Perempuan	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	3	4	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
59	Laki-laki	23 - 27 tahun	S1	Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
60	Laki-laki	23 - 27 tahun	S1	Karyawan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	
61	Perempuan	18 - 22 tahun	S1	Karyawan	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	
62	Laki-laki	23 - 27 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	
63	Laki-laki	23 - 27 tahun	S1	Mahasiswa	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	
64	Perempuan	23 - 27 tahun	SMA	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	
65	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
66	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	
67	Perempuan	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	4	5	5	5	2	3		4	5	5	5	5	5	5	2	
68	Perempuan	23 - 27 tahun	S1	Karyawan	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	
69	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Wiraswasta	4	3	4	4	3	2	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
70	Perempuan	18 - 22 tahun	S1	Karyawan	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
71	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	
72	Laki-laki	23 - 27 tahun	SMA	Karyawan	4	5	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	2	4	2	4	
73	Perempuan	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	2	3	
74	Perempuan	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	
75	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
76	Laki-laki	13 - 17 tahun	SD / SMP	Pelajar	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendid	Pekerjaan	Kep_Pel					Kualitas Pelayanan Mobile											
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
77	Laki-laki	< 12 tahun	SD / SMP	Pelajar	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
78	Perempuan	< 12 tahun	SD / SMP	Pelajar	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Karyawan	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
80	Perempuan	23 - 27 tahun	S1	Mahasiswa	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2	5	1	2
81	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
82	Perempuan	18 - 22 tahun	SMA	Karyawan	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3
83	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3
84	Perempuan	23 - 27 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
85	Perempuan	18 - 22 tahun	S1	Karyawan	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
86	Laki-laki	18 - 22 tahun	SMA	Pelajar	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
87	Perempuan	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	2	5	2	2	5	5	1	5	4	4	4	4	3	5	2	3
88	Laki-laki	27 tahun <	S1	Wiraswasta	2	4	5	3	3	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	1	4
89	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	3
90	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
91	Perempuan	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4
92	Perempuan	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3
93	Perempuan	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
94	Perempuan	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4
95	Perempuan	23 - 27 tahun	S1	Karyawan	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3
96	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Mahasiswa	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	1	4	2	3
97	Laki-laki	18 - 22 tahun	S1	Karyawan	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4
98	Laki-laki	23 - 27 tahun	S1	Mahasiswa	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3
99	Perempuan	23 - 27 tahun	S1	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
100	Laki-laki	18 - 22 tahun	SMA	Pelajar	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3

NO	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	MSQ1	MSQ2	MSQ3	MSQ4	MSQ5
1	5	5	5	5	5	4.7	5.0	4.7	4.5	5.0
2	5	5	5	5	4	4.0	5.0	5.0	4.5	5.0
3	4	5	5	5	5	4.7	4.3	5.0	4.5	5.0
4	4	5	5	5	5	4.7	5.0	5.0	4.0	4.0
5	4	5	4	5	3	4.3	3.0	4.3	4.5	3.0
6	5	5	5	5	5	4.3	4.0	4.3	4.5	4.0
7	4	4	5	5	4	4.3	4.0	4.0	4.0	4.0
8	5	5	5	5	5	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
9	5	5	5	5	5	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
10	5	4	4	5	5	5.0	4.0	5.0	4.5	4.0
11	4	5	4	5	4	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
12	3	4	3	3	3	3.7	5.0	4.0	3.0	3.0
13	4	4	4	4	4	4.3	4.7	4.7	4.0	4.0
14	4	4	4	4	3	4.0	3.3	4.3	4.0	3.0
15	4	4	4	4	4	4.3	5.0	4.0	4.0	4.0
16	4	4	5	5	4	4.7	4.7	4.3	4.5	4.0
17	4	3	4	4	3	2.7	3.7	3.3	2.5	3.0
18	4	4	4	4	4	3.3	4.0	4.7	4.0	3.0
19	4	4	4	4	5	5.0	4.3	5.0	4.0	4.0
20	4	3	4	4	3	4.0	3.3	3.7	4.0	3.0
21	3	4	4	4	3	3.0	3.0	3.0	2.5	3.0
22	4	4	4	5	5	3.7	4.7	4.3	4.0	4.0
23	4	4	4	4	5	3.7	4.3	5.0	4.0	4.0
24	4	5	5	5	4	4.3	4.7	4.3	5.0	3.0
25	4	4	4	4	3	2.7	3.0	3.3	3.0	2.0
26	4	4	4	4	4	4.0	4.7	4.0	4.0	1.0
27	4	4	4	4	3	3.3	4.7	4.0	4.0	4.0
28	5	5	5	5	5	4.7	4.3	5.0	3.5	3.0
29	4	4	3	5	3	4.7	4.7	4.3	5.0	4.0
30	5	5	5	5	4	3.3	4.7	5.0	4.5	4.0
31	5	5	5	5	4	4.3	4.3	4.7	4.5	3.0
32	4	5	5	4	3	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
33	4	4	4	4	3	3.7	4.3	4.0	3.0	3.0
34	4	5	4	4	4	3.3	4.0	4.0	3.0	4.0
35	4	4	4	4	4	4.3	4.7	4.3	4.5	4.0
36	4	4	5	4	4	4.0	3.7	4.3	3.5	3.0
37	4	4	4	3	2	3.3	3.3	3.0	4.0	3.0
38	3	3	5	3	5	4.3	3.7	4.0	4.0	4.0

NO	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	MSQ1	MSQ2	MSQ3	MSQ4	MSQ5
39	4	4	5	5	4	4.7	4.7	4.0	5.0	4.0
40	4	4	4	4	3	4.7	4.0	5.0	4.5	3.0
41	4	4	4	4	4	4.0	4.7	4.7	4.0	4.0
42	4	5	4	3	5	3.7	4.0	4.3	4.5	3.0
43	4	4	3	5	2	5.0	3.7	4.3	3.5	4.0
44	4	4	4	4	4	3.3	4.3	4.0	3.5	4.0
45	4	5	4	4	4	4.0	4.7	5.0	4.5	4.0
46	4	4	5	3	5	3.0	3.3	4.0	3.5	3.0
47	4	4	4	4	3	2.3	4.0	3.7	3.0	3.0
48	4	4	4	4	3	4.0	4.7	4.3	5.0	3.0
49	4	4	5	4	3	4.7	4.0	3.7	3.0	3.0
50	4	4	5	3	4	3.7	4.3	4.0	3.5	3.0
51	4	4	4	3	3	3.3	4.0	3.7	2.5	3.0
52	4	4	4	3	4	4.3	4.3	3.3	3.5	3.0
53	4	4	4	4	4	3.7	3.3	3.7	4.0	3.0
54	5	5	5	5	5	5.0	5.0	4.7	4.5	4.0
55	4	4	4	3	3	3.3	4.0	3.7	3.5	2.0
56	4	4	4	4	4	3.3	4.0	4.0	4.5	4.0
57	5	5	5	5	5	4.7	5.0	4.7	5.0	5.0
58	3	4	4	3	3	4.7	3.3	3.3	3.5	4.0
59	4	3	4	4	4	4.7	4.7	4.3	4.0	4.0
60	4	4	4	4	4	4.0	4.0	4.3	4.5	4.0
61	4	4	4	5	4	3.3	3.7	3.3	3.0	4.0
62	4	4	5	3	4	4.7	4.3	4.7	5.0	4.0
63	4	3	3	4	3	4.0	3.0	4.3	4.0	3.0
64	5	5	5	5	5	5.0	5.0	5.0	3.5	4.0
65	3	3	4	4	5	3.7	4.0	4.0	3.0	4.0
66	4	4	4	4	5	4.7	4.7	4.3	4.0	4.0
67	4	4	4	5	5	3.3	4.5	5.0	5.0	2.0
68	4	4	4	4	3	5.0	4.3	5.0	4.5	4.0
69	4	3	4	4	3	3.7	3.3	4.0	4.0	3.0
70	4	4	4	5	3	4.7	4.0	3.7	3.5	3.0
71	4	4	4	4	4	4.7	5.0	4.3	3.5	4.0
72	4	5	3	4	3	4.3	3.3	3.3	3.0	4.0
73	4	4	4	3	5	4.3	4.7	4.7	3.0	3.0
74	4	4	4	5	3	3.3	3.7	4.0	3.0	4.0
75	5	5	5	5	5	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
76	5	5	5	5	4	4.3	4.7	4.7	5.0	3.0

NO	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	MSQ1	MSQ2	MSQ3	MSQ4	MSQ5
77	5	5	5	5	5	4.7	5.0	4.7	5.0	5.0
78	5	5	5	5	5	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
79	4	4	4	4	4	3.3	4.0	4.0	4.0	3.0
80	3	4	5	5	5	4.7	4.0	3.3	3.0	2.0
81	4	4	5	5	4	4.7	4.0	4.7	4.5	4.0
82	4	4	4	5	5	5.0	4.0	4.0	4.5	3.0
83	4	3	3	3	4	4.0	3.7	4.7	3.5	3.0
84	4	4	4	4	5	4.7	4.7	4.7	4.5	4.0
85	4	5	3	4	3	3.0	3.3	3.7	3.0	4.0
86	3	2	2	2	2	2.7	3.0	3.3	3.5	3.0
87	4	2	5	2	2	3.7	4.3	3.7	3.5	3.0
88	2	4	5	3	3	3.3	4.0	2.7	2.5	4.0
89	4	4	4	4	4	3.7	4.7	4.0	3.0	3.0
90	4	4	5	4	4	4.0	4.3	4.3	4.0	4.0
91	4	4	4	4	4	4.3	4.3	4.3	4.0	4.0
92	5	4	5	5	5	4.0	4.0	4.3	3.5	3.0
93	5	4	4	5	5	4.3	3.3	4.0	4.0	3.0
94	4	5	4	5	5	5.0	5.0	4.7	4.0	4.0
95	4	4	4	3	5	4.0	4.3	4.0	3.5	3.0
96	4	4	4	4	5	4.0	4.7	3.3	3.0	3.0
97	4	4	4	4	3	4.0	4.7	3.7	4.0	4.0
98	4	5	5	4	5	4.3	4.0	4.7	4.5	3.0
99	5	5	5	5	5	5.0	5.0	4.7	5.0	4.0
100	4	4	4	5	3	4.3	4.3	4.0	3.5	3.0

UJI VALIDITAS**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	16.6200	4.945	.619	.740
KP2	16.5500	4.553	.629	.728
KP3	16.4500	4.856	.527	.759
KP4	16.5200	4.272	.591	.738
KP5	16.7400	4.053	.529	.772

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPM1	45.0505	29.824	.539	.844
KPM2	45.2323	29.282	.479	.851
KPM3	44.9899	30.337	.510	.846
KPM4	45.0202	29.898	.552	.844
KPM5	44.9596	30.672	.570	.843
KPM6	44.9798	31.163	.469	.849
KPM7	44.8384	30.749	.571	.843
KPM8	45.0202	29.673	.675	.836
KPM9	45.1010	30.398	.509	.846
KPM10	44.9495	31.477	.512	.847
KPM11	45.5859	27.837	.545	.847
KPM12	45.6061	30.241	.553	.844

ANALISIS DESKRIPTIF

Jenis_Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	60	60.0	60.0	60.0
Valid Perempuan	40	40.0	40.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Umur

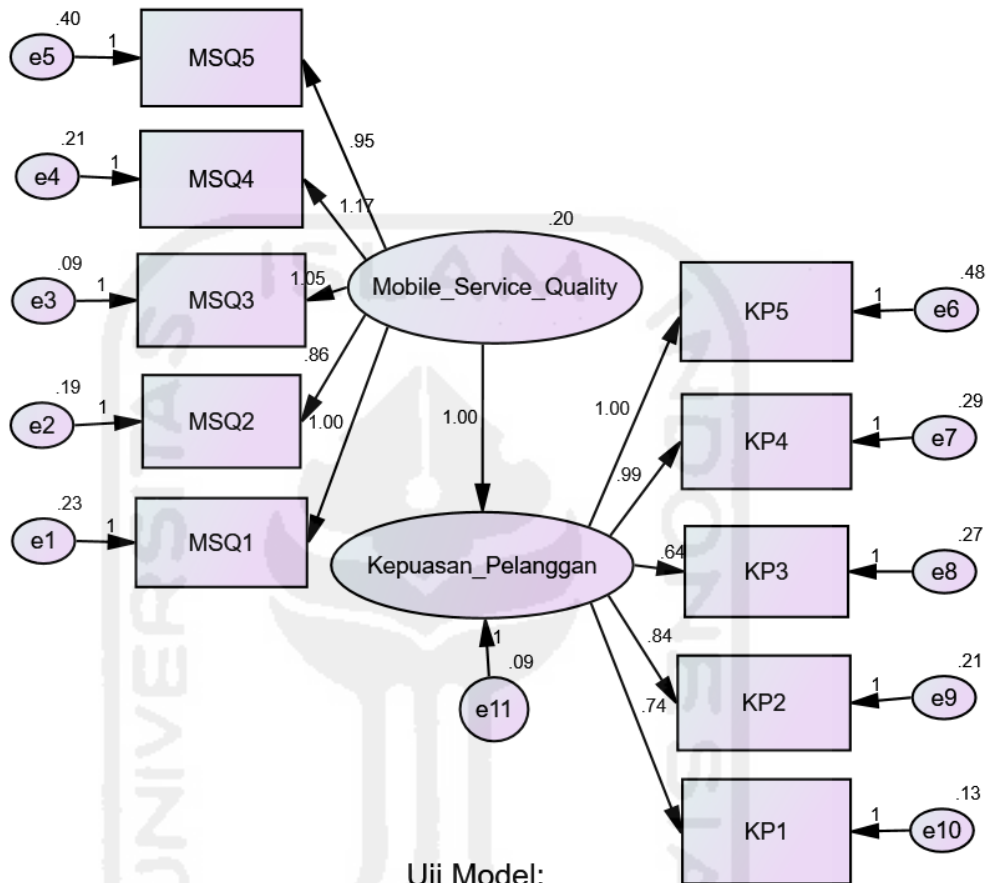
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 12 tahun	2	2.0	2.0	2.0
13 - 17 tahun	2	2.0	2.0	4.0
Valid 18 - 22 tahun	64	64.0	64.0	68.0
23 - 27 tahun	28	28.0	28.0	96.0
27 tahun <	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
S1	77	77.0	77.0	77.0
S2 / S3	7	7.0	7.0	84.0
Valid SD / SMP	3	3.0	3.0	87.0
SMA	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Guru	2	2.0	2.0	2.0
Karyawan	24	24.0	24.0	26.0
Valid Mahasiswa	55	55.0	55.0	81.0
Pelajar	10	10.0	10.0	91.0
Wiraswasta	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



Uji Model:
 Chi-square=41.145
 Prob =.186
 Cmin/df =1.210
 GFI =.923
 AGFI =.876
 CFI =.981
 TLI =.974
 RMSEA =.046

UJI NORMALITAS

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KP1	2.000	5.000	-.307	-1.255	2.014	4.112
KP2	2.000	5.000	-.621	-2.535	1.125	2.297
KP3	2.000	5.000	-.525	-2.143	.506	1.033
KP4	2.000	5.000	-.625	-2.551	-.206	-.420
KP5	2.000	5.000	-.310	-1.265	-.958	-1.956
MSQ5	1.000	5.000	-.237	-.969	.432	.882
MSQ4	2.500	5.000	-.194	-.792	-.840	-1.714
MSQ3	2.700	5.000	-.370	-1.511	-.524	-1.070
MSQ2	3.000	5.000	-.429	-1.750	-.742	-1.514
MSQ1	2.300	5.000	-.467	-1.905	-.552	-1.128
Multivariate					16.189	5.225



UJI SEM

			Estimate	S.E.	C.R.	P
Kepuasan_Pelanggan	<---	Mobile_Service_Quality	1.004	0.21	4.82	***
MSQ2	<---	Mobile_Service_Quality	0.862	0.15	5.9	***
MSQ3	<---	Mobile_Service_Quality	1.051	0.15	7.02	***
MSQ4	<---	Mobile_Service_Quality	1.167	0.18	6.58	***
KP4	<---	Kepuasan_Pelanggan	0.991	0.19	5.37	***
KP3	<---	Kepuasan_Pelanggan	0.642	0.14	4.67	***
KP2	<---	Kepuasan_Pelanggan	0.843	0.16	5.41	***
MSQ1	<---	Mobile_Service_Quality	1			
MSQ5	<---	Mobile_Service_Quality	0.95	0.19	5.07	***
KP1	<---	Kepuasan_Pelanggan	0.737	0.13	5.57	***
KP5	<---	Kepuasan_Pelanggan	1			

